Visitatierapport

Beter Wonen Vechtdal

2011-2014

Utrecht, juli 2015

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

Visitatiecommissie
De heer drs. ing. G.A. van Bortel (voorzitter)
Mevrouw T. Booi (algemeen commissielid)
De heer P. van Achteren LLB (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 260 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).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar 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 Beter Wonen Vechtdal met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Beter Wonen Vechtdal zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners 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 9

A Recensie 9

B Scorekaart 13

C Samenvatting 15

D Reactie Beter Wonen Vechtdal 19

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief 23

1 Visitatie bij Beter Wonen Vechtdal 23

1.1 Schets Beter Wonen Vechtdal 23

1.2 Werkgebied Beter Wonen Vechtdal 24

2 Presteren naar Opgaven en Ambities 25

2.1 Beschrijving van de opgaven 25

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven 27

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven 27

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven 32

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven 33

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven 33

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities 34

3 Presteren volgens Belanghebbenden 35

3.1 De belanghebbenden van Beter Wonen Vechtdal 35

3.2 Beoordeling belanghebbenden 36

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden 37

3.4 Conclusies en motivatie 37

4 Presteren naar Vermogen 43

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen 43

4.2 Conclusies en motivatie 43

5 Governance 47

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance 47

5.2 Conclusies en motivatie 48

Deel 3 Bijlagen bij het rapport 55

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen 55

Bijlage 2 Curricula vitae 59

Bijlage 3 Bronnenlijst 67

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen 69

Bijlage 5 Prestatietabel 71

Bijlage 6 Meetschaal 87

Bijlage 7 Checklist Governancecode 89

Bijlage 8 Position paper 103

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 2011

De vorige visitatie bij Beter Wonen Vechtdal was in 2011. De toenmalige visitatiecommissie typeerde de corporatie als een organisatie die doet wat zij zegt. De corporatie richtte zich sterk op de lokale gemeenschappen, was toegankelijk en leverde prestaties die pasten bij haar schaal en haar omgeving. De commissie beoordeelde de corporatie op de verschillende onderdelen gemiddeld met een 6,9 als bijna ruim voldoende. De hoogste score behaalde de corporatie op het onderdeel Presteren naar Opgaven (7,4), het laagste cijfer was voor het onderdeel Governance (6,5). De rapportage laat zien dat op enkele onderdelen verbetering mogelijk was. Zo kon de corporatie beter laten zien hoe zij de verwachtingen van belanghebbenden verwerkt in haar beleid en kon de relatie met de gemeente en collega-corporatie De Veste worden geoptimaliseerd. Andere verbeterpunten betroffen de regie bij onderzoek en planuitwerking en de energieambities. De uitgelichte verbetermogelijkheden zijn door de corporatie vertaald naar actiepunten en waar mogelijk naar het nieuwste ondernemingsplan.

Resultaten visitatie 2014

Liefde voor de regio
Beter Wonen Vechtdal is hoofdzakelijk actief in de gemeente Hardenberg, een plattelandsgemeente met circa 60.000 inwoners verspreid over 23 kernen. De missie van de corporatie laat zien dat zij zich niet alleen richt op het bouwen, verhuren en onderhouden van woningen, maar dat zij dit wil overstijgen door bondgenootschap met en betrokkenheid bij de inwoners. De corporatie is goed benaderbaar en toegankelijk, maar zoekt tevens de dialoog met huurders, inwoners, maatschappelijke organisaties en de gemeente. Niet voor niets koos de corporatie als slogan “Voor elkaar”, gekoppeld aan de kernwaarden “dichtbij”, “samen” en “het gesprek”. Die kernwaarden leiden in de praktijk tot een sterke lokale verankering, zo blijkt uit de gesprekken met belanghebbenden. De open houding van de corporatie en de grondige (achtergrond)kennis van bijvoorbeeld de regionale demografie, leidt tot een betrokkenheid waaruit liefde spreekt voor de regio.

De kerntaak centraal
In de position paper benoemt de corporatie het huurbeleid als belangrijk thema. De zorg voor betaalbare huisvesting voor huishoudens die daar zelf (financieel) niet in kunnen voorzien staat duidelijk centraal bij Beter Wonen Vechtdal. Zij ziet dit als haar kerntaak en dat is zichtbaar in haar activiteiten. Momenteel verkent zij de mogelijkheid om de gemiddelde streefhuur te verlagen. Deze focus toont aan dat specifiek de betaalbaarheid een belangrijk item is voor de corporatie, passend bij de gemiddelde inkomenssituatie van huurders en woningzoekenden. Beter Wonen Vechtdal positioneert zich hiermee als een echte sociale volkshuisvester. De analyses voorafgaand aan overname van het bezit van Vestia, waarbij veel aandacht was voor de (sociaal) volkshuisvestelijke waarde voor de gemeente Hardenberg, onderstreept deze positionering.

De corporatie zegt in de position paper dat ze de zekere mate van inperking van vrijheden rond de nieuwste ontwikkelingen (nieuwe Woningwet) niet als zeer belemmerend beschouwt. Vanuit het aangehangen principe "schoenmaker blijf bij je leest" noemt de corporatie de koers begrijpelijk.

Financieel perspectief
Het toegenomen (financiële) beroep op corporaties vanuit de overheid heeft bij vele corporaties geleid tot een soms rigoureuze stap terug in de activiteiten. De gedegen financiële situatie van Beter Wonen Vechtdal heeft er mede voor gezorgd dat zij, zonder noemenswaardige problemen, kon blijven voldoen aan de opgaven zonder (grote) risico's voor de financiële continuïteit. De corporatie maakte de laatste jaren slagen om de doelmatigheid van de organisatie te verbeteren. Verschillende interne Lean-projecten moeten uiteindelijk (2017) leiden tot een verlaging van de netto bedrijfslasten tot een niveau van 900 euro per verhuureenheid.

Governance
De besturingskant is volgens de commissie de kracht van Beter Wonen Vechtdal. Er is sterke volkshuisvestelijke en financiële expertise aanwezig waardoor de organisatie als geheel adequaat haar bedrijfsprocessen borgt. Het leidend en sturend vermogen is groot en dat vraagt om een minstens zo krachtig intern toezicht. Dit is voldoende op orde en de commissie ziet voldoende capaciteit in de raad om het toezicht in de toekomst verder te versterken. Waar de nadruk nu ligt op de rol van klankbord, zal de raad in de toekomst meer aandacht kunnen geven aan haar rollen als toezichthouder en werkgever. Hiertoe zal de raad een eigenstandiger invulling kunnen geven aan het toetsingskader en de daarbij behorende informatievoorziening passend (strategischer en SMART) inrichten.

Sterke punten
Samenvattend ziet de commissie de volgende sterken punten bij Beter Wonen Vechtdal:
+ De corporatie is stevig lokaal verankerd, passend bij haar slogan "Voor elkaar" met de kernwoorden "dichtbij", "samen" en "het gesprek".
+ De corporatie beschikt over een goed lokaal netwerk. In de relatie met belanghebbenden is sprake van een sterk ontwikkeld partnerschap.
+ De prestaties van de corporatie sluiten goed aan op de opgaven in het werkgebied.
+ De kerntaak, het voorzien in betaalbare huisvesting voor de primaire doelgroep, zit in het DNA van de organisatie.
+ De corporatie houdt zich goed op de hoogte van ontwikkelingen in de sector en oriënteert zich op de kansen en mogelijkheden die daaruit voortkomen. Zij denkt hierin kritisch mee.
+ De financiële positie van de corporatie is solide.

Beleidsagenda voor de toekomst
Het visitatietraject heeft ook enkele aandachtspunten opgeleverd die de commissie de corporatie graag meegeeft voor haar toekomstig functioneren. Beter Wonen Vechtdal levert goede, en door belanghebbenden gewaardeerde, prestaties. De aandachtspunten moeten tegen die achtergrond gelezen worden.

Het betreft de volgende punten:

- De commissie wenst de corporatie toe dat zij de wijze waarop zij momenteel werkt aan de maatschappelijke kerntaak ook in de toekomst kan vasthouden.
- De bestuurskracht van de organisatie wordt door de commissie als sterk gekwalificeerd. De commissie geeft de corporatie mee om bij de opvolging (die op termijn speelt) te blijven denken vanuit de nu zo breed gewaardeerde koers van Beter Wonen Vechtdal.
- De commissie merkt op dat de organisatie een zekere (kennis)zwaarte in de toplaag van management en directie kent. De commissie raadt aan binnen de organisatie te streven naar meer evenwicht in hbo- en mbo-niveaus, zodat op termijn ook verantwoordelijkheden dichterbij de "werkvloer" van de organisatie belegd kunnen worden.
- De commissie ziet in de raad het potentieel om de toezichthoudende rol en werkgeversrol aan te scherpen. De commissie beveelt tevens de raad aan om meer eigenaar te worden van het toetsingskader en haar informatievoorziening strategischer in te richten.
- Uit de gesprekken met belanghebbenden komt de wens naar voren om contacten meer te richten op projectoverstijgende, strategische samenwerking. Termen die daarbij genoemd worden zijn "strategisch partnerschap" en "co-productie". De commissie ondersteunt deze ontwikkelrichting en acht Beter Wonen Vechtdal hier goed toe in staat.
- Een aandachtspunt is de balans tussen de opgaven/vraag aan de ene kant en de financiële haalbaarheid en risico's aan de andere kant, alsook de snelheid en transparantie van besluitvorming. Probeer een goede balans te vinden tussen bedachtzaamheid en "lef", tussen maatschappelijk ondernemerschap en maatschappelijk rentmeesterschap. Neem je partners mee in dit spanningsveld om samen als strategische partners/co-producenten kansen te benutten en bedreigingen te adresseren.
- De corporatie benoemt in haar beleidsplannen enkele waarden/doelen met een "zacht" karakter. Het gaat bijvoorbeeld om bondgenootschap, wederkerigheid en "voor elkaar". Probeer die begrippen te concretiseren om te monitoren of de corporatie deze waarden/doelen ook uitstraalt/behaalt. Gebruik daarvoor instrumenten die recht doen aan de complexiteit en gelaagdheid van die kernwaarden.

B Scorekaart

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

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 Beter Wonen Vechtdal

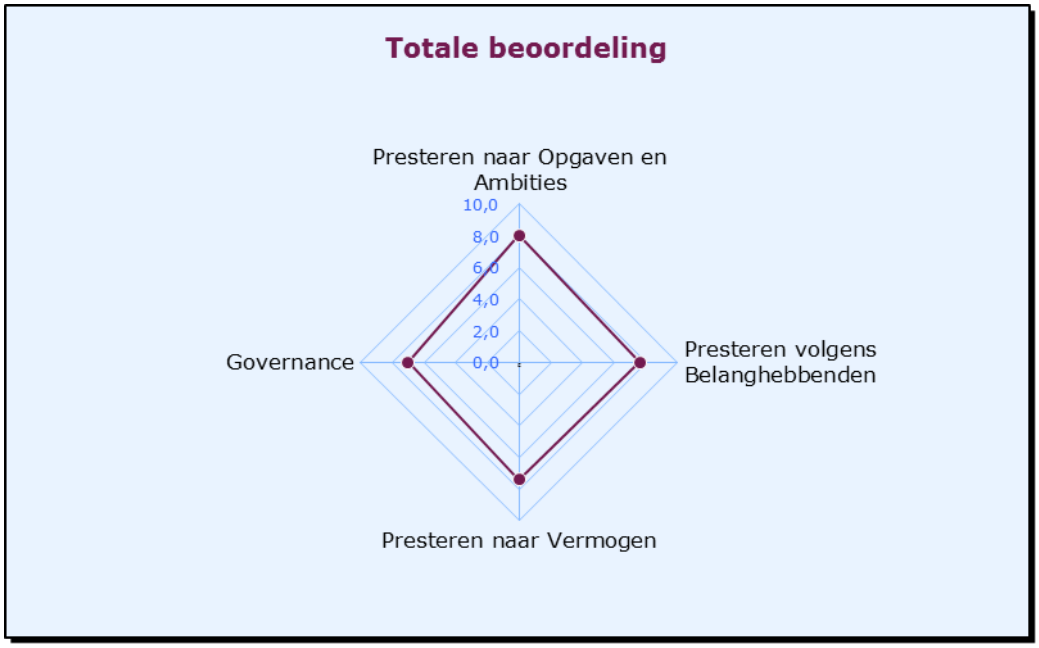
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen april 2015 en juli 2015.

Korte schets Beter Wonen Vechtdal

Woningcorporatie Beter Wonen Vechtdal beheert circa 3.500 woningen en werkt grotendeels in de gemeente Hardenberg. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Bij Beter Wonen Vechtdal werken 34 medewerkers; in totaal ruim 32 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen 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 Beter Wonen Vechtdal



Totale beoordeling	
Perspectief	**Cijfer**
Presteren naar Opgaven en Ambities	**8,0**
Presteren volgens Belanghebbenden	**7,6**
Presteren naar Vermogen	**7,4**
Governance	**7,0**

De commissie komt tot de conclusie dat Beter Wonen Vechtdal ruim voldoende tot goed presteert. Hieronder volgt per perspectief een korte samenvatting en beargumentering van de beoordelingen. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar deel 2 van dit rapport.

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert de prestaties van Beter Wonen Vechtdal op het perspectief "Presteren naar Opgaven en Ambities" gemiddeld met een 8,0.

De volkshuisvestelijke opgaven worden hoofdzakelijk ontleend aan de prestatieafspraken met de gemeente. Afgemeten aan de opgaven (onderdeel Presteren naar Opgaven) beoordeelt de commissie de prestaties van Beter Wonen Vechtdal gemiddeld met een 8,0. Het prestatieveld "kwaliteit van wijken en buurten" ontvangt met een 7 (ruim voldoende) het laagste oordeel binnen dit hoofdstuk. Op dit terrein doet de corporatie wat van haar verwacht mag worden, kijkend naar de opgaven. Voor "(des)investeren in vastgoed" ontvangt de corporatie een 9 (zeer goed). De corporatie werkt actief met de beschikbare marktinformatie en speelt adequaat in op de marktontwikkelingen (krimp, vergrijzing en herpositionering van het woningbezit). Bovendien is er veel waardering voor haar vastgoedinvestering met de overname van het Vestia-bezit in de gemeente. De overige prestatievelden beoordeelt de commissie als goed (cijfer 8). De prestaties van Beter Wonen Vechtdal overstijgen hier de prestatieafspraken.
De commissie heeft daarnaast gekeken naar de eigen ambities van Beter Wonen Vechtdal in relatie tot de opgaven. Hiertussen is een goede aansluiting zichtbaar, waarbij een sterke en consequente focus zichtbaar is op de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen Beter Wonen Vechtdal met een 7,6.

De belanghebbenden zien Beter Wonen Vechtdal als een betrokken, gedegen, goed lokaal verankerde corporatie die bereid is te investeren. De beoordelingen van de belanghebbenden op de vijf BBSH-prestatievelden liggen allen gemiddeld tussen de 7,5 en 7,7, wat laat zien dat zij de prestaties van de corporatie ruim voldoende tot goed vinden. De aandacht van de corporatie voor een betaalbare woningvoorraad wordt door alle belanghebbenden herkend, evenals de aandacht voor leefbaarheid en bijzondere doelgroepen. Hoewel zij wel enkele opmerkingen ter verbetering noemen, staat de tevredenheid van de belanghebbenden over de prestaties als een huis. Die tevredenheid geldt ook voor de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie. De invloed op het beleid scoort binnen dit hoofdstuk het minst, maar is met een 7,2 nog ruim voldoende. Belanghebbenden geven daarmee aan tevreden te zijn, maar vinden dat de invloed nog mag groeien.

Gevraagd naar verbetersuggesties voor Beter Wonen Vechtal, komen de belanghebbenden tot enkele verbeterthema's (zie paragraaf 3.3):
- strategisch partnerschap met aandacht voor co-productie;
- balans tussen bedachtzaamheid en "lef";
- accenten in de opgaven.

Presteren naar Vermogen

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen gemiddeld met een 7,4.

De onderdelen "financiële continuïteit" en "doelmatigheid" worden als ruim voldoende beoordeeld. De corporatie voldoet structureel aan de normen van externe toezichthouders en ook voor de toekomst ziet de ontwikkeling van de betreffende parameters er gunstig uit. Wat betreft doelmatigheid stelt de commissie vast dat Beter Wonen Vechtdal met resultaat projecten heeft uitgevoerd om de doelmatigheid te vergroten. De CBC-gegevens uit 2014 laten een daling zien van de bedrijfslasten met 7,4 procent in de drie jaren daarvoor. Met het project "Naar een bedrijfsorganisatie 2.0" werkt de corporatie aan verdere reductie van de bedrijfslasten. De commissie waardeert dat de corporatie zich niet alleen richt op efficiency, maar ook aandacht besteedt aan bewustzijn in de werkorganisatie door het toepassing van Lean-werken. De vermogensinzet krijgt een 8. De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal haar vermogen gericht en zorgvuldig inzet en kent een pluspunt toe voor de wijze waarop zowel in het werkgebied als daarbuiten gezocht wordt naar manieren om het beschikbare vermogen waardevol in te zetten.

Governance

De commissie waardeert de prestaties van Beter Wonen Vechtdal op het onderdeel Governance met een 7,0.

Dit cijfer is opgebouwd uit de beoordeling voor de onderdelen besturing, intern toezicht, externe legitimering en verantwoording. De besturing wordt door de commissie gemiddeld met een 6,5 gewaardeerd. Binnen dit onderdeel is zichtbaar dat de corporatie een actuele visie heeft, vastgelegd in beleidsdocumenten en gestoeld op gedegen analyses. De commissie ziet dat de vertaling naar doelen weliswaar voldoende adequaat is, maar ziet ook mogelijkheden om de koppeling tussen het beleid (strategisch/tactisch) en het operationele niveau te versterken.
Het interne toezicht beoordeelt de commissie met een 6,6. In de RvC zijn alle benodigde deskundigheden vertegenwoordigd en is specifieke deskundigheid aanwezig op bijvoorbeeld de terreinen zorg, welzijn en ondernemerschap. Jaarlijks voert de RvC een zelfevaluatie uit, regelmatig begeleid door een extern deskundige. Wat betreft de rolopvatting ziet de commissie de klankbord(advies)rol het sterkst terug in het functioneren van de raad. De andere twee rollen (werkgever en toezichthouder) voldoen aan het ijkpunt, maar kunnen versterkt worden. De commissie ziet voldoende potentieel in de raad om in de toekomst een hoger oordeel te behalen voor dit onderdeel. Het toetsingskader voldoet aan het ijkpunt. De Governancecode wordt toegepast. Afwijkingen worden helder uitgelegd in het jaarverslag.
Op het gebied van externe legitimering en openbare verantwoording ontvangt de corporatie twee maal een 8 als beoordeling. De commissie heeft waardering voor de uitgebreide en doordachte wijze waarop de verantwoording is vormgegeven. Daarnaast is de externe legitimatie zeer compleet.

D Reactie Beter Wonen Vechtdal

Reactie Beter Wonen Vechtdal op het visitatierapport

Raeflex,
t.a.v. mevrouw drs. W.M.R. de Water
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

datum	8 juli 2015
onderwerp	visitatierapport
behandeld	
door	G. Teunis
telefoonnumm	0523 - 285 285

Geachte mevrouw De Water,

In de afgelopen maanden vond bij woningcorporatie Beter Wonen Vechtdal een visitatie plaats, uitgevoerd door Raeflex. Op 2 juli jl. werd het concept-rapport van de commissie
- bestaande uit mevrouw Booi en de heren Van Bortel (voorzitter) en Van Achteren - besproken met de Raad van Commissarissen en het bestuur van de corporatie.

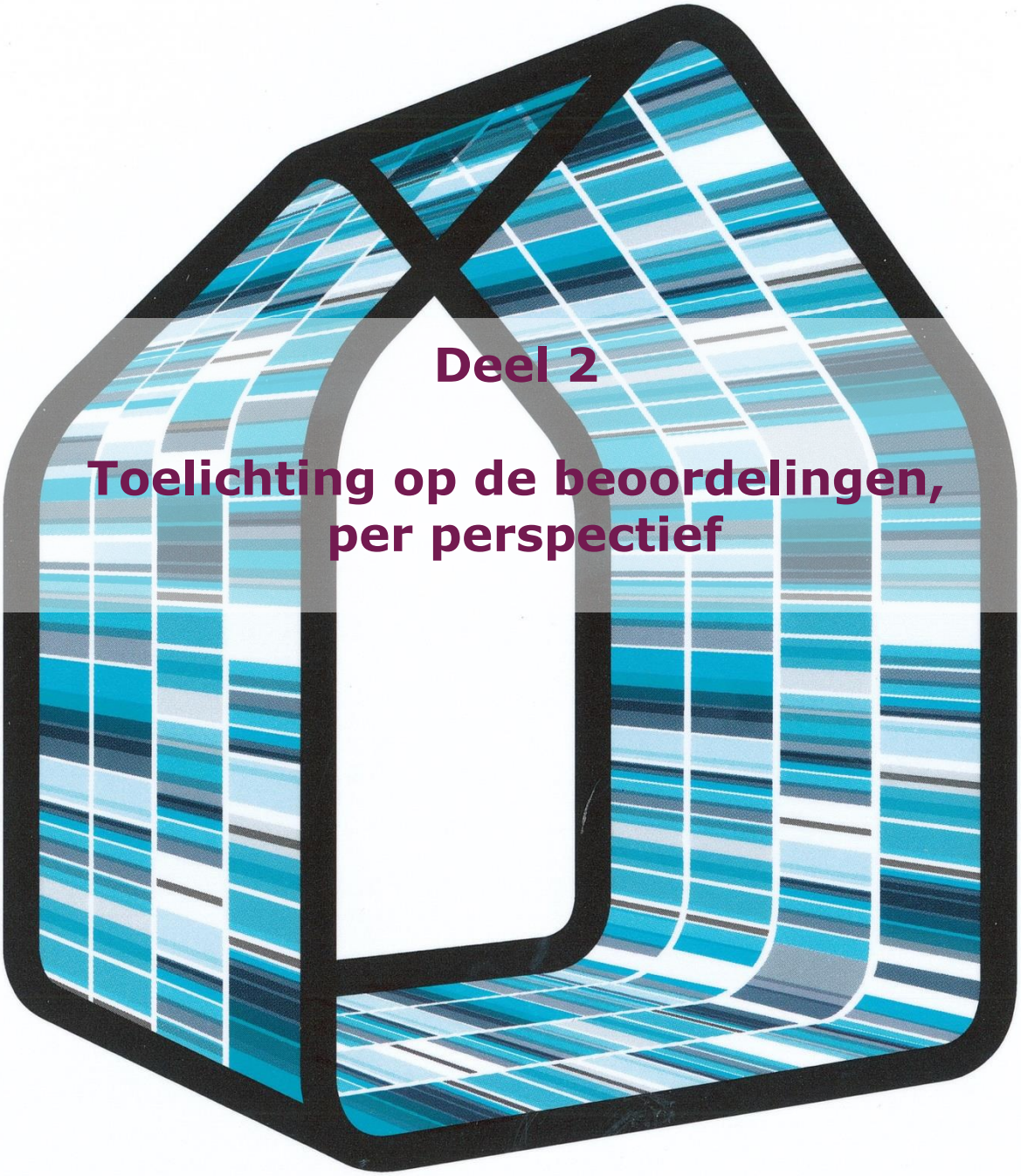
Onze ervaringen tijdens het visitatietraject waren erg positief. We hoopten op een kritische benadering van de commissie en vroegen tevoren om extra aandacht voor een paar specifieke thema's. Die aandacht werd er door de commissie ook daadwerkelijk aan gegeven.
De beleids- / PDCA–cyclus is daarvan een mooi voorbeeld.

Vanuit onze opvatting dat een visitatie niet alleen van belang is vanwege het element van verantwoording afleggen, maar vooral moet leiden tot leermomenten, zijn we bijzonder content met de beoordelingen van zowel de commissie alsook van de belanghebbenden. Het resultaat stemt ons positief over de prestaties tot nu toe en bevestigt dat Beter Wonen Vechtdal op de goede weg is.
Daarbij kon de commissie ons geen beter compliment geven dan in deel 1 'Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort' van het rapport vermeld staat: *De open houding van de corporatie en de grondige (achtergrond)kennis van bijvoorbeeld de regionale demografie leidt tot een betrokkenheid waaruit liefde spreekt voor de regio.*

Kortom onze corporatie kijkt terug op een prima visitatietraject. In het komend najaar gaan we – net als in het verleden - met onze stakeholders in gesprek over de resultaten van deze visitatie. Dat gaat ongetwijfeld weer inspirerend worden en voldoende materiaal opleveren om verder te werken aan de toekomst van woningcorporatie Beter Wonen Vechtdal en het belang van de huurders.

Met vriendelijke groet,

G.J. Teunis
Directeur



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

ONS DNA, IN GESPREK OVER ONZE² TOEKOMST...

BESTAAN WE NOG OVER 5 JAAR?

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Beter Wonen Vechtdal

In december 2014 heeft Beter Wonen Vechtdal te Hardenberg 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 (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen april 2015 en juli 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 30 april 2015. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.
De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. ing. G.A. van Bortel (voorzitter), mevrouw T. Booi en de heer P. van Achteren LLB (secretaris). 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 wil Beter Wonen Vechtdal dat de visitatie een bijdrage levert aan de discussie over inhoudelijke thema's die relevant zijn voor de toekomstige koers van de corporatie. In de startbijeenkomst is daarnaast de PDCA-cyclus als focuspunt genoemd.

Op basis van alle door Beter Wonen Vechtdal verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Beter Wonen Vechtdal, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) om te beoordelen of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Vervolgens is het rapport definitief opgeleverd.
De visitatie betreft de periode 2011 – 2014 en sluit daarmee aan op de periode die in de vorige visitatie centraal stond.

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 Beter Wonen Vechtdal

Woningcorporatie Beter Wonen Vechtdal beheert circa 3.500 woningen. Bij Beter Wonen Vechtdal werken 34 medewerkers; in totaal ruim 32 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder, die ondersteund wordt door een adjunct-directeur. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente Hardenberg en zorg- en welzijnsinstellingen. Meer informatie over de belanghebbenden is opgenomen in paragraaf 3.1. In de gemeente Hardenberg is voorts de corporatie De Veste actief. Zij beheert in totaal ruim 6.000 woningen, waarvan circa 1.500 in de gemeente Hardenberg.

1.2 Werkgebied Beter Wonen Vechtdal

Beter Wonen Vechtdal is werkzaam in de gemeente Hardenberg in Overijssel. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgemeente. De gemeente telt circa 60.000 inwoners verspreid over 23 kernen. Het aantal inwoners zal de komende jaren nauwelijks groeien. Alleen voor de hoofdkern Hardenberg is de verwachting dat een lichte groei zal plaatsvinden. De omliggende kernen zullen te maken krijgen met krimp. De samenstelling van de bevolking verandert wel. In de leeftijdsgroepen 45-65 en 65 en ouder is de groei het sterkst.
De woningmarkt in dit werkgebied telt bijna 22.700 woningen. Zo'n dertig procent van de woningen is een huurwoning en daarvan is ruim 75 procent in het bezit van woningcorporaties. Beter Wonen Vechtdal beheert circa zeventig procent hiervan. In huurwoningen zijn relatief veel eenpersoonshuishoudens gevestigd, namelijk ruim 55 procent. Koopwoningen worden voor 80 procent bewoond door stellen (met of zonder kinderen).

Centraal Fonds kwalificeert deze corporatie als een corporatie met een gemiddeld profiel met een accent op eengezinswoningen.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Beter Wonen Vechtdal 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 Beter Wonen Vechtdal 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 prestatieafspraken en de woonvisie vormen de twee centrale documenten die de opgaven voor de corporatie beschrijven. Daarnaast geldt het landelijke energieconvenant. Hieronder worden de doelstellingen uit deze documenten beschreven:

Prestatieafspraken
Op basis van het "Woonplan 2008-2012 (Woonplan 2): duurzaam wonen in Hardenberg", zijn er tussen de gemeente Hardenberg en de corporaties De Veste en Beter Wonen Vechtdal prestatieafspraken gemaakt. De afspraken waren beoogd voor de periode 2009-2012 en zijn daarna twee keer verlengd, tot en met 2014.

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste thema's uit de prestatieafspraken, en de afspraken die specifiek voor Beter Wonen Vechtdal van toepassing zijn. Opgemerkt moet worden dat alle relevante afspraken uit de overeenkomst zijn opgenomen, ook de afspraken voorafgaand aan de feitelijke visitatieperiode:

- Inzet op een duurzaam Hardenberg:
  - de corporaties stellen in 2009 een energievisie op;
  - de corporaties onderzoeken in 2009 de mogelijkheden om voor alle bestaande woningen een energielabel B te verkrijgen;
  - Beter Wonen stelt in 2009 een milieubeleidsplan op met daarin opgenomen energiebesparende maatregelen in haar bestaande woningvoorraad.

- Aandacht voor de verschillende doelgroepen:
  - op basis van ervaring beoordelen partijen in 2010 aan welke specifieke structurele woonvormen de alleenstaande jongeren behoefte hebben;
  - Beter Wonen Vechtdal labelt in 2009 minimaal 25 woningen die minder geschikt zijn als seniorenwoning in Hardenberg ten behoeve van jongerenhuisvesting;
  - de gemeente en corporaties intensiveren hun contacten over het aanbod en de behoefte aan aangepaste woningen voor mensen met een beperking. Zodat er zo efficiënt mogelijk met de investeringen wordt omgegaan;
  - partijen stellen in 2009 op basis van enkele recent opgeleverde zorgcomplexen een minimumpakket aan domotica-eisen op, waaraan alle nieuwe complexen moeten voldoen;
  - in 2009 zal Beter Wonen Vechtdal twee eenheden opleveren voor crisisopvang;
  - de gemeente maakt met de corporaties afspraken over huisvesting in gevallen van huisuitzettingen bij huiselijk geweld;

- partijen spreken af dat wachtlijsten bij de huisvesting van statushouders worden voorkomen. De corporaties verdelen de taakstellingen onderling op basis van het aantal woningen dat zij in de gemeente bezitten (BWV 69 procent, De Veste 31 procent);
- de corporaties zorgen ervoor dat de huidige strategische voorraad huurwoningen tot de aftoppingsgrens van 4.570 niet kleiner wordt.

- Woningproductie:
  - de corporaties realiseren de nieuwbouw- en herstructureringsplannen die als bijlage bij de plannen is opgenomen;
  - de corporaties bouwen samen gemiddeld 75 betaalbare huurwoningen per jaar.

- Leefbaarheid:
  - de gemeente stelt in het voorjaar van 2009, in nauwe samenwerking met de woningcorporaties en met Plaatselijk Belang dorpsverenigingen, een notitie op om de feitelijke leefbaarheid in woonwijken en buurten in kaart te brengen. De uitvoering daarvan vindt daarna stapsgewijs plaats;
  - de corporaties zijn bereid om het bestaande vastgoed – zoals dorpshuizen en multifunctionele centra – over te nemen en het groot onderhoud te verzorgen, mits de plaatselijke bevolking zorgdraagt voor de exploitatie en mits de gemeente afspraken maakt met de gemeenschap over onder andere draagvlak en huurprijzen.

Woonvisie
De woonvisie Hardenberg 2013-2020 "Ruimte voor bewoners" gaat uit van de volgende woonmissie: "De gemeente Hardenberg wil een landelijke en groene gemeente blijven waar het duurzaam en veilig wonen is in een woonomgeving die heel, schoon, veilig en toegankelijk is. Zij vervult een belangrijke regionale functie op het gebied van wonen, werken en voorzieningen. Zij biedt allereerst aan de eigen inwoners voldoende woonmogelijkheden, waarbij de aandacht vooral uitgaat naar jongeren, hulpbehoevenden en mensen met een laag inkomen. Daarnaast biedt de gemeente Hardenberg voldoende woningen voor mensen van buiten Hardenberg die hier willen komen wonen/werken/recreëren. De gemeente streeft er naar om zoveel mogelijk een energie neutrale gemeente te zijn, de woningvoorraad vormt hierbij een belangrijke factor. Daarom zal zij hierin het voortouw nemen."

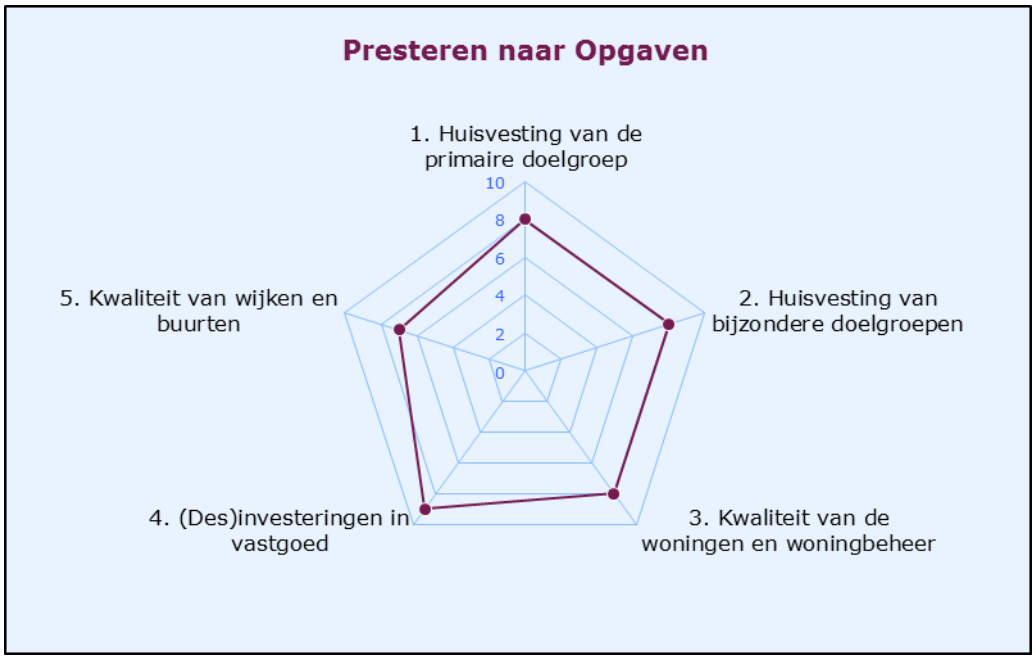
In de woonvisie zijn verschillende ontwikkelscenario's uitgewerkt om daarmee toekomstbestendig te zijn. In de woonvisie zijn ontwikkelingen beschreven op het gebied van: doelgroep huishoudens met een laag inkomen, doelgroep jongeren en senioren, doorstromers en starters, nieuwbouw, zorg, duurzaamheid en veilig wonen. De opgaven zijn gekoppeld aan de ontwikkelscenario's en worden op (korte) termijn concrete prestatieafspraken.

Landelijk Energieconvenant
In 2012 sloten het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang het "Convenant Energiebesparing huursector". Als besparingsdoelstelling beogen partijen met dit convenant 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.

De prestaties, zoals door Beter Wonen Vechtdal 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		8,0	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	9,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 8,0. Op vrijwel alle prestatievelden overstijgen de prestaties van Beter Wonen Vechtdal de opgaven. De opvallende prestatie in 2014 om, vanuit het belang voor het werkgebied, een woningportefeuille over te nemen van Vestia, leidt in combinatie met de overige activiteiten op het gebied van (des)investeren in vastgoed tot een 9,0 op dat prestatieveld.

Vooraf merkt de commissie op dat niet alle prestatieafspraken concreet zijn toegedeeld naar de corporaties die actief zijn in de gemeente. Dat maakt het lastiger om te bepalen of Beter Wonen Vechtdal aan de afspraken en daarmee haar opgaven heeft voldaan. Om toch zo concreet mogelijk de opgave voor de corporatie te bepalen, heeft de commissie globaal de verdeling aangehouden die in de prestatieafspraken ook wordt toegepast bij de taakstelling voor statushouders: 70 procent Beter Wonen Vechtdal - 30 procent De Veste. Tevens merkt de commissie op dat de prestatieafspraken zich oorspronkelijk richten op de periode 2009-2012. Hoewel de prestatieafspraken zijn verlengd tot 2014, richten de afspraken zich hoofdzakelijk op de periode 2009-2012. Voor de periode 2013-2014 heeft de commissie daarom tevens gekeken naar de Woonvisie Hardenberg 2013-2020. De ontwikkelscenario's in dit document hebben een looptijd tot 2020 en reiken daarmee veel verder dan de huidige visitatieperiode. Het document kan daarom niet gebruikt worden als maatstaf voor het beoordelen van de prestaties, maar wel voor de gedegen manier waarop de corporatie samen met de gemeente nadenkt over toekomstige maatschappelijke opgaven. Dat waardeert de commissie bij de ambities in relatie tot de opgaven.

Huisvesting van de primaire doelgroep

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan haar opgave wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

In de prestatieafspraken zijn een paar specifieke afspraken gemaakt die betrekking hebben op dit prestatieveld. Er is een afspraak over de omvang van de kernvoorraad: de strategische voorraad huurwoningen tot de aftoppingsgrens mag niet minder bedragen dan 4.570. Uitgaande van de 70/30-verdeling zou de opgave voor Beter Wonen Vechtdal minimaal 3.199 huurwoningen in deze huurprijsklasse zijn. Het aantal huurwoningen van Beter Wonen Vechtdal met een huurprijs tot aan de huurtoeslaggrens groeit in de visitatieperiode van 3.258 naar 3.463. In 2014 is de voorraad ruim acht procent groter dan de norm vanuit de prestatieafspraken. De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal hiermee goed presteert in relatie tot de opgave.

Een andere prestatieafspraak die betrekking heeft op dit prestatieveld is de woningtoewijzing aan statushouders. De commissie ziet dat Beter Wonen Vechtdal zich adequaat heeft ingespannen om aan de taakstelling te voldoen. In 2011 en 2012 zijn in totaal 22 woningen aangeboden aan statushouders (zes zijn teruggekomen in verband met het ontbreken van een kandidaat). In 2013 en 2014 zijn respectievelijk 29 en 43 statushouders voorzien in huisvesting. In totaal dienden in de periode 2011 tot en met 2014, 85 statushouders gehuisvest te worden. Daar is met 88 gehuisveste statushouders aan voldaan. Het aanbod van Beter Wonen Vechtdal was zelfs nog groter, maar heeft door het ontbreken van kandidaten niet tot resultaat geleid.

De commissie ziet naast de opgaven uit de prestatieafspraken veel activiteiten van de corporatie op de andere onderdelen die de huisvesting van de primaire doelgroep bevorderen. Duidelijk zichtbaar is de inzet van de corporatie voor een betaalbare woningvoorraad. Beter Wonen Vechtdal hanteert een gematigd huurbeleid, waarbij men stuurt op een gemiddelde streefhuur van 75 procent van de maximaal redelijke huur. Momenteel verkent men mogelijkheden om naar een gemiddelde streefhuur van 65 procent te gaan. Het huidige gerealiseerde percentage bedraagt circa 64 procent (2014).

De corporatie sluit met dit beleid aan bij de gemiddelde inkomenspositie van de huurders en woningzoekenden in de gemeente. Tot 2014 biedt de corporatie vrijwel alleen huurwoningen aan die een huurprijs hebben onder de huurtoeslaggrens. Het percentage huurwoningen in de huurprijsklassen "goedkoop" en "betaalbaar" ligt in de periode 2011-2013 rond de negentig procent. In 2014 is het duurdere segment (tot en boven de huurtoeslaggrens) iets toegenomen door de overname van ruim 190 woningen van Vestia. Beter Wonen Vechtdal wijst haar woningen passend toe. Al sinds 2011 voldoet de corporatie met een percentage tussen de 93 en 97 procent ruim aan de Europese 90 procentnorm.

Al met al constateert de commissie dat de prestaties van Beter Wonen Vechtdal de opgaven overtreffen, hetgeen past bij de kwalificatie "goed" en de cijferbeoordeling 8,0.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan haar opgave wat betreft de huisvesting van de bijzondere doelgroepen. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

Op dit terrein voorzien de prestatieafspraken niet in opgaven die van toepassing zijn op de visitatieperiode. De meetbare afspraken richten zich uitsluitend op de periode 2009-2010. De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal daarna ook prestaties heeft gerealiseerd die in lijn zijn met de opgaven op het gebied van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Dit blijkt onder meer uit de realisatie van diverse projecten en activiteiten (zie volgende alinea), genoemd in verslagen van de bestuurlijke overleggen tussen de gemeente en Beter Wonen Vechtdal én de gezamenlijke bestuurlijke overleggen waarbij ook collega corporatie De Veste aanwezig is. Deze richten zich op een brede groep mensen waarvoor de huisvesting specifieke eisen met zich meebrengt. Daartoe werkt de corporatie samen met verschillende maatschappelijke partijen.

In de visitatieperiode realiseerde de corporatie diverse woningen specifiek voor ouderen. In 2011 zijn 12 (De Bekke te Hardenberg) en 24 (De Praam te Slagharen) seniorenwoningen opgeleverd. In 2012 ging het om 51 seniorenwoningen, waarvan 22 in het project Schoutenhof II (Hardenberg), 13 in De Beukenhof/De Krim en zes in de kern Bergentheim. In de visitatieperiode groeide het bestand aan nultredenwoningen in totaal met 268 eenheden (waarvan 83 specifiek geschikt voor senioren en gehandicapten), een toename van bijna 28 procent.

Ook voor andere bijzondere doelgroepen spant Beter Wonen Vechtdal zich in. In Dedemsvaart is in 2011 een wooncomplex van Philadelphia (32 appartementen) uitgebreid met twee intramurale appartementen voor cliënten met een verstandelijke handicap. De corporatie werkt samen met RIBW Groep Overijssel in een woonzorgproject voor crisisopvang, waarbij politie, maatschappelijk werk en de GGZ direct betrokkenen zijn. Hier werd in de visitatieperiode 23 keer gebruik van gemaakt. Verder is de corporatie bezig met het realiseren van een woonzorgcomplex op de plek van het voormalige Alfa-college. Samen met RIBW en de stichting Ambiq realiseert de corporatie een woonvorm voor tien personen met een psychosociale beperking alsmede een woonvoorziening voor negen jongeren die begeleid worden naar zelfstandig wonen. De start van de bouw vindt plaats in 2015.

De commissie heeft waardering voor de wijze waarop Beter Wonen Vechtdal zich inspant om zich buiten de eigen gemeente, regionaal en nationaal in te spannen voor bijzondere doelgroepen. Zo werkt de corporatie samen met regiocorporaties aan de opvang van daklozen (De Herberg in Zwolle) en draagt zij bij aan de instandhouding van een regionale voorziening voor crisisopvang voor vrouwen (Kadera in Zwolle). Door middel van matching/cofinanciering wordt bijgedragen aan projecten voor studentenhuisvesting (SSH Utrecht en SLS-Leiden). In 2014 is het in 2002 gestarte matchingsproject in het voormalige rampgebied in Enschede afgerond.

De prestaties van de corporatie overtreffen de opgaven en worden als zodanig beoordeeld met een 8,0.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan haar opgaven op het gebied van kwaliteit woningen en woningbeheer. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.
De prestatieafspraken met de gemeente voorzien op dit onderdeel niet in specifiek meetbare opgaven voor de visitatieperiode. Hier geldt eveneens dat de afspraken zich uitsluitend richten op de periode 2009-2010.

Wel volgt er een meetbare opgave vanuit het landelijke energieconvenant (in 2020 een gemiddelde energie-index van 1,25 bereiken). De commissie constateert dat de corporatie hier voortvarend naartoe werkt. In 2011 bedroeg de gemiddelde energie-index van het bezit 1,59. Eind 2014 bedraagt de index 1,48, waarmee in vier jaar tijd een verbetering van bijna 7 procent is gerealiseerd. Van het bezit heeft per 1 januari 2015 74 procent een label C of beter, tegenover 68 procent in 2011. In de visitatieperiode zijn bij 594 woningen in totaal 961 labelsprongen gemaakt. De commissie tekent daarbij aan dat de overname van het bezit van Vestia in 2014 een remmende werking heeft gehad op het resultaat (de overname betrof deels woningen met C en D labels). De commissie stelt vast dat de corporatie verder heeft gewerkt vanuit de gedachte van de lokale prestatieafspraken, waar ingezet werd op een duurzaam Hardenberg.

Kijkend naar de andere onderdelen bij dit prestatieveld constateert de commissie dat Beter Wonen Vechtdal, ondanks het ontbreken van meetbare lokale prestatieafspraken, allerminst stilzat. Ze verbetert de kwaliteit van de woningen langs de lijn die is uitgezet in het strategisch voorraadbeleid en de meerjarenonderhoudsbegroting. Het gemiddeld aantal woningwaarderingspunten is in de visitatieperiode gegroeid van 140 (2011) naar 153 in 2014, een toename van ruim 9,2 procent. Tevens is er in de visitatieperiode specifieke aandacht uitgegaan naar asbestbestrijding en is er aan woningverbetering een bedrag van 8,6 miljoen euro uitgegeven (520 woningverbeteringen).

De kwaliteit van de dienstverlening brengt de corporatie structureel in beeld. Hiervoor maakt zij gebruik van KWH-metingen. Uit de metingen komt een positief beeld naar voren. De totaalscore voor het KWH-huurlabel komt in 2013 (laatste meting) op een 7,7. Op vrijwel alle meetonderdelen scoort de corporatie boven de 7,6. Opvallend is de hoge score voor het onderdeel "reparaties", daar scoort de corporatie een 8,4. Over het onderdeel "klachten afhandelen" tonen huurders zich het minst tevreden. Dit onderdeel wordt met een 6,1 beoordeeld.

Verder voert de corporatie specifieke klanttevredenheidsonderzoeken uit bij renovatie- en nieuwbouwprojecten. Ook uit deze resultaten spreekt een hoge tevredenheid. Gemiddeld geven de bewoners voor het renovatieproject/nieuwbouwproject een 7,7.

De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal goede prestaties levert op het gebied van kwaliteit woningen en woningbeheer en komt tot het (cijfer)oordeel 8,0.

(Des)investeren in vastgoed

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan haar opgave op het terrein (des)investeren in vastgoed. De commissie waardeert dit onderdeel met een **9,0**.

De prestatieafspraken tonen specifieke afspraken op het gebied van woningproductie aan de hand van een nieuwbouw-/herstructureringsagenda en de afspraak dat de corporaties samen gemiddeld 75 betaalbare huurwoningen per jaar bouwen. Kijkend naar die afspraken, constateert de commissie dat Beter Wonen Vechtdal minimaal afwijkt. De corporatie realiseerde 192 nieuwbouwwoningen in de periode 2011-2014. Op basis van de afspraak werd een nieuwbouwproductie van 210 woningen verwacht (70 procent van 75 woningen x 4 jaar). Als de commissie echter breder kijkt naar het woningbezit van Beter Wonen Vechtdal, ziet zij naast de toevoeging door nieuwbouw, de prestatie om 192 woningen in de gemeente over te nemen van Vestia. De corporatie heeft zich met deze vastgoedinvestering uitzonderlijk ingespannen voor het behoud van de sociale woningvoorraad in de gemeente. Een opgave die zich aandiende gedurende de looptijd van de prestatieafspraken. Deze prestatie wordt door de belanghebbenden, waaronder de gemeente, ook bijzonder gewaardeerd. Met deze toevoeging, stijgt het woningbezit van de corporatie dusdanig (totale toevoeging: 384) dat ruim aan de prestatieafspraak wordt voldaan.

Een andere prestatieafspraak betreft de bereidheid van de corporatie om maatschappelijk vastgoed (zoals dorpshuizen en multifunctionele centra) over te nemen en het groot onderhoud te verzorgen. Het maatschappelijk vastgoed van de corporatie betreft voornamelijk ruimten die geschikt zijn voor (dag)opvang in het kader van zorg. In 2012 is er bijvoorbeeld een zorgpost opgeleverd in wooncomplex De Beukenhof in De Krim en in 2013 is een ruimte voor dagopvang geschikt gemaakt. Beide projecten kent de Saxenburgh Groep als samenwerkende (zorg)partner. De corporatie weegt per project af of én hoe er een bijdrage kan worden geleverd. De commissie constateert dat de corporatie haar taak als volkshuisvester daarbij centraal stelt en ook verzoeken afwijst die te ver afstaan van de kerntaak.

Op het gebied van verkoop zijn geen prestatieafspraken vastgelegd. Het verkoopbeleid van de corporatie laat zien dat zij in de periode 2009-2012 150 woningen wilde verkopen. De corporatie heeft in die periode 161 woningen verkocht. Voor de jaren 2013 en 2014 gold een verkoopdoelstelling van 20 woningen per jaar. Met in totaal 43 verkochte woningen is hier (ruim) aan voldaan. Bovendien heeft de commissie geen indicatie dat deze verkoop heeft geleid tot een negatief effect op de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep. De omvang van de woningvoorraad groeit in de visitatieperiode met 232 woningen, dat is een groei van ruim 7 procent ten opzichte van 2011.

Al met al constateert de commissie dat de prestaties van de corporatie op het terrein van (des)investeren in vastgoed in de breedte in lijn zijn met de opgaven of daar bovenuit stijgen. De commissie constateert dat de corporatie actief werkt met de beschikbare marktinformatie en adequaat inspeelt op marktontwikkeling (krimp, vergrijzing en herpositionering van het bezit). De overname van het bezit van Vestia in de gemeente bestempelt de commissie als een uitzonderlijke prestatie. De totaalbeoordeling voor dit onderdeel komt daarmee op een 9,0.

Kwaliteit van wijken en buurten

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan de opgave op het gebied van kwaliteit wijken en buurten. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De commissie constateert dat de corporatie doordacht en effectief invulling heeft gegeven aan de prestatieafspraak op dit terrein. Om de inspanningen voor de leefbaarheid te sturen, heeft de corporatie enkele jaren geleden analyses gemaakt van de kernen waar zij actief is. Op basis van deze analyses is ervoor gekozen de focus te leggen op de kernen De Krim en Kloosterhaar. Met Plaatselijk Belang dorpsverenigingen geeft de corporatie invulling aan specifieke projecten die de leefbaarheid van de wijken ten goede komt. Het betreft onder meer het behoud van een bibliotheekruimte op De Krim in de Buurtkamer en het werken aan herstructurering (planvorming) aan de Schoolstraat in Kloosterhaar. Dit is in lijn met de prestatieafspraak.

Op het gebied van leefbaarheid doet de corporatie meer. De corporatie heeft drie wijkmeesters die in een groot aantal van de kernen wekelijks spreekuur houden voor de bewoners. Hierin is onder meer aandacht voor specifieke woonvragen, maar de wijkmeesters houden zich ook bezig met het tuinonderhoud van individuele woningen en het algemeen groen. Verder heeft de corporatie voor huurders een spaarsysteem. Hiermee kunnen bewoners waardepunten verdienen met hun loyaliteit en betrokkenheid bij de woning en de woonomgeving. Bewoners kunnen die punten inwisselen voor waardebonnen, die weer besteed kunnen worden bij enkele woongerelateerde bedrijven in Hardenberg en bij winkels in de kleine kernen. Op die manier draagt de corporatie tevens bij aan het in stand houden van lokale voorzieningen.

De commissie constateert dat de corporatie hier voldoet aan hetgeen verwacht mag worden op basis van de prestatieafspraken. Daarmee komt de commissie tot het oordeel 7,0.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In de visitatieperiode zijn er verschillende documenten van toepassing waarin de visie en ambities van Beter Wonen Vechtdal zijn vastgelegd. De corporatie hanteert daarbij een cyclus waarbij eerst een beleidsplan wordt opgesteld, dat vertaald wordt naar een ondernemingsplan en vervolgens naar werkplannen per kalenderjaar. Het beleidsplan is een intern en extern document, het ondernemingsplan een intern document, wat frequenter aangescherpt wordt om steeds “de organisatie wendbaar te houden”.

In de jaren 2011 en 2012 van de visitatieperiode geldt het beleidsplan "Beter Wonen Vechtdal bloeit" dat loopt vanaf 2008. Hierin verwoordt de corporatie haar kerntaak als het "scheppen, onderhouden en bevorderen van een veilige, vertrouwde leefomgeving". De rol van Beter Wonen Vechtdal omschrijft men als "overstijgt het bouwen, verhuren en onderhouden van woningen. Het overstijgt het stimuleren van een goed onderhouden wijk. Het gaat over bondgenootschap, over betrokkenheid bij mensen". Dit is vertaald naar het ondernemingsplan 2008-2012 dat een vervolg kreeg in 2009 in de vorm van het Ondernemingsplan "Yes, we can".

In 2012 kwam het huidige beleidsplan "Focus" tot stand, waarin de beleidscontouren voor de periode 2012-2016 zijn opgenomen. Ook hierin staat dat het gaat om bondgenootschap en betrokkenheid bij mensen. In 2013 leidde het beleidsplan tot het ondernemingsplan "Meer met minder". Hierin beschrijft de corporatie zowel haar ambities als de ontwikkelrichting voor de interne organisatie. De dingen slimmer doen en een wendbare organisatie zijn voor dat laatste van belang. De kern van de visie uit 2008 blijft als volkshuisvestelijke ambitie gehandhaafd. De documenten beschrijven dat de corporatie in deze periode langs de volgende uitgangspunten werkt:

1. Vitaal platteland – Leefbaarheid: bondgenootschap en betrokkenheid
2. Voor wie – Huisvesten van primaire en bijzondere doelgroep
3. Goed wonen – Passende kwaliteit van de woningvoorraad
4. Duurzaamheid – Dierbare woning en woonomgeving
5. Wonen en zorg – Zolang mogelijk zelfstandig wonen
6. Het gesprek – Verantwoordelijkheid delen
7. Financiën – Een bedrijfseconomisch gezonde organisatie

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een **8,0**.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Op basis van pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **8,0**.

De ambities van de corporatie, geformuleerd in onder meer de ondernemingsplannen, sluiten goed aan op de opgaven in het werkgebied. De commissie herkent in de ambities van de corporatie een sterke en consequente focus op de primaire doelgroep. De betaalbaarheid van de (sociale) woningvoorraad staat daarbij voorop en is zichtbaar verwerkt in haar doelstellingen.

De corporatie maakt zichtbaar gebruik van de opgaven, en (woningmarkt)onderzoeken die de opgaven vormgeven, voor haar eigen ambities. De sterke wijze waarop de corporatie verankerd is in het werkgebied draagt bij aan die aansluiting. Dat is een pluspunt, aldus de commissie. Daarbij merkt de commissie op dat de corporatie goed zicht heeft op de relevante ontwikkelingen, zowel landelijk als regionaal en lokaal, waarmee voor een blijvende aansluiting op haar maatschappelijke volkshuisvestelijk taak wordt gezorgd.

De corporatie heeft actief meegewerkt aan het opstellen van de nieuwe woonvisie van de gemeente. De woonvisie is daarmee een gezamenlijk product. De bijdrage van Beter Wonen Vechtdal toont de inzet om bij te dragen aan het in beeld brengen van de opgaven in het werkgebied, en die vervolgens ook te vertalen naar het eigen beleid.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt een **8,0**.
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	**8,0**	**75%**
Ambities in relatie tot de opgaven	**8,0**	**25%**
Gemiddelde score	**8,0**	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

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 meewegen. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven over de prestaties van Beter Wonen Vechtdal.
Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zeven face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Beter Wonen Vechtdal. Daarnaast sprak de commissie met interne partijen, zoals de directeur/bestuurder, het MT en de RvC.

3.1 De belanghebbenden van Beter Wonen Vechtdal

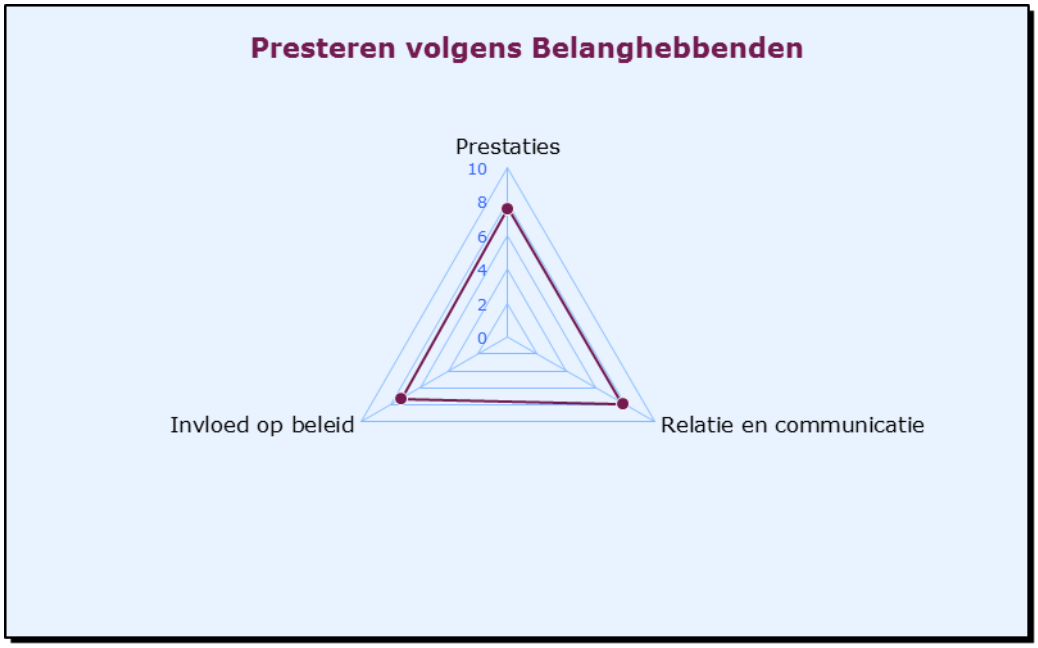
Huurders en bewoners
Huurders worden vertegenwoordigd door de Stichting Huurdersorganisatie Beter Wonen Vechtdal. Met deze huurdersorganisatie overlegt de corporatie over beleidsmatige zaken. Daarnaast zijn er vele andere vormen van overleg met huurders en bewoners, zoals bewonerscommissies en Plaatselijk Belang dorpsverenigingen.

Gemeente Hardenberg
De corporatie is werkzaam in de gemeente Hardenberg en overlegt met de gemeente op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

Zorg- en Welzijnspartijen
Met verschillende zorg- en welzijnspartijen in de regio overlegt de corporatie over relevante thema's zoals de ontwikkeling van woonservicezones. Met verschillende instanties zijn samenwerkingsovereenkomst/convenanten. RIBW Groep Overijssel, de Saxenburgh Groep divisie Care (zorgcentrum) en stichting De Stuw zijn een aantal vast gesprekspartners, evenals de stichting InteractContour Groep, stichting Ambiq, stichting Philadelphia Zorg en de J.P. van den Bent stichting.

Collega-corporaties
De corporatie participeert in het NOWOZO-platform, waarin met collega-corporaties uit de brede regio (Noord West Overijssel) functioneel overleg plaatsvindt. Daarnaast is er individueel contact met Zwolse corporaties onder andere over projecten voor opvang van dak- en thuislozen, vrouwenopvang en huisvesting van studenten. Omdat de corporatie in de grensstreek met Duitsland werkzaam is, overlegt zij ook in het verband Europaïsche Tisch. Hierin zijn verschillende corporaties vertegenwoordigd uit Nederland en Duitsland die elkaar over en weer informeren over ontwikkelingen. Met de andere corporatie in de gemeenten Hardenberg, De Veste, is sinds kort intensiever contact.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	**Cijfer**	**Weging**
Prestaties		**7,6**	**50%**
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,7		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,6		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,5		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,6		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,6		
Relatie en communicatie		**7,8**	**25%**
Invloed op beleid		**7,2**	**25%**
Gemiddelde score		**7,6**	

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

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Door belanghebbenden worden verschillende verbeterpunten en/of wensen voor het corporatiebeleid van Beter Wonen Vechtdal aangedragen. Hieronder geeft de commissie deze verbeterpunten/wensen thematisch weer.

Strategisch partnerschap met aandacht voor co-productie
De partijen zijn overwegend positief over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Daarbij wordt wel aangetekend dat het nog beter zou kunnen. Belanghebbenden tonen de behoefte om meer strategisch te overleggen over het (toekomstig) corporatiebeleid. "Strategisch partnerschap" en "co-productie" zijn termen die de gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen gebruiken om de richting aan te geven die zij hierin voor zich zien. Het gaat daarbij niet alleen om meedenken en beïnvloeden, maar om samen projecten (mogelijk) maken, ieder vanuit een eigen verantwoordelijkheid en rol.

Balans tussen bedachtzaamheid en "lef"
Aansluitend bij de wens van belanghebbenden om meer strategisch met de corporatie te overleggen, geven belanghebbenden aan de indruk te hebben dat de corporatie soms te terughoudend/voorzichtig opereert. De corporatie stelt zich nu vooral bedachtzaam op (overdenkend, analyserend, (financiële) haalbaarheid). Die houding wordt gewaardeerd, maar kent ook een schaduwzijde. Belanghebbenden hebben de indruk dat het een zekere mate van behoudendheid en traagheid met zich meebrengt. Wanneer de corporatie meer balans aanbrengt tussen bedachtzaamheid en "lef" kunnen gesprekken opener gevoerd worden met mogelijk verrassende (samenwerkings)uitkomsten. Een verbeterde balans ondersteunt het strategisch partnerschap en de mogelijkheden voor co-productie, zo is de indruk van belanghebbenden.

Accenten in de opgaven
Belanghebbenden onderschrijven in hoge mate de beleidskoers van Beter Wonen Vechtdal. Zij ondersteunen de focus op de primaire doelgroep en zien dat deze prioriteit goed verankerd is in het handelen van de gehele organisatie. Voor de toekomst zien de belanghebbenden in de opgaven enkele terreinen die wat hen betreft specifieke aandacht vragen. Het gaat om de volgende onderwerpen:
- kansen voor jongeren die in de gemeente willen blijven wonen óf terugkomen;
- huisvesting voor ouderen en combinatie met zorg/welzijn;
- mogelijkheden voor huishoudens met een middeninkomen;
- mogelijkheden voor energie- en duurzaamheidsmaatregelen voor individuele huurders;
- preventieve aanpak ter voorkoming van huurachterstanden en huisuitzettingen.

3.4 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 Beter Wonen Vechtdal een **7,6** 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 **7,7**.

Alle belanghebbenden vinden de prestaties van Beter Wonen Vechtdal op het gebied van het huisvesten van de primaire doelgroep minstens ruim voldoende. Huurders en bewoners geven aan positief te zijn over de woningtoewijzing en de betaalbaarheid. Huurders weten goed dat de corporatie de huren zo betaalbaar mogelijk houdt door niet maximaal gebruik te maken van de huurprijsruimte op basis van de maximaal redelijke huur. Zij waarderen dit en vinden het passen in deze economisch zwakkere regio. Zorg- en welzijnsinstellingen zien duidelijk dat de corporatie de primaire doelgroep als haar prioriteit ziet. Ook de gemeente toont zich ruim tevreden over de prestaties van Beter Wonen Vechtdal op dit terrein. Als aandachtspunt noemt de gemeente het aantal dreigende huisuitzettingen en huurachterstanden. De vraag rijst of er meer preventieve activiteiten kunnen worden ingezet.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,6**.

Zorg- en welzijnsinstellingen geven aan dat het huisvesten van bijzondere doelgroepen een kwaliteit van Beter Wonen Vechtdal is. Deze kwaliteit toont zich in drie vormen van bereidheid. Een servicebereidheid, een bereidheid om zich te verdiepen in en om te gaan met bijzondere doelgroepen en last but not least een investeringsbereidheid.

De gemeente laat in de cijferbeoordeling zien dat zij de prestaties van de corporatie goed vindt. De inspanningen en resultaten van de corporatie voor het huisvesten van statushouders worden gewaardeerd. Hierover geeft de gemeente aan dat Beter Wonen Vechtdal zich goed inspant om de taakstelling te volbrengen. Een ander voorbeeld waardoor de corporatie de kwalificatie goed krijgt van de gemeente, betreft het oppakken van de woonwagenopgave. Een collega-corporatie pakte deze opgave niet op, maar Beter Wonen Vechtdal heeft dit overgenomen. Daarnaast waardeert de gemeente de positieve houding van Beter Wonen Vechtdal ten aanzien van de stichting (in oprichting) Hardenberg United, die zich richt op het faciliteren en promoten van sport en bewegen om de vitaliteit van jongeren (en andere doelgroepen in de gemeente) te versterken ter verbetering van de leefbaarheid in de gemeente en ter bevordering van een schone, veilige en leefbare woonomgeving.

Huurders waarderen de inspanningen van Beter Wonen op dit terrein als ruim voldoende. Over het algemeen is er waardering voor de prestaties van de corporatie, maar op het gebied van huisvesting voor jongeren en ouderen zouden de huurders graag extra inspanningen zien. De vergrijzing neemt toe en dat is vooral in de buitenkernen een probleem, zo geven zij aan. Ook vertegenwoordigers van Plaatselijk Belang zijn over het algemeen ruim tevreden. De activiteiten voor studenten buiten de gemeentegrens oogst waardering, evenals de bijdragen aan crisisopvang voor vrouwen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**.

Van de geïnterviewde belanghebbenden zijn de huurders het meest positief over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. Zij geven aan dat de woningen er goed bijstaan, dat de dienstverlening goed is en dat de onderhoudsdienst voldoende snel handelt als zich problemen voordoen. De prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid kwalificeren zij eveneens als goed. Hierin nemen zij mee dat de grootste groep woningen een C-label heeft en dat de corporatie bij vervangende nieuwbouw inzet op duurzame nieuwbouw. De individuele mogelijkheden per huurder kunnen daarin nog verder ondersteund worden door de corporatie. Bewoners vertegenwoordigd in Plaatselijk Belang zien een positief effect van de wijkschouwen die worden georganiseerd. Zij vinden de woningen over het algemeen goed onderhouden.

Zorg- en welzijnsinstellingen geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening. Het probleemoplossend vermogen, vooral bij onderhouds- en beheervragen, van Beter Wonen Vechtdal is daarbij een positief element. Er wordt aangegeven dat de corporatie goed oog heeft voor de prijs/kwaliteitverhouding. Betaalbaarheid wordt daarbij terecht als leidend element genomen, boven bijvoorbeeld de omvang van een woning. Bij enkele oudere panden moet wel een inhaalslag gemaakt worden.

De gemeente beoordeelt dit onderdeel als ruim voldoende. Het bezit is op orde. Duurzaamheid was de afgelopen jaren en nu nog steeds een belangrijk thema. De prestaties van Beter Wonen worden op dit terrein als “aardig goed” gekwalificeerd. Wel wordt opgemerkt dat men het jammer vindt dat de corporatie de kans niet heeft aangegrepen om gebruik te maken van een provinciale subsidie voor investeringen in duurzaamheid.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,6**.

De scores variëren tussen een 7,4 (overige belanghebbenden) en een 8,0 (gemeente). Naar oordeel van de gemeente maakt de corporatie de verwachtingen op dit terrein waar. Specifieke waardering is er voor de overname van het Vestia-bezit. De gemeente vindt dat de corporatie met hart voor het werkgebied heeft gehandeld. Omdat er in de afgelopen periode geen nieuwe prestatieafspraken zijn gemaakt, richt de gemeente nu haar blik naar voren. Kijkend naar Beter Wonen Vechtdal neemt de gemeente in haar oordeel positief mee dat de corporatie samen met de gemeente een breed woningmarktonderzoek heeft laten uitvoeren. Daarin zijn drie (ontwikkel)scenario’s opgenomen en vertaald naar de gemeentelijke woonvisie. Op basis hiervan kunnen partijen prestatieafspraken opstellen.

Huurders zijn positief over de (des)investeringen in vastgoed. Specifieke waardering is er voor de nieuwe seniorencomplexen (De Praam en De Krim) en verdere nieuwbouwactiviteiten in De Krim. Naast het positieve geluid is er ook een kritischere noot. Dat betreft een sloopproject, waarbij -door het afwegingsproces- het traject een langere doorlooptijd had dan gepland. Ook van bewoners (Plaatselijk Belang) hoort de commissie dit terug. Door de bewoners wordt een uitgevoerd sloop/nieuwbouwproject in Kloosterhaar als positieve prestatie genoemd.

Zorg- en welzijnsinstellingen vinden de prestaties van Beter Wonen Vechtdal op dit terrein over het algemeen goed. Alleen over één project met meerdere partners is de Saxenburgh Groep niet tevreden. Hierin hebben de corporatie en de zorginstelling elkaar onvoldoende weten te vinden. De zorginstelling geeft uitdrukkelijk aan dat dit niet aan één van beide partijen te wijten is.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,6**.

De huurders en zorg- en welzijnsinstellingen beoordelen dit onderdeel als goed. De huurders geven aan dat zij zien dat de corporatie haar "stinkende best" doet om overlast te bestrijden of waar nodig binnen de perken te houden. De wijkmeesters spelen hierin een belangrijke rol. Er is waardering voor het groenonderhoud en het leefbaar houden van de wijken bij herstructurering/sloop.

De gemeente is ruim tevreden. Zij geeft aan dat de corporatie in staat is te verbinden en dat de corporatie de actieve bewoners weet te vinden om activiteiten te ontplooien om de leefbaarheid te verbeteren. Voor de activiteiten is in brede zin waardering.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,8**. Deze beoordeling is opgebouwd uit een 8 van de huurders, een 8 van de gemeente en een 7,5 van de overige belanghebbenden.

De belanghebbenden waarderen de toegankelijkheid van de corporatie. De medewerkers zijn in alle lagen van de organisatie goed benaderbaar, ook de directeur-bestuurder. De huurdersorganisatie geeft aan goed op de hoogte gehouden te worden van alle relevante ontwikkelingen. De zorg- en welzijnspartijen tonen zich ook in ruime mate tevreden over de communicatie. De gemeente vindt de communicatie met de corporatie goed. Er is sprake van partnerschap en dat werkt prettig. De opgave in het werkgebied wordt als gezamenlijke opgave gezien, hetgeen de communicatie vereenvoudigt.

Opmerkingen die belanghebbenden maken, gaan uitsluitend over incidentele voorvallen. Voor de huurders gaat het dan om individuele huurders die de terugkoppeling (na een klacht/verzoek) nog voor verbetering vatbaar vinden. Bij de zorg- en welzijnsinstellingen gaat het om communicatie op projectniveau.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,2**.

De mate van invloed op het beleid van de corporatie wordt wat lager beoordeeld dan de andere onderdelen in dit hoofdstuk, maar die beoordeling is nog steeds ruim voldoende. Huurders zijn ruim tevreden. Ook de gemeente is ruim tevreden over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Zij wordt uitgenodigd bij belanghebbendenbijeenkomsten en de voorstellen die daarin naar voren worden gebracht zijn zichtbaar in het beleid. Soms kan de betrokkenheid iets nauwer. De gemeente noemt als voorbeeld dat er intensief is samengewerkt bij het opstellen van de nieuwe woonvisie.

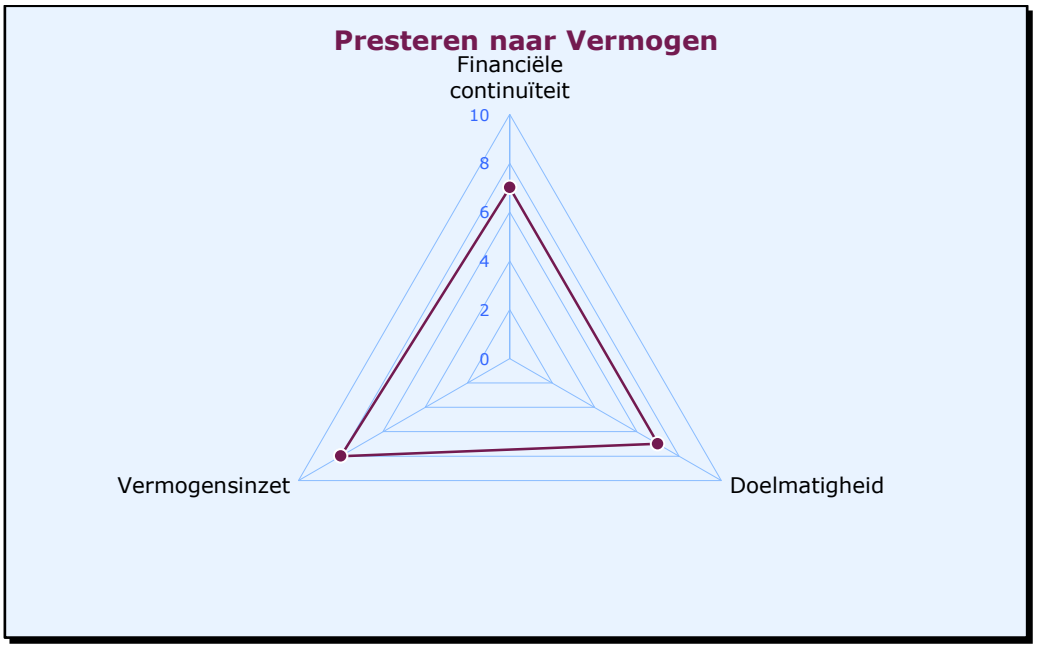
De gemeente heeft de corporatie daar actief bij betrokken en zou graag op een vergelijkbare manier uitgenodigd worden door de corporatie om over het corporatiebeleid mee te denken.

Zorg- en welzijnsinstellingen zijn ook tevreden over de mate van invloed op het beleid, al uiten zij tevens de wens tot meer strategisch overleg om zo de toekomstige opgaven, rol- en taakverdeling helder te krijgen. Eén van de instellingen geeft expliciet aan Beter Wonen Vechtdal wat voorzichtig en afwachtend te vinden. De corporatie lijkt zich soms te sterk te laten leiden door zorg over allerlei mogelijke ontwikkelingen met een negatieve impact op een project. Het dubben en afwegen heeft vervolgens een remmend effect op de strategische samenwerking. Positief is dat de corporatie een zorgvuldige afweging maakt tussen dat wat wenselijk is en wat financieel mogelijk is. Dat zou echter beter gecommuniceerd kunnen worden. Tot slot merkt de commissie op dat men over het algemeen meer ziet in een ontwikkeling naar co-productie dan in een rol van beleidsbeïnvloeder.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Beter Wonen Vechtdal, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		**7,0**	**30%**
Doelmatigheid		**7,0**	**30%**
Vermogensinzet		**8,0**	**40%**
Gemiddelde score		**7,4**	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**. De commissie constateert dat de financiële positie van de corporatie structureel (ruim) voldoet. De corporatie heeft in de afgelopen jaren op een manier gewerkt waarbij de financiële positie niet in het geding is geraakt.

Aan de normstellingen vanuit externe toezichthouders is de afgelopen jaren structureel voldaan. De solvabiliteit voldoet jaarlijks (ruim) aan de minimale eis van 20 procent. In de financiële meerjarenprognose 2014-2023 is zichtbaar dat de solvabiliteit zich verder gunstig ontwikkelt. Voor de interest coverage rate, loan to value en debt service coverage ratio geldt eveneens dat ieder jaar ruim aan de normen (resp. >1,4, <75 procent en >1,0) van de toezichthouders is voldaan. De commissie ziet dit ook in de beoordelingsbrieven. Voor deze ratio's geldt eveneens een gunstige ontwikkeling richting de toekomst, blijkend uit de financiële meerjarenprognose. De commissie waardeert de structurele stabiele financiële positie van de corporatie met een pluspunt.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

In onderstaande tabel zijn de kerngegevens opgenomen:

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	€1.420	€1.330	€1.366
Toename netto bedrijfslasten 2011-2013	-7,3%	5,3%	16,2%
Aantal vhe per fte	100	104	97
Personeelskosten per fte	€61.339	€72.426	€72.305

Bron: CBC, *Corporatie in Perspectief 2014, verslagjaar 2013*

Beter Wonen Vechtdal besteedt veel aandacht aan het optimaliseren van de organisatie. De corporatie heeft een duidelijke visie op de doelmatigheid. Eind 2013 heeft de corporatie met het project "Naar een bedrijfsorganisatie 2.0" een verdiepingsslag gemaakt in de activiteiten om de bedrijfslasten te reduceren. Dit project leidt op termijn (in 2017) tot een niveau van de netto bedrijfslasten per vhe van 900,- euro. Hiertoe zet de corporatie in op een vermindering van de onderhoudsopgave enerzijds en efficiencyverbeteringen in de bedrijfsprocessen anderzijds. Aandacht voor kwaliteit blijft centraal staan. Het project gaat vooral uit van slimmer werken, hetgeen men ook verwoordt in de inleiding van het nieuwste ondernemingsplan: "dingen slimmer doen".

De commissie is positief over de gerealiseerde ontwikkeling tot nu toe en de ambitie van de corporatie richting 2017. De wijze waarop de corporatie actief beleid hanteert op het gebied van bedrijfsvoering vindt de commissie een pluspunt. Specifiek waardeert de commissie de wijze waarop er in het project aandacht is voor Lean-werken, waarmee de corporatie meer doet dan zich alleen richten op kostenbesparing, maar tevens zorgt voor een daarop gerichte bedrijfscultuur.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal haar beschikbare vermogen overwogen en zorgvuldig inzet voor maatschappelijke prestaties. Met drie voorbeelden wil de commissie dit illustreren, waarbij tevens de pluspunten op dit onderdeel naar voren komen.

Allereerst de overname van het bezit van Vestia in Hardenberg. Beter Wonen Vechtdal heeft hier vanaf het eerste moment zorgvuldig in gehandeld. Tekenend hierin is de aandacht voor zowel de externe als de interne consequenties van het al dan niet overnemen van de woningen. Het belang voor het werkgebied was daarbij een belangrijke factor, maar de corporatie heeft ook goed gekeken of het bezit voldoende past binnen haar portefeuille (strategisch voorraadbeleid) en de financiële implicaties. Voor alle onderdelen zijn grondige analyses uitgevoerd met verschillende scenario's. De commissie constateert dat dit voorbeeld illustratief is voor de gedegen en onderbouwde wijze waarop de corporatie haar vermogen inzet (pluspunt).

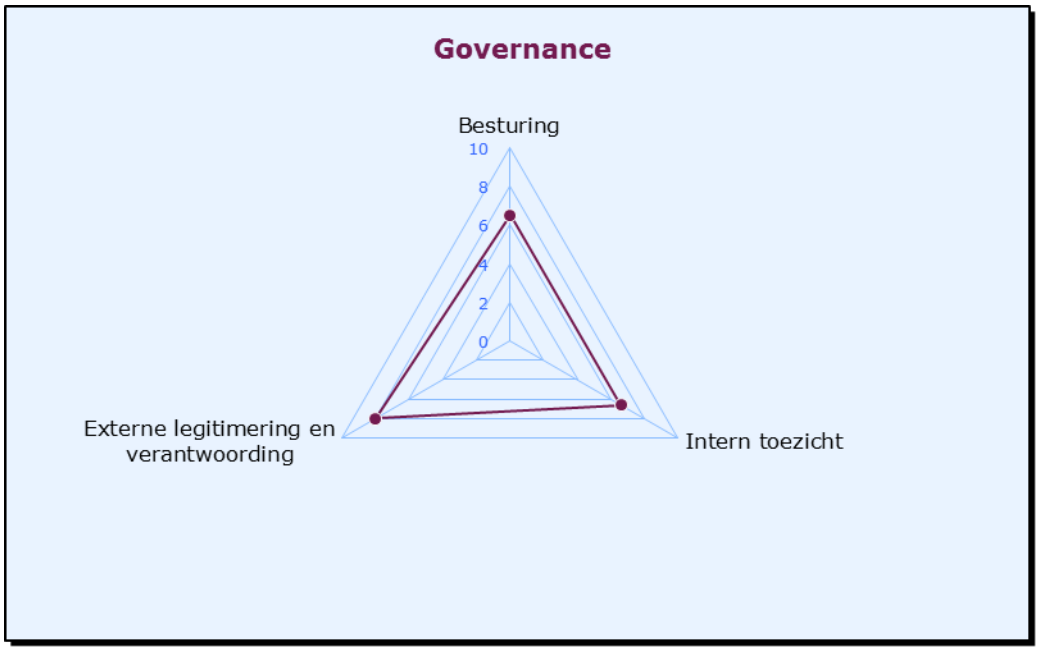
Ten tweede, Beter Wonen Vechtdal zet haar vermogen niet alleen in het eigen werkgebied in, maar kijkt ook breder hoe zij haar vermogen waardevol kan inzetten. Deze bredere blik heeft in de afgelopen jaren tot verschillende (matchings)activiteiten geleid, onder meer met studentenhuisvesters uit Utrecht en Leiden. De commissie ziet in deze actieve vermogensinzet een pluspunt.

Het laatste punt waarover de commissie haar waardering uitspreekt in het licht van de vermogensinzet, betreft de besteding van een bedrag dat de corporatie terugkreeg van de gemeente. Voor de besteding van deze "meevaller" heeft Beter Wonen Vechtdal een traject opgestart waarbij het DNA van Beter Wonen Vechtdal als uitgangspunt is genomen voor het selecteren van mogelijke volkshuisvestelijke/maatschappelijke activiteiten. Dit leidt tot een palet aan mogelijkheden die een relatie hebben met *kwetsbare groepen* (schulden, daklozen, straatjeugd), *volkshuisvestelijke aandachtsvelden* (ouderenhuisvesting en zorg), en *plattelandsproblematiek* (leefbaarheid, bouwen en voorzieningen). De commissie is onder de indruk van de zorgvuldige wijze waarop de corporatie, in lijn met haar volkshuisvestelijke/maatschappelijk ambities, de besteding van deze middelen verantwoordt. Het toont het doorwrochte sociaal volkshuisvestelijk karakter van de corporatie, aldus de commissie.

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

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 6,3.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,5**, hetgeen is opgebouwd uit de beoordelingen voor de subonderdelen: visie en vertaling doelen. Hieronder worden de beoordelingen toegelicht.

- **Visie**

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. De visie van Beter Wonen Vechtdal is herkenbaar vastgelegd in beleidsdocumenten. In het document "Focus" zijn de actuele contouren van het beleid zichtbaar, evenals in het ondernemingsplan "Meer met Minder". De corporatie baseert zich hierbij onder meer op een in 2011 uitgevoerde analyse van sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen. Hierdoor heeft de corporatie goed zicht op haar eigen (huidige) positie en een adequaat onderbouwd toekomstperspectief. De commissie constateert voorts dat de corporatie actief de ontwikkelingen in de sector volgt en deze, waar mogelijk, vertaalt naar haar visie en beleid. In deze elementen ziet de commissie een pluspunt en beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

- **Vertaling doelen**

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. De vertaling van doelen vanuit het beleid (strategisch/tactisch), zoals geformuleerd in onder meer het beleidsplan "Focus", naar het operationele niveau is voldoende op orde.

In de ondernemingsplannen en de werkplannen, die jaarlijks in combinatie met een begroting worden vastgesteld, ziet de commissie een voldoende adequate doorvertaling van de doelstellingen uit de beleidsplannen. Om voor een hogere beoordeling in aanmerking te komen, geeft de commissie de corporatie mee om de navolgbaarheid van de (strategische/tactische) doelstellingen naar het operationele niveau te versterken. Met de huidige cyclus (beleidsplan, ondernemingsplan (inclusief vervolgdocumenten) en werkplannen), is het lastiger na te gaan of alle doelstellingen voldoende zijn doorvertaald. Dit wordt versterkt doordat de doelstellingen en activiteiten in de verschillende documenten aan verschillende thema's worden gekoppeld. Zo worden in het ondernemingsplan duidelijk de hoofdthema's van het beleidsplan (voor elkaar, vitaal platteland, voor wie, goed wonen, duurzaamheid, wonen & zorg, en het gesprek) aangehouden, maar wordt in het werkplan ook de BBSH-structuur gebruikt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Check

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. Met verschillende monitoring- en rapportage-instrumenten volgt de corporatie haar prestaties en brengt deze daarmee in lijn met haar (beleids)voornemens(plan). Een centraal document bij het volgen van de volkshuisvestelijke en financiële prestaties is het kwartaalbericht.

De doelen uit het werkplan zijn daarin onder meer gekoppeld aan een verantwoordelijke en een budget, waarop gereflecteerd wordt. In het kwartaalbericht is eveneens aandacht voor het volgen van de voorgenomen prestaties op het gebied van de bedrijfsvoering. In het kwartaalbericht zijn daartoe items opgenomen die bijvoorbeeld voortvloeien uit het ondernemingsplan en het beleidsplan focus. De commissie constateert dat de corporatie in lijn werkt met het ijkpunt en komt tot het oordeel **6,0**.

Act
De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. De commissie constateert dat de corporatie actief reageert op het moment dat afwijkingen worden geconstateerd. Er worden inspanningen gepleegd om doelen alsnog te realiseren, maar er zijn ook voorbeelden waar doelen worden aangepast. Een voorbeeld van een extra inspanning die de corporatie levert betreft het terugdringen van de bedrijfslasten. Sinds 2012 is de wens om de bedrijfslasten te reduceren expliciet aanwezig. Dit leidde tot diverse trajecten, waaronder directe bezuinigingen (bijvoorbeeld het niet verlengen van tijdelijke arbeidsovereenkomsten) en een beperking van het budget voor renovatie en groot onderhoud op basis van de conclusie in het strategisch voorraadbeleid dat de kwaliteit van de voorraad op peil is. Gaandeweg is continu aandacht geweest voor het bereiken van het gestelde doel, namelijk een daling naar een niveau van circa 900,- euro per vhe. Een verdieping van het traject om te komen tot een organisatie 2.0, zoals de corporatie dat verwoordt, vond plaats met de uitvoering van een lean-traject. In dit traject worden de bedrijfsprocessen geoptimaliseerd, maar is ook veel aandacht voor het creëren van bewustzijn bij de medewerkers. De commissie constateert dat de corporatie actief en zorgvuldig bijstuurt bij afwijkingen in aansluiting op de gestelde doelen en ziet hierin een pluspunt. De commissie beoordeelt het onderdeel "act" met een **7,0**.

Intern toezicht
De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een **6,6**.

Functioneren RvC
Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie. Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

- **Samenstelling van de RvC**

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6.
In het "Reglement voor de raad van commissarissen van Woningstichting Beter Wonen Vechtdal" zijn onder meer de hoofdlijnen vastgelegd voor de samenstelling, deskundigheid en onafhankelijkheid van de RvC. Voor de samenstelling geldt verder de profielschets die beschreven staat in het document "Algemeen profiel RvC".
Op basis van recente aanstellingen, constateert de commissie dat de raad het profiel zorgvuldig toepast. Nieuwe leden werft de raad buiten de eigen kring en openbaar. Passend bij de profielschets zorgt men voor een samenstelling van de raad met leden vanuit zowel het bedrijfsleven als uit de non-profit sector. De raad heeft naast volkshuisvestelijke en financiële expertise andere deskundigheden, bijvoorbeeld op het gebied van zorg/welzijn en ondernemerschap. De commissie neemt de gevarieerde samenstelling van de raad als pluspunt mee.

Verder besteedt de raad ruim voldoende aandacht aan haar deskundigheid als geheel en van de individuele leden. Op het terrein van risicomanagement bijvoorbeeld, hebben recent enkele bijeenkomsten plaatsgevonden met een professionaliseringsdoel.

De commissie komt met de pluspunten tot het oordeel 7,0 op dit onderdeel.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6.
Kijkend naar de drie rollen, ziet de commissie de rol als klankbord het duidelijkst in het handelen naar voren komen. Hierin weet de raad op juiste afstand van de bestuurder een waardevolle sparringpartner te zijn. De rollen als werkgever en toezichthouders voldoen weliswaar aan het ijkpunt, maar de commissie ziet hier op onderdelen ook ruimte voor aanscherping.

In haar rol als werkgever voert de raad jaarlijks een functionerings- en beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder. Hierin zijn volkshuisvestelijke en bedrijfsmatige onderwerpen sterk vertegenwoordigd, mede afgemeten naar ambities/doelen vanuit het vigerende ondernemingsplan. Die relatie waardeert de commissie positief. Voor de toekomst merkt de commissie op dat er ruimte is om het functioneren van de directeur-bestuurder, los van volkshuisvestelijke of bedrijfsmatige resultaten, steviger te behandelen. Daarbij kan de raad, bijvoorbeeld in de vorm van een nog op te richten remuneratiecommissie, het managementteam en de ondernemingsraad expliciet consulteren over het functioneren van de directeur-bestuurder op basis van een tevoren opgestelde checklist (beoordelingspunten, als ook bestuursopdracht, aandachtspunten vorige beoordeling). Ook de mening van externe belanghebbenden kan daarbij worden meegenomen.

Wat betreft de rol als toezichthouder ziet de commissie dat de raad feeling houdt met externe belanghebbenden en de interne organisatie om haar toezichtrol goed te kunnen uitoefenen. De raad houdt in haar toezichtrol gepaste afstand tot de directeur bestuurder. De corporatie had een hogere score gekregen als de raad de controlerende, toezichtstaak sterker had ingevuld en de informatievoorziening (intern en extern) aan de raad strategischer was ingericht.

De commissie ziet voldoende potentieel in de raad om in de toekomst een hoger oordeel voor dit onderdeel te behalen. De commissie beoordeelt dit onderdeel op dit moment met een 6,0.

- **Zelfreflectie**

Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6.
De raad van commissarissen voert jaarlijks een zelfevaluatie uit, waarmee zij haar functioneren, buiten aanwezigheid van de directeur-bestuurder, bespreekt. Regelmatig, in ieder geval twee keer in de visitatieperiode, vond de evaluatie plaats onder deskundige externe begeleiding. De commissie constateert dat daarmee de intensiteit van de zelfevaluatie is verdiept. De commissie waardeert dit met een pluspunt en komt tot het oordeel 7,0.

Toetsingskader
Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6.
Het actuele toetsingskader wordt gevormd door een set van diverse documenten, zoals het ondernemingsplan, het beleidsplan, de begroting, het werkplan, het strategisch voorraadbeleid en de financiële (meerjaren)prognose. Dit geheel vormt naar oordeel van de commissie een voldoende uitgewerkt toetsingskader. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**. Dit oordeel kan in de toekomst hoger uitvallen, wanneer de raad bewuster werkt met het aanwezige toetsingskader. De commissie ziet dat de raad zich hierin vrij meer operationeel dan strategisch opstelt. De commissie stimuleert de raad om een meer eigenstandige visie op het gehanteerde toetsingskader te ontwikkelen, waarbij zij tevens de strategische informatiedragers en ijkpunten benoemt op basis waarvan zij de voortgang bewaakt.

Toepassing Governancecode
Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6.
Beter Wonen Vechtdal onderschrijft de Governancecode en het hierbij behorende principe van pas toe of leg uit. Afwijkingen van de code worden uitgelegd in het jaarverslag. Een voorbeeld van een afwijking van de code betreft de benoeming van een nieuw lid die een familieband heeft met iemand die actief is in de gemeentepolitiek. De wijze waarop de raad om is gegaan met de (potentiële) onafhankelijkheidsproblematiek getuigt van gedegen inzicht in de Governancecode en zorgvuldigheid in de naleving ervan. De commissie waardeert dit met een pluspunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betrekt bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt deze onderdelen gemiddeld met een **8,0**.

Externe legitimatie
Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de overlegwet.

De commissie constateert dat de corporatie veel aandacht heeft voor de externe legitimiteit. Zij doet hierin meer dan gebruikelijk, door bijvoorbeeld niet alleen haar huurders mee te laten praten, maar ook breder aandacht heeft voor de bewoners van de wijken. Dit is onder meer goed zichtbaar in de kleine kernen waar de corporatie samen met Plaatselijk Belang richting geeft aan haar (leefbaarheids)activiteiten. De corporatie is goed geworteld in de regionale samenleving. Dit is eveneens zichtbaar in de zogenaamde “Voor elkaar bijeenkomsten” waar medewerkers van de corporatie in gesprek gaan met huurders uit de wijk. Elke bijeenkomst staat er een andere wijk centraal en wordt een invalshoek gekozen, zoals leefbaarheid of de kwaliteit van de woningen. De huurdersorganisatie is bij deze bijeenkomsten aanwezig om een toelichting te geven op haar rol en activiteiten.

Naast het contact met huurders en bewoners is er veel aandacht voor de communicatie met andere belanghebbenden, zoals de gemeente, maatschappelijke instellingen en collega-corporaties. In het jaarverslag neemt Beter Wonen Vechtdal de hoofdthema’s van de overleggen op.

De commissie waardeert zowel de actieve en passende manier waarop de corporatie de belanghebbenden betrekt met een pluspunt, alsook de volledigheid van het spectrum aan belanghebbenden waarmee de corporatie in nauw contact staat en betrekt. De commissie komt tot het oordeel **8,0**.

Openbare verantwoording
Beter Wonen Vechtdal voldoet aan het ijkpunt voor een 6.
Jaarlijks verantwoordt de corporatie haar prestaties in een openbaar jaarverslag, dat onder meer beschikbaar is via haar website. Ook via allerlei andere kanalen zoals social media, een bewonersblad en columns van de directeur-bestuurder, worden de prestaties kenbaar gemaakt. De commissie waardeert dit met een pluspunt. De corporatie heeft goed nagedacht over de inzet van verschillende media, zodat alle beoogde doelgroepen bereikt worden. Dit is onder meer zichtbaar in de overwegingen om naast social media ook het bewonersblad in stand te houden. Wel merkt de commissie op dat, waarschijnlijk doordat al via verschillende kanalen gecommuniceerd wordt, de toelichtingen in het jaarverslag op de geplande en geleverde prestaties soms wat bondig zijn. Dit doet niet altijd recht aan de impact van een bepaalde activiteit. Als voorbeeld noemt de commissie de overname van het Vestia bezit die in het jaarverslag 2014 in verschillende hoofdstukken aan bod komt, maar niet op een dusdanig integrale wijze die recht doet aan de volkshuisvestelijke en financiële impact van deze overname.

Specifieke waardering heeft de commissie voor de wijze waarop Beter Wonen Vechtdal over de resultaten van de vorige visitatie heeft gecommuniceerd. Via een speciaal ontworpen folder zijn alle belanghebbenden geïnformeerd over de uitkomsten en de voorgenomen vervolgstappen. Een duidelijk pluspunt, aldus de commissie. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport

ONS DNA, IN GESPREK OVER ONZE TOEKOMST...
HET VERVOLG

Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex

Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Beter Wonen Vechtdal

Jaar visitatie : 2015

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 Beter Wonen Vechtdal hebben.

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 10 juni 2015

Handtekening : .....

IBAN: NL12ABNA0242262791
KvK: 30233756

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie

raeflex

Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Beter Wonen Vechtdal te Hardenberg

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 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.ing. G.A. van Bortel

Geboortedatum : 8 - 11 - 1963

Handtekening :

Datum : 20 - 1 - 2015

Benoeming vc vz, vs 2.6 | © Raeflex

IBAN: NL12ABNA0242262791
KvK: 30233756

raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Beter Wonen Vechtdal te Hardenberg

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. 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 : Mevrouw T. Booi

Geboortedatum : 23-07-1955

Handtekening : .....

Datum : 7-01-2015

IBAN: NL12ABNA0242262791
KvK: 30233756

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Beter Wonen Vechtdal te Hardenberg

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 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 P. van Achteren LLB

Geboortedatum : 08 / 09 / 1983

Handtekening :

Datum : 7 januari 2015

IBAN: NL12ABNA0242262791
KvK: 30233756

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. ing. G.A. van Bortel (Gerard)

Korte kennismaking

Mijn werkterrein is volkshuisvesting. Ik heb een opleiding Volkshuisvesting gevolgd aan de Hogeschool Tilburg, aangevuld met een universitaire opleiding Bedrijfskunde. Daarnaast heb ik op verschillende functies bij corporaties gewerkt, variërend van woonconsulent tot directiesecretaris, van kwaliteitscoördinator tot manager beleid en ontwikkeling. Ik ken de sector dus van binnenuit. Ik heb vervolgens als senior adviseur bij het RIGO gewerkt en sinds 2007 ben ik als onderzoeker en docent verbonden aan de TU Delft, eerst bij het OTB en sinds juni 2013 bij de afdeling Housing van de faculteit Bouwkunde. Daar richt ik mij op sturingsvraagstukken in de volkshuisvesting. Corporaties en hun relatie met hun maatschappelijke omgeving spelen een belangrijke rol in mijn werk. Verder verricht ik internationaal vergelijkend onderzoek naar de rol en taken van sociale verhuurders. In 2015 verwacht ik mijn promotieonderzoek naar de rol van corporaties in Engeland en Nederland in de wijkaanpak af te ronden. Naast mijn werk voor de TU Delft ben ik vice-voorzitter van de raad van commissarissen van Parteon, een middelgrote corporatie in de Zaanstreek. De visitatiemethodiek ken ik goed: ik heb eerder gevisiteerd bij KWH. Sinds april 2012 ben ik voorzitter van de Vlaamse Visitatieraad voor Sociale Huisvestingsmaatschappijen.

Visitaties

Visitaties zijn een geweldig instrument voor een corporatie om te leren en te verbeteren en te verantwoorden. In feite is het een munt met twee kanten, waarbij de verantwoordingskant tot leren en verbeteren aanzet. Daarvoor biedt het visitatiesysteem de corporaties diverse aangrijpingspunten. Het begint met de oriëntatie van een corporatie op de methodiek en gaat verder met de voorbereiding van de visitatie, vervolgens het traject en de gesprekken, de aanbieding van het rapport en dan tot slot het vervolg op het rapport. Ik richt me bij visitaties op verschillende prestatievelden. Allereerst de governance: het functioneren van het toezicht, maar ook de besturing, de strategieontwikkeling en de wijze waarop wordt bijgestuurd. De verhoudingen met belanghebbenden is voor mij een aandachtspunt, maar ook het presteren naar vermogen. Verder let ik op de kwaliteit en de samenhang van het strategisch voorraadbeleid en de inbedding daarvan in het financiële beleid; hoe verhoudt dit zich tot prestatieafspraken met gemeenten over bijvoorbeeld betaalbaarheid, beschikbaarheid en nieuwbouw? Kortom ik kijk breed naar het presteren van corporaties en de methodiek biedt daarvoor verschillende invalshoeken.

Reeds gevisiteerd

Nederlandse corporaties

2007 Accolade Groep, Heerenveen
2008 Woonlinie, Woudrichem/Zaltbommel
2009 Woonplus, Schiedam
2010 Ymere, Amsterdam
2010 Woonconcept, Meppel
2010 Wovesto, Sint Oedenrode
2010 Volksbelang, Made
2011 Woningstichting Kamerik, Woerden
2011 Triada Woondiensten, Heerde
2011 Woningstichting Nieuwkoop
2012 Lefier, Hoogezand
2012 Woonlinie, Woudrichem/Zaltbommel
2012 SWZ, Zwolle
2013 BrabantWonen, Oss

2013 3B Wonen, Bergschenhoek
2014 Woonstede, Ede
2014 de Sleutels, Leiden
2014 Portaal, Utrecht
2014 Woonwijze, Vught
2015 Dudok Wonen, Hilversum
2015 Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg
2015 Laurens Wonen, Rotterdam

Vlaamse sociale huisvestingsmaatschappijen
2009 De Mandelbeek, Ingelmunster
2009 Het Volk en De Volkshaard, Gent
2009 Dijledal, Leuven
2009 KLE Turnhout, Turnhout
2009 Landwaarts, Neerpelt
2012 Lierse Maatschappij voor de Huisvesting, Lier
2012 Sociale Woningen Regio Landen, Landen
2013 Eigen Woning, Puurs
2013 Bouwmaatschappij De Noorderkempen, Merksplas
2013 De Oostendse Haard, Oostende
2013 Elk zijn Huis, Tervuren
2013 Molse Bouwmaatschappij voor de huisvesting, Mol
2014 De Leie, Wervik
2014 Eigen Gift Eigen Hulp, Kuurne
2014 De Gentse Haard, Gent
2014 Kleine Landeigendom Zuiderkempen, Westerlo
2014 Volkswoningen van Duffel, Duffel

Specifieke deskundigheid
- Brede en gespecialiseerde kennis van de volkshuisvesting, vanuit verschillende perspectieven
- Gespecialiseerd in governance- en organisatievraagstukken
- Uitgebreide kennis van de visitatiemethodiek

Kort CV
- Geboren in 1963
- Opleiding: Volkshuisvesting, Hogeschool Tilburg (nu Midden Brabant), Bachelor Economie, UVA en Doctoraal Bedrijfskunde, Open Universiteit (in deeltijd)
- 1989-1996 SAVO-Zwolle (nu DeltaWonen), diverse functies waaronder die van directie-secretaris
- 1996-2004 De Huismeesters, Groningen, diverse functies waaronder kwaliteits-coördinator en manager strategie en ontwikkeling
- 2004-2007 Senior Adviseur bij RIGO Research en Advies, Amsterdam
- 2007-heden Onderzoeker en docent bij TU Delft (tot en met mei 2013 bij het OTB en vanaf juni 2013 bij de afdeling Real Estate and Housing van de faculteit Bouwkunde)

Nevenfuncties
- 2012-heden Voorzitter Vlaamse Visitatieraad voor Sociale Huisvestingsmaatschappijen
- 2010-heden Commissaris bij Parteon, Zaanstad; vanaf 2013 vice-voorzitter
- 2010-2014 Book and Policy Review editor van het International Journal of Housing Policy
- 2007-2012 Visitator bij KWH
- 2005-heden Medecoördinator werkgroep Social Housing: Institutions, Organisations and Governance, van het European Network of Housing Research

Meer informatie: http://nl.linkedin.com/in/gerardvanbortel

Algemeen commissielid

T. Booi (Tineke)

Korte kennismaking
In mijn werkzame leven heb ik veel voor en met corporaties gewerkt. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met beleidsmatige vraagstukken, zoals woonmarketing, het opstellen van woonvisies, het ontwikkelen van prestatieafspraken en het vormen van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en andere partijen. Ook ben ik actief op het gebied van governancevraagstukken en ontwikkeling van 'moresprudentie'. Daarnaast vervul ik diverse toezichthoudende functies bij corporaties, het merendeel op voordracht van huurdersorganisaties. De affiniteit met huurdersbelangengroepen stamt uit het begin van mijn loopbaan. Ik ben na mijn studie begonnen als consulent bij het LOBH, een van de voorlopers van de Woonbond. Vervolgens ben ik overgestapt naar het NCIV, koepelorganisatie voor corporaties, die later samen met de NWR op is gegaan in Aedes. Daarna heb ik gewerkt als directeur bij de Werkgroep '2Duizend en Laagland'Advies. Door mijn werk heb ik een brede kennis van de volkshuisvesting en het werken van corporaties in verschillende omstandigheden. Mijn huidige functie is zelfstandig adviseur binnen het netwerk ORKA-advies, werkzaam op het gebied van stedelijke ontwikkeling en wonen.

Visitaties
Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik kijk naar het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisiteerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage. Een goede visitatie biedt een corporatie leerpunten waarmee zij verder stappen kan zetten in haar ontwikkeling. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo kan de verantwoording van corporaties meer inhoud krijgen.

Reeds gevisiteerd
2002 Huis & Erf, Schijndel
2005 Stichting Tablis Wonen, Sliedrecht
2005 Stichting Wooncom, Emmen
2007 Hengelose Bouwstichting Ons Belang (Midterm Review), Hengelo
2010 De Vooruitgang, Volendam
2011 Stichting Zaandamse Volkshuisvesting, Zaandam
2011 Welbions, Hengelo
2013 Bernardus Wonen, Oudenbosch
2014 Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim
2014 Woonstichting SSW, De Bilt
2014 Pré Wonen, Velserbroek
2015 Standvast Wonen, Nijmegen
2015 Centrada, Lelystad
2015 Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg
2015 Trivire, Dordrecht

Specifieke deskundigheid
- Uitgebreide kennis van de corporatiesector
- Uitgebreide kennis en ervaring met toezichthoudende functies

Kort CV
- Geboren in 1955
- Opleiding: Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)
- 1979-1981 Consulent bij LOBH (nu Woonbond)
- 1981-1989 Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)
- 1989-2001 Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep ’2Duizend (het latere Laagland’Advies, overgegaan in Atrivé)
- 2001-heden Senior Consultant bij ORKA-advies

Nevenfuncties
- 1999-2007 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum
- 2006-heden Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen
- 2009-2010 Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem
- 2010-heden Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten
- 2011-heden Bestuurslid 100% Heuvelrug
- 2012-heden Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg

Meer informatie: http://www.linkedin.com/pub/tineke-booi/3/104/742

Secretaris

P. van Achteren BLL (Peter)

Korte kennismaking
Sinds 2008 werk ik voor NQA én voor Raeflex, als secretaris voor visitatiecommissies. Voor NQA ben ik tevens actief als accountmanager in de regio Amsterdam en als adviseur betrokken bij diverse advies- en begeleidingsopdrachten. In mijn dagelijkse activiteiten probeer ik voor een goede balans te zorgen tussen opleidingsvisitaties en visitaties van woningcorporaties. Vanaf 2008 ben ik bij ongeveer vijftien visitaties van corporaties actief geweest als secretaris. Deze corporaties varieerden in grootte van minder dan 500 verhuureenheden tot meer dan 20.000 verhuureenheden. De visitatiemethodiek heb ik in de loop van de periode zien veranderen en ik heb zowel met de reguliere methodiek gewerkt als met de methodieken die speciaal ontwikkeld zijn voor de kleinere corporaties. Bij de meeste corporaties waar ik als secretaris heb gewerkt, was het de eerste keer dat zij een visitatie ondergingen. De corporaties hebben zich ook moeten instellen op visitaties. Ik ben daarom erg nieuwsgierig naar de komende cyclus van visitaties.
Ik ben blij dat ik in beide sectoren visiteer; de afwisseling is boeiend. Er zijn verschillen en overeenkomsten. Een belangrijk verschil tussen visitaties in het onderwijs en de corporatiesector, is de focus. Visitaties in de corporatiesector hebben een integraal karakter en hebben, naast de aandacht voor de output van de primaire processen, nadrukkelijker aandacht voor de wijze waarop die tot stand komen. Het gaat dus niet alleen om het bouwen van betaalbare woningen, maar bijvoorbeeld ook om de doelmatigheid en het functioneren van het toezicht. Dat integrale karakter vind ik een sterk punt van de visitatiemethodiek bij woningcorporaties.

Visitaties
In mijn rol als secretaris bewaak ik het visitatieproces. Dat geldt voor de contacten met de corporatie, de aanlevering van de documentatie, het plannen van de gesprekken en het aanleveren van het conceptrapport. Daarnaast zorg ik ervoor dat de methodiek goed gevolgd wordt. De corporatie moet zo realistisch mogelijk tot zijn recht komen in de becijfering van de prestaties en ik ondersteun de commissie zoveel mogelijk in de beoordeling daarbij. Visitaties zijn belangrijk als verantwoordingsinstrument en als leerinstrument. Om die verantwoording zo goed mogelijk tot uiting te laten komen, is het belangrijk dat belanghebbenden gebruik maken van de uitkomsten van de visitatiecommissie, en de corporatie daarop bevragen. Daarnaast geven visitaties aan hoe belangrijk het is om realistisch te zijn in je ambities. Je prestaties moeten daarmee in overeenstemming zijn. In die zin houden visitaties corporaties scherp: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Visitaties kunnen zo een bijdrage leveren aan het functioneren van corporaties.

Reeds gevisiteerd
2008 BetuwsWonen (Preview), Culemborg
2009 Woonwaard, Alkmaar
2009 Wooncompagnie, Hoorn
2009 Intermaris-Hoeksteen, Hoorn
2010 Stichting Beter Wonen, IJsselmuiden
2010 Stichting Mooiland, Wageningen

2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
2011 Bouwvereeniging Volksbelang, Vianen
2011 Rijswijk Wonen, Rijswijk
2011 Stichting Eelder Woningbouw, Paterswolde
2011 Stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht, Born-Grevenbicht
2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
2012 Woningstichting Gouderak, Gouderak
2012 Woonbeheer Borne, Borne
2015 Woonpunt, Maastricht
2015 Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg
2015 Volkshuisvesting Arnhem, Arnhem
2015 Van Alckmaer, Alkmaar
2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
2015 de Woningstichting, Wageningen

Specifieke deskundigheid
- Uitgebreide kennis van audits

Kort CV
- Geboren in 1983
- Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening, Onderwijskunde en Politicologie, 2012-2013 Bedrijfskunde (verkort)
- 2007-2008 Praktijkcoach bij Hogeschool Utrecht en Docentenauditor ISBW
- 2008-heden Auditor, senior adviseur en accountmanager bij NQA en secretaris bij Raeflex

Meer informatie: http://nl.linkedin.com/pub/peter-van-achteren/13/577/576

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• 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)	• Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Publicaties CFV: 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	• 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 RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • 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 zeven face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Beter Wonen Vechtdal.

Raad van commissarissen
- De heer C. Smit (voorzitter)
- De heer W. van Wijngaarden (vice-voorzitter)
- Mevrouw N. Wakker
- De heer D. Roessink

Directeur/bestuurder
- De heer G. Theunis

Managementteam
- De heer C. Stiekema (hoofd sociaal beheer)
- De heer H. van Duren (hoofd verhuur)
- De heer M. Jansen of Lorkeers (hoofd bedrijfsvoering)
- De heer C. Naberman (adj. directeur/wnd. hoofd vastgoed)

Huurdersorganisatie Beter Wonen Vechtdal
- De heer H. van Lenthe (voorzitter)
- De heer K. Luisman (vice-voorzitter)
- Mevrouw M. Dalhuisen (secretaris/penningmeester)

Gemeente Hardenberg
- De heer D. Prinsse (wethouder, portefeuille o.a. ruimtelijke ordening, volkshuisvesting en WMO-Wonen)
- De heer R. de Vent (wethouder, portefeuille o.a. participatie, welzijn en duurzaamheid)
- Mevrouw P. Stronkhorst (beleidsmedewerker volkshuisvesting)
- De heer C. Gloudi (beleidsmedewerker ontwikkeling)

Zorg- en welzijnsinstellingen
- De heer A. van Walstijn (lid RvB RIBW-groep Overijssel)
- De heer H. Jansen (voorzitter RvB Saxenburgh Groep)
- De heer R. Rusken (manager facilitair, vastgoed & techniek Saxenburgh Groep)
- De heer A. Bouwmeester (directeur-bestuurder Stichting De Stuw)

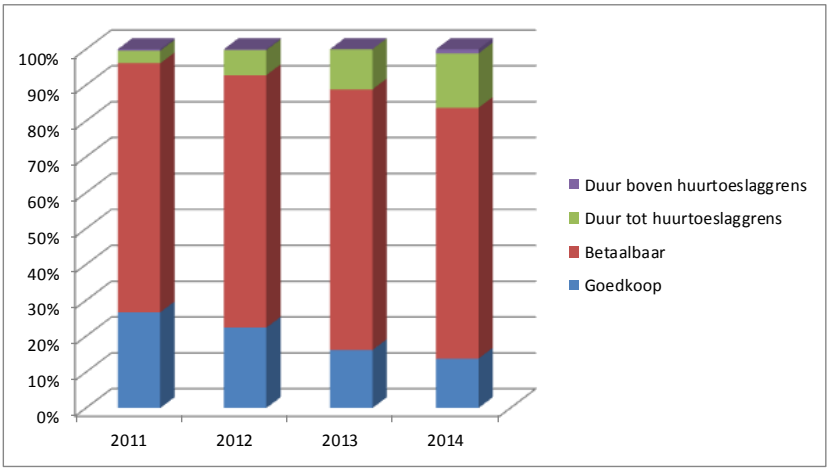
Dorpsbelangen
- De heer R. de Jong (voorzitter Plaatselijk Belang Kloosterhaar)
- De heer R. Datema (secretaris Plaatselijk Belang De Krim)
- Mevrouw A van de Wetering (vm. lid Plaatselijk Belang De Krim)

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	**8,0**

Beschikbaarheid woningen

1.1 Woningvoorraad in aantallen en procenten naar netto-huurprijs



Huurprijsklasse	2011	2012	2013	2014
Goedkoop	873	736	534	483
Betaalbaar	2.270	2.313	2.402	2449
Duur tot huurtoeslaggrens	115	229	370	531
Duur boven huurtoeslaggrens	14	9	-	41
Totaal	3.272	3.287	3.306	3.504

Huurprijsklasse	2011	2012	2013	2014
Goedkoop	27%	22%	16%	14%
Betaalbaar	69%	70%	73%	70%
Duur tot huurtoeslaggrens	4%	7%	11%	15%
Duur boven huurtoeslaggrens	0,4%	0,3%	0%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

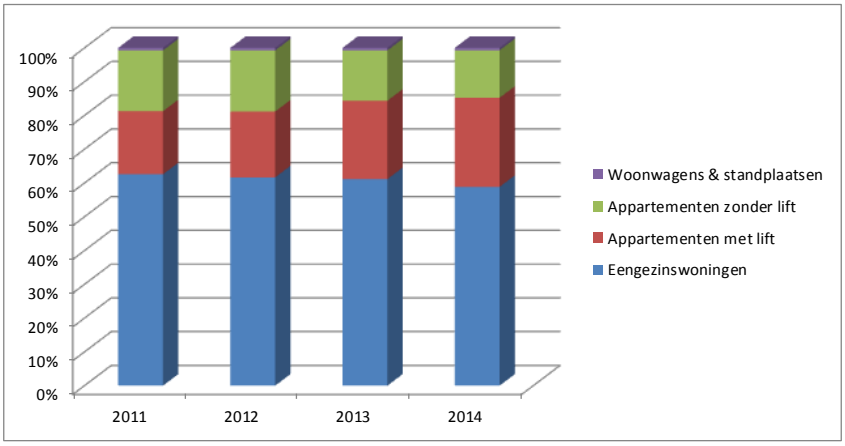
(Bron: jaarverslag/CIP)

Beter Wonen Vechtdal richt zich op het huisvesten van huurders en woningzoekenden die aangewezen zijn op de subsidiabele huurwoningvoorraad. Het woningbestand van Beter Wonen Vechtdal bestaat daarom ook voor het merendeel uit woningen met een subsidiabele huurprijs. Een klein deel heeft een huurprijs boven de huurtoeslaggrens. In 2014 is dit segment toegenomen door de overname van het Vestia-bezit in Hardenberg.

Het woningbezit van Beter Wonen Vechtdal bestaat voor het merendeel uit grondgebonden eengezinswoningen. Door het verkoop-, herstructurerings- en nieuwbouwprogramma is de kwalitatieve samenstelling in de afgelopen jaren meer in balans gebracht met de verschuiving in de leeftijdssamenstelling van huurders en woningzoekenden (starters en senioren). Er is een toename van (1- en 2-persoons)appartementen. In figuur 1.2 zijn de cijfers weergegeven.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

1.2 Kwalitatieve samenstelling woningvoorraad



Woningtype	2011	2012	2013	2014
Eengezinswoningen	2063	2043	2037	2077
Appartementen met lift	616	645	773	931
Appartementen zonder lift	593	599	496	496
Woonwagens & standplaatsen	25	25	25	25
Totaal	3.297	3.312	3.331	3.529

Woningtype	2011	2012	2013	2014
Eengezinswoningen	63%	62%	61%	59%
Appartementen met lift	19%	19%	23%	26%
Appartementen zonder lift	18%	18%	15%	14%
Woonwagens & standplaatsen	1%	1%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

(Bron: dVi 2011 - 2013, jaarverslag 2014)

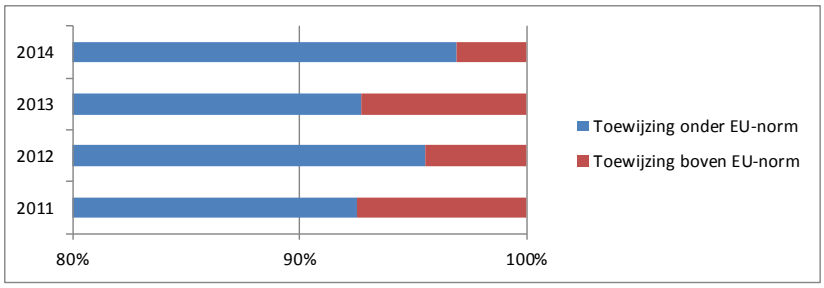
In de afgelopen jaren is door nieuwbouw en aankoop het type meergezinsetagewoningen met lift in omvang en aandeel toegenomen: geschikt voor starters, ouderen en bijzondere doelgroepen.

Tegengaan woonfraude
Tussen 2011 en 2014 zijn jaarlijks een of enkele onderzoeken gedaan op basis van meldingen en/of eigen waarneming. In twee gevallen bleek uiteindelijk sprake van woonfraude; één op basis van illegale onderhuur en één op basis van fraude bij de te overleggen inkomensverklaring.
(Bron: Jaarverslag)

Passend toewijzen
Tenminste 90% van de sociale huurwoningen worden toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen onder de € 34.911. In figuur 1.3 zijn de cijfers weergegeven. Wij sturen bewust om binnen de 10% te blijven en benutten de kaders, naast de toewijzing aan uitzonderingssituaties zoals genoemd in de Tijdelijke regeling voor diensten van Algemeen Economisch Belang, ten behoeve van de leefbaarheid in de buitendorpen. Omdat wij in de buitendorpen de enige verhuurders zijn bieden wij daar ook woonruimtemogelijkheden aan woningzoekenden met een inkomen tussen € 34.000 en € 43.000.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

1.3 Woningtoewijzingen aan de lagere inkomens



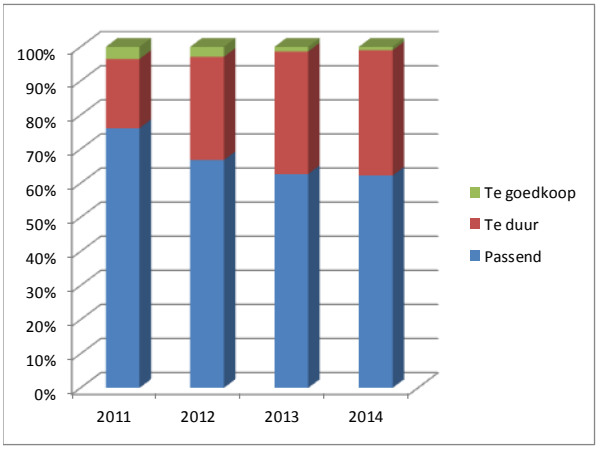
Inkomensklasse	2011	2012	2013	2014
Toewijzing onder EU-norm	260	259	242	285
Toewijzing boven EU-norm	21	12	19	9
Totaal	281	271	261	294

Inkomensklasse	2011	2012	2013	2014
Toewijzing onder EU-norm	93%	96%	93%	97%
Toewijzing boven EU-norm	7%	4%	7%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

(Bron: dVi 2011 - 2013, jaarverslag 2014)

In figuur 1.1. is zichtbaar dat er sprake is van een verschuiving van de huursamenstelling in het bezit van Beter Wonen Vechtdal: de goedkope voorraad neemt af door sloop, het toepassen van streefhuurpercentages bij mutatie en de inkomensafhankelijke huurverhogingsmaatregelen. Toegevoegde nieuwbouwwoningen hebben veelal een huurprijs variërend van de betaalbaarheidsgrens tot een huurprijs tot de huurtoeslaggrens. Deze verschuiving in de huursamenstelling in het bezit komt ook terug in de toewijzingscijfers: het aandeel dure toewijzingen (toewijzingen aan woningzoekenden met een laag inkomen en een huurprijs per 1-1-2015 boven € 596,75) neemt als gevolg hiervan in de loop van de jaren toe. In figuur 1.4 is dit weergegeven.

1.4 Toewijzingen



Toewijzingen	2011	2012	2013	2014
Passend	214	181	185	183
Te duur	57	82	106	108
Te goedkoop	10	8	4	3
Totaal	281	271	295	294

Toewijzingen	2011	2012	2013	2014
Passend	76%	67%	63%	62%
Te duur	20%	30%	36%	37%
Te goedkoop	4%	3%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

(Bron: dVi 2011 - 2013, jaarverslag 2014)

Statushouders

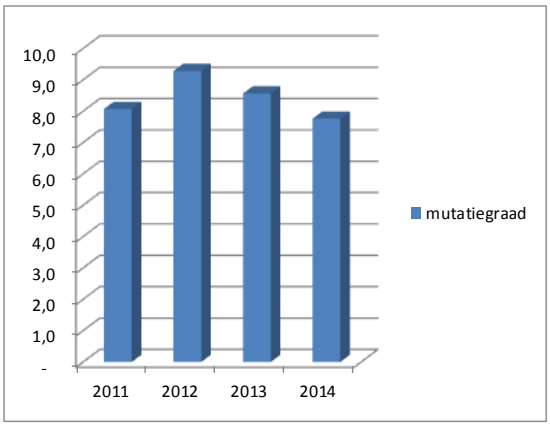
Het aanbieden van woonruimte aan statushouders vindt buiten de reguliere toewijzing plaats. In 2011 moest de gemeente Hardenberg, volgens de taakstelling van het Centraal Orgaan Asielzoekers, 35
statushouders (dit betekent 18 woningen) te huisvesten. Beter Wonen Vechtdal neemt hiervan, volgens de afgesproken verdeelsleutel, 12 woningen voor haar rekening. Dat is bijna 70 % van de gemeentelijke
taakstelling. In 2011 zijn door Beter Wonen Vechtdal 10 woningen aan vluchtelingenwerk aangeboden, hiervan zijn 2 woningen terug gekomen in verband met het ontbreken van kandidaten. Ook in 2012 speelde dit: van de 12 door BWV beschikbaar gestelde woningen kwamen er 4 woningen terug in verband met het ontbreken van kandidaten. Qua aantal was er een voorstand van 12 gehuisveste personen. In 2013 heeft BWV, met inachtneming van de voorstand, voldaan aan de taakstelling door in de huisvesting van 29 statushouders te voorzien.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

In 2014 bedroeg de taakstelling 32 te huisvesten personen; in totaal heeft Beter Wonen Vechtdal 43 statushouders voorzien in huisvesting.

(Bron: Kwartaalbericht / Jaarverslag)

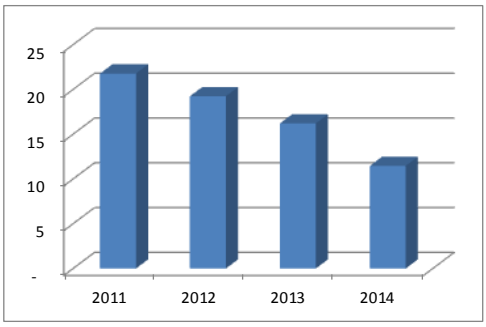
1.5 Mutatiegraad woningen (beëindigde verhuringen)



Jaar	2011	2012	2013	2014
Aantal mutaties	264	305	283	272
mutatiegraad	8,1	9,3	8,6	7,8

(Bron: Jaarverslag)

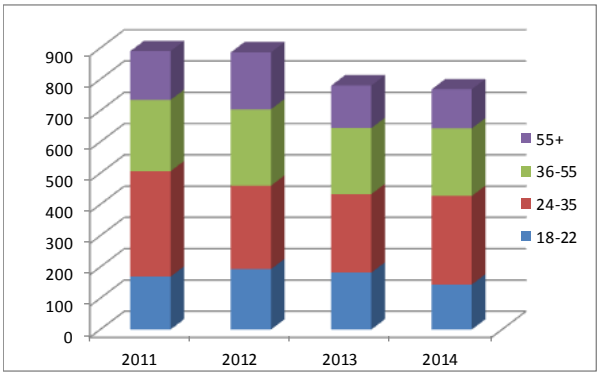
1.6 Reacties per woning



Jaar	2011	2012	2013	2014
Aantal woningaanbiedingen	224	262	225	327
Reacties woningzoekenden	4.877	5.041	3.644	3.746
Reacties per woning	22	19	16	11

(Bron: Kwartaalbericht)

1.7 Actief reagerende woningzoekende naar leeftijd



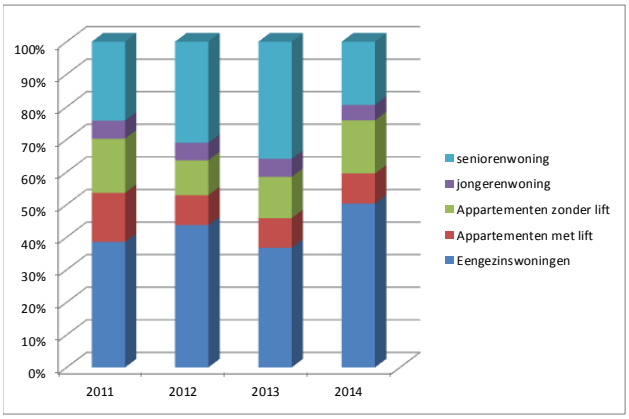
Woningzoe	2011	2012	2013	2014
18-22	169	193	182	144
24-35	337	267	251	283
36-55	228	244	211	216
55+	156	182	136	125
Totaal	890	886	780	768

(Bron: Kwartaalbericht)

Actief reagerende woningzoekenden zijn woningzoekenden die minimaal 1 x gereageerd hebben in het betreffende jaar.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

1.8 Toewijzingen naar woningtype

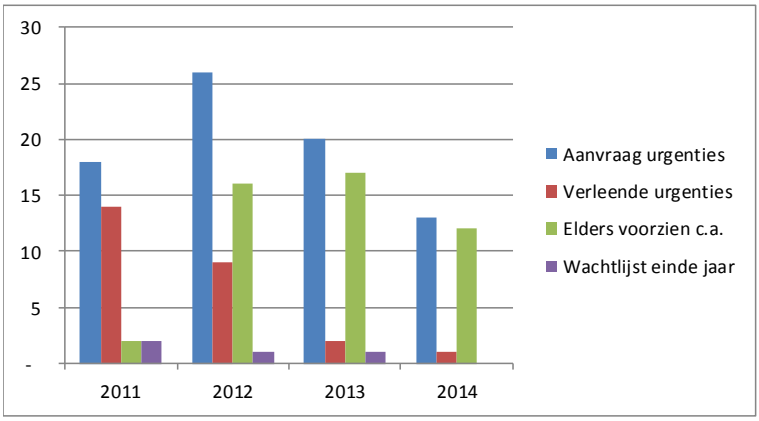


Woningtype	2011	2012	2013	2014
Eengezinswoningen	97	114	93	148
Appartementen met lift	38	24	23	27
Appartementen zonder lift	42	28	32	48
jongerenwoning	14	14	14	14
seniorenwoning	61	81	91	57
Totaal	252	261	253	294

Woningtype	2011	2012	2013	2014
Eengezinswoningen	38%	44%	37%	50%
Appartementen met lift	15%	9%	9%	9%
Appartementen zonder lift	17%	11%	13%	16%
jongerenwoning	6%	5%	6%	5%
seniorenwoning	24%	31%	36%	19%
Totaal	100%	100%	100%	100%

(Bron: Kwartaalbericht)

1.9 Woonruimte urgenties



	2011	2012	2013	2014
Aanvraag urgenties	18	26	20	13
Verleende urgenties	14	9	2	1
Elders voorzien c.a.	2	16	17	12
Wachtlijst einde jaar	2	1	1	0

(Bron: Kwartaalbericht/Jaarverslag)

Betaalbaarheid

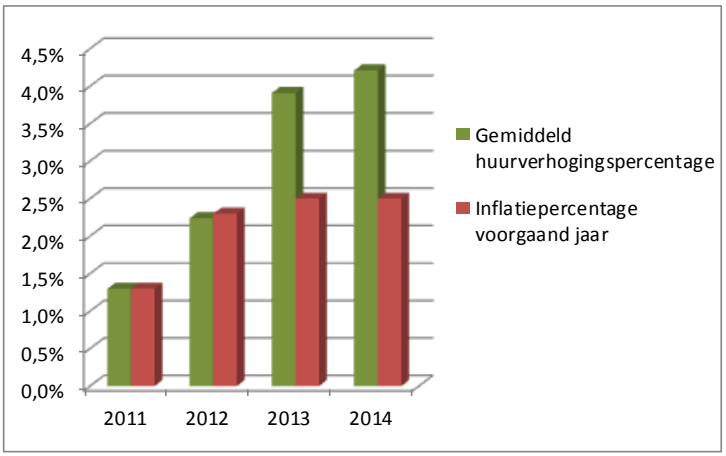
Door Beter Wonen Vechtdal wordt een gematigd huurbeleid toegepast, waarbij rekening wordt gehouden met de marktpositie van woningen en streefhuurpercentages; de gemiddelde streefhuur bedraagt 75% van de maximaal redelijke huur.

(Bron: adviesverzoek Huurverhogingsronde)

De gerealiseerde jaarlijkse huurverhogingspercentages zijn in figuur 1.10 weergegeven.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

1.10 Huurbeleid



	2011	2012	2013	2014
Gemiddeld huurverhogingspercentage	1,3%	2,24%	3,9%	4,2%
Inflatiepercentage voorgaand jaar	1,3%	2,3%	2,5%	2,5%

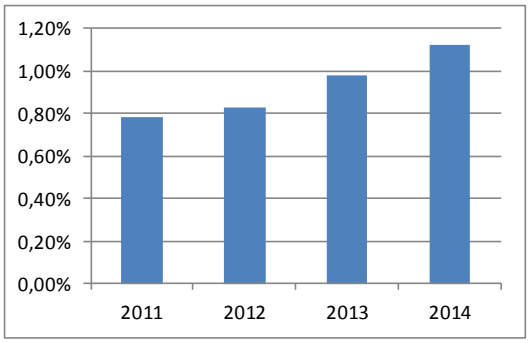
(Bron: Jaarverslag)

In 2014 heeft Beter Wonen Vechtdal in verband met de doorgevoerde verhuurdersheffing invulling gegeven aan de mogelijkheid om een toeslag op de standaardhuurverhoging toe te passen bij de midden- en hogere inkomensgroepen. In 2013 is het standaardtoeslagpercentage van 1,5% bij alle huurders toegepast.

(Bron: BV-besluitenlijst)

Door Beter Wonen Vechtdal wordt een actief beleid gevoerd om huurachterstanden en huisuitzettingen zoveel mogelijk te voorkomen. Met de GKB-Drenthe zijn afspraken gemaakt om huurders een tweede kans te bieden om uit een huurachterstand te komen zonder inschakeling van de deurwaarder, het zgn. Erop af-project.
(Bron: Jaarverslag)
In onderstaande figuren is de ontwikkeling van de huurachterstand, WSNP-huurders, incassozaken en (aangezegde) ontruimingen weergegeven.

1.11 Huurachterstanden

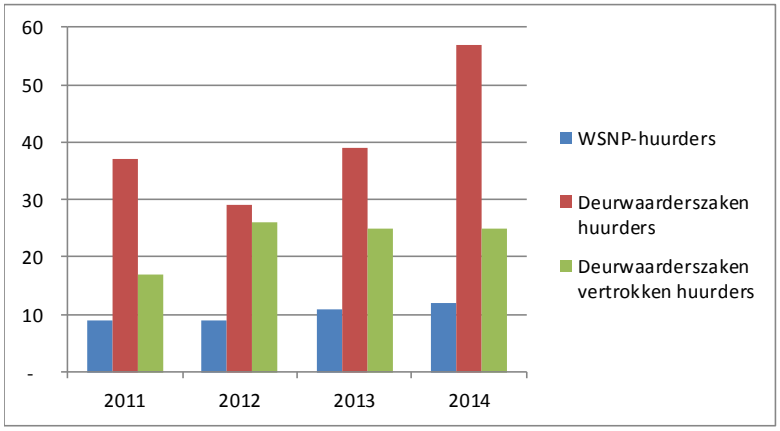


	2011	2012	2013	2014
Huurachterstand als % van de jaarhuur	0,78%	0,83%	0,98%	1,12%

(Bron: Jaarverslag)

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

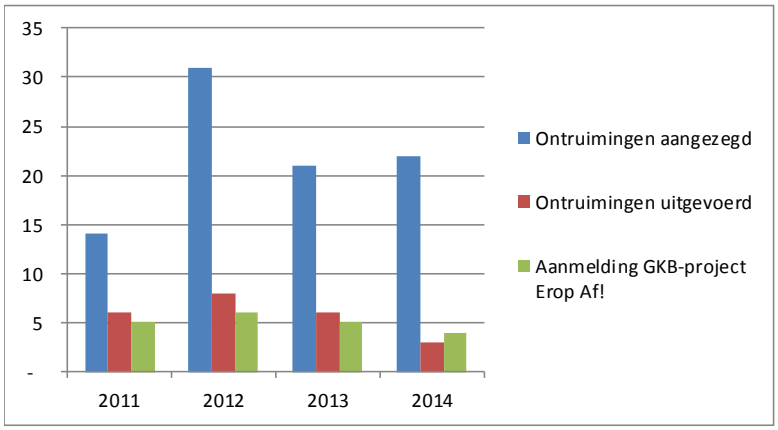
1.12 Incassozaken



	2011	2012	2013	2014
WSNP-huurders	9	9	11	12
Deurwaarderszaken huurders	37	29	39	57
Deurwaarderszaken vertrokken huurders	17	26	25	25

(Bron: Jaarverslag)

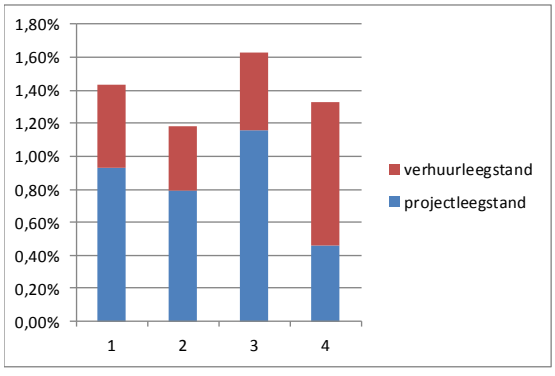
1.13 (Voorkomen) ontruimingen



	2011	2012	2013	2014
Ontruimingen aangezegd	14	31	21	22
Ontruimingen uitgevoerd	6	8	6	3
Aanmelding GKB-project Erop Af!	5	6	5	4

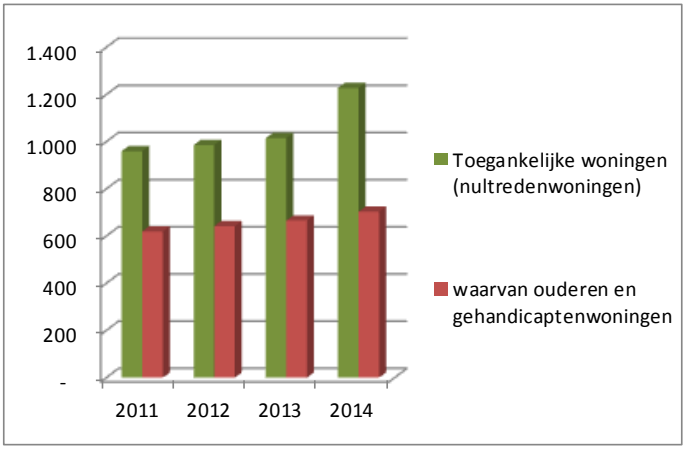
(Bron: Kwartaalbericht)

1.14 Leegstand in percentage van de jaarhuur



	2011	2012	2013	2104
projectleegstand	0,93%	0,79%	1,16%	0,46%
verhuurleegstand	0,50%	0,39%	0,47%	0,87%
Totaal	1,43%	1,18%	1,63%	1,33%

(Bron: Jaarverslag)

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
Verhuurleegstand betreft leegstand vanwege frictie op de woningmarkt of vanwege mutatie-onderhoud. Projectleegstand heeft betrekking op leegstand vanwege sloop, herstructureringsprojecten, gereserveerde WMO-woonruimte en BOG-ruimte (bedrijfsonroerendgoed).	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	**8,0**
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte **2.1 Wonen en zorg (geschikte) eenheden**  (Bron: CiP / Jaarcijfers 2014) In bovenstaande tabel is het aantal voor wonen en zorg-geschikte wooneenheden weergegeven. In de periode 2011-2014 zijn in totaal 268 nultredenwoningen toegevoegd, waarvan 83 nultredenwoningen specifiek voor senioren en gehandicapten. Een nultredenwoning is een woning die zowel intern als extern toegankelijk is. Een woning is intern toegankelijk als de belangrijkste vertrekken (woonkamer, keuken, toilet, badkamer en één slaapkamer) op één verdiepingslaag liggen. Een woning is extern toegankelijk als de belangrijkste vertrekken van buiten te bereiken zijn zonder trappen te hoeven lopen. Een ouderen- of gehandicaptenwoning is een nultredenwoning die de corporatie bij vrijkomen met voorrang specifiek toewijst aan een 55-plushuishouden c.q. aan een gehandicapte. (Bron: CiP / Jaarcijfers 2014) • Beter Wonen Vechtdal werkt samen met de Saxenburgh Groep inzake de toewijzing van woonruimte voor ouderen met een zorgindicatie. In de kern Gramsbergen betreft dit de Acaciastraat: 10 zorgappartementen (incl. een zorgpost), de Gramsbergerstate: 20 aanleunwoningen en Het Weerdje: 36 aanleunwoningen. In de kern Hardenberg de Jonkerlaan: 24 zorgappartementen en De Bekke: 4 zorgappartementen. • Beter Wonen Vechtdal verhuurt appartementen voor intramurale zorg aan de Saxenburgh Groep. In de woonservicezone in de kern Hardenberg betreft dit 2 PG-groepen in complex De Meander en 4 PG-groepen in complex Schoutenhof II (wijk Marslanden). Daarnaast huurt de Saxenburgh Groep 21 intramurale zorgappartementen in De Overlaat en 12 intramurale zorgappartementen in de Bekke. (Bron: Jaarverslag)	
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking • In Dedemsvaart is in 2011 het wooncomplex van Philadelphia (32 appartementen) uitgebreid met 2 intramurale appartementen ten behoeve van cliënten met een verstandelijke beperking. • Met het RIBW en Ambiq zijn in 2014 huurcontracten gesloten om in de kern Hardenberg een woonvoorziening voor in totaal 20 cliënten te realiseren op het voormalige Alfa-collegeterrein. • Beter Wonen Vechtdal participeert in de regionale samenwerking 'De Herberg' voor de opvang van daklozen uit de regio. (Bron: Jaarverslag)	

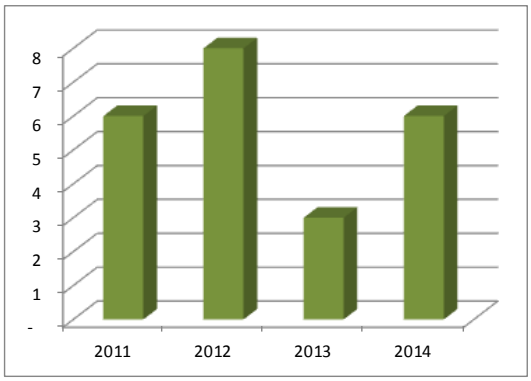
Wonen en zorg eenheden	2011	2012	2013	2014
Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	960	986	1.015	1.228
waarvan ouderen en gehandicaptenwoningen	620	642	666	703

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

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

- Met de gemeente Hardenberg is een overeenkomst gesloten inzake het plaatsen van zorgunits bij bestaande woonruimte.
- In het RIBW-complex aan de Bruchterweg in Hardenberg is een zorgvoorziening aanwezig ten behoeve van het voorzien in noodopvang.

2.2 Gebruik crisisopvang Hardenberg



	2011	2012	2013	2014
aantal gevallen crisisopvang	6	8	3	6

(Bron: Kwartaalbericht)

- Binnen het nieuwbouwseniorencomplex De Praam in Slagharen is in 2011 een ruimte opgeleverd voor het houden van dagactiviteiten. De Saxenburgh Groep verzorgt de begeleiding.
- In een nieuwbouwwooncomplex in de kern Bergentheim zijn in 2013 2 woningen opgeleverd in de vorm van een dagbestedingsruimte voor cliënten van de Saxenburgh Groep.
- In 2014 is een traject gestart om het voormalig notariskantoor te herbestemmen tot onzelfstandige woonruimte voor mensen die tijdelijke huisvestingsproblemen hebben wegens uitzettingen, schuldenproblematiek, echtscheidingsproblemen, e.d.
- Met de Stichting Present Hardenberg is een overeenkomst gesloten om via inzet van vrijwilligers hulp te bieden aan huishoudens die zelf niet de gezondheid, het geld of het netwerk hebben om dat (zelf) te doen teneinde de doelgroep van Beter Wonen Vechtdal langer zelfstandig huisvesting te kunnen bieden.
- Met het Leger des Heils hebben wij, in samenspraak met de Zwolse woningcorporaties, werkafspraken in het kader van het Take-off project. In dat kader worden in 2 woningen van Beter Wonen Vechtdal in totaal 6 zwerfjongeren gehuisvest, die periodiek doorstromen naar reguliere huisvesting in Hardenberg.
- Beter Wonen Vechtdal is in Bruchterveld aan de Hoopsteeweg een experiment gestart om via een integrale werkwijze de verrommeling van een stukje platteland aan te pakken. In een pilot wordt samengewerkt met gemeente, provincie, (milieu)politie en opbouwwerk. Beheersbaarheid op lange termijn is daarbij een belangrijk doel. De provincie Overijssel ondersteunt dit project (financieel) in het kader van haar Sociaal Flankerend Beleid. Met de bewoners is gesproken over de (on)mogelijkheden om te komen tot nieuwbouw / renovatie. Als start van de pilot is in 2013 de eerste nieuwbouwwoning opgeleverd.

(Bron: Jaarverslag / BV-besluitenlijst)

Overige huisvestingsprojecten voor bijzonder doelgroepen:

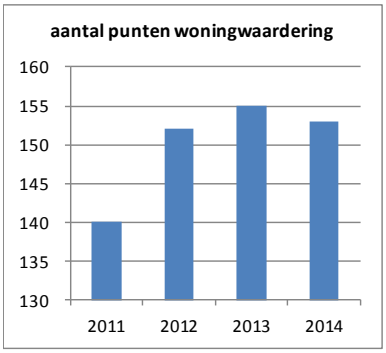
Overzicht overig verhuurd vastgoed aan zorginstellingen t.b.v. huisvesting cliënten *):
Stichting Philadelphia: 16 wooneenheden
Stichting Ambiq: 10 wooneenheden
Stichting RIBW: 63 wooneenheden
Stichting Baalderborg: 15 eenheden
Stichting InteraktContour: 15 wooneenheden
Leger des Heils: 2 woningen
J.P. vd Bentstichting: 15 wooneenheden
Saxenburgh Groep: 55 wooneenheden

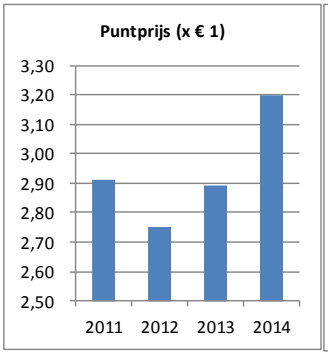
*) Dit betreft woonruimte waarbij ultimo 2014 sprake is van integrale levering van wonen en zorg op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), danwel sprake is van gebruik/verhuringen van onzelfstandige woonruimte.

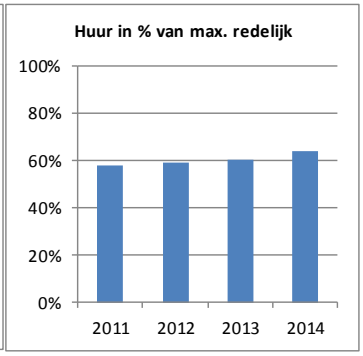
Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
• Beter Wonen Vechtdal werkt samen met de regiocorporaties aan de opvang van daklozen (De Herberg in Zwolle) en draagt bij aan de instandhouding van een regionale voorziening voor vrouwenopvang (Cadera in Zwolle). • Matching/Cofinanciering vindt plaats bij SSH-Utrecht (Casa-Confettiproject sinds 2005) en SLS-Leiden (sinds 2007). In 2014 is het in 2002 gestarte matchingstraject in het vm. rampgebied in Enschede afgerond.	
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	**8,0**

Woningkwaliteit

3.1 Kwaliteit en prijs-verhouding







kwaliteit en prijsverhouding	2011	2012	2013	2014
aantal punten woningwaardering	140	152	155	153
Puntprijs (x € 1)	2,91	2,75	2,89	3,2
Huur in % van max. redelijk	58%	59%	60%	64%

(Bron: CiP/jaarcijfers 2014)

Door de nieuwbouw in de afgelopen jaren is het gemiddeld aantal woningwaarderingspunten toegenomen, evenals de puntprijs. De huur als percentage van maximaal redelijk groeit door de toepassing van het streefhuurbeleid langzaam richting 65%.

Asbest

In 2014 heeft Beter Wonen Vechtdal een inventarisatie laten uitvoeren waarbij middels een 10% steekproef in beeld is gebracht waar zichtbaar asbest aanwezig is. Tijdens deze opname zijn geconstateerde onveilige situaties direct aangepakt. Op basis van deze inventarisaties is eind 2014 een concept-asbest beleid geformuleerd, waarbij als uitgangspunt is genomen dat in 2022 de woningvoorraad van Beter Wonen Vechtdal asbestvrij is.

Investeringen in bestaand bezit

2011: 131 woningverbeteringen, 1,9 miljoen euro
2012: 120 woningverbeteringen, 2,7 miljoen euro
2013: 140 woningverbeteringen, 2,5 miljoen euro
2014: 129 woningverbeteringen, 1,5 miljoen euro

Bron: CiP/jaarverslag 2014)

Kwaliteit dienstverlening

Via de jaarlijkse KWH-metingen wordt de algemene dienstverlening gemeten. Daarnaast wordt de kwaliteit van de dienstverlening aan huurders van renovatie- en nieuwbouwprojecten gemeten.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

Metingen KWH-Huurlabel:

KWH-Huurlabel - meetonderdelen	2011	2012	2013
Contact	*niet gemeten*	**8,1**	*niet gemeten*
Bereikbaarheid (*corporatie bezoeken*)	*niet gemeten*	**8**	*niet gemeten*
Telefonische bereikbaarheid (*corporatie bellen*)	**6,9**	**7,6**	**7,6**
Communicatie & informatie	*niet gemeten*	**8,7**	**7,7**
Woning zoeken	*niet gemeten*	**7,8**	**7,6**
Nieuwe woning (*woning betrekken*)	*niet gemeten*	**7,7**	**7,6**
Huur opzeggen (*woning verlaten*)	**8,4**	**8**	**8,2**
Reparaties	*niet gemeten*	**8,5**	**8,4**
Onderhoud	**7,8**	**8,2**	**7,9**
Klachten afhandelen	**7,2**	**7,3**	**6,1**
Totaal score	**7,7**	**8**	**7,7**

In 2014 heeft er geen meting van het Huurlabel plaatsgevonden, op 15 april 2014 heeft KWH bericht dat het aan Beter Wonen Vechtdal toegekende Huurlabel is verlengd tot 15 april 2016.

(Bron: Jaarverslag / KWH)

Kwaliteitsmetingen renovatieprojecten:

Jaar van onderhoudsingreep	2011	2012	2013	2014
Aantal onderhoudsprojecten	8	4	3	3
Informatie en communicatie door BWV	7,1	7,6	7,5	7,8
Communicatie door derden	7,6	7,9	8	7,8
Schoon achterlaten woning na onderhoud	7,1	7,6	7,8	7,4
Beoordeling eindresultaat	7,3	7,8	7,6	7,6
Beoordeling van het gehele project	**7,1**	**7,6**	**7,6**	**7,7**

(Bron: Jaarverslag / Klanttevredenheidsonderzoeken 2011-2014)

Kwaliteitsmetingen nieuwbouwprojecten:

Jaar van oplevering nieuwbouwproject	2011	2012	2013	2014
Aantal nieuwbouwprojecten	2	3	2	3
Informatievoorziening	7,4	7,5	7,6	7,4
Opgeleverde staat van de woning	7,2	7,2	7,8	7,9
Woning bezemschoon opgeleverd	-	7,3	7,5	8,1
Oordeel raparatieverzoeken	6,8	6,9	7,4	7,3
Algemeen oordeel over de woning	**7,7**	**8**	**8**	**7,7**

(Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken 2011-2014)

De resultaten van de kwaliteitsmetingen worden besproken met de Huurdersorganisatie en teruggekoppeld aan de betrokken bewoners.

Huurders kunnen met klachten terecht bij de Klachtencommissie van Beter Wonen Vechtdal. Tot 31-12-2014 was dit een zelfstandige commissie. In 2014 is, na advisering door de Huurdersorganisatie, besloten om deel te nemen in de Regionale Klachtenadviescommissie, waarin naast Beter Wonen Vechtdal 6 andere woningcorporaties uit de regio participeren. Met ingang van 1-1-2015 maakt Beter Wonen Vechtdal deel uit van de Regionale Klachtenadviescommissie.

(Bron: Jaarverslag Geschillencommissie)

Aantal ingediende klachten en inhoud uitgebracht advies Geschillencommissie:
2011: 1 klacht bij de Geschillencommissie, deels gegrond verklaard.
2012: 3 klachten, alle drie ongegrond.
2013: geen klachten.
2014: 1 klacht, ongegrond verklaard.

(Bron: jaarverslag Geschillencommissie Beter Wonen Vechtdal)

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

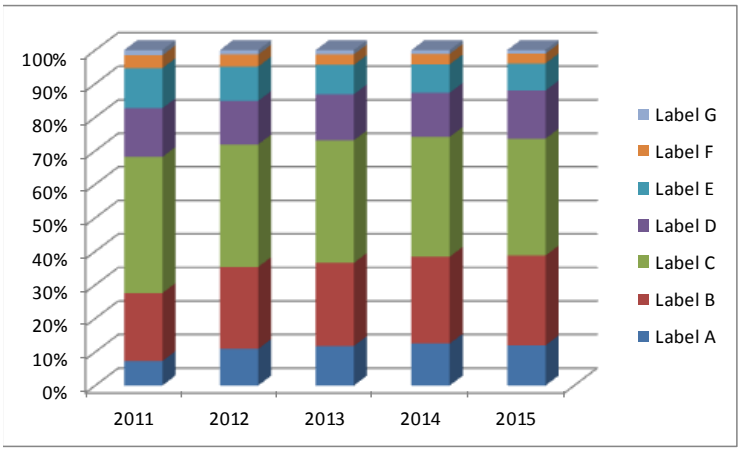
Energie en duurzaamheid

In 2012 is het beleidsplan Focus 2012-2016 vastgesteld. In het daaropvolgende Ondernemingsplan 2013-2017 is als doelstelling geformuleerd om in 2017 het gemiddeld energielabel op B te krijgen.

(Bron: Beleidsplan / Ondernemingsplan)

Over de afgelopen jaren verloopt de energielabeling als volgt:

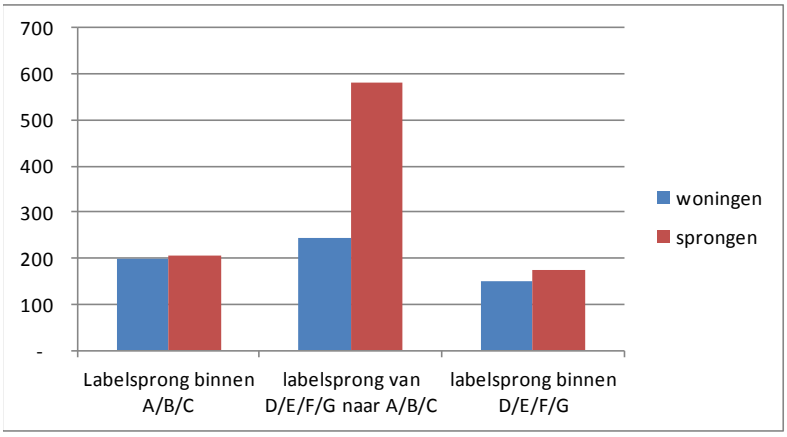
3.2 Energie en duurzaamheid



	2011	2012	2013	2014	2015
Label A	7%	11%	12%	12%	12%
Label B	20%	24%	25%	26%	27%
Label C	41%	37%	37%	36%	35%
Label D	15%	13%	14%	13%	14%
Label E	12%	10%	9%	9%	8%
Label F	4%	4%	3%	3%	3%
Label G	2%	1%	1%	1%	1%

Door de overname van het Vestia-vastgoed in 2014 is het aantal C- en D-labels per 1-1-2015 toegenomen t.o.v. 1-1-2014. 74% van het woningbezit heeft inmiddels een C-label of hoger, ten opzichte van 68% in 2011.

3.3 labelsprongen



	woningen	sprongen
Labelsprong binnen A/B/C	199	206
labelsprong van D/E/F/G naar A/B/C	245	580
labelsprong binnen D/E/F/G	150	175
totaal	594	961

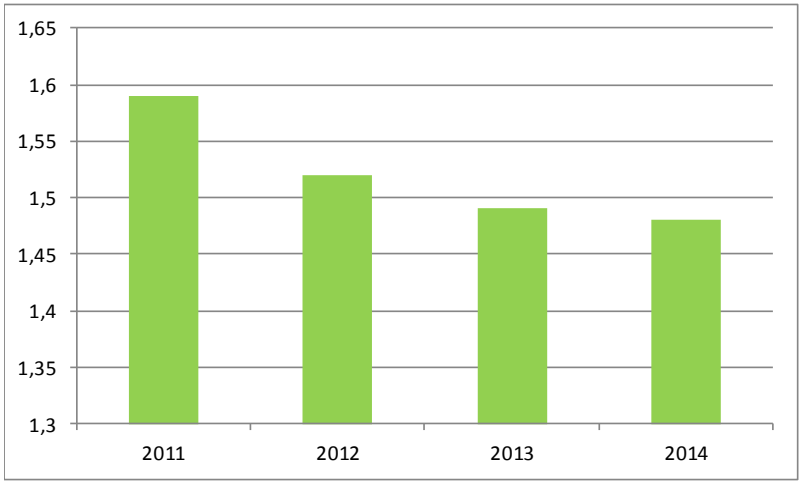
Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

In de periode 2011-2014 zijn door onderhoudsmaatregelen bij 594 woningen in totaal 961 labelsprongen gerealiseerd.

(Bron: Vabi)

Het verloop van de energielabels weergegeven in de vorm van de ontwikkeling van de energie-index:

3.5 Verloop energie-index 2011-2014

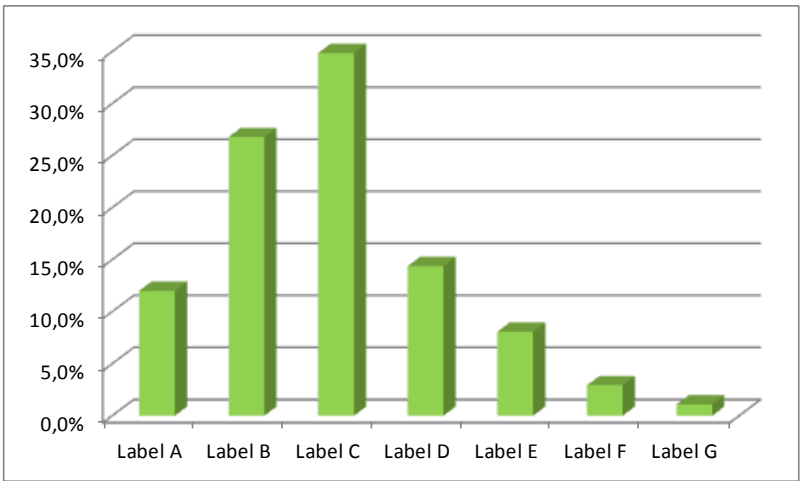


jaar	2011	2012	2013	2014
Energie-index	1,59	1,52	1,49	1,48

(Bron: Vabi / SHAERE)

In figuur 3.5 is de stand van de energielabels per 31-12-2014 weergegeven:

3.5 Opbouw energielabels per 31-12-2014



	2015
Label A	12%
Label B	27%
Label C	35%
Label D	14%
Label E	8%
Label F	3%
Label G	1%

(Bron: Vabi)

2013: Bij de nieuwbouw van de Schoutenhof II is een WKO-installatie in combinatie met zonnepanelen gerealiseerd.

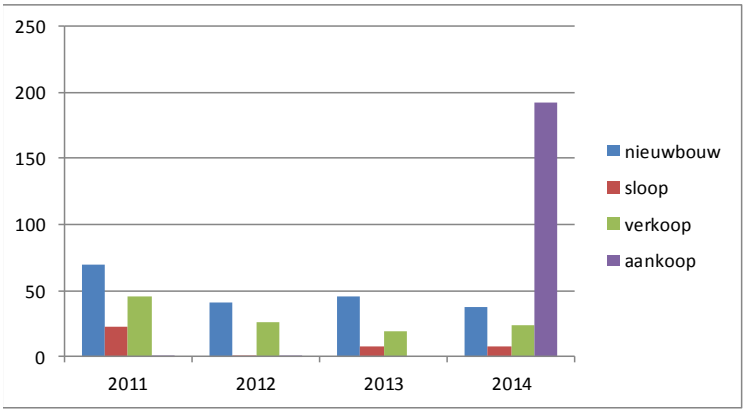
4. (Des)investeringen in vastgoed	9,0

Nieuwbouw
Bij het nieuwbouwprogramma laten we ons ook al leiden door ons SVB en de gewenste verandering van onze woningvoorraad. De prestatieafspraken met de gemeente Hardenberg zijn daarbij belangrijk: méér betaalbare seniorenwoningen, jongerenwoningen en woningen voor bijzondere doelgroepen.

(Bron: Jaarverslag)

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer

4.1 Nieuwbouw, sloop, verkoop en aankoop



	2011	2012	2013	2014
nieuwbouw	69	41	45	37
sloop	23	1	8	8
verkoop	45	26	19	24
aankoop	1	1	-	192

(Bron: Jaarverslag)

Specificatie opgeleverde nieuwbouw:
2011: Vechthof I / Hardenberg: 9 eengezinswoningen en 2 appartementen
De Bleek / Hardenberg: 14 starters/jongerenappartementen
De Bekke / Hardenberg: 12 seniorenappartementen
De Praam / Slagharen: 24 seniorenappartementen + plint maatschappelijk vastgoed
Slagharen: 7 starterseengezinswoningen
Dedemsvaart: 2 appartementen Philadelphia
2012: Schoutenhof II / Hardenberg: 22 seniorenappartementen
De Beukenhof / De Krim: 13 seniorenappartementen
Bergentheim: 6 grondgebonden seniorenwoningen
2013: Schoutenhof II / Hardenberg: 28 PG-eenheden + plint maatschappelijk vastgoed
Hoopsteeweg / Bruchterveld: 1 eengezinswoning
Ommen: vervanging 8 woonwagens
Gramsbergen: 10 seniorenappartementen + zorgruimte
Bergentheim: 6 grondgebonden seniorenwoningen
2014: De Bleek: 5 jongerenappartementen
De Bekke: 4 seniorenappartementen
Gramsbergen: 10 eengezinswoningen
Hardenberg: 14 eengezinswoningen en 4 appartementen

(Bron: Jaarverslag)

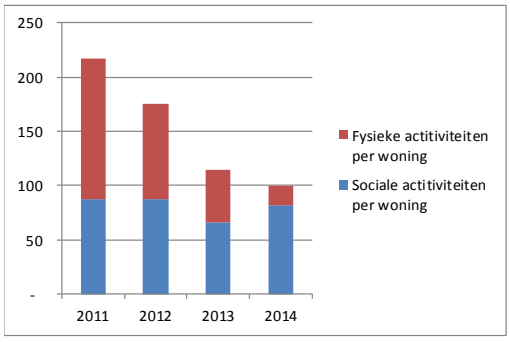
Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Woningverbeteringen:
2011: 131 woningen, totaal 1,9 miljoen euro / € 15.092 per woning
2012: 120 woningen, totaal 2,8 miljoen euro / € 23.275 per woning
2013: 140 woningen, totaal 2,5 miljoen euro / € 17.950 per woning
2014: 129 woningen, totaal 1,5 miljoen euro / € 11.751 per woning

(Bron: CiP / Jaarverslag)

Maatschappelijk vastgoed

2011: Plintruimte De Praam / Slagharen (Dagopvang, Thuiszorg/JGZ, Kinderopvang/Peuterspeelzaal, Buurtkamer en Bibliotheek)
2012: Zorgpost Saxenburgh Groep in wooncomplex Beukenhof in De Krim
2013: Voormalig Jongerencentrum Hardenberg verbouwd t.b.v. Hengelsportvereniging Hardenberg.
2013: Plintruimte Schoutenhof II (Dagopvang/Grand Café Saxenburgh Groep)
Acaciastraat / Gramsbergen: zorgunit
Ruimte voor dagopvang Saxenburgh groep in 2 nieuwbouwwoningen Bergentheim
2014: Bibliotheek ondergebracht in Buurtkamer in De Krim
2014: Deel Plintruimte De Bleek: Stichting Carinova
2014: Plintruimte De Bekke en De Bleek (deels), bestemming maatschappelijk vastgoed, omgebouwd tot appartementen voor jongeren en senioren.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
In 2014 gestart met onderzoek naar herbestemming vm. Notariskantoor in Hardenberg als voorziening voor opvang voor mensen die tijdelijke huisvestingsproblemen hebben wegens uitzettingen, schuldenproblematiek, echtscheidingsproblemen, e.d. In 2014 in samenwerking met Pauropus gestart met onderzoek naar herbestemming deel voormalige Jongerencentrum Hardenberg als uitvalsbasis voor huisvesting van een reïntegratieproject. (Bron: Jaarverslag) Overig verhuurd maatschappelijk vastgoed: Kloosterhaar: Peuterspeelzaal/kinderopvang in voormalige bibliotheek. Bergentheim: Bibliotheek, peuterspeelzaal/kinderopvang in voormalige basisschool. Hardenberg: Buurtkamer in gebouw De Meander Hardenberg: De Stuwdijk t.b.v. huisvesting De Stuw, De Kern en het RIBW Hardenberg: Dagopvang Saxenburgh Groep in complex De Meander Hardenberg: Dagopvang InteraktContour in complex De Overlaat Hardenberg: huisvesting Ambiq in complex De Overlaat Ommen: Vechtgenotenhuis, inloophuis voor kankerpatiënten	
Aankoop In 2014 is een traject gestart om te komen tot overname van het bezit van Vestia in de gemeente Hardenberg om zo deze voorraad te behouden voor de sociale huursector. Dit traject heeft erin geresulteerd dat al het Vestia-bezit in de gemeente Hardenberg eind 2014 is overgenomen. Een investering van € 18,4 miljoen, waarop € 4 miljoen als onrendabele investering is afgeboekt. (Bron, Jaarverslag / Kwartaalbericht)	
5. Kwaliteit van wijken en buurten	**7,0**
Leefbaarheid Beter Wonen Vechtdal heeft als sociale verhuurder twee gezichten. In de hoofdkern Hardenberg ligt de nadruk op onze klantgerichtheid als woningverhuurder. In de kleinere kernen faciliteren we daarnaast het onderbrengen van maatschappelijke dienstverlening en voorzieningen. Zo verzorgen we de huisvesting van buurtkamers. Beter Wonen Vechtdal zet in op een vitaal platteland. (Bron: beleidsplan Focus 2012-2016) Onze focus is er op gericht om samen met de verenigingen van Plaatselijk Belang komen tot afspraken over de leefbaarheid op lokaal niveau. De kernen De Krim en Kloosterhaar vormen voor ons aandachtsgebieden. Met het oog hierop zijn zowel met Plaatselijk Belang De Krim (2012) als met Plaatselijk Belang Kloosterhaar (2014) samenwerkingsovereenkomsten gesloten om de leefbaarheid op gestructureerde wijze op te pakken. (Bron: Jaarverslag) In 2013 is, in samenwerking met Plaatselijk Belang De Krim, onderzocht of er mogelijkheden waren om de bibliotheek te behouden voor de kern. Dit heeft er in 2014 in geresulteerd dat een door vrijwilligers gerunde vestiging is gerealiseerd in de Buurtkamer. (Bron: Jaarverslag) **5.1 Uitgaven leefbaarheid (gemiddeld per woning)**  		2011	2012	2013	2014
---	---	---	---	---
Sociale activiteiten	288.000	289.000	217.000	285.000
Fysieke activiteiten	423.000	286.000	161.000	63.000
Totaal	711.000	575.000	378.000	348.000 | | Aantal woningen	3272	3287	3306	3504
---	---	---	---	---
Sociale actitiviteiten per woning	88	88	66	81
Fysieke actitiviteiten per woning	129	87	49	18
Totaal gemiddeld per woning	217	175	114	99	 (Bron: CiP / Jaarverslag)	

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
De sociale activiteiten per woning hebben onder meer betrekking op het klantloyaliteitsprogramma (Thuispunten en Voordeelgids), de Voor Elkaar bijeenkomsten en de samenwerking met Plaatselijke Belangen. De fysieke activiteiten op het gebied van leefbaarheid hebben betrekking op projecten in het kader van de veiligheid en netheid van de woonomgeving, vaak geïnitieerd op aangeven van de wijkhuismeesters. Daarnaast (buurt)projecten die bijdragen aan het bevorderen van de leefbaarheid, zoals het skatepark in de wijk Marsch-Kruserbrink in Hardenberg.	
Wijk- en buurtbeheer Jaarlijks worden verspreid over de kernen en wijken drie huurdersbijeenkomsten georganiseerd met het thema 'voor elkaar contact' . Directie en medewerkers van Beter Wonen Vechtdal gaan dan met de huurders in gesprek over het beleid, over projecten, over klachten, over individuele zaken. Alles kan en mag daarbij aan de orde komen. De essentie van de bijeenkomsten zit in het 'contact', in het gesprek, in de bereidheid van de corporatie om te luisteren. (Bron: beleidsplan Focus / Jaarverslag) Vanuit de huurders zijn er dertien bewonerscommissies actief, die betrokken zijn bij het beheer en beleid van Beter Wonen Vechtdal. De bewonerscommissies worden financieel ondersteund door Beter Wonen Vechtdal, daarnaast krijgen bestuursleden een extra vergoeding in de vorm van Thuispunten. De wijkhuismeesters houden spreekuur in de betreffende wooncomplexen. Daarnaast vindt er op kernniveau overleg plaats met verenigingen van Plaatselijk Belang. (Bron: Beleidsplan Focus / Jaarverslag) Er is ook op heel praktische wijze invulling gegeven aan het thema 'bijdragen aan leefbaarheid in steden en kernen'. In navolging van een in 2013 gestart initiatief van de bewonerscommissie aan de Parkweg is in 2014 aan de bewonerscommissies tuingereedschap aangeboden. Bewoners kunnen dan gezamenlijk hun woonomgeving netjes houden. De meeste bewonerscommissies hebben hier positief op gereageerd en in de maand november is het tuingereedschap overhandigd. (Bron: Jaarverslag)	
Aanpak overlast Beter Wonen Vechtdal participeert in het lokale netwerkoverleg over overlast en veiligheid. In nauwe samenwerking met gemeente, politie en zorgverlenende instanties wordt daarbij pragmatisch en handelend opgetreden ingeval een huurder bijzondere zorg/begeleiding of aandacht nodig had. Daarnaast participeert Beter Wonen Vechtdal op gemeentelijk niveau in het Multi Disciplinair Overleg. Hierin wordt met meerdere instanties, vaak onder leiding van de gemeente, bekeken hoe de hulpverlening voor een specifiek huishouden het beste opgepakt kan worden. (Bron: Jaarverslag)	
6. Overige/andere prestaties	
-	

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.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).
Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde 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%

Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Beter Wonen Vechtdal.

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

Toegepast:	●	GR
Actiepunt:	●	G
Uit te leggen:	●	R
Bespreekpunt RvC:	●	B
Niet van toepassing:	○	

In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcororaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.
Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno|drukkers BV, Arnhem

I Naleving en handhaving van de code

Uitwerking	Status
1. Hoofdlijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet.	Ø GR
De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	Ø GR
2. Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).	Ø GR
3. Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	Ø GR

II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

Uitwerking	Status
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;	Ø GR
b) de operationele en financiële doelstellingen;	Ø GR
c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;	Ø GR
d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;	Ø GR
e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;	Ø GR
f) indien aanwezig het bestuursreglement.	Ø GR
De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	Ø GR
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	Ø GR
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;	Ø GR
b) een voorstel tot wijziging van de statuten;	Ø GR
c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;	O
d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;	O
e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;	Ø GR
f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;	Ø GR
g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie;	Ø GR
h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.	Ø GR
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):	
a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;	Ø GR
b) een integriteitcode, geplaatst op de website;	Ø G
c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;	Ø GR
d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;	Ø GR
e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering;	Ø GR
f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;	Ø GR
g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.	Ø GRz

5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.
   Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.
6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.
   Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.
   Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.
7. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.
   De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.
8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).

II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Status

Uitwerking

1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).
   De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.
2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.
3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.
   Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.
   Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.

verslag functioneringsgesprek

alleen salaris, pensioenpremie, duur arbeidsovereenkomst, dienstverband, overgangsregeling WNT worden in jaarverslag vermeld.

4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen. O
5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst. O

II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

Uitwerking	Status
1. Een bestuurder zal:	
a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;	Ø GR
b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);	Ø
c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;	Ø
d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).	Ø
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.	Ø
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.	Ø
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	Ø GR
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.	O
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.	O
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.	Ø GR

III. Raad van commissarissen

III.1 Taak en werkwijze

Uitwerking	Status
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement.	Ø GR
De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR.	Ø
Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	Ø
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.	Ø
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:	
a) geslacht;	Ø
b) leeftijd;	Ø
c) hoofdfunctie;	Ø GR
d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;	Ø GR
e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;	Ø
f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;	Ø
g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC;	Ø
h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	Ø GR
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.	Ø GR
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.	Ö
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:	
a) de realisatie van de doelstellingen;	Ø GR
b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;	Ø
c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;	Ø
d) het kwaliteitsbeleid;	Ø
e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;	Ø
f) het financiële verslaggevingproces;	Ø
g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;	Ø
h) het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen.	Ø
7. De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	Ø
De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.	Ø
Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	Ø GR

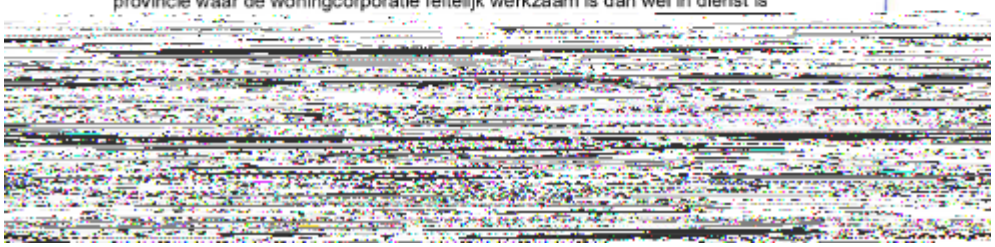
De RvC bepreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders.

8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.

III.2 Onafhankelijkheid

Uitwerking — Status

1. De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.
   De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidcriteria in zijn beoordeling betrekt. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
   a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;
   b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;
   c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;
   d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;
   e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is



III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

Uitwerking	Status
1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:	
a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;	Ø GR
b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;	Ø
c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren;	Ø
d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren;	Ø
e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;	Ø
f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;	Ø
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.	Ø GR

III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

Uitwerking	Status
1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.	O
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.	O nut
3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.	O
Auditcommissie	
4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:	
a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;	O
b) de financiële informatieverschaffing (keuze van accountingpolicies, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);	O nut
c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;	O
d) de voorgeschreven financiële informatieverschaffing aan de externe toezichthouder.	O

5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. O
6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. O
7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. O
8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. O
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. O

nut

Selectie- en remuneratiecommissie

10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
    a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; GR ✓
    b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ✓
    c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ✓
    d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ✓
    e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; GR ✓
    f) het opmaken van het remuneratierapport. O Niet opgesteld
11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. O GR

Voorz + Vice voorz

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking	Status
1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang.	✓
2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	✓
3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.	✓ ✓

4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is. ☒ GR
5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur. ○
   De delegatie is slechts van tijdelijke aard. ○ niet
6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen. ○

III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

Principe — Status

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW. ☒ GR
De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie. ☒
De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC. ☒

Uitwerking

1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties. ☒ GR

IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking — Status

1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures. ☒
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening. ☒
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). ☒

De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.

Ø GR

IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

Uitwerking	Status
1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.	Ø GR
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.	Ø
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden. Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. De beoordeling wordt besproken in de RvC. De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.	Ø Ø GR o ?
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC	Ø GR

IV.3 Interne controle functie

Uitwerking	Status
1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.	o nvt

IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

Uitwerking

Status

1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.
   Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
   A Met betrekking tot de accountantscontrole:
   - Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;
   - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.

   B Met betrekking tot de financiële cijfers:
   - Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;
   - Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolicies wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;
   - Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.

   C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:
   - Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;
   - Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;
   - Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.

V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

Uitwerking

Status

1. Het bestuur betrekt de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.

V.2 Visitatie

Principe

Status

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

Uitwerking

1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.

Bijlage 8 Position paper

datum
9 maart 2015
van
Gerrit Teunis
onderwerp
Position Paper

Position paper Beter Wonen Vechtdal

Actieve corporatie

Beter Wonen Vechtdal is een actieve woningcorporatie en vooral werkzaam in de gemeente Hardenberg, maar heeft ook toelating in de gemeenten Ommen en Dalfsen.

De ca. 3700 sociale huurwoningen staan vrijwel alle in de gemeente Hardenberg. In Ommen heeft de corporatie een beperkt aantal woonwagens (8) en woningen (4), in Dalfsen niets. Jaarlijks komen er zo'n 300 woningen vrij voor verhuur. Vrijwel al onze woningen en ander vastgoed vallen onder het DAEB label. Bijna 90% heeft een huurprijs in de categorie 'goedkoop' of 'betaalbaar' en is relatief laag (ca. 60% van maximaal redelijk zie *CIP / Benchmark* en inmiddels ca. 64% volgens concept jaarstukken 2014), maar dat geldt ook voor de inkomens in onze regio (zie *rapportage Atrivé*). Het huurbeleid is daarmee bij ons een belangrijk thema. Zo ook het oordeel dat de huurder over onze dienstverlening heeft. Via KWH kwalificeert Beter Wonen Vechtdal zich al jaren voor het huurlabel.

De voorraad huurwoningen is kwalitatief op peil, royaal 74% heeft een energielabel van C of hoger. In de afgelopen jaren is die voorraad gerecycled, oudere woningen zijn gesloopt en vervangen door nieuwbouw (vanaf 2001: ca. 660), gerenoveerd of groot onderhoud aan gepleegd (vanaf 2001: ca. 2000) of verkocht aan zittende huurders of starters (vanaf 2001: ca. 730). Ook werden woningen aangekocht (recent in 2014 ca. 200 eenheden van Vestia). In de nieuwbouw zijn vooral woningen gerealiseerd voor senioren; grondgebonden maar met een accent op appartementen. Royaal 50% van onze huurders is 60+.

In de regio en daarbuiten wordt met andere woningcorporaties samengewerkt op het gebied van speciale doelgroepen: Regio NW-Overijssel (dak- en thuislozen en vrouwenopvang), Utrecht en Leiden (studentenhuisvesting).

Markt

Hardenberg is een plattelandsgemeente en kent ca. 60.000 inwoners verspreid over 23 kernen. Dat aantal neemt in de komende jaren nauwelijks toe. De hoofdkern Hardenberg zal nog wat groeien, de omliggende kernen krimpen. Dat is via een slinkende belangstelling voor onze huurwoningen in een aantal dorpen

(Lutten, De Krim, Sibculo, Marienberg, Bruchterveld) al sinds 2012 merkbaar. Er is tegelijkertijd sprake van een moeizame koopmarkt. Desondanks loopt de verkoop van vrijkomende huurwoningen aan met name startende jongeren bij onze corporatie nog redelijk (min of meer conform prognoses de laatste 4 jaar: 45, 26, 19 en 24). Voor de komende jaren gaan we uit van 20 woningen per jaar. In tegenstelling tot in de dorpen neemt de vraag naar huurwoningen in de kern Hardenberg toe. Jongeren wenden zich weer meer tot de corporatie, ouderen deden dat al. Het is de vraag of de markt zich snel zal herstellen, maar als het zover is moeten we daar op kunnen inspelen. Dat is best lastig, want investeren in vastgoed is een kwestie van lange termijn. Beter Wonen Vechtdal richt zich daarom op flexibele oplossingen. Sommige woningen kunnen bij uitstek geschikt zijn voor meerdere doelgroepen en moeten dan niet een specifiek label hebben waardoor andere doelgroepen worden uitgesloten.

Voor Elkaar

In het *beleidsplan 2012-2016* met de titel *FOCUS* is vastgelegd, dat de missie van Beter Wonen Vechtdal het bouwen, verhuren en onderhouden van woningen overstijgt. “Het overstijgt het stimuleren van een goed onderhouden wijk of dorp. Het gaat ons om bondgenootschap en betrokkenheid bij mensen.”

De corebusiness van Beter Wonen Vechtdal is het scheppen, onderhouden en bevorderen van een veilige, vertrouwde en dierbare leefomgeving. Vertrouwen vormt daarbij de basis en het ‘leidmotief’ is ontmoeting, contact en gezamenlijke verantwoordelijkheid. Beter Wonen Vechtdal is een benaderbare gesprekspartner en maakt zich sterk voor haar huurders en hun wijk of dorp. Dat doen we door in gesprek te gaan en de contacten tussen alle betrokken partijen te bevorderen.

Beter Wonen Vechtdal koos niet voor niets als slogan ‘Voor elkaar’, haar kernwaarden zijn: dichtbij, samen, het gesprek. Het gaat om lokale verankering. Jaarlijks vinden meermalen de zogenaamde voorelkaar-bijeenkomsten met onze huurders plaats, worden stakeholdersbijeenkomsten gehouden. Ook wordt periodiek overlegd met de dorpsverenigingen Plaatselijk Belang evenals met de fracties van de Hardenbergse gemeenteraad. Uiteraard zijn er de gebruikelijke contacten met de gemeente Hardenberg op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Daarin staan de prestatieafspraken centraal evenals alle andere relevante volkshuisvestelijke thema’s, waaronder de regelmatige totstandkoming van nieuwbouwprojecten maar vooral ook de thematiek van krimp in de buitenkernen en het behoud van de leefbaarheid in deze gebieden.

DNA

Deze insteek is nog steeds een stevig fundament onder ons beleid. De wereld om ons heen verandert echter snel, de dynamiek is groot. Dat vraagt met het oog op de houdbaarheid wel om een zekere bijstelling in verschillende opzichten.

De veranderingen gaan zo snel dat wendbaarheid en flexibiliteit bij ons belangrijke begrippen zijn geworden. Daarmee is de koers natuurlijk nog niet gezet. Het gezegde luidt ‘Als het tij verloopt verzet men de bakens’, maar waarin vinden wij dan ons houvast? Dat vinden we in ons DNA. Wat is onze diepste drijfveer? Uitvoerige analyse van ons werk over de afgelopen jaren bevestigde de stelling dat het bij ons

gaat om bondgenootschap, om betrokkenheid bij mensen en over een rol die verder strekt dan formele plichten. Het gaat om meer dan het gewone en om wederkerigheid.

In de notitie *Het DNA van Beter Wonen Vechtdal* is het fraai verwoord: "Volkshuisvester zijn. Ambitie en wederkerigheid – 'bondgenootschap'. Dat zijn termen waarmee je onze organisatie kan positioneren." We kwalificeren onszelf als maatschappelijk ondernemer. We zijn geen formele overheid, of een zakelijke marktorganisatie – de huurder is en blijft voor ons een mens. En we zullen altijd gebruik blijven maken van de extra mogelijkheden die de verbindingen bieden die we met die mensen aangaan. Samenwerken voor een beter woon en leefklimaat in onze regio.

'Maatschappelijk ondernemerschap' noemen we dat gewoon – als geuzennaam. We zijn verantwoordelijk voor ons volkshuisvestelijke werk en halen daar samen met onze bewoners en collega-organisaties alles voor uit de kast.

Tijdens een aantal bijeenkomsten met onze stakeholders in 2013 en 2014 is nagegaan in hoeverre de Hardenbergse samenleving ons beeld herkent. De reacties zijn volmondig positief zowel m.b.t. de juistheid van het beeld van onze corporatie, als dat het goed bij de Hardenbergse samenleving past. Inmiddels zijn drie inhoudelijke thema's geformuleerd waarlangs onze positionering verder wordt ingevuld: 1) Kwetsbare groepen: schulden, dakloosheid, straatjeugd. 2) Volkshuisvestelijke aandachtsvelden: ouderenhuisvesting en zorg. 3) Plattelandsproblematiek: leefbaarheid, bouwen en voorzieningen. Er wordt hard gewerkt aan concretisering van deze door de stakeholders aangegeven prioriteiten.

Pragmatiek voorop

In het *Ondernemingsplan 2013-2017 Meer met Minder* is vastgelegd dat Beter Wonen Vechtdal zelfstandig wil en kan voortbestaan, mits ze wendbaar en flexibel genoeg is om snel op veranderingen in te spelen. Onder invloed van een breed gedragen koers in politiek Den Haag is nieuwe wetgeving m.b.t. de taakvelden en wijze van taakuitoefening van de corporatie aanstaande. Er is sprake van een zekere inperking van vrijheden die door Beter Wonen Vechtdal overigens niet als zeer belemmerend wordt gezien. Vanuit het door ons aangehangen principe 'schoenmaker en leest', is het zelfs een begrijpelijke koers. De woningcorporatie is – gelet op haar doelstelling - in onze opvatting nu eenmaal een (indirect) instrument in handen van de overheid.

De boodschap voor Beter Wonen Vechtdal is al een tijdje: niet afwachten, maar proactief bijsturen op het Ondernemingsplan 2013-2017. Kritische (her)beschouwing van onze markttechnische- en financiële situatie was noodzakelijk en heeft inmiddels geleid tot een zelf gekozen ingrijpen in de bedrijfshuishouding. Dat heeft invloed op de taakuitoefening. De aanvaardbaarheid daarvan hangt samen met beoordeling van de actuele en toekomstige volkshuisvestelijke situatie in Hardenberg, van de kwaliteit van ons bezit en de benodigde continuïteit van de corporatie. Pragmatiek staat dan voorop. De volgende stelling is leidend: "Als het niet kan zoals het moet, dan moet het maar zoals het kan". Zo geldt dat bijvoorbeeld voor ons huurbeleid (matigen), voor de woningen die we bouwen (kleiner), voor de wijze van inrichting van de organisatie (minder formatie, meer efficiency).

Slimmer

Aan het eind van het jaar 2014 is de interne notitie *Het moet slimmer, nog slimmer* geproduceerd. In de aanloop naar de begroting 2015 bleken een aantal zaken van belang. In het voor- en najaar van 2014 is tijdens een tweetal bijeenkomsten door het managementteam van Beter Wonen Vechtdal uitvoerig gesproken over de problematiek van de bedrijfslasten. De omvang van het woningbezit van onze corporatie zal zich op termijn stabiliseren op een aantal van circa 3.700. Bij die omvang werd het bereiken van een daling naar een niveau van ca. € 900 als gezamenlijke ambitie geformuleerd. Een dergelijke daling lijkt / is nodig en onvermijdelijk vanwege ontwikkelingen in het volkshuisvestelijke veld. Met op de achtergrond het beleidsplan 'Focus' (2012) en het ondernemingsplan 'Meer met minder' (2013), zijn de navolgende uitgangspunten door het managementteam bekrachtigd: 1) Beter Wonen Vechtdal is vooral een beheerorganisatie en daar is niets mis mee; BEHEER IS COOL! 2) de klantoriëntatie moet verder omhoog, 3) er moet meer efficiënt gewerkt worden, 4) en wel op korte termijn!

De overall conclusie is in ieder geval dat er bij Beter Wonen Vechtdal vooral 'slimmer' moeten worden gewerkt; niet harder maar slimmer! Dankzij de ingezette koers dalen sinds het begin van de interne discussie in 2012 de bedrijfslasten per woning (excl. leefbaarheid en heffingen) van € 1247 / vhe naar € 1071,- / vhe in de begroting van 2015; een afname met 15%. Onze prestatie komt in belangrijke mate tot stand door samenwerking, het is een teamprestatie. Het werk wordt gedaan door teams die weten wat er speelt. De Ondernemingsraad is in het verleden geconsulteerd over Ondernemingsplan 2013-2017 Meer met Minder en nam daarover een positief standpunt in. Dat is inmiddels ook het geval over het recent ingezette traject.

Nabije toekomst

Met de geschetste oriëntatie op onze omgeving, met de discussie over de 'drive' van de corporatie, maar ook vanwege de aandacht voor de organisatie en de interne processen kunnen we de toekomst te lijf. Toch spelen in onze directe omgeving nog wel een aantal zaken die van belang zijn. Medio 2014 is contact gezocht met collega-corporatie De Veste om – ondanks de hiervoor geformuleerde wenselijkheid en mogelijkheden tot een zelfstandige toekomst - eventuele samenwerkingsopties nader te onderzoeken. Na benoeming van de nieuwe bestuurder bij De Veste is mede dankzij de goede contacten afgesproken te bezien of daaraan vorm kan worden gegeven. Op een aantal terreinen (o.a. woonruimteverdeling en huurbeleid) dienen die mogelijkheden zich al aan en zijn daartoe nadere afspraken gemaakt.

Leren van elkaar

Eerdere visitatietrajecten leverden voor ons vooral leermomenten op. De visitatie van 2011 is vertaald in noodzakelijk te ondernemen acties, welke in overleg met de Raad van Commissarissen werden opgenomen in de *Aktielijst Ondernemingsplan 'meer met minder'* en op de *Actiepunten op agenda directeur-bestuurder 2012-2016.* Leren van elkaar is voor ons een belangrijk thema. De instelling van het J(eugd)-team - bestaande uit een aantal jonge medewerkers van elke afdeling - is daarvan een voorbeeld. Het J-team adviseert de bestuurder / de managers gevraagd en ongevraagd over alles wat zich in de organisatie

voordoet (behalve op het gebied van personeelszaken) en speelt een belangrijke rol bij het huidige proces van streven naar een organisatie met meer efficiency en effectiviteit.

Leren van elkaar en het delen van kennis is een hoofdthema voor ons. Daarin ligt de reden voor de intensieve contacten met de corporaties in het door ons geïnitieerde NOWOZO-verband in de regio Noord-West Overijssel, evenals met de corporaties langs de Nederlands-Duitse grens en in Engeland. Het onderhouden van contacten met lokale en provinciale politici, met leden van de Tweede Kamer of de minister verantwoordelijk voor het wonen hoort daar ook bij. In 2013 vond in dat kader een persoonlijk gesprek plaats met minister Blok naar aanleiding van een aan hem gezonden brief - die ook in het Financieel Dagblad werd gepubliceerd - met onze zorgen over de volkshuisvesting.