



Visitatierapport

Woningbouwvereniging Heerjansdam

2011 – 2015



Utrecht, 13 december 2016

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer drs. H. van Santen (voorzitter)
De heer dr. ing. R. Dankert (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 290 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Visitaties waren tussen 2007 en halverwege 2015 verplicht voor leden van Aedes. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet op 1 juli 2015 zijn alle woningcorporaties verplicht zich iedere vier jaar te laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau.

In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Woningbouwvereniging Heerjansdam met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte vertrouwen wij erop dat ook de belanghebbenden van Woningbouwvereniging Heerjansdam zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Woningbouwvereniging Heerjansdam	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Woningbouwvereniging Heerjansdam	23
1.1 Schets Woningbouwvereniging Heerjansdam	24
1.2 Werkgebied Woningbouwvereniging Heerjansdam	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	26
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	26
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	28
2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	29
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	29
3 Presteren volgens Belanghebbenden	31
3.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Heerjansdam	31
3.2 Beoordeling belanghebbenden	32
3.3 Conclusies en motivatie	33
3.4 Verbeterpunten belanghebbenden	36
4 Presteren naar Vermogen	37
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	37
4.2 Conclusies en motivatie	38
5 Governance	41
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	41
5.2 Conclusies en motivatie	42
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	47
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	49
Bijlage 2 Curricula vitae	53
Bijlage 3 Bronnenlijst	59
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	61
Bijlage 5 Prestatietabel	63
Bijlage 6 Meetschaal	69

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2007 - 2010

Bij de vorige visitatie, over de periode 2007-2010, scoorde Woningbouwvereniging Heerjansdam op de verschillende prestatievelden rapportcijfers tussen 6,7 en 7,2. Alle onderdelen scoorden minimaal een voldoende. De toenmalige visitatiecommissie zag een corporatie die zich met hart en ziel inzette voor Heerjansdam. De prestaties bij de kwaliteit van wijken en buurten en de doelmatigheid sprongen er in positieve zin uit. Verbeterpunten waren de besturing en de vermogensinzet. De besturingscyclus was op strategisch niveau vooral aanwezig in de hoofden van de leden van bestuur en raad. Een tweede verbeterpunt betrof de inzet van het vermogen. Volgens het visitatierapport uit 2012 zou de corporatie meer vermogen kunnen inzetten. Naar het oordeel van de commissie is Woningbouwvereniging Heerjansdam in de afgelopen jaren ruim voldoende aan de slag gegaan met de verbeterpunten uit de vorige visitatie. In de afgelopen jaren heeft de corporatie al meer dan voorheen haar visie en doelen op papier gezet, onder andere in de Toekomstvisie en de jaarverslagen. Het formaliseren is nog altijd een aandachtspunt voor de corporatie. Daarnaast heeft de corporatie de afgelopen periode twee grote projecten in het dorp gerealiseerd, waardoor ook de inzet van het vermogen sterk is verbeterd.

Resultaten visitatie 2011 - 2015

Goed benaderbaar en sterk betrokken bij Heerjansdam en de Heerjansdammers

Woningbouwvereniging Heerjansdam richt zich met grote betrokkenheid en toewijding op Heerjansdam en de Heerjansdammers. Dat blijkt in de eerste plaats uit de intensieve contacten met huurders. Van gesprekken in het voorbijgaan op straat tot het overleg met de huurdersraad: de corporatie is goed benaderbaar. De corporatie staat altijd klaar voor het ondersteunen van kwetsbare huurders. De corporatie richt zich niet alleen op het wonen, maar is samen met partners ook betrokken bij zorg, welzijn en leefbaarheid.

Grote impact op Heerjansdam

Woningbouwvereniging Heerjansdam richt zich specifiek op Heerjansdam. Recent heeft de corporatie woon-zorgcomplex Midden-Inn opgeleverd. Ook werd het complex 't Centrum ontwikkeld, met daarin een winkelruimte en appartementen. Complex Midden-Inn maakt het voor ouderen met een zorgindicatie bijvoorbeeld mogelijk in het dorp te blijven wonen. Met de gerealiseerde winkelruimte in 't Centrum levert Woningbouwvereniging Heerjansdam een belangrijke bijdrage aan het centrumgebied van het dorp. Door de intensieve contacten met huidige en nieuwe huurders is de corporatie in staat om samen met zorg- en welzijnspartijen de sociale cohesie te bevorderen, kwetsbare huurders te ondersteunen en overlast te voorkomen.

Open voor de inbreng van belanghebbenden

Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft een goede relatie met haar belanghebbenden. De corporatie heeft een luisterend oor. Het enthousiasme, de vriendelijkheid in toon en betrokkenheid van het bestuur wordt gewaardeerd. De huurders worden betrokken via de huurdersraad en de algemene ledenvergadering. Wanneer belanghebbenden met vragen en wensen komen, worden die serieus betrokken bij de besluitvorming van de corporatie. Woningbouwvereniging Heerjansdam zou hierin nog een stapje verder kunnen gaan, door belanghebbenden al bij de voorbereiding van haar eigen besluitvorming te betrekken.

Besturingscyclus zit tussen de oren

De visie en doelen van de corporatie zitten vooral tussen de oren bij de bestuursleden en de raad van toezicht. Voor de lokale belanghebbenden is herkenbaar waar Woningbouwvereniging Heerjansdam voor staat, doordat de visie en doelen van de corporatie goed doorklinken in haar dagelijkse werkzaamheden. De formele uitwerking en vastlegging van onderdelen van de besturingscyclus is nog bescheiden. In het laatste jaar is er meer aandacht voor de formele vastlegging van visie en doelen.

Raad van Toezicht: goede balans tussen toezicht en klankbord

De raad van toezicht vervult een belangrijke rol bij de professionalisering van Woningbouwvereniging Heerjansdam. De evenwichtige samenstelling maakt dat de raad vanuit zijn klankbordrol het bestuur kan ondersteunen bij het invullen van de steeds zwaardere eisen die op de corporatie afkomen. De raad is betrokken en weet voldoende afstand te bewaren om onafhankelijk toezicht te kunnen houden.

Goede financiële uitgangspositie

Woningbouwvereniging Heerjansdam gaat zorgvuldig met haar financiële middelen om. De bedrijfskosten zijn relatief laag en de risico's bij het financieren van investeringen zijn verantwoord. Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet ruimschoots aan de financiële normen van externe toezichthouders.

Sterke punten

- + Woningbouwvereniging Heerjansdam kent haar huurders en werkgebied door en door.
- + De corporatie staat open voor de input van belanghebbenden.
- + De visie en doelen worden actief nagestreefd en zijn herkenbaar voor belanghebbenden.
- + De investeringen in een woon-zorgcomplex en de realisatie van wonen en winkels in 't Centrum hebben een grote positieve impact op Heerjansdam.
- + De raad van toezicht stuurt actief op het versterken van de strategische sturing door de corporatie.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Woningbouwvereniging Heerjansdam de volgende verbeteringsuggesties mee:

Ambities expliciteren

- Maak de verbinding tussen missie en kernwaarden enerzijds en de meerjarenbegroting anderzijds explicieter door de visie en ambities voor de komende jaren meer schriftelijk vast te leggen.
- Betrek belanghebbenden in een vroeg stadium bij de uitwerking van de ambities. Doe dit op een voor belanghebbenden gestructureerde en herkenbare wijze.
- Koester de identiteit van de woningbouwvereniging en het daarbij behorende belang voor het dorp Heerjansdam.
- Externe invloeden en ontwikkelingen gaan niet aan de woningbouwvereniging voorbij. Anticipeer en acteer op deze externe invloeden en ontwikkelingen op een bij de eigen schaal en identiteit passende wijze.

Vastgoedsturing uitwerken

- Geef prioriteit aan het formaliseren van de vastgoedsturing om de benodigde investeringen in de bestaande woningvoorraad scherper in beeld te krijgen.
- Laat ook externe belanghebbenden beter zien, wat met de vastgoedsturing wordt beoogd.

Legitimatie en openbare verantwoording

- Laat meer zien waar de woningbouwvereniging voor staat en in de toekomst wenst te staan. De website kan hierbij een grote(re) drager zijn.
- De ledenvergadering is het middel bij uitstek ter legitimatie en verantwoording binnen de vereniging. Hier worden echter niet alle belanghebbenden mee bereikt. Organiseer bijvoorbeeld eenmaal per jaar een belanghebbendenbijeenkomst, waar de vereniging zich niet alleen achteraf legitimeert, maar waarbij ook een doorkijk wordt gegeven naar de toekomst.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,5
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	7,3	8,0	8,0		7,7	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									7,8
Prestaties	7,8	8,2	7,7	8,0	8,2		8,0	50%	
Relatie en communicatie							7,8	25%	
Invloed op beleid							7,3	25%	
Presteren naar Vermogen									7,7
Financiële continuïteit							7,0	30%	
Doelmatigheid							8,0	30%	
Vermogensinzet							8,0	40%	
Governance									6,9
Besturing	Plan					6,5	6,8	33%	
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,0	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					8,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

C Samenvatting

Visitatie Woningbouwvereniging Heerjansdam

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties voor kleine corporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats in oktober en november 2016.

Korte schets Woningbouwvereniging Heerjansdam

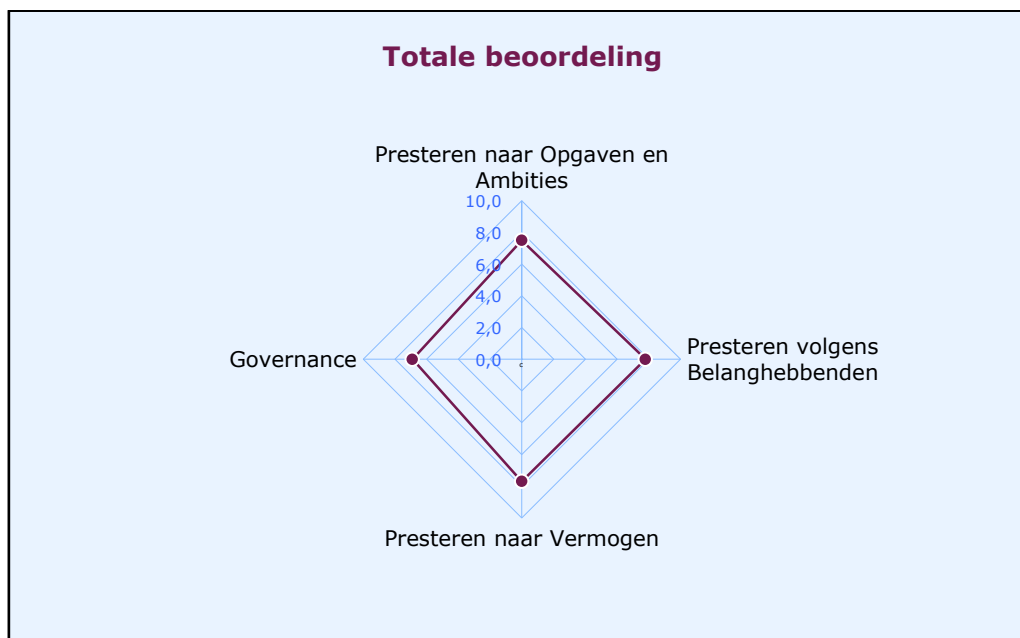
Woningbouwvereniging Heerjansdam is opgericht in 1919.

De corporatie heeft 547 woningen en 11 overige verhuureenheden, en werkt in Heerjansdam, gemeente Zwijndrecht.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente Zwijndrecht en zorg- en welzijnsinstellingen. De leiding van de corporatie berust bij het bestuur, dat bestaat uit drie leden (samen 1 fte). Het interne toezicht bestaat uit vier leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen Woningbouwvereniging Heerjansdam



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	7,8
Presteren naar Vermogen	7,7
Governance	6,9

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,5.

De prestaties bij de huisvesting van de primaire doelgroep en de kwaliteit van de woningen scoren ruim voldoende. Het aantal sociale huurwoningen is licht gestegen. De corporatie is zeer alert op het voorkomen van huurachterstanden. De kwaliteit van de woningen is in lijn met de huurprijs. Bij nieuwbouw wordt fors ingezet op energiebesparing. Voor de bestaande woningen zijn daarvoor inmiddels plannen gemaakt. De nieuwbouw is een toonbeeld van modern energetisch bouwen.

Woningbouwvereniging Heerjansdam levert goede prestaties op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen, de dienstverlening, het (des)investeren en de kwaliteit van wijken en buurten. De realisatie van Midden-Inn en 't Centrum waren een forse investering, waarbij voor ouderen met zorgindicatie woonruimte is gerealiseerd. Door naast 44 woningen het realiseren van ontmoetingsruimten en een winkelruimte, heeft de corporatie daarnaast een belangrijke bijdrage geleverd aan de sociale cohesie en de vitaliteit van het centrumgebied in het dorp.

De ambities van de corporatie passen ruim voldoende bij de opgave in Heerjansdam. De ambities komen zichtbaar terug in de activiteitenkalender van het bestuur.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,8

De belanghebbenden beoordelen Woningbouwvereniging Heerjansdam met een 7,8.

De belanghebbenden hebben een goede relatie met Woningbouwvereniging Heerjansdam. De corporatie is goed benaderbaar en communiceert positief en constructief. Wel staan formele communicatiemomenten niet altijd helder op het netvlies. De huurdersraad wil graag wat eerder bij de besluitvorming betrokken worden. De belanghebbenden vinden dat de corporatie hun opmerkingen en adviezen goed meeneemt in haar besluitvorming. De belanghebbenden vinden dat Woningbouwvereniging Heerjansdam goede maatschappelijke prestaties levert. De corporatie let volgens hen op de betaalbaarheid en er zijn voldoende sociale huurwoningen. De realisatie van zorggeschikte woningen en ontmoetingsruimten in Midden-Inn en een winkelruimte en appartementen in 't Centrum wordt door belanghebbenden gewaardeerd. In de bestaande voorraad denkt de corporatie goed mee over aanpassingen voor zorg. De huurdersvertegenwoordigers vinden het positief dat in Heerjansdam van buitenaf geen kwaliteitsverschil is tussen soortgelijke huur- en koopwoningen. Er wordt snel gereageerd op reparatieverzoeken. Het verlichten van achterpaden en brandgangen wordt gewaardeerd. De gemeente vindt het positief dat de corporatie intakegesprekken houdt met nieuwe huurders en met de uitkomst daarvan ook daadwerkelijk aan de slag gaat. Ook is de corporatie volgens belanghebbenden alert op overlast en ondersteunt ze kwetsbare huurders.

De belanghebbenden geven Woningbouwvereniging Heerjansdam de volgende verbeteringsuggesties mee:

Professionaliseren en betrokken blijven

- De gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen geven de corporatie mee om de organisatie te professionaliseren. De eisen die vanuit wet- en regelgeving op Woningbouwvereniging Heerjansdam afkomen staan volgens de gemeente nog niet altijd scherp op het netvlies.
- De belanghebbenden vinden het belangrijk dat de professionaliseringsslag niet ten koste gaat van het enthousiasme, de vriendelijkheid in toon en betrokkenheid dat het huidige bestuur zo kenmerkt.

Invloed en ondersteuning huurdersraad

- De huurdersraad vindt het belangrijk om in een eerder stadium bij de besluitvorming van de corporatie betrokken te zijn.
- De huurdersraad wil zich graag verjongen en vindt het belangrijk dat de corporatie daarbij ondersteuning biedt.

Sociale cohesie

- Vanuit de afvaardiging van leden van de vereniging komt de tip om door te blijven gaan met de goede communicatie met de gemeenschap en dicht bij de huurders te blijven staan. De leden noemen hierbij ook activiteiten zoals de nieuwjaarsreceptie en de aanwezigheid bij het dorpsfeest als voorbeelden.

Openbare verantwoording

- De gemeente geeft als tip om meer inzicht te geven in de prestaties op het gebied van de woningkwaliteit en de leefbaarheid.

Presteren naar Vermogen

7,7

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 7,7.

De financiële continuïteit van Woningbouwvereniging Heerjansdam is ruim voldoende. De corporatie voldoet aan de externe financiële normen en beperkt de risico's. De doelmatigheid van de corporatie is goed. Woningbouwvereniging Heerjansdam is over de hele periode 18 procent goedkoper dan corporaties in de referentiegroep zonder dat dit ten koste gaat van de volkshuisvestelijke prestaties. Woningbouwvereniging Heerjansdam zet haar vermogen goed in. Er is fors geïnvesteerd in nieuwbouw. De corporatie neemt daarbij verantwoorde risico's en licht haar keuzes helder toe.

Governance

6,9

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 6,9.

De besturing volgens de PDCA-cirkel (Plan, Do, Check, Act) scoort een 6,7. De visie en behoeften van belanghebbenden staan bij het bestuur op het netvlies. De visie is vertaald in de meerjarenbegroting en zichtbaar bij de gerealiseerde complexen Midden-Inn en 't Centrum. De kwartaalrapportage geeft ruim voldoende inzicht in de voortgang. Projectrapportages worden tijdig en uitgebreid besproken. De corporatie stuurt snel bij wanneer afwijkingen worden geconstateerd.

De raad van toezicht functioneert ruim voldoende. Gezamenlijk vullen de leden van de raad van toezicht de profielschets ruim voldoende in. De klankbordrol wordt door de raad actief ingevuld, waarbij zij voldoende afstand bewaard om toezicht te kunnen houden. De uitkomsten van zelfevaluaties worden opgevolgd. Het toetsingskader is voldoende aanwezig en wordt doorontwikkeld. Woningbouwvereniging Heerjansdam volgt de Governancecode goed op. De principes van de code zijn verankerd in de cultuur van de corporatie.

Woningbouwvereniging Heerjansdam scoort ruim voldoende op het onderdeel externe legitimatie en verantwoording. De corporatie voert veel informeel overleg met belanghebbenden. De jaarverslagen geven een genuanceerd beeld van de prestaties.

D Reactie Woningbouwvereniging Heerjansdam

Reactie Woningbouwvereniging Heerjansdam op het visitatierapport



Misschien wel de belangrijkste uitkomst voor het bestuur van het visitatierapport is de bevestiging dat onze vereniging sterk is geworteld in de Heerjansdamse gemeenschap. Dat is iets waar we voor staan en waar we trots op zijn.


Daarnaast constateren we dat de aanzienlijke veranderingen in de Volkshuisvesting haar sporen achterlaat en dit vraagt van de organisatie een behoorlijke inspanning. Ook als kleine organisatie zonder personeel is er geen keuze voor wat wel en wat niet gedaan moet worden.


De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht herkennen zich in de uitkomsten van het rapport. Zowel de benoemde zaken die goed gaan als de benoemde attentie- en verbeterpunten kunnen wij goed plaatsen.

Dit maakt dat wij vol energie en ambitie de benoemde verbeterpunten zullen oppakken zodat we de continuïteit van de vereniging en de erkende meerwaarde voor Heerjansdam kunnen blijven borgen.

Wij zullen uiteraard onze stakeholders bij dit proces betrekken en wij danken hen ook voor de geleverde input.

Het bestuur spreekt haar waardering uit voor de constructieve en prettige samenwerking met de commissieleden van Raeflex.


G.I.C. Stolk
voorzitter raad van bestuur


L.F. van der Sanden
voorzitter RvT.



Deel 2
**Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief**

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Woningbouwvereniging Heerjansdam

In mei 2016 heeft Woningbouwvereniging Heerjansdam te Heerjansdam opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties voor kleine corporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober en november 2016. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op vrijdag 14 oktober 2016.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. H. van Santen en de heer dr. ing. R. Dankert. In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie Woningbouwvereniging Heerjansdam de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om verbeterpunten voor de toekomst op te halen.

Op basis van alle door Woningbouwvereniging Heerjansdam verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. Ook heeft een korte rondgang langs het bezit van de corporatie plaatsgevonden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningbouwvereniging Heerjansdam, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2011 tot en met 2015. De vorige visitatie is uitgevoerd in 2012.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Woningbouwvereniging Heerjansdam

Woningbouwvereniging Heerjansdam is opgericht in 1919. De corporatie heeft 547 woningen en 11 overige verhuureenheden, en werkt in Heerjansdam, gemeente Zwijndrecht. Deze gemeente telt 44.454 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders en de gemeente Zwijndrecht. In dit werkgebied zijn ook Woonkracht 10 (circa 3.900 woningen), Trivire (3.200), Mooiland (154), Vestia Groep (39), Wooninvesteringsfonds (36) en HW Wonen (25) actief. Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft geen medewerkers in dienst. Voor een aantal operationele activiteiten wordt personeel ingehuurd. De leiding van de corporatie berust bij het bestuur, dat bestaat uit drie leden (samen 1 fte). Het interne toezicht bestaat uit vier leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

1.2 Werkgebied Woningbouwvereniging Heerjansdam

Woningbouwvereniging Heerjansdam is werkzaam in Heerjansdam, gemeente Zwijndrecht, provincie Zuid-Holland. Het dorp Heerjansdam kent een sterke sociale cohesie. Voor dorpsoverstijgende voorzieningen en werkgelegenheid zijn de inwoners voornamelijk gericht op Barendrecht, Zwijndrecht en Rotterdam.

Van alle woningen in de gemeente Zwijndrecht is 54,1 procent een koopwoning, en 39,2 procent een corporatiewoning. De rest is een huurwoning van een andere eigenaar. Het aandeel eengezinswoningen van de totale woningvoorraad bedraagt 60,6 procent. De meeste woningen (23,1 procent) zijn gebouwd tussen 1971 en 1980. Bijna 5 procent is gebouwd na het jaar 2000.

De referentiegroep waarmee Woningbouwvereniging Heerjansdam wordt vergeleken bestaat uit corporaties met minder dan minder dan 1.000 woningen.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Woningbouwvereniging Heerjansdam eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven in het werkgebied van Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn vastgelegd in de regionale prestatieafspraken tussen gemeenten en corporaties in de Drechtsteden (PALT 2010-2020). Deze afspraken zijn op corporatieniveau gespecificeerd. Daarnaast vloeien er opgaven voort uit het energieconvenant.

In het PALT 2010-2020 is voor Woningbouwvereniging Heerjansdam in de periode 2010-2015 een kleine groei van de sociale huurwoningvoorraad opgenomen. Op gemeentenniveau (inclusief de kern Zwijndrecht) is een daling van de sociale voorraad voorzien.

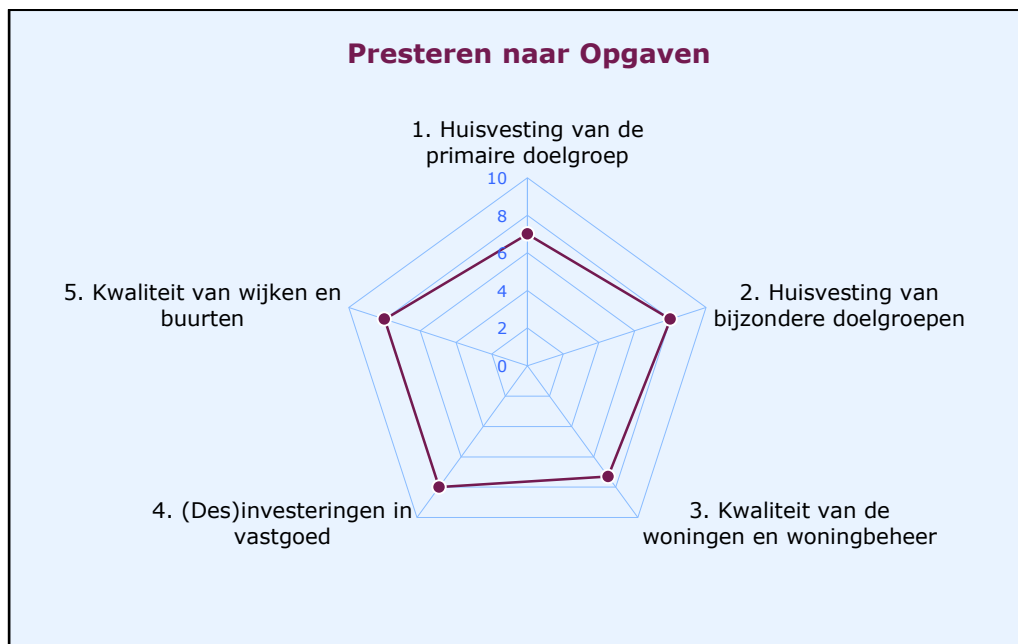
De appartementen die de corporatie wil bouwen, zullen volgens de afspraken levensloopbestendig worden uitgevoerd. Ook ligt er een opgave voor de corporatie om zich in te spannen voor de realisatie van een woonservicezone.

De nieuwbouw van de corporatie moet volgens de PALT-afspraken voldoen aan de actuele normen op het gebied van gebruikskwaliteit, energie, duurzaamheid, toekomstwaarde en gezondheid.

Aedes en de Woonbond beogen met hun landelijke energieconvenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor vooral ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

De prestaties, zoals door Woningbouwvereniging Heerjansdam geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,7	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,3		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,7.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De voorraad sociale huurwoningen in het bezit van Woningbouwvereniging Heerjansdam is conform de opgave licht gestegen. De corporatie heeft in 2012 door woningruil meer woningen toegewezen aan middeninkomens dan maximaal was toegestaan. Dit is gecompenseerd in 2013. Sinds december 2014 verloopt de toewijzing van woningen via de regionale woonruimteverdeling. De gemiddelde huurprijs van de woningen is tussen 2011 en 2015 met gemiddeld 3 procent gestegen tot een gemiddelde maandhuur van 463 euro. De huurachterstand ligt tussen 0,7 en 1,2 procent van de bruto jaarhuur. De corporatie is alert op het voorkomen van huurachterstanden en ondersteund huurders waar mogelijk.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

De wijze waarop de corporatie invulling heeft gegeven aan het realiseren van woningen voor mensen met een zorgindicatie overtreft de opgave. Met de realisatie van complex Midden-Inn heeft Woningbouwvereniging Heerjansdam niet alleen een complex voor wonen met zorg gerealiseerd voor het dorp, maar ook ruimtes beschikbaar gesteld voor verenigingsactiviteiten gericht op de doelgroep. Door verschillende partijen worden hier activiteiten voor senioren georganiseerd.

Woningbouwvereniging Heerjansdam gaat ver in het ondersteunen van huurders die extra zorg of begeleiding nodig hebben. De corporatie vervult haar signalerende functie door regelmatig met betrokken huurders in contact te blijven.

Met Stichting Present heeft de corporatie een samenwerkingsverband, waarbij projecten voor kwetsbare huurders door vrijwilligers van deze stichting worden uitgevoerd.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,3.

De kwaliteit van de woningen waardeert de commissie met een 7. De kwaliteit van het bezit is in lijn met de huurprijs. Bij mutatie worden woningen op een vooraf vastgelegd onderhoudsniveau gebracht.

De dienstverlening waardeert de commissie met een 8. Woningbouwvereniging Heerjansdam kent haar huurders door en door. De corporatie is goed bereikbaar bij vragen en reparatieverzoeken. Op reparatieverzoeken wordt snel gereageerd. De corporatie heeft haar (nieuwe) huurders goede voorlichting en praktische hulp geboden bij de overgang naar een nieuw –regionaal- woonruimteverdelingsysteem.

De inzet op energie en duurzaamheid waardeert de commissie met een 7.

Bij de nieuwbouw heeft de corporatie fors ingezet op energiezuinigheid. De bestaande woningvoorraad staat aan de vooravond van energetische verbeteringen. De planvorming daartoe is opgestart. Bij mutatie zijn en worden energiebesparende maatregelen genomen, zoals het aanbrengen van isolatie en HR-ketels.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft veel forser geïnvesteerd in nieuwbouw dan op basis van de opgaven verwacht kan worden. De corporatie heeft in 36 zorggeschikte appartementen, drie gemeenschapsruimten, een kantooruimte voor een zorgverlener en een kleine brasserie in complex Midden-Inn gerealiseerd. Daarnaast heeft de corporatie geïnvesteerd in acht appartementen en een winkelruimte in het centrum van Heerjansdam. Daarmee overtreft de corporatie de opgave.

De corporatie heeft in de afgelopen jaren geen woningen gesloopt of verkocht.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Het maatschappelijk en bedrijfs onroerend vastgoed dat de corporatie realiseerde, vervult een belangrijk rol in Heerjansdam. Complex Midden-Inn geeft de verenigingen in het dorp de gelegenheid om bijeen te komen en activiteiten te organiseren. De winkelruimte faciliteert een belangrijke impuls aan het centrumgebied van het dorp. De corporatie heeft in de afgelopen jaren daarnaast een bijdrage geleverd aan activiteiten die gericht zijn op het versterken van de sociale cohesie, zoals het dorpsfeest. Zelf organiseert de corporatie een nieuwjaarsbijeenkomst voor haar huurders.

De veiligheid in en om de woningen wordt aangepakt, onder meer door achterpaden te voorzien van verlichting. Daarnaast zijn er brandmelders, blusdekens en veiligheidssloten beschikbaar gesteld dan wel geïnstalleerd.

De corporatie kent haar huurders goed waardoor begeleiding van kwetsbare huurders evenals het voorkomen van overlast snel wordt ingezet. Overlast komt weinig voor. Waar wel overlast voorkomt gaat het bestuur in gesprek met huurders en komt met oplossingen. Soms wordt daarbij samengewerkt met partners zoals de wijkagent.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van Woningbouwvereniging Heerjansdam zijn beschreven in de Toekomstvisie uit 2013 en de jaarverslagen. In het jaarverslag 2015 wordt de missie van de corporatie omschreven als:

"De missie van onze vereniging is betaalbare, goed onderhouden huurwoningen aanbieden aan iedereen die een sociale huurwoning zoekt. Wij doen dit vanuit een sterke sociale betrokkenheid met onze huurders, hun directe leefomgeving en het dorp Heerjansdam."

De kernwoorden die de corporatie gebruikt zijn: samen, sociaal, betrokken en dichtbij. Deze kernwoorden worden door de corporatie als volgt toegelicht:

- Samen: Heerjansdam kenmerkt zich door een levendig verenigingsleven. Ondanks de geringe omvang is in Heerjansdam sprake van een hoog voorzieningenniveau. Woningbouwvereniging Heerjansdam draagt op veel gebieden bij om dit te ondersteunen. Een voorbeeld is het maatschappelijk vastgoed dat de corporatie ontwikkelt.
- Sociaal: de mens staat bij de corporatie altijd centraal. Waar de corporatie kan zoekt ze naar mogelijkheden om de helpende hand toe te steken of een zetje in de goede richting te geven. Dit uit zich bijvoorbeeld in de activiteiten op het gebied van de leefbaarheid.
- Betrokken: de corporatie voelt zich betrokken met Heerjansdam en de Heerjansdammers. Dit uit zich in het feit dat de corporatie zich primair richt op Heerjansdam maar dat wel doet met een open vizier voor de partners in de Drechtsteden en daarbuiten.
- Dichtbij: omdat Woningbouwvereniging Heerjansdam er nadrukkelijk wil zijn voor haar huurders en stakeholders. De corporatie noemt daarbij een bereikbaar kantoor en website, maar vooral een hands-on bestuur dat aanspreekbaar is voor iedereen.

2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De corporatie hanteert haar ambities actief. De ambities zoals beschreven in paragraaf 2.4 komen zichtbaar terug in de activiteiten van het bestuur, zowel bij de aansturing van grote projecten als in het dagelijkse contact met (toekomstige) huurders.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,5.

Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	7,7	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	7,0	25%
Gemiddelde score	7,5	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurdersvertegenwoordiging, de leden van de woningbouwvereniging, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vier face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam. Daarnaast heeft een telefonisch interview plaatsgevonden.

3.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Heerjansdam

Huurdersraad en leden

Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft een huurdersraad waarmee het bestuur vier keer per jaar overleg heeft. Onderwerpen die aan de orde komen zijn onder meer de jaarlijkse huurverhoging en de voortgang van nieuwbouwprojecten. De corporatie heeft daarnaast huurders waarmee als lid van de vereniging tijdens de algemene ledenvergadering wordt gesproken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de huurdersraad en met en afvaardiging van de leden van de vereniging.

Gemeente Zwijndrecht

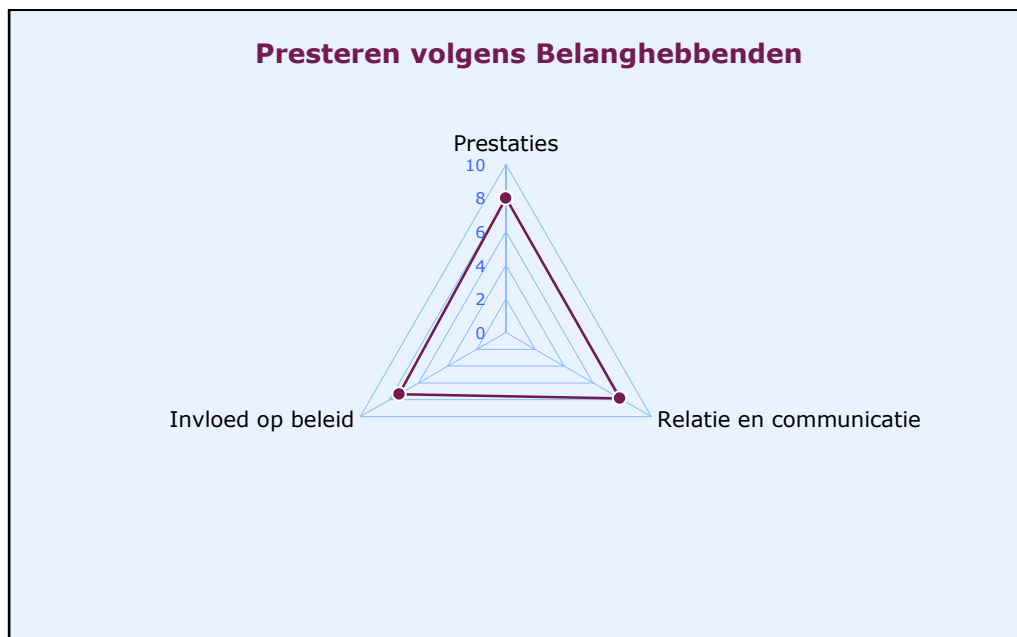
Met de gemeente Zwijndrecht en de collega corporaties in de gemeente is regelmatig ambtelijk en bestuurlijk overleg over de voortgang en het actualiseren van de prestatieafspraken.

Zorg- en Welzijnspartijen

Woningbouwvereniging Heerjansdam werkt op onderdelen samen met Viverra. Dit is een samenwerking tussen 27 organisaties en de gemeente Zwijndrecht om uitvoering te geven aan de Wmo. Viverra heeft een inlooppunt in het complex Midden-Inn.

Met de Stichting Present Barendrecht werkt de corporatie samen bij het ondersteunen van huurders, die zelf door omstandigheden klussen in en om het huis niet kunnen uitvoeren. Present geeft vrijwilligers de mogelijkheid zich eenmalig of voor langere tijd in te zetten voor deze huurders. Een voorbeeld hiervan is het onderhouden van de tuin of het schilderen van een muur.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		8,0	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,8		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,2		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,7		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,2		
Relatie en communicatie		7,8	25%
Invloed op beleid		7,3	25%
Gemiddelde score		7,8	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,5	8,0	-	7,8
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,3	8,0	-	8,2
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,1	7,5	7,5	7,7
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,9	8,0	-	8,0
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,6	8,0	9,0	8,2
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	8,0	7,5	8,0	7,8
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,7	8,0	-	7,3

3.3 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningbouwvereniging Heerjansdam een 7,8 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8.

De huurdersvertegenwoordigers geven aan dat de corporatie goed let op de betaalbaarheid. Voor huurders die in de problemen dreigen te raken staat de corporatie altijd klaar. De huurdersraad vindt het positief dat de corporatie uitzettingen altijd probeert te voorkomen. De huurdersafvaardiging geeft aan dat het voor alleenstaande starters moeilijk is om een geschikte woning te vinden. Door de overgang naar het regionale woonruimteverdelingssysteem, is het moeilijker geworden om op woningen te reageren. Positief is dat de corporatie hierbij ondersteund, onder meer door het beschikbaar stellen van een computer in het kantoor van de corporatie.

De gemeente Zwijndrecht vindt dat er in Heerjansdam voldoende sociale huurwoningen zijn. De gemeente vindt het positief dat de corporatie is gaan meedoen met de regionale woonruimteverdeling en statushouders is gaan huisvesten.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,2.

De huurdersvertegenwoordigers zijn positief over de nieuwbouw van de corporatie voor huurders die zorg nodig hebben. Ook in bestaande woningen worden aanpassingen gedaan waar nodig. De afvaardiging van de leden geeft wel aan dat de oudere woningen van de corporatie eigenlijk niet geschikt zijn voor ouderen, onder meer door de aanwezige drempels.

De gemeente is van oordeel dat de corporatie oog heeft voor de bijzondere doelgroepen en het realiseren van levensloopbestendige woningen. De bouw van Midden-Inn wordt gewaardeerd.

Vivera en Present geven aan veel waardering te hebben voor het feit dat de corporatie altijd constructief meedenkt over aanpassingen in bestaande woningen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,7.

De huurdersvertegenwoordigers vinden het positief dat er in Heerjansdam geen van buitenaf zichtbaar kwaliteitsverschil is tussen vergelijkbare huur- en koopwoningen. De huurdersraad ontvangt weinig klachten van huurders over het onderhoud. Er wordt snel gereageerd op reparatieverzoeken. Huurders mogen zelf ook veel aanpassingen in de woning doen. De plannen voor energiebesparende maatregelen worden gewaardeerd. De gemeente geeft aan dat het door de nieuwe Woningwet meer zicht krijgt op dit onderdeel. De gemeente heeft geen signalen dat er problemen zijn met de kwaliteit en de dienstverlening. Ook Vivera geeft aan dat de zij van huurders geen klachten horen over de kwaliteit van de woningen. De gemeente heeft waardering voor de inzet op energiezuinigheid bij de nieuwbouw van Midden-Inn.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,0.

De huurdersraad is positief over de realisatie van de nieuwbouw. De omwonenden zijn goed bij de projecten betrokken. Wel geeft de huurdersraad daarbij aan dat de voorbereiding van ontwikkelingen lang duurt. De gemeente ziet dat in Heerjansdam twee mooie projecten zijn gerealiseerd die er in de gemeente Zwijndrecht positief uitschieten. De gemeente vindt dat de corporatie in de goede dingen heeft geïnvesteerd door de realisatie van Midden-Inn en 't Centrum.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,2.

De huurdersvertegenwoordigers zijn positief over de inzet van de corporatie op dit gebied. Achterpaden en brandgangen zijn goed verlicht. De corporatie spreekt bewoners waar nodig aan op het onderhoud van hun tuin. Er is volgens de huurdersraad goed contact met het welzijnswerk. Ook is via de Stichting Aafje een klussendienst in het dorp aanwezig. De gemeente beziet de leefbaarheid in Heerjansdam ook in relatie tot de gemeente als geheel. Daarbij valt op dat de leefbaarheid in Heerjansdam goed is. De gemeente vindt het positief dat de corporatie intakegesprekken houdt met nieuwe huurders en daaraan waar nodig opvolging geeft. De corporatie kent haar huurders. Verder is de corporatie volgens de gemeente nog zoekende wat ze nog kunnen en mogen. De prestaties die de corporatie levert zijn voor de gemeente beperkt meetbaar. Present geeft aan dat de corporatie de persoonlijke situatie van haar huurders goed kent en ruimhartig omgaat met huurders die in de problemen zitten. De corporatie doet mee aan projecten waarbij ze achter de voordeur komt. Als er vanuit Present sociale activiteiten worden georganiseerd, kan de corporatie goed inschatten bij welke huurders dit goed terecht komt. Woningbouwvereniging Heerjansdam is volgens Present actief in het overleg over overlast en vervuiling.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,8.

De huurdersraad geeft aan dat de relatie met de corporatie goed is. Er is intensief contact. De corporatie vraagt de huurdersraad om signalen vanuit het dorp te delen en vraagt advies over nieuwbouwprojecten. Bij de huurverhoging had de huurdersraad graag eerder betrokken willen zijn. Daaraan wordt nu gezamenlijk gewerkt. De leden van de vereniging geven aan dat de corporatie goede uitleg geeft over haar besluiten.

De gemeente geeft aan dat de communicatie heel prettig verloopt. Er is goed overleg, bijvoorbeeld over de sloop van woningen in de Heerjansstraat. Wel ziet de gemeente dat formele communicatiemomenten niet altijd bij de corporatie goed op het netvlies staan. Voorbeelden zijn de late of nog ontbrekende informatie over het bod als input voor de prestatieafspraken, de omgang met de scheiding tussen Daeb en Niet-Daeb bezit en het vernieuwen van de achtervangovereenkomst per 1 januari 2017. Op reminders van de gemeente wordt overigens wel adequaat gereageerd.

Vivera en Present geven aan dat de lijnen met de corporatie kort zijn. De corporatie is goed benaderbaar en communiceert warm, positief en constructief. Wel merken ook deze partijen dat de communicatie op sommige momenten minder zakelijk en formeel is.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,3.

De huurdersraad vindt dat ze vooral achteraf meegenomen wordt in de besluitvorming van de corporatie. De huurdersraad geeft aan dat ze, door de geringe omvang van het bezit van Woningbouwvereniging Heerjansdam, bij het regionale overleg over de prestatieafspraken weinig gewicht in de schaal kan leggen. De leden geven aan dat er tijdens de ledenvergadering ruimte is om op voorstellen van het bestuur te reageren. Wanneer leden het ergens niet mee eens zijn, wordt dit door het bestuur goed beantwoord.

De gemeente is van oordeel dat de corporatie de kennis die de gemeente inbrengt goed gebruikt bij haar besluitvorming. De corporatie staat open voor de input van de gemeente. Vragen worden goed opgepakt. Toen de gemeente bijvoorbeeld een vraag stelde over een nieuwbouwplan, kwam de corporatie daar later in een later stadium ook weer op terug via de architect toen die met de planvorming bezig was.

Prement geeft aan dat vragen en opmerkingen goed meegenomen worden. Invloed op het beleid is eigenlijk niet nodig, omdat de corporatie vanuit zichzelf al een beleid voert dat helemaal past in de samenwerking met Present.

3.4 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden zijn gevraagd om verbeterpunten mee te geven aan de corporatie. Als er geen concrete verbeterpunten waren is aan belanghebbenden gevraagd om de corporatie te tippen over waar zij vooral mee door moet gaan. De door belanghebbenden genoemde tips zijn hieronder weergegeven.

Professionaliseren en betrokken blijven

- De gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen geven de corporatie mee om de organisatie te professionaliseren. De eisen die vanuit wet- en regelgeving op Woningbouwvereniging Heerjansdam afkomen, staan volgens de gemeente nog niet altijd scherp op het netvlies.
- De belanghebbenden vinden het belangrijk dat de professionaliseringsslag niet ten koste gaat van het enthousiasme, de vriendelijkheid in toon en betrokkenheid dat het huidige bestuur zo kenmerkt.

Invloed en ondersteuning huurdersraad

- De huurdersraad vindt het belangrijk om in een eerder stadium bij de besluitvorming van de corporatie betrokken te zijn.
- De huurdersraad wil zich graag verjongen en vindt het belangrijk dat de corporatie daarbij ondersteuning biedt.

Sociale cohesie

- Vanuit de afvaardiging van leden van de vereniging komt de tip om door te blijven gaan met de goede communicatie met de gemeenschap en dicht bij de huurders te blijven staan. De leden noemen hierbij ook activiteiten zoals de nieuwjaarsreceptie en de aanwezigheid bij het dorpsfeest als voorbeelden.

Openbare verantwoording

- De gemeente geeft als tip om meer inzicht te geven in de prestaties op het gebied van de woningkwaliteit en de leefbaarheid.

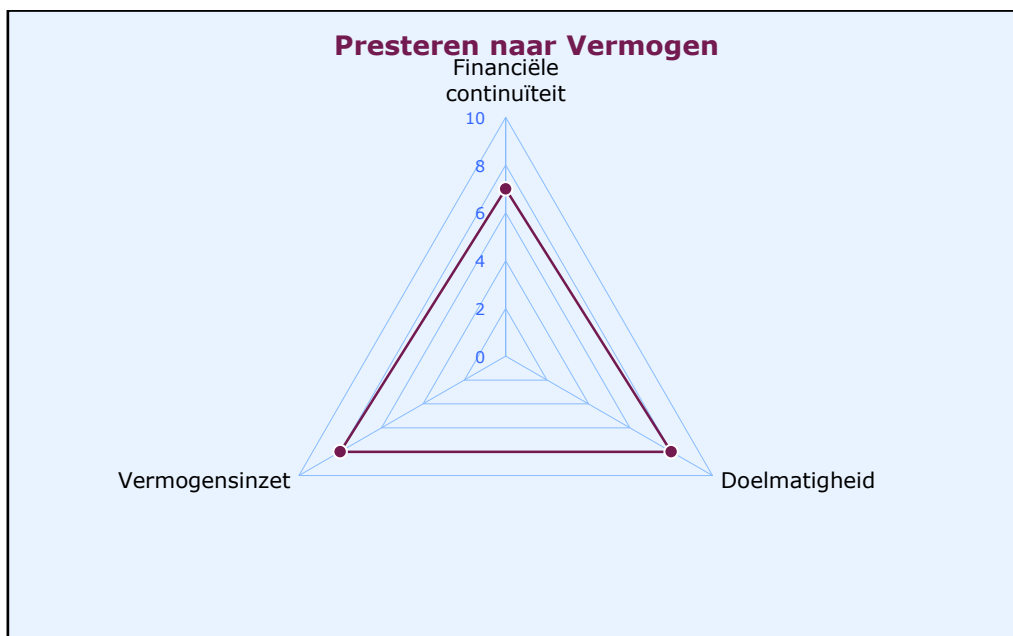
4 Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden. Er wordt gekeken of er een onderbouwde visie is op het vermogen en de inzet daarvan zonder het voortbestaan van de corporatie in gevaar te brengen.

De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Financiële continuïteit
- Doelmatigheid
- Vermogensinzet

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	7,0	30%
Doelmatigheid	8,0	30%
Vermogensinzet	8,0	40%
Gemiddelde score	7,7	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie financieel gezien waarborgen heeft om langdurig in staat te blijven haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft ruim voldoende zicht op het verloop van de kasstromen en stuurt daarop.
- + De corporatie beperkt de risico's door alleen te werken met financieringswijzen waarvan zij zelf volledig inzicht heeft in de werking ervan.

De Autoriteit woningcorporaties (eerder Centraal Fonds Volkshuisvesting) heeft de continuïteit en solvabiliteit van Woningbouwvereniging Heerjansdam beoordeeld.

Beoordeling Aw / CFV	Woningbouwvereniging Heerjansdam
2011	Continuïteit: A1 Solvabiliteit: Voldoende
2012	Continuïteit: A1 Solvabiliteit: Voldoende
2013 (introductie nieuwe beoordelingsmethodiek)	Opmerkingen: geen Interventies: geen
2014	Opmerkingen: geen Interventies: geen
2015	Opmerkingen: geen Interventies: geen

Bron: Autoriteit woningcorporaties, CFV

Voor de beoordeling van het WSW zijn de rentedekkingsgraad (ICR), de loan to value (LTV) en de schuldverdienratio (DSCR) belangrijke meetpunten.

Meetpunt WSW	Wbv. Heerjansdam (2014)	Norm WSW
Rentedekkingsgraad (ICR) Hoe vaak kan uit de operationele kasstroom de rente over aangetrokken leningen worden betaald?	Realisatie: 2,5 keer Prognose: 2,8 keer	Minimaal 1,4 keer (was 1,3)
Loan to value (LTV) Het bedrag dat de corporatie leent als percentage van de bedrijfswaarde van het vastgoed.	Realisatie: 43,4% Prognose: 48,9%	Maximaal 75%
Schuldverdienratio (DSCR) Hoe vaak kan uit de operationele kasstroom de rente én aflossing van aangetrokken leningen betaald worden?	Realisatie: 1,7 keer Prognose: 1,5 keer	Minimaal 1,0 keer

Bron: Woningbouwvereniging Heerjansdam, WSW

Doelmatigheid

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met corporaties in de referentiegroep.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie is over de hele periode 18 procent goedkoper dan corporaties in de referentiegroep.
- + Ten opzichte van het landelijk gemiddelde is de corporatie over de hele periode 22 procent goedkoper.
- + De corporatie realiseert lage kosten zonder dat dit ten koste gaat van de volkshuisvestelijke prestaties.
- + Het maken van gedegen kosten-baten analyses zit bij de corporatie ruim voldoende tussen de oren.
- + De cultuur van soberheid en doelmatigheid wordt goed geborgd in het gesprek tussen bestuur en raad van toezicht.

Netto bedrijfslasten per vhe	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
2011 (CiP 2012)	€ 947	€ 1.263	€ 1.393
2012 (CiP 2013)	€ 1.061	€ 1.342	€ 1.396
2013 (CiP 2014)	€ 1.118	€ 1.244	€ 1.366
2014 (Cip 2015)	€ 1.089	€ 1.319	€ 1.239

Bron: CFV/Aedes, *Corporatie in Perspectief 2012-2015*

Vermogensinzet

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

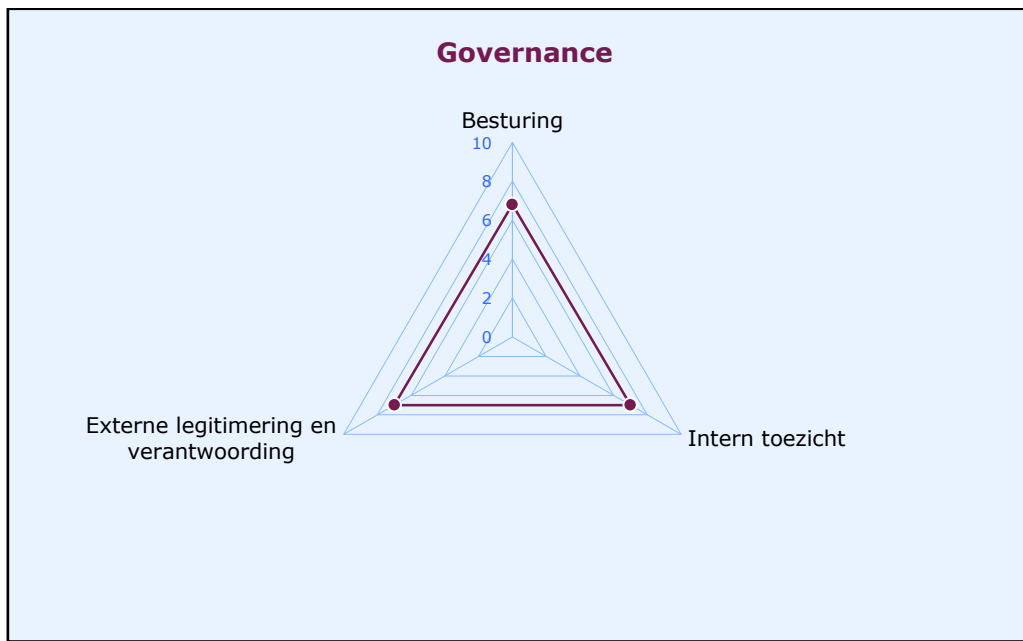
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + Woningbouwvereniging Heerjansdam heeft haar vermogen goed ingezet om te investeren in het centrumproject in Heerjansdam en het complex Midden-Inn.
- + De corporatie neemt verantwoorde risico's bij het inzetten van haar vermogen. Bij de realisatie van grote projecten zijn de gevolgen voor de vermogenspositie, en daarmee de mogelijkheden voor maximalisatie van de vermogensinzet, steeds op de voet gevolgd.
- + De ontwikkeling en de inzet van het vermogen wordt helder toegelicht in het jaarverslag. Een voorbeeld daarvan is de toelichting op de investering in duurzaamheid in relatie tot de maatschappelijke opbrengst daarvan.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			6,8
- Plan		6,5	
<i>Visie</i>	7		
<i>Vertaling doelen</i>	6		
- Check		7,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			7,0
- Functioneren RvC		7,0	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	7		
<i>Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord</i>	8		
<i>Zelfreflectie</i>	6		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		8,0	
Externe legitimering en verantwoording			7,0
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		7,0	
Gemiddelde score			6,9

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5. Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

- **Visie**

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is in 2013 vastgelegd in de notitie Toekomstvisie op de corporatie. Hierin zijn in algemene zin de beleidsuitgangspunten van de corporatie opgenomen. Ook in de jaarverslagen wordt de missie en visie kort toegelicht. De concrete behoeften van belanghebbenden zijn bij het bestuur in beeld.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De keuze van de corporatie om zich te richten op Heerjansdam en daarbinnen alle middelen in te zetten met het oog op de leefbaarheid van het dorp is sterk verankerd in de organisatie. Daardoor is de visie herkenbaar voor externe belanghebbenden.

- **Vertaling doelen**

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij haar visie heeft vertaald in strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden. De corporatie doet dit in de eerste plaats middels de meerjarenbegroting. Daarnaast is de visie ook vertaald in de planvorming van twee grote projecten: de realisatie van de complexen Midden-Inn en 't Centrum. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Check

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

De corporatie werkt met kwartaalrapportages waarmee de meerjarenbegroting gevolgd wordt. Ook op projectniveau zijn rapportages over de voortgang beschikbaar.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + De kwartaalrapportages geven duidelijk het verloop van de uitgaven weer, onder andere door dit te relateren aan het voorgaande jaar en de prognose voor het huidige jaar.
- + Tussentijdse rapportages over grote projecten worden tijdig en uitgebreid besproken.

Act

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De corporatie stuurt snel bij wanneer afwijkingen worden geconstateerd.
Een voorbeeld daarvan is het nemen van compensatiemaatregelen, nadat de corporatie in 2012 te veel woningen aan huishoudens met een inkomen boven de EU-grens had toegewezen.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 7,0. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: Het functioneren van de raad van toezicht, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Functioneren RvT

De commissie beoordeelt het functioneren van de raad met een 7,0. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het gaat om de samenstelling van de RvT, de rolopvatting van de RvT en de wijze van zelfreflectie.

• Samenstelling van de RvT

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + De feitelijke samenstelling van de raad is ruim voldoende evenwichtig.
Er is complementariteit ten aanzien van kennis, kunde en ervaring.
Door deze complementariteit is de raad goed toegerust op zijn taak.

• Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De raad vergadert zowel gezamenlijk met als zonder het bestuur. Ook ten opzichte van de ledenvergadering positioneert de raad zich correct, bijvoorbeeld bij de benoeming van bestuursleden en het wijzigingen van de statuten.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De klankbordrol wordt door de raad actief ingevuld. Daarbij weet de raad voldoende afstand tot de organisatie te bewaren. In de laatste periode is de raad steeds meer gaan sturen op het versterken van de strategische sturing door het bestuur.
- + De raad is scherp op de prestaties van de bestuursleden en de beloningsstructuur. De jaarlijkse individuele beoordelingen van het bestuur worden uitgebreid voorbereid. De besluiten van de raad over het beloningsbeleid worden duidelijk toegelicht.
- + De raad laat een scherpe lokale oriëntatie zien, zonder daarbij de verhouding met het bestuur uit het oog te verliezen.

- **Zelfreflectie**

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zijn functioneren eenmaal per jaar evalueert, buiten aanwezigheid van het bestuur. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De zelfevaluaties zijn door de raad waar mogelijk gekoppeld aan andere praktische en inhoudelijke onderdelen van zijn werk. Daardoor zijn de resultaten van de evaluatie direct toegepast bij het werven van nieuwe leden, de keuze voor de voorzitter en de implementatie van onderdelen van de Governancecode. De verslaglegging is nog te beperkt. De zelfevaluaties worden voldoende toegelicht in het jaarverslag.

Toetsingskader

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad van toezicht een actueel toetsingskader hanteert dat onder meer gericht is op risicomanagement. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

De meerjarenbegroting, de prestatieafspraken en de kaders voor de twee grote projecten die de corporatie de afgelopen jaren ontwikkelde, vormen de belangrijkste onderdelen van het toetsingskader. Het toetsingskader bevindt zich daarnaast vooral in de hoofden van bestuur en raad. Deze manier van werken heeft de afgelopen periode voldoende gefunctioneerd. Gedurende de afgelopen jaren is de raad sterker gaan sturen op het formaliseren van onderdelen van het toetsingskader. Zo is er inmiddels een aanzet tot een formeel vastgelegde vastgoedsturing. In 2016 is onder meer gewerkt aan het treasury- en investeringsstatuut.

Toepassing Governancecode

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de Governancecode toepast. In het jaarverslag is toegelicht dat de corporatie in 2015 nog geen treasury- en investeringsstatuut en geen beleggingsstatuut had.

Inmiddels beschikt de corporatie wel over deze documenten.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie voert een gematigd beloningsbeleid. De cultuur van de corporatie sluit daarin goed aan bij de principes van de Governancecode.
- + De toepassing en afwijkingen van de Governancecode worden in het jaarverslag duidelijk uitgelegd. Bij afwijkingen is duidelijk wat hiervan de reden is.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering en verantwoording 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 commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Dit oordeel valt uiteen in twee onderdelen: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

Externe legitimatie

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De corporatie gaat verder dan het voorgeschreven overleg door haar intensieve informele contacten met huurders en andere belanghebbenden.

Openbare verantwoording

Woningbouwvereniging Heerjansdam voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + Het jaarverslag geeft een compleet en genuanceerd beeld van de prestatie van Woningbouwvereniging Heerjansdam.
- + De corporatie legt in het gesprek met belanghebbenden en huurders op dagelijkse basis heldere en toegankelijke verantwoording af over haar besluitvorming en handelen.



Deel 3
Bijlagen bij het rapport

Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Raeflex B.V.

Jaar visitatie : 2016

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Raeflex B.V. hebben.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : maandag 27 juni 2016

Handtekening : 

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningbouwvereniging Heerjansdam te Heerjansdam

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer drs. H. van Santen

Geboortedatum : 24-07-1952

Handtekening : 

Datum : 08-07-2016

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningbouwvereniging Heerjansdam te Heerjansdam

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer dr.ing. R. Dankert

Geboortedatum : 11-03-1981

Handtekening : 

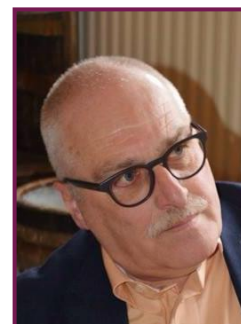
Datum : 06-07-2016

Bijlage 2 Curricula vitae

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

Voorzitter

Drs. H. van Santen (Herman)



Korte kennismaking

Mijn ervaring is zowel bestuurlijk als managerial van aard. Als wethouder in Gorinchem heb ik onder meer volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en grondzaken in mijn portefeuille gehad. Vanaf 2011 tot 2015 ben ik lid geweest van Provinciale Staten van Zuid-Holland; portefeuille groen, wonen en ruimtelijke ordening. Afgezien van de vanzelfsprekend inhoudelijke kennis van het werkterrein van corporaties, kan ik vanuit mijn ervaring goed het lokale krachtenveld inschatten. Ik heb diverse bestuurlijke en toezichhoudende functies uitgevoerd bij organisaties, met activiteiten op het snijvlak van corporaties en lokale overheid. Daarin ben ik nog steeds actief.

Visitatie

Vanaf de start van Raeflex ben ik als visitator actief, als algemeen commissielid en voorzitter. Ik heb veel verschillende corporaties in verschillende werkgebieden gevisiteerd. Een belangrijke functie van een visitatie is de mogelijkheid die het corporaties biedt om bij te dragen aan kwaliteits- en dienstverleningsoptimalisering. De laatste jaren veranderen de maatschappelijke omstandigheden waarbinnen een corporatie opereert sterk. Ik verwacht dat de druk op corporaties nog wel enige tijd zal voortduren. Corporaties zullen prestaties en besturing op deze maatschappelijke dynamiek voortdurend moeten blijven aanpassen. Een visitatie kan daarbij behulpzaam zijn. Het lerende element van visitaties vind ik daarom zeker zo belangrijk als het afleggen van verantwoording over de maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaren. Als visitator kijk ik goed naar de governance en het presteren naar vermogen, in samenhang met de maatschappelijke prestaties van corporaties. Van huis uit ben ik fiscaal bedrijfseconoom, waardoor ik de financiële bedrijfsvoering van een corporatie goed kan doorgronden.

Reeds gevisiteerd

- 2003 Woningstichting Hellendoorn, Nijverdal
- 2004 Stichting Waterweg Wonen (preview), Vlaardingen
- 2005 Stichting Heuvelrug Wonen, Driebergen
- 2005 Wonen West Brabant, Bergen op Zoom
- 2006 Woningstichting Samenwerking Vlaardingen, Vlaardingen
- 2007 Stichting Destion, Nieuw-Bergen
- 2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp
- 2008 Stichting R&B Wonen, Heinkenszand
- 2008 Welkom Bolsward, Bolsward
- 2009 Vieya Wooncorporatie, Dongen
- 2010 Ressort Wonen, Rozenburg
- 2010 SSH Utrecht, Utrecht
- 2010 Standvast Wonen, Nijmegen
- 2010 Stichting Woonborg, Vries

2011 Stichting AlleeWonen, Roosendaal/Breda
 2011 Woonstichting De Zes Kernen, Abbenbroek
 2011 Stichting Destion, Gennep
 2011 Lek en Waard Wonen, Nieuwpoort
 2011 Stichting PeelrandWonen, Boekel
 2011 Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout, Dongen/Oosterhout
 2011 Vieya (Midterm Review), Dongen
 2011 Woningstichting Wierden en Borgen, Bedum
 2012 Woningstichting Kockengen, Kockengen
 2012 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum
 2012 Stichting Elkien, Heerenveen
 2012 Staedion, 's-Gravenhage
 2012 Woningstichting Heteren, Heteren
 2013 Woningbouwstichting Cothen, Cothen
 2013 Stichting Idealis, Wageningen
 2013 WoonFriesland, Grou
 2014 Stichting woCom, Someren
 2014 Stichting Woonstad Rotterdam, Rotterdam
 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
 2014 Pré Wonen, Velsbroek
 2015 Stichting Intermaris, Hoorn
 2015 Stichting Thús Wonen, Dokkum
 2015 Woningstichting De Delthe, Usquert
 2015 Stichting Trivire, Dordrecht
 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal
 2015 de Woningstichting, Wageningen
 2016 Stichting Elkien, Heerenveen
 2016 Woningbouwvereniging Heerjansdam, Heerjansdam
 2016 Gemeentelijk woningbedrijf Ameland, Ballum
 2016 De Goede Woning, Zoetermeer

Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en regionale openbaar bestuur
- Uitgebreide ervaring als commissaris en bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties, waaronder corporaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening

Kort CV

- Geboren in 1952
- Opleiding: propedeuse Nederlands Recht, Doctoraal fiscale bedrijfseconomie
- 1980-heden Diverse bestuurslidmaatschappen, binnen en buiten de volkshuisvesting
- 1980-heden Diverse commissariaten binnen en buiten de volkshuisvesting
- 1985-1998 Conector en (sector)directeur voortgezet onderwijs
- 1994-1998 Raadslid gemeente Gorinchem
- 1998-2010 Wethouder gemeente Gorinchem, ondermeer ruimtelijke ordening, grondzaken en volkshuisvesting
- 2011-2015 Statenlid provinciale staten Zuid-Holland

Nevenfuncties

- 2008-heden Voorzitter van de rekenkamercommissie van de gemeente Echt-Susteren
- 2010-2015 Voorzitter Stichting Vrienden van het Van Andel-Spruijt Natuurcentrum Gorinchem
- 2013-heden Lid permanente scoutingcommissie kamercentrale Zuid-Holland-Zuid, VVD
- 2015-heden Voorzitter van de gezamenlijke klachtencommissie van Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/herman-van-santen/9/288/336>

Secretaris

Dr. ing. R. Dankert (Ritske)



Korte kennismaking

In mijn werk houd ik me bezig met onderzoek, advisering en training op het brede terrein van ruimte en wonen. Gemeenten en vooral corporaties behoren tot mijn opdrachtgevers. Ik heb bij corporaties veel ervaring en kennis in de praktijk van de volkshuisvesting opgedaan. Ik heb als onderzoeker en adviseur gewerkt bij onder meer het OTB in Delft en Companen in Arnhem. Een van de opdrachten bij het laatste bureau betrof het houden van een evaluatieonderzoek naar het woonbeleid in opdracht van het ministerie. Daarnaast heb ik onderzoek gedaan naar buurtgericht werken door corporaties, onderzoek naar energiebesparingsmaatregelen en het ontwikkelen van strategisch voorraadbeleid bij corporaties. In 2011 ben ik gepromoveerd. Ik heb een proefschrift geschreven over de implementatie het Strategisch Voorraadbeleid met als titel 'Balanceren tussen uitvoering en bewuste afwijking van het beleid'. Vanaf 2012 werk ik als zelfstandig onderzoeker/adviseur in mijn eigen bureau. Daarnaast schrijf ik regelmatig blogs over corporaties en de ontwikkelingen in de volkshuisvesting.

Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat een traject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Ten slotte ben ik penvoerder van het rapport. Mijn ervaring als onderzoeker en adviseur in ruimte en wonen komt mij bij visitaties van pas. Ik beschik over voldoende kennis om de gegevens snel te kunnen doorgronden en de commissie te ondersteunen bij haar oordeelsvorming. Visitaties hebben een dubbele functie: verantwoording, gericht op de buitenwereld en verbetering, gericht op de eigen organisatie. Mijn motivatie om te visiteren ligt vooral in de mogelijkheid tot verbetering die visitaties bieden, hoe belangrijk ik verantwoorden ook vind.

Reeds gevisiteerd

- 2014 Wovesto, Sint-Oedenrode
- 2014 Woningstichting Putten, Putten
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Woonstichting SSW, De Bilt
- 2014 Ressort Wonen, Rozenburg
- 2014 Oosterpoort, Groesbeek
- 2014 Rondom Wonen, Pijnacker
- 2014 Rhenense Woningstichting, Rhenen
- 2015 Patrimonium woonservice, Veenendaal
- 2015 Woonborg, Vries
- 2015 l'escaut woonservice, Vlissingen
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal

- 2015 Woningbouwvereniging Lopik, Lopik
- 2015 Woningbouwvereniging Goed Wonen, Benschop
- 2015 Woningstichting SWZ, Zwolle
- 2016 Woonstichting Land van Altena
- 2016 R.K. Woningbouwvereniging Zeist, Zeist
- 2016 Woningbouwvereniging Beter Wonen, Ooltgensplaat
- 2016 Woonstichting De Kern, Hedel
- 2016 Woningbouwvereniging Heerjansdam, Heerjansdam
- 2016 Woningstichting Naarden, Naarden

Specifieke deskundigheid

- Kennis van (beleids)processen bij corporaties
- Brede blik op het terrein van ruimtelijke ordening en wonen opgedaan door opdrachten bij corporaties, gemeenten, projectontwikkelaars, provincie en Rijksoverheid.

Kort CV

- Geboren in 1981
- 1998-2002 Ruimtelijke Ordening en Planologie aan de NHTV internationale hogeschool Breda
- 2002-2005 Sociale Geografie en Planologie aan de Rijksuniversiteit Groningen
- 2006-2010 Onderzoeker/adviseur bij het OTB, TU Delft
- 2010-2012 Onderzoeker/adviseur bij Companen, Arnhem
- 2011 gepromoveerd op implementatie strategisch voorraadbeleid
- 2012-2014 Docent Ruimtelijke Ordening Hogeschool Utrecht
- 2012-heden Eigenaar/adviseur bij De Corporatiestrategie in Nijmegen

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/ritskedankert>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • <u>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</u>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvT-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvT, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvT • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningbouwvereniging Heerjansdam.

Raad van toezicht

- de heer L. van der Sanden, voorzitter
- de heer S. Legemaate

Bestuur

- de heer G. Stolk, voorzitter
- mevrouw M. Folugo

Huurdersraad

- de heer A. Bras, voorzitter
- de heer K. Hollemans
- de heer K. v.d. Burg

Leden

- de heer en mevrouw Lodder
- de heer en mevrouw Eefsting

Stichting Present

- mevrouw P. van Dalen

Telefonische interviews

Vivera

- mevrouw C. Strijdhorst

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 - 2015						Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep						7
Woningtoewijzing en doorstroming						
• Beschikbaarheid woningen						
Zelfstandige woningen	2011	2012	2013	2014	2015	
Goedkoop	158	154	142	134	126	
Betaalbaar	287	313	319	316	329	
Duur	34	18	22	30	31	
Duur > toeslaggrens	20	14	16	19	17	
Totaal zelfstandige vhe	499	499	499	499	503*	
Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam						
*de nieuwbouw die in december 2015 is opgeleverd (36 appartementen) is vanaf januari 2016 in verhuur genomen en nog niet in deze cijfers opgenomen.						
• Passend toewijzen						
	Passend	Te goedkoop	Te duur	Totaal		
2011	23	0	3	26		
2012	31	4	3	38		
2013	20	0	4	24		
2014	18	3	3	24		
Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam						
	Toegewezen aan inkomens tot € 34.911					
2011	92,3%					
2012	82,9%*					
2013	100,0%					
2014	100,0%					
2015	96,8%					
Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam						
* door woningruil						
• Mutatiegraad						
	Mutatiegraad					
2011	5,1%					
2012	11,0%					
2013	6,0%					
2014	5,2%					
2015	5,9%					
Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam						

**Geleverde prestaties op de prestatievelden
2011 - 2015**

Cijfer

• **Leegstand**

	Huurderving marktomstandigheden	Huurderving projectleegstand	Huurderving totaal
2011	0,0%	0,0%	0,0%
2012	0,5%	0,0%	0,5%
2013	0,6%	0,0%	0,6%
2014	0,6%	0,0%	0,6%
2015	0,6%	0,0%	0,6%

Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam

Betaalbaarheid

• **Huurprijsbeleid**

	Gemiddelde huurprijs / maand
2011	411,00
2012	416,00
2013	441,00
2014	454,00
2015	463,00

Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam

• **Aanpak huurachterstanden**

	Huurachterstand t.o.v. bruto jaarhuur %
2011	0,8%
2012	1,2%
2013	0,7%
2014	1,2%
2015	0,8%

Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

8

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

	2013
Ouderen- en gehandicaptenwoningen (gelabeld)	36
Woningen voor overige bijzondere groepen (gelabeld)	-
Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	163
Toewijzingen aan ouderen	5

Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 - 2015			Cijfer		
	2013	Nederland (2013)			
Ouderen- en gehandicaptenwoningen (gelabeld)	7,2%	14,1%			
Woningen voor overige bijzondere groepen (gelabeld)	0,0%	0,9%			
Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	32,7%	31,2%			
Toewijzingen aan ouderen	20,8%	15,0%			
Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam					
Met de realisatie van wooncomplex Midden-Inn is samen met zorgpartner Aafje en de Stichting Welzijn Ouderen Zwijndrecht vanaf eind 2015 invulling gegeven aan de opgave om wonen, zorg en ontmoeting te verenigen in één complex.					
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking					
Op aanvraag van zorginstellingen worden soms cliënten in reguliere woningen gehuisvest. Daarbij vult de corporatie ook haar signalerende functie in door regelmatig met betrokken huurders in contact te blijven.					
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen					
Onze vereniging heeft een samenwerkingsverband met de Stichting Present uit Barendrecht waarbij projecten voor kwetsbare huurders door vrijwilligers van deze stichting worden uitgevoerd.					
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer			7,3		
Woningkwaliteit			7		
<ul style="list-style-type: none"> Prijs-kwaliteitverhouding 					
	gem. puntprijs niet-DAEB (eur)	gem. puntprijs DAEB (Eur)	Huur als % van WOZ-waarde		
2011			3,1%		
2012	4,76	3,32	3,2%		
2013	5,02	3,51	3,8%		
2014	4,80	3,61	4,0%		
2015	5,24	4,01	4,1%		
Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam					
<ul style="list-style-type: none"> Conditie en onderhoudstoestand 					
	2011	2012	2013	2014	2015
Klachtenonderhoud [€/vhe]	340	291	175	336	135
Planmatig onderhoud [€/vhe]	673	674	555	463	192
Mutatieonderhoud [€/vhe]	0	0	0	0	0
Onderhoud (totaal) [€/vhe]	1.013	966	730	799	327
Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam					
In veel gevallen is een mutatiemoment aanleiding om kwaliteitsverbetering van de woningen door te voeren. Dit betreft veelal installeren van HR ketels, vloer- en dakisolatie, dubbel glas op de slaapkamers en isoleren van de spouwmuren. Daarnaast worden bij mutatie de woningen standaard op het huidige voorzieningenniveau gebracht. Hiervoor is beleid ontwikkeld waarbij is vastgesteld welk (onderhouds) niveau per woning minimaal dient te worden gehaald.					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 - 2015		Cijfer																		
<p>Kwaliteit dienstverlening</p> <p>De bestuursleden (allen woonachtig in Heerjansdam) zijn aanspreekbaar als er klachten zijn. Huurders die er met de corporatie niet uitkomen kunnen terecht bij de geschillencommissie Wonen Zuid-Holland. In de periode 2011-2015 kwamen er bij de geschillencommissie Wonen Zuid-Holland geen klachten binnen over Woningbouwvereniging Heerjansdam.</p> <p>In het geval van klachten met betrekking tot het toewijzen van woningen kan men gebruik maken van de klachtencommissie Woonkeus Drechtsteden. Over de corporatie zijn de volgende klachten behandeld:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Klachten ingediend</th> <th>Gegronde klachten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			Klachten ingediend	Gegronde klachten	2011	1	0	2012	0	0	2013	0	0	2014	1	0	2015	2	1	8
	Klachten ingediend	Gegronde klachten																		
2011	1	0																		
2012	0	0																		
2013	0	0																		
2014	1	0																		
2015	2	1																		
<p>Energie en duurzaamheid</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>11,1%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>7,8%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>21,3%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>25,4%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>19,7%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>8,3%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>6,4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Woningbouwvereniging Heerjansdam</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen <p>Bij mutatie worden energiebesparende maatregelen in bestaande woningen doorgevoerd.</p> <p>Bij de realisatie van nieuwbouw is maximaal ingezet duurzaamheid en energiezuinigheid. Complex Midden-Inn heeft daarbij de hoogste GPR Gebouw score behaald in de Drechtsteden. Het gebouw is voor ongeveer 85% zelfvoorzienend.</p> <p>In 2015 is besloten om de om in de begroting voor de komende 6 jaar de bestaande voorraad te upgraden tot minimaal label C.</p>			2015	A	11,1%	B	7,8%	C	21,3%	D	25,4%	E	19,7%	F	8,3%	G	6,4%	7		
	2015																			
A	11,1%																			
B	7,8%																			
C	21,3%																			
D	25,4%																			
E	19,7%																			
F	8,3%																			
G	6,4%																			
4. (Des)investeringen in vastgoed		8																		
<p>Nieuwbouw</p> <p>In december 2015 zijn 36 huurappartementen in het complex Midden-Inn opgeleverd. De woningen zijn vanaf januari 2016 in verhuur genomen. Daarnaast is gestart met de bouw van nog eens 8 appartementen (op te leveren in 2016).</p>																				
<p>Sloop, samenvoeging</p> <p>In de periode 2011-2015 zijn geen woningen gesloopt.</p>																				
<p>Verbetering bestaand woningbezit</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Verbeteren en renovaties</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Woningbouwvereniging Heerjansdam</p>			Verbeteren en renovaties	2011	-	2012	-	2013	16	2014	30	2015	1							
	Verbeteren en renovaties																			
2011	-																			
2012	-																			
2013	16																			
2014	30																			
2015	1																			

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011 - 2015	Cijfer
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>In 2015 zijn in complex Midden-Inn 3 gemeenschapsruimten, een kantoorruimte voor zorgverlener Aafje en een kleine brasserie gerealiseerd.</p> <p>In april 2015 is gestart met de bouw van het appartementencomplex aan de Kromme Nering. Een winkelruimte maakt hier onderdeel van uit.</p>	
<p>Verkoop</p> <p>In de periode 2011-2015 zijn geen woningen verkocht.</p>	
<p>5. Kwaliteit van wijken en buurten</p>	8
<p>Leefbaarheid</p> <p>De corporatie vereniging draagt bij om de leefbaarheid te bevorderen. Dit uit zich o.a. in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de ondersteuning van het jeugdvoetbalkamp van de plaatselijke voetbalvereniging vv Heerjansdam (waar veel kinderen van onze huurders deelnemen) - het verloten onder huurders van 25 abonnementen van het door vrijwilligers gerunde Waal- en Weidebad in Heerjansdam. - Daarnaast worden alle huurders in de eerste week van het nieuwe jaar in de gelegenheid gesteld om elkaar al het goede te wensen tijdens de "nieuwjaars snertmiddag". - Organisatie van het dorpsfeest waar huurders en bewoners van Heerjansdam elkaar ontmoeten en spreken <p>Het gebouw Midden-Inn maakt ontmoeting mogelijk. Er zijn drie ruimten die worden gebruikt door verenigingen en activiteiten voor senioren.</p> <p>Om de veiligheid in en om de woningen te verbeteren zijn in de loop der jaren diverse zaken gefaciliteerd door de corporatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - achterpaden voorzien van extra straatverlichting. - iedere woning beschikt over brandmelders. - voor iedere woning zijn blusdekens beschikbaar gesteld. - de appartementen in het gebouw Midden Inn zijn voorzien van de meest actuele veiligheidsvoorzieningen en Domotica. - bij elke woningmutatie worden woningen voorzien van de meest actuele gecertificeerde veiligheidsslots. 	
<p>Wijk- en buurtbeheer</p> <p>Het buitengebied rondom alle wooncomplexen wordt actief beheerd zodat dit huurders uitnodigt om de woonomgeving schoon en netjes te houden.</p> <p>Zowel formeel als informeel is er veelvuldig contact met leden van de Dorpsraad. Hierbij worden alle voorkomende zaken besproken die van belang zijn voor Heerjansdam en onze huurders.</p>	
<p>Aanpak overlast</p> <p>Overlast komt weinig voor. Waar wel overlast voorkomt gaat het bestuur in gesprek met huurders en komt met oplossingen. Soms wordt daarbij samengewerkt met partners zoals de wijkagent.</p>	

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance

Beoordeling Presteren naar Opgaven

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt de onderstaande meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance kijkt de visitatiecommissie eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Als dat het geval is, beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve zin afwijkt. In dat geval worden er pluspunten gegeven. Wanneer de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet, wordt automatisch een 5 of lager gegeven. De commissie zal in dat geval aangeven op welke onderdelen de corporatie niet voldoet (minpunten).

Cijfer	Benaming	Prestatie
1	zeer slecht	
2	slecht	
3	zeer onvoldoende	
4	ruim onvoldoende	
5	onvoldoende	
6	voldoende	Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)
7	ruim voldoende	
8	goed	
9	zeer goed	
10	uitmuntend	

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

De meetschaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend) wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.