



## Woningstichting Heteren

### Visitatierapport



woningstichting  
heteren

*Utrecht, juni 2012*

#### **Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

#### **Visitatiecommissie**

De heer drs. H. van Santen (voorzitter)  
De heer drs. M.M.L. van Dorst (secretaris)



## Voorwoord

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

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

Wilma de Water  
directeur

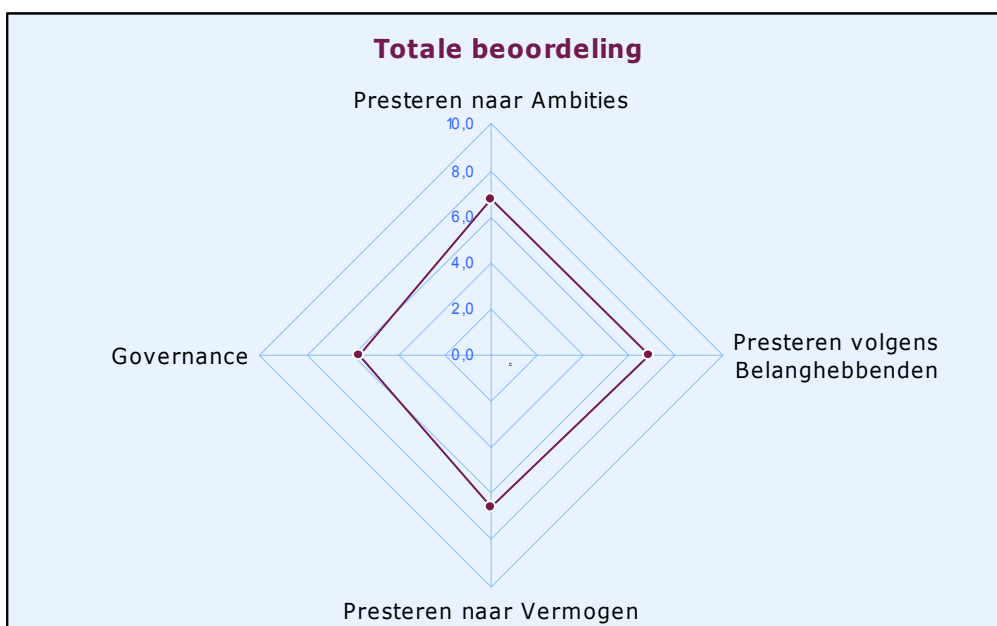


## Samenvatting en recensie

### Samenvatting

In maart 2012 heeft Woningstichting Heteren te Heteren opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties gericht op de corporaties van 500 tot 1.000 verhuureenheden (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen maart 2012 en juni 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 24 april 2012.

**Woningstichting Heteren wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6,4.**



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities en Opgaven	6,7
Presteren volgens Belanghebbenden	6,8
Presteren naar Vermogen	6,5
Governance	5,7
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,4</b>

De commissie komt tot de eindconclusie dat Woningstichting Heteren voldoende presteert.

Op de onderdelen Presteren naar Ambities en Opgaven, Presteren volgens Belanghebbenden en Presteren naar Vermogen, presteert zij ruim voldoende. Het aspect Governance behoeft nog aandacht en in het bijzonder het onderdeel Intern Toezicht. Daarbij valt op dat er met hart en ziel gewerkt wordt aan en voor de corporatie.

De leden hebben langer zitting in de raad van commissarissen dan de Governancecode toestaat. Door de langere zittingsduur wordt de indruk gewekt dat een aantal patronen is ingesleten, waardoor recente ontwikkelingen rondom de governance onvoldoende verankerd zijn in het interne toezicht op Woningstichting Heteren.

### **Presteren naar Ambities en Opgaven**

Doordat Woningstichting Heteren geen geëxpliciteerd en toetsbaar strategie- en doelstellingendocument heeft geformuleerd, heeft de commissie ervoor gekozen om de beoordeling van het Presteren naar Ambities en Opgaven samen te voegen. De corporatie presteert op vijf van de zes prestatievelden volgens de norm die is gesteld binnen de sector. Alleen als het gaat om (des-)investeren in vastgoed constateert de commissie dat de corporatie net niet voldoende presteert. Er is het nodige gesloopt en gebouwd, maar de prestaties blijven ver achter bij de in de afspraken met de gemeente opgenomen lijst met locaties voor nieuwbouwwoningen en de daarbij genoemde aantallen. Achteraf gezien bleken deze afspraken niet haalbaar. Een aantal projecten is door externe factoren enorm vertraagd.

### **Presteren volgens Belanghebbenden**

De commissie heeft met de gemeente en de huurdersvereniging gesproken als belanghebbenden van de corporatie. Beide belanghebbenden geven aan dat Woningstichting Heteren haar reguliere taken ruim voldoende uitvoert. Net als belanghebbenden komt de commissie tot de conclusie dat de corporatie op het gebied van nieuwbouw, te veel hooi op haar vork heeft genomen. Bij de overige prestaties geven beide groepen aan dat de corporatie meer aan visie- en strategieontwikkeling zou moeten doen en de belanghebbenden daarbij meer kan betrekken.

### **Presteren naar Vermogen**

Wat betreft de financiële continuïteit presteert de corporatie voldoende. De kasstroomsturing is een punt van aandacht. Als het gaat om financieel beheer scoort de corporatie voldoende. Het ontbreken van een helder treasury- en managementstatuut is, wat de commissie betreft, een belangrijk aandachtspunt. Woningstichting Heteren presteert ruim voldoende als het aankomt op doelmatigheid. De vermogensinzet waardeert de commissie eveneens als ruim voldoende. Hoewel de corporatie haar doelen meer zou kunnen expliciteren en daarover communiceren met de buitenwereld, zet zij volgens de commissie haar vermogen ruim voldoende in.

### **Governance**

De besturing van de corporatie is voldoende op orde. Er worden operationele plannen gemaakt en gemonitord en als het nodig is, wordt ook ingegrepen. De plan-do-check-act cyclus werkt dus. De corporatie heeft echter geen heldere, meetbare langere termijn beleidsdoelen vastgelegd. Zij stuurt op de prestatieafspraken met de gemeente, de begroting en een aantal concrete beleidsplannen. Visie- en strategievorming zijn een aandachtspunt. Op het onderdeel intern toezicht scoort de corporatie onvoldoende. De belangrijkste reden hiervoor is het feit dat de onafhankelijkheid van de raad onvoldoende gewaarborgd is. Door een adviesconstructie treedt een ongewenste rolvermenging op tussen de voorzitter van de raad in het bijzonder en de bestuurder. Daarnaast overschrijdt een aantal leden de zittingsduur als lid van de raad, omdat ze voorafgaand ook lid van het bestuur van Woningstichting Heteren waren.

## Recensie

Woningstichting Heteren is een lokaal goed gewortelde woningcorporatie die haar reguliere taken tot tevredenheid van de lokale belanghebbenden uitvoert. De woningvoorraad is nogal eenzijdig opgebouwd en bestaat vooral uit oudere eengezinswoningen. Maar de woningen staan er goed bij, de corporatie investeert ruim voldoende in onderhoud en communiceert daar goed over met de bewoners. De huurders hebben voldoende keuzevrijheid, bijvoorbeeld bij het kiezen van nieuwe keukens.

De commissie typeert Woningstichting Heteren als een echte doe-corporatie. Ze opereert rolbewust. De corporatie is als honderdjarige alert op ontwikkelingen en vragen in de dorpen waar zij actief is. Het formuleren van een langere termijn visie en bijbehorende doelstellingen, is een aandachtspunt. Op het terrein van nieuwbouw constateert de commissie dat Woningstichting Heteren in 2006 de lat (te) hoog heeft gelegd, waardoor de afspraken van toen met de gemeente niet zijn gehaald. Achteraf kan worden geconstateerd dat ze op voorhand niet haalbaar zouden zijn. Het tekent Woningstichting Heteren, dat ondanks deze constatering achteraf, binnen de mogelijkheden die er waren, toch optimaal gepresteerd is. Dit in nauw overleg met diezelfde gemeente waarmee de afspraken waren gemaakt.

Het maatschappelijk ondernemerschap van de corporatie wordt herkend door de belanghebbenden. Zij zien dat de corporatie investeert in bijvoorbeeld woningen voor senioren en leefbaarheid. De corporatie weet zich maatschappelijk gelegitimeerd. Het ontbreken van een zichtbare en heldere visie en strategie wordt echter gemist.

De band met de huurders is goed. Er wordt naar hen geluisterd. De corporatie is klantgericht en toegankelijk. De communicatie met de belanghebbenden is sober en doelmatig, precies zoals de corporatie is. Transparante communicatie over wat de corporatie doet, waarom en voor wie, kan beter.

Bestuur en raad van commissarissen (hierna RvC) werken vanuit een gezamenlijke en gedeelde missie, maar er is geen ondernemingsplan met langere termijn strategie en doelen. De prestatieafspraken met de gemeente fungeren als verzamelnoot voor de belangrijkste opgaven. Het intern toezicht vergt speciale aandacht. De rolopvatting van de raad en vooral de adviesfunctie bij de corporatie op het gebied van nieuwbouw, vraagt bezinning en aanpassing.

De financiële positie van de corporatie is gezond. De organisatie is ten opzichte van het landelijk gemiddelde en de referentiecorporatie slank en doelmatig. De inspanningen van Woningstichting Heteren zijn passend in relatie tot haar vermogen. Ook hier geldt dat Woningstichting Heteren een doe-corporatie is. De corporatie stelt echter niet verschillende scenario's op ten aanzien van de kasstromen. Zij stelt geen rendementseisen voor verschillende soorten vastgoed. Ook ontbreekt een geformaliseerd treasury-statuut. Er wordt echter terdege met richtlijnen gewerkt.

Uit de gesprekken is gebleken dat bij de belanghebbenden behoefte is aan een heldere vastgelegde en extern toetsbare visie en strategie van Woningstichting Heteren.

Intern is ook de conclusie getrokken dat er meer aandacht nodig is voor visie en strategie en de communicatie daarover. Een eerdere poging daartoe is enkele jaren geleden verzand, maar de corporatie wil de draad weer oppakken. Verder is al besloten om een treasurystatuut te maken. Als het gaat om nieuwbouw, heeft de corporatie in de nieuwe prestatieafspraken met de gemeente haalbare doelen afgesproken, die passen bij de omvang en de organisatie van Woningstichting Heteren.



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting en recensie</b>	<b>5</b>
<b>Inhoud</b>	<b>9</b>
<b>1 Woningstichting Heteren en het werkgebied</b>	<b>11</b>
1.1 De visitatie	11
1.2 Woningstichting Heteren	11
1.3 Het werkgebied	11
1.4 Leeswijzer	12
<b>2 Presteren naar Ambities en Opgaven</b>	<b>13</b>
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities en Opgaven	15
2.3 Conclusies en motivatie	15
<b>3 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>21</b>
3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Heteren	21
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	21
3.3 Conclusies en motivatie	22
<b>4 Presteren naar Vermogen</b>	<b>25</b>
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	25
4.2 Conclusies en motivatie	25
<b>5 Governance</b>	<b>29</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	29
5.2 Conclusies en motivatie	29
<b>6 Integrale scorekaart</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage 1 Verantwoording visitatie</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage 4 Definities</b>	<b>45</b>
<b>Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven</b>	<b>49</b>



# 1 Woningstichting Heteren en het werkgebied

## 1.1 De visitatie

In maart 2012 heeft Woningstichting Heteren te Heteren opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties gericht op de corporaties van 500 tot 1.000 verhuureenheden (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen maart 2012 en juni 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 24 april 2012.

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. H. van Santen (voorzitter) en de heer drs. M.M.L. van Dorst (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, was voor woningcorporatie Woningstichting Heteren de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren, het feit dat een visitatierapport verbeterpunten kan opleveren voor de organisatie.

De visitatie betreft de periode 2008 tot en met 2011.

Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt verder toegelicht in bijlage 3.

## 1.2 Woningstichting Heteren

Woningstichting Heteren is opgericht in 1912. Woningcorporatie Woningstichting Heteren beheert 868 woningen, waarvan 727 eengezinswoningen, 43 HAT-woningen en 98 seniorenwoningen. De corporatie werkt in de gemeente Overbetuwe in de kernen Heteren, Driel, Randwijk, Elst, Herveld en Zetten, waarvan Het overgrote deel van woningvoorraad zich bevindt in de kernen Driel, Heteren en Randwijk. De gemeente telt ruim 46.000 inwoners (2011). Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente, zorginstellingen, huurders, verenigingen van eigenaren en dorpsraden.

In dit werkgebied zijn ook Vivare en Woonstichting Valburg actief. Zij beheren 23.500 respectievelijk 1.222 woningen. Bij Woningstichting Heteren werken negen medewerkers; in totaal 8,3 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

## 1.3 Het werkgebied

Woningstichting Heteren is werkzaam in de gemeente Overbetuwe, provincie Gelderland, voornamelijk in de kernen Heteren en Driel. Dit werkgebied kenmerkt zich door verstedelijkt platteland. Tot het eind van de jaren zestig werd er in Heteren alleen gebouwd voor de aanwas van de eigen bewoners. Na de aanleg van de A50 langs Heteren, met een brug over de Nederrijn, veranderde dit drastisch.

Door de verbeterde verbindingen vonden veel mensen een baan in Nijmegen, Wageningen of Arnhem. Door deze ontwikkelingen kwam de woningbouw in een stroomversnelling. Er zijn veel bouwplannen in uitvoering genomen en honderden woningen opgeleverd, in diverse bestemmingsplannen, verspreid over diverse kernen. Heteren groeide in een rap tempo naar een inwonertal van 3.500. Tussen 1999 en 2001 werd een laatste groot bouwproject gestart, de wijk 'de Melkweide', met ruim 500 woningen. Het inwonertal ligt nu rond de 5.200 personen. Momenteel wordt er gewerkt aan de uitbreiding van het industrieterrein.

De woningmarkt in dit gebied is gespannen. De gemeente Overbetuwe maakt deel uit van de zogenaamde KAN-regio (Knooppunt Arnhem-Nijmegen), tegenwoordig SRAN genaamd (Stadsregio Arnhem Nijmegen). Dit is een samenwerkingsverband van twintig gemeenten, met als doel het behouden en versterken van de kwaliteiten van het gebied om daarmee bewoners en bedrijven te binden aan deze regio. In het werkgebied van de corporatie sluit het aanbod van eengezinswoningen niet aan op de vraag. Er blijft een groot tekort aan woningen voor ouderen, jongeren, starters en vooral alleenstaanden. Bijna 93 procent van de woningvoorraad van Woningstichting Heteren bestaat uit eengezinswoningen. Bijna driekwart van de voorraad dateert van voor 1980 en ruim 60 procent zelfs van voor 1970. Ruim een derde van de woningvoorraad van ruim 17.000 woningen in de gemeente Overbetuwe bestaat uit huurwoningen.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 6 in, dat wil zeggen een corporatie met 'gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen'. Wanneer Woningstichting Heteren wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn 101 corporaties in deze categorie.

## 1.4 Leeswijzer

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

- Presteren naar Ambities en Opgaven (hoofdstuk 2);
- Presteren volgens Belanghebbenden (hoofdstuk 3);
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 4);
- Governance (hoofdstuk 5).

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

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 6, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 5 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

## 2 Presteren naar Ambities en Opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Woningstichting Heteren in relatie tot de opgaven. Voor zover relevant worden de opgaven en prestaties gerelateerd aan de ambities van de corporatie. Doordat Woningstichting Heteren geen geëxpliciteerd en toetsbaar strategie- en doelstellingendocument heeft geformuleerd, heeft de commissie ervoor gekozen om de beoordeling van het Presteren naar Ambities en Opgaven samen te voegen.

### 2.1 Missie en ambities

Woningstichting Heteren heeft geen ondernemingsplan vastgesteld. Er zijn ook geen andere documenten aangetroffen waarin uitgewerkte ambities zijn verwoord. Uit het strategisch voorraadbeleidplan (SVB) van augustus 2008 neemt de commissie hieronder de missie en visie van de corporatie over.

Woningstichting Heteren is werkzaam in de gemeente Overbetuwe in de dorpen Heteren, Driel, Herveld, Elst, Zetten en Randwijk. Woningstichting Heteren heeft 898 woningen die verdeeld zijn over 34 complexen (peildatum 31 december 2007).

De missie van Woningstichting Heteren is op een financieel verantwoorde manier te werken op het gebied van volkshuisvesting. Woningstichting Heteren is een maatschappelijke onderneming, die:

- Als hoofddoel heeft woningen te verhuren aan mensen met lage inkomens en zij die moeilijk in huisvesting kunnen voorzien; daarnaast worden ook andere mensen aan een woning geholpen;
- Zorgt voor de juiste woning op de juiste plek;
- Investeert in prettig en veilig wonen (leefbaarheid);
- Investeert in kwalitatieve instandhouding van het bezit;
- Investeert in wonen en zorg;
- Uitgaat van het principe dat mensen op basis van zelfregie keuzes moeten (kunnen) maken in wonen, maar klaarstaat voor hen die dat moeilijk kunnen;
- Weet wat er lokaal speelt en verbindingen aangaat met strategische partners op onderwerpen die de corporatie en hun omgeving belangrijk vinden;
- Bouwt om woningtekorten weg te werken;
- Huurders wil betrekken bij beleid en beheer;
- Zorgt voor een goede financiële continuïteit;
- Zich goed en transparant verantwoordt, niet alleen over de prestaties, maar ook over de wijze waarop die tot stand zijn gekomen in dialoog en samenwerking met klanten en samenwerkingspartners (stakeholders).

Dit wordt gedaan door:

- Het bouwen, aankopen en verkopen van woningen en overig onroerend goed;
- Het in stand houden van woningen en onroerend goed en het treffen van de nodige voorzieningen;
- Het in stand houden en verbeteren van de directe omgeving bij de woningen (voor zover dit niet tot de verantwoordelijkheid van derden behoort);
- Het beheren, toewijzen en verhuren van woongelegenheden en overig onroerend goed;

- het verlenen van diensten aan bewoners die rechtstreeks betrekking hebben op de huisvesting;
- periodiek overleg met de huurdersvereniging DHR;
- periodiek overleg met gemeente Overbetuwe, politie, zorgbemiddelaars (Algemeen Maatschappelijk Werk, Stichting MEE, de Gelderse Roos, Hulpverlening Gelderland Midden) en dorpsraden;
- sponsoring (financiële ondersteuning) van initiatieven die direct of indirect bijdragen aan verbetering van de leefbaarheid.

Woningstichting Heteren heeft zoals gezegd geen ondernemingsplan vastgesteld. Er zijn ook geen andere documenten aangetroffen waarin uitgewerkte ambities zijn verwoord. In het jaarverslag wordt verwezen naar de opgaven die zijn vastgelegd in bepaalde documenten. Denk aan:

- Prestatieafspraken met de gemeente:
  - 2006-2010 'Werk in Uitvoering'
  - 2011-2015, gebaseerd op de 'Woonvisie Overbetuwe 2010 – 2015, Wonen is meer dan alleen stenen', bij de totstandkoming is de woningstichting nauw betrokken geweest;
- De Governancecode en de Aedescode;
- Regionale Huisvestingsverordening voor toewijzing van woningen;
- Afspraken tussen COA en gemeente rond de toewijzing van asielzoekers;
- Het KAN-convenant Duurzaam Bouwen;
- De opgaven uit het BBSH;
- DOP (dorpsontwikkelingsplan) Randwijk;
- Statennotitie 'Wonen in Gelderland';
- Regionaal Plan 2005-2020, Stadsregio Arnhem-Nijmegen;
- Nota Wonen-Zorg-Welzijn 2011 Gemeente Overbetuwe;
- Verstedelijkingsvisie stadsregio en onderliggende onderzoeksrapporten;
- WoON 2009;
- Woningmarktverkenning 'Wonen in de gemeente Overbetuwe';
- Bevolkingsprognose provincie Gelderland.

Het bestuur benoemde desgevraagd de volgende zaken tot de belangrijkste opgaven van de corporatie. Over deze zaken zijn afspraken gemaakt met de huurdersvereniging en de gemeente.

- Nieuwbouw (want er komen nog steeds gemiddeld honderd reacties op een vrijkomende huurwoning);
- Energiebesparing; Opvolging van de EPA-labeling;
- Leefbaarheid (buurtbemiddeling en dergelijke);
- Huurdertevredenheid.

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities en Opgaven



<b>Presteren naar Ambities en Opgaven</b>	
<b>Prestatievelden</b>	<b>Cijfer</b>
Huisvesting van primaire doelgroep	<b>7,0</b>
Kwaliteit woningen en woningbeheer	<b>7,0</b>
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	<b>7,0</b>
(Des-)investeren in vastgoed	<b>5,5</b>
Kwaliteit van wijken en buurten	<b>7,0</b>
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,7</b>

## 2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities en Opgaven met een 6,7 als ruim voldoende.

Op bijna alle prestatievelden voldoet Woningstichting Heteren aan de gestelde norm uit de visitatiemethodiek. Alleen als het gaat om (des-)investeren in vastgoed, vindt de commissie dat de corporatie met een 5,5 net niet voldoende presteert. Er is het nodige gesloopt en gebouwd, maar de prestaties blijven achter bij de afspraken met de gemeente. De corporatie heeft 49 nieuwbouwwoningen opgeleverd. Onderdeel van de prestatieafspraken was een afspraak voor 261 nieuwbouwwoningen. Deze lijst bleek vooral als 'bespreeklijst' bedoeld. Gezien de omvang van de corporatie, was het realiseren van 261 woningen financieel en organisatorisch niet haalbaar. Een aantal projecten is buiten de schuld van de corporatie om enorm vertraagd. De commissie heeft deze 'verzachtende omstandigheden' meegewogen bij haar oordeel.

### **Huisvesting van primaire doelgroep**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0 als ruim voldoende.

Meer dan 95 procent van de woningvoorraad van Woningstichting Heteren bestaat uit woningen tot en met de betaalbare prijsklasse.

Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie 142 woningen toegewezen. 91 procent van de toewijzingen was 'passend'. Dat ligt iets hoger dan het landelijk gemiddelde (87,1 procent) en dat van de referentiecorporaties (89 procent). Ruim 5,5 procent is 'te duur' toegewezen en 3,5% 'te goedkoop'.

De betaalbaarheid van de woningen van de corporatie is ruim voldoende. De huurprijsverhogingen van de afgelopen jaren volgen de landelijke trend. De gemiddelde huurprijs van de voorraad ligt rond 63 procent van de maximaal redelijke huur.

Woningstichting Heteren bevordert het eigen woningbezit van haar huurders door verkoop van bestaand bezit. Daarnaast biedt zij ook nieuwbouwwoningen te koop aan. 225 bestaande woningen die waren geselecteerd voor verkoop, zijn in 2008 alle aangeboden aan de zittende huurders. Het aanbod was tegen marktwaarde, vrij op naam. In de afgelopen vier jaar zijn daarvan 64 woningen verkocht aan de zittende huurders. In 2005 zijn koopwoningen in het project De Woerden Herveld verkocht onder Koopgarant<sup>1</sup>. Gedurende de visitatieperiode waren er nog zestien van dergelijke Koopgarant-woningen te koop.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0 als ruim voldoende.

De gemiddelde puntprijs ligt bij Woningstichting Heteren op 2,97. Dat is iets hoger dan bij de referentiecorporaties (2,89) maar lager dan het landelijk gemiddelde (3,22). Hiermee levert de corporatie een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Het in 2007 opgestelde en in 2008 aangevulde Strategische Voorraad Beleidplan, vormt de basis voor het onderhouds-, vernieuwings- en verkoopprogramma van de corporatie.

Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode geïnvesteerd in cyclisch (voorzien) onderhoud en niet cyclisch onderhoud (klachten, mutatie en contractonderhoud). De onderhoudsbedragen gaan vanaf 2008 elk jaar omlaag. Volgens de CiP-analyse 2011 (Corporatie in Perspectief van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting) liggen de onderhoudsuitgaven bij Woningstichting Heteren bijna twee keer hoger dan die van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Daar staat tegenover dat de inspanning op het gebied van woningverbetering een factor vijf lager ligt. Op verzoek van de commissie verklaart de corporatie dat zij tot nog toe onder uitgaven woningverbetering alleen die uitgaven boekte, waar huurverhoging tegenover stond.

---

<sup>1</sup> Met de KoopGarant-regeling kunnen koopstarters en huurders goedkoper een woning kopen. De korting kan oplopen tot 33% en de koper bepaalt zelf hoeveel korting hij nodig heeft. Met de terugkoopgarantie door de woningcorporatie is hij tevens verzekerd van een snelle verkoop als hij verhuist.



Na interne analyse van de corporatie is gebleken dat de corporatie uitgaven, die onder de woningverbetering geboekt moesten worden, jarenlang ten onrechte op de 'onderhoudsuitgaven' heeft geboekt. Bij de opzet van de begroting 2012 is dit gecorrigeerd.

De conditie van de woningen is ruim voldoende, in relatie tot de leeftijd van het bezit. In 2008 heeft de corporatie haar voorraad laten voorzien van een energielabel (EPA). Dit heeft nog niet geleid tot een energiebesparingsbeleid met doelstellingen op het gebied van labelsprongen.

Aantal van Label		
Label	Totaal	%
A	64	8%
B	81	10%
C	199	24%
D	211	25%
E	226	27%
F	42	5%
G	9	1%
Eindtotaal	832	100%

De corporatie heeft wel geïnvesteerd in energiebesparende voorzieningen. In het onderhoudsprogramma is geïnvesteerd in dakisolatie en ketelvernieuwing. Bij het project De Woerden is gebruik gemaakt van aardwarmte. Deze warmtepompen zullen ook worden toegepast in nieuwbouwproject Liefkenshoek in Heteren. Woningstichting Heteren draagt met manuren, kennis en geld bij aan het energieproject van de gemeente Overbetuwe, waarbij inwoners in de gemeente een gratis energy-box kunnen ontvangen.

Woningstichting Heteren maakt steeds meer gebruik van milieuvriendelijke producten, zoals onderhoudsarme aluminiumkozijnen en mos-sedumdaken. Bij nieuwbouw of renovatie worden isolatievoorzieningen aangebracht aan dak, vloeren of muren en wordt gebruikt gemaakt van dubbelglas.

De corporatie houdt geen tevredenheidsquêtes onder haar bewoners. Uit de contacten met de bewoners blijken geen problemen met de kwaliteit van de woningen en/of het woningbeheer. Er zijn niet of nauwelijks geschillen aangebracht bij de klachtencommissie (2008 0, 2009 1, 2010 2).

### **Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0 als ruim voldoende.

De corporatie investeert actief in woningen die geschikt zijn voor ouderen en gehandicapten. Het grootste project is Liefkenshoek in Heteren. Het gaat om een project waarbij sloop en nieuwbouw plaatsvindt van het bestaande verzorgingstehuis. De bewoners zijn tijdelijk verhuisd naar een ander nabijgelegen nieuwbouwproject van de corporatie aan de Irisstraat. De gerealiseerde multifunctionele woningen in de Irisstraat zijn geschikt voor bewoning door ouderen en worden in principe uitsluitend toegewezen aan personen van 55 jaar en ouder en aan gehandicapten.

Tevens noemen we het project Cunera. Dit betreft 18 wooneenheden 'beschermde wonen' in Driel voor ouderen, met daarbij een algemene ruimte waar de bewoners en andere omwonenden koffie kunnen drinken met elkaar. Tevens worden hier activiteiten georganiseerd waar de mensen aan mee kunnen doen. Een medewerker van Woningstichting Heteren is medebestuurder. Het gebouw Cunerahof is eigendom van Woningstichting Heteren.

Daarnaast stelt de corporatie in overleg met de gemeente Overbetuwe woningen ter beschikking voor asielzoekers. In 2010 kon de gemeente voor een van de beschikbaar gestelde woningen geen bewoners vinden. Deze woning is weer in het reguliere woningbestand van de corporatie opgenomen.

Jaar	Aantal woningen beschikbaar gesteld	Aantal asielzoekers dat in deze woningen woont
2008	1	5
2009	2	7
2010	1	4
2011	4	4

### **(Des-)investeren in vastgoed**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,5 als net voldoende.

De corporatie heeft in de prestatieovereenkomst van 2006 met de gemeente Overbetuwe, een lijst met 261 nieuwbouwwoningen (zowel sociale als vrije sector) opgenomen op verschillende mogelijke locaties. Deze lijst bleek achteraf vooral als 'bespreeklijst' bedoeld. Al snel na de ondertekening van de prestatieafspraken is gebleken dat door diverse omstandigheden (procedures, veranderende financiële condities) enkele (grote) projecten niet voor 2010 gerealiseerd konden worden, waardoor het aantal van 261 bij lange na niet gehaald zou worden. Hierover is zorgvuldig met de gemeente Overbetuwe gesproken. In de periode 2006 tot en met 2010 zijn 49 nieuwbouwwoningen gebouwd (19 procent ten opzicht van de oorspronkelijke afspraken). Achteraf kan worden geconstateerd dat de doelstelling van 261 woningen in vijf jaar, in relatie tot de omvang van de Woningstichting Heteren, financieel en organisatorisch niet haalbaar was. De ambitie heeft wel geleid tot intensief overleg met de gemeente en andere partijen over mogelijke bouwlocaties en een rol daarin van de corporatie. Deze omstandigheid, in combinatie met een aantal procedurele tegenvallers, weegt de commissie mee als 'verzachtende omstandigheden'.

Het project De Beemd in Heteren (onderdeel van project Heteren Centrum) is stopgezet, omdat dit volgens de corporatie financieel niet meer verantwoord was. Het project Bibliotheek in Heteren is eveneens stopgezet vanwege de zeer hoge onrendabele top. Woningstichting Heteren kiest ervoor om een ander groot project (Liefkenshoek in Heteren) met een grote onrendabele top te realiseren. Een ander groot project dat grote vertraging opgelopen heeft, is de Julianaweg in Heteren. Uit overleg met de gemeente is gebleken dat hier pas in 2020 sprake kan zijn van nieuwbouw. Voor een deel van het plangebied is in samenwerking met Stichting De Driestroom inmiddels een schetsontwerp gemaakt voor een kleinschalige woonvorm (ongeveer 24 personen) voor verstandelijk gehandicapten. Op dit moment wordt hierover nader overlegd met de gemeente.

Al eerder werd het project Liefkenshoek in Heteren genoemd. Het gaat om een project waarbij sloop en nieuwbouw plaatsvindt van een bestaand verzorgingstehuis. De bewoners verhuisden in 2010 tijdelijk naar het nabijgelegen nieuwbouwproject van Woningstichting Heteren aan de Irisstraat. Het project aan de Irisstraat bestaat uit negentien ruime appartementen, gerealiseerd in 2010.

Aan de Korte Molenstraat in Driel kocht de corporatie een oud bedrijfspand inclusief twee woningen. Definitieve ontwikkeling moet passen in brede visie Driel-Oost, die weer aan moet sluiten op het Dorpsontwikkelingsplan (DOP) Driel, dat in 2010 is opgesteld. In 2010 is bekeken welke nieuwbouw, passend binnen dit DOP, gerealiseerd zou kunnen worden.

Aan het Rozenpad in Heteren heeft Woningstichting Heteren naast elf huurappartementen die in 2007 zijn opgeleverd, ook acht luxe koopappartementen gebouwd. De verkoop daarvan stagneert. Aan de Erfstraat 4 tot en met 10 in Randwijk worden vier woningen gesloopt en naar verwachting negen luxe appartementen terug gebouwd. Deze herstructurering is opgepakt in het kader van DOP Randwijk. In 2009 is het schetsontwerp gemaakt. Het ontwerp is akkoord bevonden door de gemeente in 2010. De bouw zal het derde kwartaal van 2012 starten.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0 als ruim voldoende.

Volgens CiP 2011 zijn de leefbaarheidsuitgaven van Woningstichting Heteren zeer laag, in vergelijking met de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. De corporatie geeft op verzoek van de commissie aan dat leefbaarheid een zéér ruim begrip is, waar zeer veel onder verantwoord kan worden. Veel uitgaven kunnen namelijk uiteindelijk leiden tot een betere leefbaarheid. De corporatie boekt blijkbaar anders dan andere corporaties, gezien het verschil in CiP. De corporatie heeft het voor de commissie aannemelijk kunnen maken dat zij niet minder uitgeeft aan leefbaarheid dan andere corporaties, en gaat de administratie ervan de komende tijd onder de loep nemen.

Met de huurdersvereniging DHR wordt regelmatig overlegd over leefbaarheid en de woonomgeving. Zo zijn in overleg met DHR de laatste onverharde achterpaden opnieuw bestraat. De corporatie heeft in de visitatieperiode ondermeer geïnvesteerd in een huismeesterproject, inbraakwerende maatregelen, groenvoorzieningen en activiteiten ter bevordering van de betrokkenheid van buurtbewoners. De corporatie heeft de ontwikkeling van het dorpsontwikkelingsplan (DOP) Randwijk organisatorisch en financieel mogelijk gemaakt. Op basis van het DOP is begonnen met een herstructureringsproject aan de Erfstraat. De corporatie voert in geval van overlast gesprekken met de gemeente en de wijkagent. Daarnaast neemt zij deel aan het vangnetoverleg binnen de gemeente Overbetuwe, waarin alle maatschappelijke organisaties zijn vertegenwoordigd. Woningstichting Heteren neemt (financieel) deel in en maakt gebruik van buurtbemiddeling die samen met twee gemeenten en drie andere corporaties is opgezet.



### 3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

#### 3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Heteren

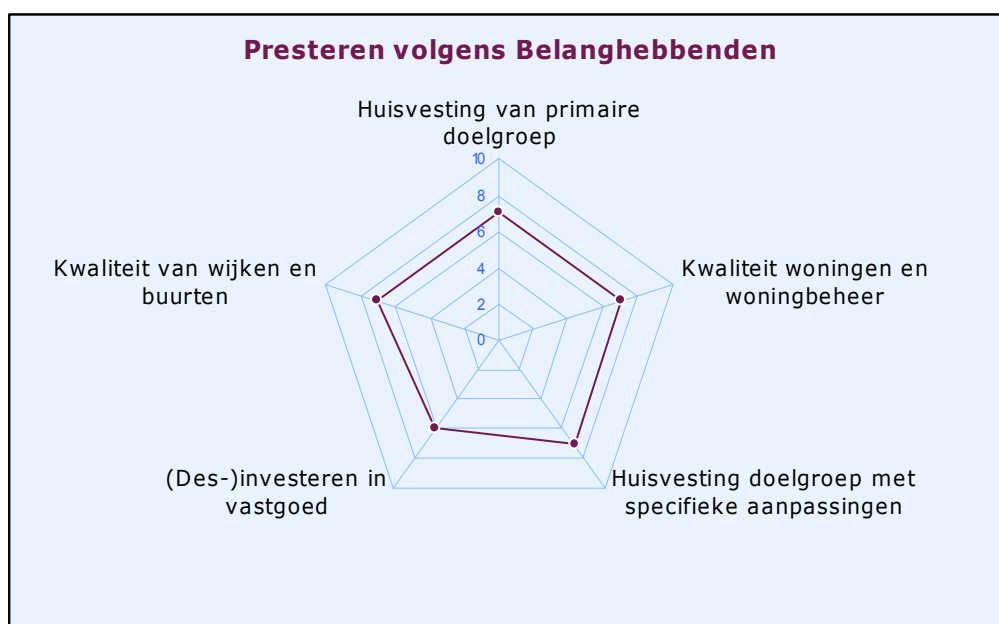
##### Huurdersvereniging DHR

Woningstichting Heteren ondersteunt de huurdersvereniging DHR actief. Nieuwe bewoners wordt gewezen op de mogelijkheid om (gratis) lid te worden van DHR. De huurdersvereniging beschikt over een eigen vergaderruimte en budget voor activiteiten. Drie keer per jaar is er regulier overleg en daarbuiten indien nodig. Alle onderwerpen die de huurders besproken willen zien, komen op de agenda.

##### Gemeente Overbetuwe

Met de gemeente Overbetuwe is er regulier overleg rond de prestatieafspraken. Twee keer per jaar op bestuurlijk niveau en vier keer per jaar op ambtelijk niveau. In de nieuwe prestatieafspraken gaat het om twee keer bestuurlijk, twee keer ambtelijk en een gezamenlijk bestuurlijk-ambtelijk overleg. Daarnaast is er overleg in het kader van projecten.

#### 3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>	
<b>Prestatievelden</b>	<b>Cijfer</b>
Huisvesting van primaire doelgroep	<b>7,0</b>
Kwaliteit woningen en woningbeheer	<b>7,0</b>
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	<b>7,0</b>
(Des-)investeren in vastgoed	<b>6,0</b>
Kwaliteit van wijken en buurten	<b>7,0</b>
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,8</b>

### 3.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort Woningstichting Heteren een 6,8 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De belanghebbenden vinden dat Woningstichting Heteren naar behoren functioneert. Ze doet wat van een corporatie verwacht mag worden. Opgemerkt wordt dat de corporatie een erg eenzijdig bezit heeft (meer dan 95 procent veelal wat oudere eengezinswoningen) en daarmee naar de toekomst toe risico's loopt.

#### Huisvesting van primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0 als ruim voldoende. De woningstichting heeft voldoende woningen voor de doelgroep en houdt de prijs-kwaliteitverhouding goed in de gaten. De belanghebbenden vinden dat de corporatie op dit punt doet wat ze geacht wordt te doen.

#### Kwaliteit woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0 als ruim voldoende.

De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer wordt – de gemiddelde leeftijd van het bezit meewegend – door de belanghebbenden als ruim voldoende beoordeeld. De huurders geven aan dat de corporatie een heldere meerjaren onderhoudsplanning heeft, die ze tijdig aan de betreffende huurders bekend maakt. Mensen kunnen in de woonwinkel zelf kiezen uit verschillende opties met betrekking tot keuken en sanitair. Als ze meer luxe willen kan dit, tegen eenmalige meerkosten die niet worden verrekend in de huur. Op verzoek van de huurdersvereniging is in die gevallen geen sprake van huurverhoging. De corporatie is actief op het gebied van dakisolatie. Inmiddels wordt het zesde project onderhanden genomen. Over uitvoeringsplannen wordt met de huurders goed gesproken. Over het achterliggende beleid niet.

#### Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0 als ruim voldoende.

Woningstichting Heteren heeft de laatste jaren een aantal seniorenwoningen in de Irisstraat in Heteren gebouwd. Dat was nodig, omdat daar echt behoefte aan was. Daarnaast is de corporatie bezig met het project Liefkenshoek voor senioren. Deze inzet wordt gewaardeerd door de belanghebbenden.

### **(Des-)investeren in vastgoed**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,0 als voldoende.

De belanghebbenden zijn tevreden over de nieuwbouw. De lijst met locaties voor 261 woningen die tussen 2006 en 2010 gebouwd zouden worden, ziet de gemeente bij nader inzien als een onhaalbare ambitie. Een vijfde of een zesde van die opgave zou realistisch zijn geweest. Dat is ook wat uiteindelijk gerealiseerd is (49 woningen en dat is 19 procent van de beoogde opgave van 261 woningen).

De gemeente in het bijzonder, vindt dat de corporatie duidelijker haar overwegingen moet toelichten om niet verder te gaan met bepaalde projecten. Op het terrein van de reguliere voorraad loopt de corporatie volgens de belanghebbenden marktrisico's, vanwege de eenzijdige samenstelling en de leeftijd ervan.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0 als ruim voldoende.

De belanghebbenden vinden dat de corporatie ruim voldoende participeert in allerlei lokale netwerken. De corporatie heeft een 'goede pers' in de dorpen. Wat betreft de woonomgeving doet de corporatie wat ze moet doen. Ze draagt actief bij aan het sociaal vangnetoverleg. Op het gebied van woonzorg vraagstukken is de woningstichting eveneens actief.

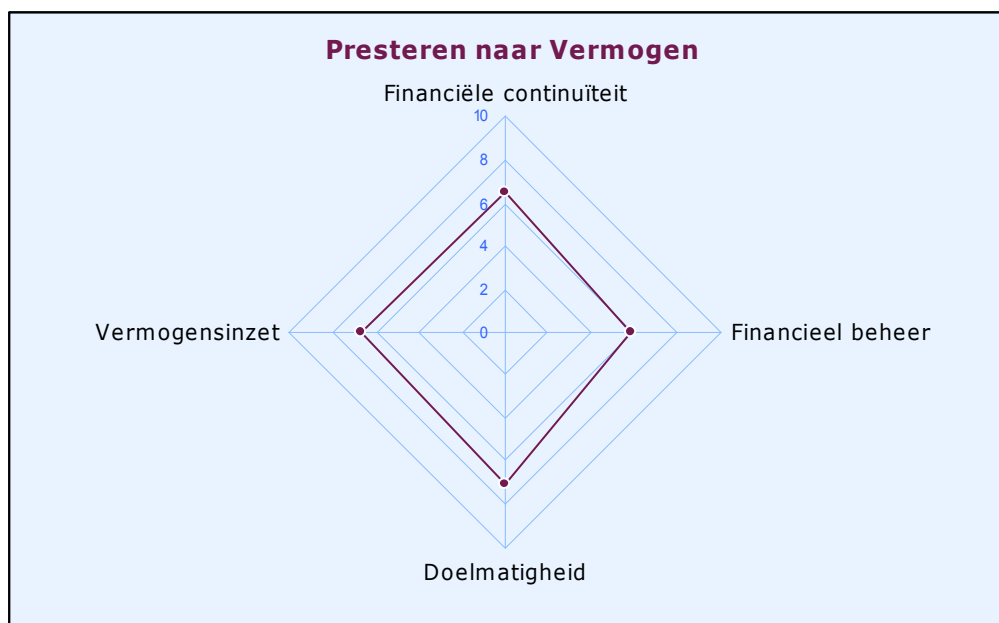




## 4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Heteren, 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		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	6,5	20%
Financieel beheer	5,8	20%
Doelmatigheid	7,0	20%
Vermogensinzet	6,7	40%
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,5</b>	

### 4.2 Conclusies en motivatie

#### Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5. Bij het beoordelen van de financiële continuïteit gaat het er om dat de corporatie waarborgen heeft dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen.

### *Vermogenspositie*

Uit het meest recente continuïteitsoordeel van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) blijkt dat Woningstichting Heteren het A1-oordeel krijgt. Dat betekent dat de voorgenomen activiteiten van de corporatie passen bij haar vermogenspositie. Ook in 2010 kreeg Woningstichting Heteren een A1-oordeel. In 2009 ontving de corporatie een A-oordeel. In 2008 kreeg de corporatie een C-oordeel. Het CFV constateerde 'een onbalans tussen de voorgenomen activiteiten en de vermogenspositie'. Het volkshuisvestelijk vermogen van de corporatie lag boven de bovengrens die het CFV stelde. De commissie constateert dat de corporatie na het C-oordeel van 2008, adequate stappen heeft ondernomen om de activiteiten in overeenstemming te brengen met het vermogen.

Woningstichting Heteren heeft geen beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van bedrijfswaarde. Het bestuur en de raad van commissarissen werken – zo blijkt uit de gesprekken – per project met bepaalde rendementseisen, maar dit wordt nergens zichtbaar geëxpliciteerd.

### *Middelen*

Het WSW heeft in 2010 geoordeeld dat Woningstichting Heteren voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid. Op het faciliteringsvolume van de corporatie werd een negatieve claim toegepast van bijna twee miljoen euro, omdat de corporatie niet voldeed aan de eis van positieve kasstromen na 2 procent aflossingsfictie. Dit hangt samen met het feit dat geplande verkopen niet werden gerealiseerd. In 2009 oordeelde het WSW dat de corporatie kredietwaardig was, maar waarschuwde voor afnemende kasstromen. De commissie constateert op basis van deze gegevens dat de corporatie kredietwaardig is, maar moet letten op haar kasstromen.

De corporatie heeft in de jaarverslagen inzichtelijk gemaakt dat er voldoende faciliteringsvolume, deposito's en kredietlijnen beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.

### *Kasstromen*

Zoals gezegd waarschuwt het WSW in haar oordeel voor afnemende kasstromen. De commissie constateert dat Woningstichting Heteren geen verschillende scenario's beschikbaar heeft waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken op de verschillende kasstromen. Met betrekking tot de operationele kasstromen constateert de commissie dat de exploitatieresultaten van de corporatie gedurende de visitatieperiode positief waren, met uitzondering van 2011. In 2011 was sprake van een negatief resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen. De rentedekkingsgraad ligt gedurende de visitatieperiode boven de minimumgrens van 1,3. De corporatie hanteert geen directe rendementseis.

De commissie constateert dat de corporatie niet zichtbaar voor de buitenwereld stuurt op portfoliokasstromen. De corporatie hanteert geen Internal Rate of Return, gedifferentieerd naar verschillende typen vastgoed. De corporatie waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde.

Ten aanzien van de financieringskasstromen constateert de commissie dat de corporatie sterk stuurt op het minimaliseren van de inzet van externe financiering. De loan-to-value (op basis van de WOZ-waarde) ligt met 10 procent ver onder het maximum van 50 procent, dat het WSW als grens stelt.

### Financieel beheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,8. Bij het beoordelen van het financieel beheer gaat het er om dat de corporatie haar plannen financieel goed heeft doorgerekend en dat de corporatie die financiële planning regelmatig checkt en eventueel bijstelt.

De corporatie heeft haar financiële jaarplanning en controlecyclus voldoende op orde. De corporatie heeft een meerjarenbegroting die redelijk wordt gevolgd. De corporatie krijgt elk jaar een positief oordeel van de accountant. Er wordt gewerkt met viermaandelijks rapportages, die tijdig beschikbaar zijn voor de raad van commissarissen.

Het vermogensbeheer ofwel het treasurybeleid van de corporatie is onvoldoende ontwikkeld. Er is geen treasurystatuut. Van een beleidsmatige borging is dan ook geen sprake. De geobjectiveerde toets op effectiviteit en doelmatigheid, in relatie tot de vereiste kaderstelling, is hierdoor niet mogelijk. Er is geen sprake van risicovolle financiële producten als derivaten. In de praktijk stapt de corporatie alleen in financiële producten die met gezond verstand begrijpelijk zijn. De commissie vindt dat op zichzelf een gezonde instelling.

### Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.093	1.304	1.355
Toename netto bedrijfslasten 2007-2010 in %	2,7%	14,7%	8,4%
Aantal vhe per fte	106	99	87
Personeelskosten per fte	€ 61.084	€ 65.870	€ 63.134

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2011*

Zoals uit de tabel blijkt, opereert Woningstichting Heteren ten opzichte van het landelijk gemiddelde en de referentiecorporatie, efficiënter als het gaat om de nettobedrijfslasten en de toename daarvan in de periode 2007-2010. Het aantal verhuureenheden dat elke medewerker gemiddeld beheert, ligt hoger dan gemiddeld en de referentie. De personeelskosten liggen juist lager.

De commissie constateert dat Woningstichting Heteren een sobere en doelmatige bedrijfscultuur heeft. Uitgewerkte doelen heeft de commissie op dit terrein echter niet aangetroffen.

### Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

Zoals al eerder in dit rapport geconstateerd, heeft Woningstichting Heteren haar beleidsuitgangspunten en doelstellingen nauwelijks uitgewerkt. Dat geldt ook met betrekking tot de inzet van haar vermogen. De corporatie gebruikt echter het gezond verstand en bekijkt van project tot project wat verstandig is. Hierbij houdt de corporatie rekening met wat er van haar verwacht wordt door de gemeente, huurders en dorpsraden.

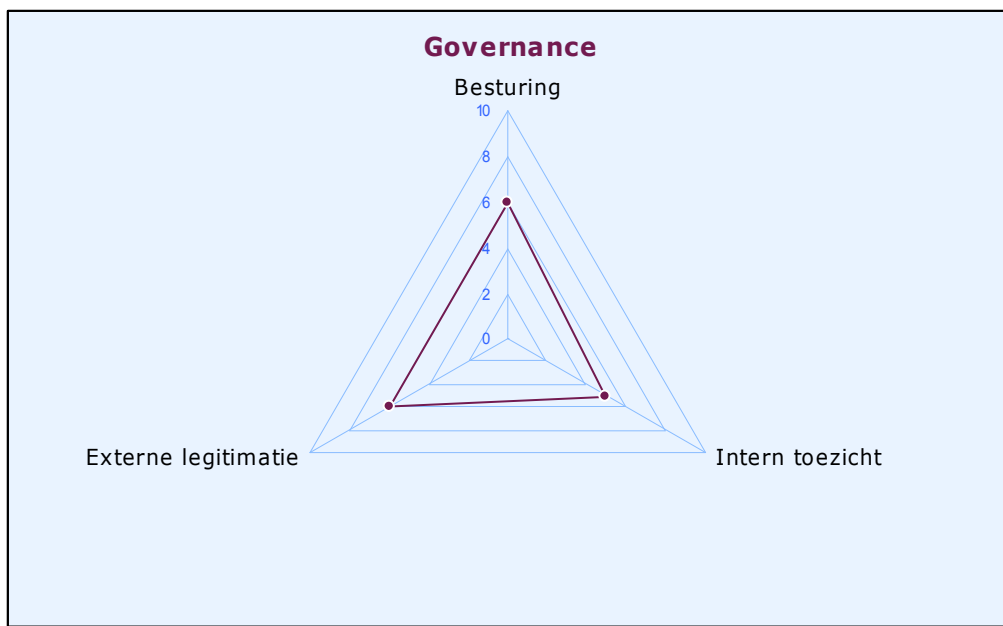
De corporatie heeft op basis van het haar beschikbare vermogen, de behoefte en de concrete plannen, geconstateerd dat het niet nodig was om de mogelijkheden om het vermogen verder te verruimen nader te onderzoeken.

De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties. Slechts een jaar in de visitatieperiode is sprake geweest van een overmaat. In de andere jaren constateert het CFV dat de activiteiten van de corporatie passen bij haar vermogenspositie. De commissie constateert dat Woningstichting Heteren met betrekking tot de nieuwbouw financieel voorzichtig opereert. Ten aanzien van de traditionele taken (zoals verhuur, onderhoud, beheer en toewijzing) functioneert de corporatie goed.

## 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	
Prestatievelden	Cijfer
Besturing	6,0
Intern toezicht	5,0
Externe legitimatie	6,0
<b>Gemiddelde score</b>	<b>5,7</b>

### 5.2 Conclusies en motivatie

#### Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Plan, check en act functioneert bij Woningstichting Heteren grotendeels op intuïtieve wijze. De corporatie heeft voor de commissie aannemelijk gemaakt dat zij met deze werkwijze handelt conform de PDCA-cyclus. Er is geen sprake van een ondernemingsplan met duidelijke doelstellingen. Toch stuurt de corporatie bewust op haar prestaties en legt daarover verantwoording af. Bestuur en raad van commissarissen (hierna RvC) werken vanuit een gezamenlijke en gedeelde visie en missie (zie hoofdstuk 2 van dit rapport). Deze is o.a. opgenomen in het strategisch voorraadbeleid (SVB).

De prestatieafspraken met de gemeente fungeren als verzamelnota voor de belangrijkste opgaven. De corporatie hanteert diverse uitvoeringsplannen, zoals het SVB, de onderhoudsbegroting en het beleid 'geriefverbeteringen', die worden besproken in de RvC. Nieuwbouw wordt per project opgepakt en gemanaged. Belanghebbenden worden niet betrokken bij de eigen strategievorming en er is geen sprake van jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomsten. De corporatie heeft zelf invloed kunnen uitoefenen op de jongste Woonvisie van de gemeente, die is 'vertaald' in nieuwe prestatieafspraken met de gemeente. Klanttevredenheidsonderzoeken heeft de corporatie tot nu toe niet uitgevoerd. Er is sprake van een managementinformatiesysteem in de vorm van de viermaandelijke rapportages. Deze zijn vooral financieel van aard. Er wordt geen kwalitatieve informatie geboden in relatie tot het wel of niet halen van de doelstellingen van de corporatie. Het jaarverslag is uitgebreid en helder opgebouwd. Hier voegt de corporatie kwalitatieve informatie toe, zij het dat de prestaties niet worden afgezet tegen vooraf gestelde doelen. Er is geen integraal risicomanagementsysteem. Vooral bij de nieuwbouwplannen wordt duidelijk dat bestuurder en RvC sturen op bijvoorbeeld onrendabele toppen. In de afgelopen vier jaar is de ontwikkeling van verschillende projecten stopgezet, omdat de corporatie vond dat de investeringen te hoog zouden worden.

### **Intern toezicht**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

De commissie constateert mede op basis van de verslagen van de RvC-vergaderingen, dat er voldoende sprake is van een open cultuur binnen het intern toezicht. Er is ruimte voor discussie. De raad houdt elk jaar een zelfevaluatie. Tot op heden heeft dat niet plaatsgevonden onder begeleiding van een derde. Het onderwerp integriteit staat op de agenda van de gesprekken met de accountant, maar het is geen vast agendapunt bij de vergaderingen van de RvC. Er is nog geen integriteitcode.

De commissie constateert dat de voorzitter van de RvC betaald adviseur is voor verschillende nieuwbouwprojecten van de corporatie. Uit de verslagen van de RvC-vergaderingen blijkt dat de voorzitter zich afzijdig houdt, als het over de nieuwbouwprojecten gaat waar hij bij betrokken is. De dubbelfunctie wekte bij de belanghebbenden verbazing op. De commissie constateert dat deze gang van zaken in strijd is met de Governancecode. Verder acht zij deze constructie vanwege de schijn van strijdige belangen onwenselijk. Voor derden kan het onduidelijk zijn wie bij de woningstichting aanspreekbaar is op de nieuwbouwprojecten. Is dat de directeur-bestuurder of de adviseur/voorzitter van de RvC? Door de gekozen constructie lijkt het alsof er een rolvermenging is tussen bestuurder en toezichthouder. De afstand tussen bestuur en toezicht is hierdoor onvoldoende duidelijk zichtbaar. De commissie vindt dit onwenselijk. Ook het WSW heeft hier in haar brief van 2010 een opmerking over gemaakt. Naar haar oordeel is 'hierdoor sprake van een ongewenste samenloop van verantwoordelijkheden'. In de RvC is de afspraak gemaakt dat deze dubbelfunctie stopt, zodra het project Liefkenshoek gereed is (medio 2013 volgens de planning).

De RvC werkt met profielschetsen. Voor de werving is tot op heden geen gebruik gemaakt van externe advertenties. De raad voldoet aan het opgestelde profiel. Zij hanteert een actueel toetsingskader. De zes kerntaken uit het BBSH zijn voor de raad richtinggevend, aldus het jaarverslag. Daarnaast hanteert zij het SVB van 2007 (bijgesteld in 2008), de liquiditeitsbegroting, de jaarplannen en de prestatieafspraken met de gemeente als richtsnoer voor het toezicht. Bij het monitoren spelen de vier- en achtmaand verslagen en het jaarverslag een belangrijke rol. Het risicobeleid is zoals eerder toegelicht niet systematisch vastgelegd. De commissie heeft echter geen reden om aan te nemen dat er niet goed genoeg wordt gestuurd op risico's.

De commissie constateert dat de RvC de Governancecode op een aantal punten niet toepast. Een aantal leden overschrijdt de zittingsduur van twaalf jaar uit de vorige code, omdat zij voorafgaand aan het lidmaatschap van de raad zitting hadden in het bestuur van de woningstichting en haar rechtsvoorgangers. De beloning van de directeur-bestuurder is niet openbaar gemaakt in het jaarverslag. Wel wordt aangegeven in welke functiegroep hij ingedeeld is. Deze functiegroep is tot stand gekomen na onderzoek van KPMG. We constateren dat er geen sprake is van jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomsten en dat de zelfevaluatie van de raad niet om de twee jaar in aanwezigheid van een onafhankelijke derde gebeurt. Verder is het punt van de adviesrol ten aanzien van de nieuwbouwprojecten in strijd met de code. Het feit dat de voorzitter deze dubbelfunctie heeft, wordt overigens wel gemeld in de jaarverslagen. Tot slot merkt de commissie op dat verschillende documenten, die volgens de code op de website van de corporatie zouden moeten staan, er niet op staan. Bijvoorbeeld het belanghebbendenregister.

### **Externe legitimatie**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Woningstichting Heteren heeft een belanghebbendenregister vastgesteld. Dit staat niet op de website van de corporatie. Zoals eerder gemeld is er geen sprake van een jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst. De belanghebbenden (met uitzondering van de huurdersvereniging) worden niet in de gelegenheid gesteld om advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening en het jaarverslag. Met betrekking tot de strategie en het beleid heeft geen van de belanghebbenden een rol. Het overleg met de huurders is conform de Overlegwet. De huurdersvereniging gaf aan tevreden te zijn met de wijze van overleg, de mate van invloed en ondersteuning.

De belanghebbenden vinden de ontwikkeling, uitwerking en vastlegging van een extern toetsbare visie en beleid voor verbetering, vatbaar bij Woningstichting Heteren. Er wordt gewerkt vanuit de praktijk en niet vanuit een geëxpliciteerde meerjarenvisie. Er gebeurt bijvoorbeeld wel het nodige op het gebied van energiebesparende investeringen, maar welke doelen men op dit punt nastreeft (de visie en het beleid), is niet duidelijk genoeg.

Ondanks het feit dat de corporatie aan een aantal formele vereisten niet voldoet, oordeelt de commissie dat Woningstichting Heteren haar voelhorens voldoende heeft uitgestoken om te weten wat er leeft. De corporatie speelt daar voldoende op in met haar activiteiten. Haar rol bij de ontwikkeling en uitvoering van dorpsontwikkelingsplannen is hiervan een voorbeeld. De commissie constateert dat Woningstichting Heteren voldoende verankerd geworteld is in de lokale samenleving.





## 6 Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden*						Gemiddeld cijfer over prestatievelden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Ambities en Opgaven</b>									
Prestaties in het licht van de eigen ambities en opgaven	7,0	7,0	7,0	5,5	7,0		6,7	1,0	<b>6,7</b>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	7,0	7,0	7,0	6,0	7,0		6,8	nvt	<b>6,8</b>
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					6,0	6,5	20%	<b>6,5</b>
	Liquiditeit					7,0			
	Integrale kasstroomsturing					6,5			
Financieel beheer	Planning en controlcyclus					6,5	5,8	20%	
	Treasurymanagement					5,0			
Doelmatigheid					7,0	7,0	20%		
Vermogensinzet	Visie					6,0	6,7	40%	
	Mogelijkheden					7,0			
	Maximalisatie					7,0			
<b>Governance</b>									
Besturing	Plan					6,0	6,0	33%	<b>5,7</b>
	Check					6,0			
	Act					6,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					5,0	5,0	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					4,0			
Externe legitimatie					6,0	6,0	33%		
<b>Geïntegreerd eindoordeel</b>									<b>6,4</b>
<b>* Prestatievelden</b>									
<b>1</b> Huisvesting van primaire doelgroep					<b>4</b> (Des-)investeren in vastgoed				
<b>2</b> Kwaliteit woningen en woningbeheer					<b>5</b> Kwaliteit van wijken en buurten				
<b>3</b> Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen					<b>6</b> Overige/andere prestaties				



## Bijlage 1 Verantwoording visitatie

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief / ratio	Documenten
Presteren naar Ambities en Opgaven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarverslagen 2008 tot en met 2010</li> <li>• Prestatieafspraken gemeente Overbetuwe 2011 2015</li> <li>• Prestatieafspraken gemeente Overbetuwe 2006 2010</li> <li>• 20120229 - bilaterale afspraken Heteren-gemeente Overbetuwe</li> <li>• Woonvisie Overbetuwe 2010-2015</li> <li>• Woningmarktverkenning Wonen in gemeente Overbetuwe</li> <li>• Wonen in Gelderland 2011 prov Gelderland</li> <li>• Statennotitie Wonen in Gelderland 2011 prov Gelderland</li> <li>• Regionaal 20 Plan 2005-2020 Stadsregio Arnhem Nijmegen</li> <li>• Nota wonen-zorg-welzijn 2011 gemeente Overbetuwe</li> <li>• Demografische ontwikkeling prov Gelderland</li> <li>• Bevolkingsprognose 2010 prov Gelderland</li> <li>• 20120229 Aandachtpunten nieuwe huisvestingsverordening</li> <li>• 20110110 Samenwerkingsovereenkomst</li> <li>• 110713 Verstedelijkingsvisie Stadsregio</li> <li>• 101119 ABF Woonverkenning subregionale verdiepingsslag Stad</li> <li>• 101104 ABF Woonverkenning Stadsregio</li> <li>• 101012 WoON2009 Kernrapportage stadsregio</li> <li>• Procedure klachtenafhandeling</li> <li>• Beleid internet</li> <li>• Beleid geriefverbeteringen</li> <li>• Statuten WSH</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belanghebbendenregister Woningstichting Heteren</li> <li>• Verslagen overleg met BHR 2008 tot en met 1<sup>e</sup> kwartaal 2012</li> <li>• Statutenwijziging DHR</li> </ul>
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorlopige cijfers 2011</li> <li>• Tussentijdse cijfers 2008 tot en met 2011</li> <li>• Zienswijze continuïteitsoordeel 2008</li> <li>• Toelichting CiP 2011, 2010, 2009</li> <li>• Quintielgrenzen 2011</li> <li>• Brief met toegezonden papieren info tbv visitatie</li> <li>• L0254 Toelichting CiP 2010</li> <li>• L0254 Samenvatting CiP 2011</li> <li>• L0254 Samenvatting CiP 2010</li> <li>• L0254 Samenvatting CiP 2009</li> <li>• L0254 Oordeelsbrief 2008</li> <li>• L0254 io brief 2010</li> <li>• L0254 io brief 2009</li> <li>• L0254 Analyse CiP 2011</li> <li>• L0254 Analyse CiP 2010</li> <li>• L0254 Analyse CiP 2009</li> <li>• Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume WSW dPi 2009</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CFV Continuïteitsoordeel 2009</li> <li>• 20080626 CFV openbaarmaking</li> <li>• Aanvullingen Strategisch Voorraad Beheer WSH</li> <li>• Strategisch Voorraad Beheer WSH</li> <li>• Meerjaren onderhoudsprognose WSH</li> <li>• Solvabiliteitsoordeel 2011 CFV</li> <li>• Solvabiliteitsoordeel 2010 CFV</li> <li>• Solvabiliteitsoordeel 2009 CFV</li> <li>• Managementletter 2008</li> <li>• Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume WSW</li> <li>• Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume WSW dPi 2010</li> <li>• Controleverklaring 2010</li> <li>• CFV Continuïteitsoordeel 2011</li> <li>• CFV Continuïteitsoordeel 2010</li> <li>• CFV Continuïteitsoordeel 2008</li> <li>• Accountantsverslag 2010</li> <li>• Accountantsverslag 2009</li> <li>• Accountantsverklaring 2009</li> <li>• Accountantsverklaring 2008</li> <li>• Begroting 2009</li> <li>• Begroting 2010</li> <li>• Begroting 2011</li> <li>• Begroting 2012</li> </ul>
Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aangepast rooster van aftreden RvC</li> <li>• Reglement RvC</li> <li>• Reglement bestuur</li> <li>• Personalialia RvC</li> <li>• Personalialia directeur bestuurder</li> <li>• Agenda en notulen RvC 2011</li> <li>• Agenda en notulen RvC 2010</li> <li>• Agenda en notulen RvC 2009</li> <li>• Agenda en notulen RvC 2008</li> </ul>

## Geïnterviewde personen

### Raad van commissarissen

- de heer P.Th.A.M Mulder (voorzitter)
- mevrouw J. van den Kuit-Elands (vice-voorzitter)
- de heer mr. P.M.C. van Bussel (lid op voordracht DHR)
- de heer P.A. Schrijver (lid)
- de heer T.J. Niels (lid op voordracht DHR)

### Directeur/bestuurder

- de heer R.A. Maatman

### Huurdersvereniging DHR

- de heer Van Amersfoort (voorzitter)
- de heer Kerbel (secretaris/penningmeester)

## Telefonische interviews

- de heer F. van Rooijen (wethouder gemeente Overbetuwe)

## **Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen**

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. Daarnaast verklaart Raeflex zelf ook onafhankelijk te zijn ten opzichte van de corporatie.

## Voorzitter

Naam, titel, voorletters:  
Santen, drs. H. van

Geboorteplaats en -datum:  
Kedichem, 24 juli 1952

Woonplaats:  
Gorinchem



Huidige functie:

- Adviseur

Onderwijs:

- HBS-A
- Prop. Nederlands recht
- Doct. fiscale bedrijfseconomie

Loopbaan:

- 2002-heden: visitator Raeflex
- 1998-2010: Wethouder: o.a. RO, vhv, grondzaken BWT, P&O, verkeer en vervoer, lid (regionale) colleges
- 1994-1998: Raadslid en fv (lokaal en regionaal)
- 1985-1998: Conrector en (sector)directeur voortgezet onderwijs
- 1980-heden: Diverse bestuurslidmaatschappen binnen en buiten de vhv
- 1980-heden: Commissariaten binnen de vhv, waterleidingsector en een ontwikkelingsmaatschappij.

Nevenfuncties:

- 2011-heden: Lid Provinciale Staten van Zuid-Holland
- 2010-heden: Voorzitter Raad van Commissarissen MerwedeLingELijn Beheer BV
- 2010-heden: Voorzitter Van Andel-Spruijt Natuurcentrum, Gorinchem
- 2010-heden: Voorzitter Stichting A27 (PPS Gemeenten Gorinchem/Werkendam, Kamers van Koophandel en bedrijvenkringen
- 2008-heden: Voorzitter van de rekenkamercommissie van de gemeente Echt-Susteren
- 1999-heden: Voorzitter van de Huisvestingsklachtencommissie van de Gemeente Lingewaal

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Heteren te Heteren

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.

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

Naam : de heer drs. H. van Santen

Geboortedatum

: ~~24-3-1952~~

Handtekening

: 

Datum

: 24-3-2012

## Secretaris

Naam, titel, voorletters:  
van Dorst, drs. M.M.L.

Geboorteplaats en -datum:  
Terneuzen, 12 mei 1966

Woonplaats:  
Lamswaarde



Huidige functie:

- Zelfstandig adviseur bij Moveo Training & Advies

Onderwijs:

- 2005 NLP-practitioner
- 1994-1995 Hogeschool Rotterdam Hoger management Post-HBO Management opleiding
- 1984-1990 Erasmus Universiteit Rotterdam, Maatschappij-geschiedenis (beleid & bestuur)
- 1978-1984 Jansenius Scholengemeenschap Atheneum

Loopbaan:

- Maart 2010 Secretaris bij Raeflex
- Maart 2010 Visitator bij Raeflex
- Oktober 2003-juni 2006 Accountmanager Zuid-west Nederland Aedes
- Januari 2000-oktober 2003 Organisatieadviseur at Mede Organisatieadvies
- Oktober 1995-januari 2000 Manager at SenterNovem
- 1990-oktober 1995 Beleidsmedewerker Ministerie van Economische Zaken

Nevenfuncties:

- 2007 tot heden Voorzitter van de dorpsraad Lamswaarde
- 2006-2007 Lid belanghoudersraad Woongoed Zeeuws-Vlaanderen
- 2003 tot heden Lid dorpsraad Lamswaarde
- 1998-2003 Secretaris bewonersvereniging Pijnackerplein Rotterdam



**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Heteren te Heteren

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.

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. M.M.L. van Dorst

Geboortedatum

: 12-5-1966

Handtekening



Datum

: 29-3-2013



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 : Woningstichting Heteren

Jaar visitatie : 2012

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 vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Heteren op beleidsterreinen die de visitatie raken.

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 1 mei 2012

Handtekening

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'W' followed by a horizontal line and a small flourish at the end. The signature is written over a dotted line.

## Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 4.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

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

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen telt elk onderdeel voor 20% behalve de vermogensinzet, die voor 40% telt. Bij alle andere onderdelen telt elk prestatieveld even zwaar mee. De visitatiecommissie kan ervoor kiezen een bepaald gewicht aan een cijfer toe te kennen, indien zij daarvoor een gefundeerde aanleiding ziet. De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

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



## Bijlage 4 Definities

### Aftoppingsgrenzen

Huurprijsgrenzen die gelden als maximum waarbinnen mensen met een laag inkomen in aanmerking komen voor huurtoeslag. De aftoppingsgrenzen verschillen per leeftijd en per huishoudensgrootte.

### Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard is een veel gebruikte techniek voor strategisch management en het behalen van langetermijndoelstellingen binnen organisaties.

### Bedrijfslasten

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

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

### Bedrijfswaarde

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

### Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

- A1 Het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2014 ligt tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.
- A2 Het volkshuisvestelijk vermogen ligt gedurende de eerste drie prognosejaren tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. In de laatste twee prognosejaren kan de uitvoering van de voorgenomen activiteiten de financiële positie in gevaar brengen, doch deze activiteiten zijn nog stuurbaar, indien verslechterde (markt)omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Eventueel uitstel of afstel van activiteiten zal geen grote financiële gevolgen met zich meebrengen.
- B1 Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2012 lager dan het risicobedrag plus VPB-beklemming. Daarna wordt weer een balans gevonden tussen activiteiten en vermogenspositie.
- B2 Het volkshuisvestelijk vermogen is lager dan het risicobedrag, waarbij de voorgenomen activiteiten de financiële continuïteit op korte termijn (de eerste drie prognosejaren) in gevaar brengen.
- C Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2014 hoger dan de vastgestelde bovengrens. In dat geval is sprake van onvoldoende inzet van vermogen.

Naast bovenvermelde oordelen kan het Fonds ook tot een oordeelsonthouding besluiten.

## **Eigen vermogen**

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

## **Leningenportefeuille**

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

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

## **Netto bedrijfslasten**

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

## **Netto kasstroom**

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

## **Onderhoudskosten**

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

## **Rentedekkingsgraad**

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

## **Rentelasten op leningenportefeuille**

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

## **Schuldverdienratio**

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

## **Solvabiliteit**

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

## **Vermogensovermaat**

De vermogensovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerd weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen gebaseerd op het per corporatie door het Fonds vastgestelde risicoprofiel.

## **Volkshuisvestelijk vermogen**

Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een (nadere) waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt.

## **Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)**

Het betreft hier het volkshuisvestelijk vermogen in beeld gebracht voor het genoemde prognosejaar, rekening houdend met de voorgenomen activiteiten.

## **Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde**

Om tot een uniformering van de bedrijfswaardeberekening te komen die het mogelijk maakt corporaties onderling goed met elkaar te vergelijken, is de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde ontwikkeld. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde komt op basis van zeven processtappen tot stand. Deze stappen zijn:

1. Moment van disconteren: kasstromen worden verspreid over het jaar gerealiseerd. Bij discontering wordt er een aanname gedaan voor alle kasstromen;
2. Verkoopportefeuille bij het continuïteitsoordeel wordt rekening gehouden met toekomstige verkoopopbrengsten i.t.t. de berekening van de solvabiliteit;
3. Parameters voor huurstijging, huurderiving, stijging van de onderhoudskosten en overige exploitatie-uitgaven;
4. Resterende economische levensduur van het vastgoed;
5. Restwaarde van de woningen aan het einde van de exploitatietermijn;
6. Lastenniveau voor de woongelegenheden;
7. Heffing. Het gaat hier om bijzondere projectsteun ten behoeve van de 40 wijken. Uitgangspunt is dat in 2008 voor 75 miljoen euro aan extra financiële ruimte beschikbaar is voor activiteiten voor de wijkactieplannen.

## **WMO**

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning zorgt ervoor dat mensen met beperkingen door ouderdom of handicap of een chronisch psychisch probleem zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO.

## **WOZ-waarde**

Waarde van de woning zoals deze door de gemeente wordt gehanteerd voor de berekening van de onroerende zaak belasting. De WOZ-waarde wordt jaarlijks vastgesteld.

*(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)*



## Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)	Cijfer																																																							
<p><b>Huisvesten van primaire doelgroep</b></p> <p>Beschikbaarheid - Kernvoorraad Conform beleid uitgevoerd.</p> <table border="1" data-bbox="150 620 698 758"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>149</td> <td>144</td> <td>110</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>737</td> <td>717</td> <td>718</td> <td>715</td> </tr> <tr> <td>Duur</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>28</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAAL</b></td> <td><b>891</b></td> <td><b>868</b></td> <td><b>856</b></td> <td><b>842</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Bij nieuwbouw worden de uitgangspunten, zoals beschreven in het Strategisch Voorraad Beleid, gehanteerd.</p> <p>Passend toewijzen: Toewijzing 2008-2011</p> <table border="1" data-bbox="150 916 790 1082"> <thead> <tr> <th></th> <th>Passend</th> <th>Te duur</th> <th>Te goedkoop</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>43</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>33</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>25</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>28</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAAL</b></td> <td><b>129</b></td> <td><b>8</b></td> <td><b>5</b></td> <td><b>142</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CiP 2011</p> <p>Volgens het CiP 2011 heeft de corporatie over de periode 207 t/m 2010 91,2% van de woningen passend toegewezen. Dat is hoger dan het landelijke gemiddelde (87,1%) en dat van de referentiecorporaties (89,0). 5,9% werd te duur en 5,2% te goedkoop toegewezen. Hier liggen de percentages lager dan het landelijke- en referentiecorporatiegemiddelde.</p> <p>De gemiddelde puntprijs ligt bij de corporatie op 2,97, bij de referentiecorporaties op 2,89 en het landelijk gemiddelde ligt op 3,22.</p>		2008	2009	2010	2011	Goedkoop	149	144	110	96	Betaalbaar	737	717	718	715	Duur	5	7	28	31	<b>TOTAAL</b>	<b>891</b>	<b>868</b>	<b>856</b>	<b>842</b>		Passend	Te duur	Te goedkoop	Totaal	2008	43	3	1	47	2009	33	2	0	35	2010	25	1	1	27	2011	28	2	3	33	<b>TOTAAL</b>	<b>129</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>142</b>	<p>Woningstichting Heteren volgt het BBSH met betrekking tot het huisvesten van de primaire doelgroep</p> <p>Per 1 januari 2008 is op verzoek van gemeente Overbetuwe en in overleg met de huurdersvereniging DHR, overgestapt op een andere manier van toewijzing. Woningstichting Heteren wijst toe conform de regels van de Regionale Huisvestingsverordening, vastgesteld op 21 december 2006 in de KAN-raad. De woningen worden verdeeld via het Entree-aanbodmodel. Als rangordecriteria gelden woonduur voor doorstromers en inschrijftijd voor starters. Garages blijven toegewezen worden op de oude manier.</p>	<p><b>7,0</b></p>
	2008	2009	2010	2011																																																					
Goedkoop	149	144	110	96																																																					
Betaalbaar	737	717	718	715																																																					
Duur	5	7	28	31																																																					
<b>TOTAAL</b>	<b>891</b>	<b>868</b>	<b>856</b>	<b>842</b>																																																					
	Passend	Te duur	Te goedkoop	Totaal																																																					
2008	43	3	1	47																																																					
2009	33	2	0	35																																																					
2010	25	1	1	27																																																					
2011	28	2	3	33																																																					
<b>TOTAAL</b>	<b>129</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>142</b>																																																					

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)	Cijfer										
<p>Betaalbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Huurprijsbeleid Gemiddelde huurverhoging: 2008: 1,6 % 2009: 2,5 % 2010: 1.2 % 2011: 1,3 %</li> </ul> <p>Nieuwbouw en mutatiewoningen worden conform beleid verhuurd. Overige woonlasten: Glasverzekering, schoonmaken dakgoten en rioolstopningsfonds (deelnamepercentages tussen 90 en 100 procent).</p>												
<p>Bevorderen eigen woningbezit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>225 bestaande woningen die waren geselecteerd voor verkoop zijn in 2008 alle aangeboden aan de zittende huurders. Het aanbod was tegen marktwaarde, vrij op naam (geen kosten koper). 8 woningen zijn zo verkocht (bron jaarverslag 2008).</li> <li>In 2005 koopwoningen in project De Woerden Herveld verkocht onder Koopgarant. Gedurende de visitatieperiode waren er nog 16 Koopgarant-woningen.</li> </ul> <p>Aantallen verkochte woningen/panden in bestaand bezit: 2008: 8 2009: 16 2010: 31 2011: 9 <b>TOTAAL: 64</b></p>	<p>In 2007 (bijgesteld in 2008) is het SVB vastgesteld. Hierin zijn in totaal 225 woningen geselecteerd voor verkoop.</p>											
<p><b>Kwaliteit woningen en woningbeheer</b></p>		<b>7,0</b>										
<p>Woningkwaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prijs-kwaliteitverhouding</li> </ul> <table border="1" data-bbox="241 1214 752 1358"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>% maximaal redelijke huur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>63,2</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>63,4</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>64,0</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>62,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CiP 2011</p>	Jaar	% maximaal redelijke huur	2008	63,2	2009	63,4	2010	64,0	2011	62,0	<p>Woningstichting Heteren streeft naar een zo laag mogelijke maximaal redelijk huurpercentage dat financieel verantwoord is voor de corporatie. Dit beleid hangt mede samen met de relatief hoge gemiddelde leeftijd van de woningvoorraad (driekwart van voor 1980 en 60 procent zelfs van voor 1960).</p>	
Jaar	% maximaal redelijke huur											
2008	63,2											
2009	63,4											
2010	64,0											
2011	62,0											

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)	Cijfer																				
<p>- Conditie en onderhoudstoestand: Woningstichting Heteren heeft in de visitatieperiode geïnvesteerd in onderhoud. Het gaat dan om cyclisch (voorzien) onderhoud en niet cyclisch onderhoud (klachten, mutatie en contractonderhoud). De onderhoudsbedragen gaan vanaf 2008 elk jaar omlaag. Volgens het CiP liggen de onderhoudsuitgaven van WS Heteren bijna twee keer hoger dan die van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Daar staat tegenover dat de inspanning op het gebied van woningverbetering een factor vijf lager ligt. (Bron CiP 2011)</p> <p>Ontwikkeling onderhoudsbedragen:</p> <table border="1" data-bbox="244 667 624 804"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Bedrag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>€ 2.649.396</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>€ 2.119.354</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>€ 1.951.085</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>€ 1.948.222</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ontwikkeling van het aantal reparatieverzoeken:</p> <table border="1" data-bbox="244 884 651 1046"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal reparatieverzoeken</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>873</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>917</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>880</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>746</td> </tr> </tbody> </table> <p>De conditie en onderhoudstoestand van nieuwbouwwoningen is in relatie tot de leeftijd van de voorraad ruim voldoende.</p> <p>Het Strategisch Voorraad Beleidsplan is in 2007 vastgesteld en in 2008 bijgesteld.</p> <p>De corporatie houdt geen klanttevredenheidsenquêtes onder haar klanten, maar overweegt dit te gaan doen. Uit de normale contacten met de klanten en uit het huurderoverleg komen geen signalen dat er grote problemen zouden zijn met de kwaliteit van de producten en de dienstverlening van de corporatie.</p>	Jaar	Bedrag	2008	€ 2.649.396	2009	€ 2.119.354	2010	€ 1.951.085	2011	€ 1.948.222	Jaar	Aantal reparatieverzoeken	2008	873	2009	917	2010	880	2011	746	<p>In 2007 is het Strategisch Voorraad Beleid bepaald en in 2008 neergeschreven in een SVB-plan. Het SVB is te beschouwen als een basisdocument dat WS Heteren in de komende jaren verder wil uitbouwen. Er zal regelmatig evaluatie plaatsvinden, gevolgd door een eventuele aanpassing van het SVB.</p>	
Jaar	Bedrag																					
2008	€ 2.649.396																					
2009	€ 2.119.354																					
2010	€ 1.951.085																					
2011	€ 1.948.222																					
Jaar	Aantal reparatieverzoeken																					
2008	873																					
2009	917																					
2010	880																					
2011	746																					

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)	Cijfer
Kwaliteit Dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er zijn niet of nauwelijks geschillen aangebracht bij de klachtencommissie (2008 0, 2009 1, 2010 2).</li> </ul>	Woningstichting Heteren is lid van de Klachtencommissie Woningcorporaties te Arnhem.	
Energie en duurzaamheid <ul style="list-style-type: none"> <li>- Steeds meer gebruik van milieuvriendelijke producten, zoals onderhoudsarme aluminiumkozijnen en mos-sedumdaken. Bij nieuwbouw of renovatie worden isolatievoorzieningen aangebracht aan dak, vloeren of muren en wordt gebruikt gemaakt van dubbelglas.</li> <li>- Bij het project De Woerden is gebruik gemaakt van aardwarmte. Deze warmtepompen zullen ook worden toegepast in nieuwbouwproject Liefkenshoek in Heteren.</li> <li>- In 2008 zijn het energieprestatiecertificaat en energielabel bepaald voor alle huurwoningen. Bij toekomstige nieuwbouw of renovatie kan hier rekening mee worden gehouden.</li> <li>- WS Heteren heeft in 2008 alle woningen ouder dan tien jaar laten labelen, om inzicht te krijgen in de energieprestaties van het bezit. Begin 2012 heeft de corporatie een automatiseringsprogramma (EPA View) aangeschaft om de labels zelfstandig te kunnen wijzigen. Hiertoe is een cursus gevolgd. De opzichter gaat een cursus volgen om ook de bevoegdheid en kennis te krijgen om zelfstandig de certificering te mogen doen. Zodra dit zover is, gaat de corporatie bekijken hoe en wat te doen, om de labels te verbeteren. Hierover is veelvuldig overleg met de gemeente Overbetuwe. Zij ondersteunen de aanpak en afgesproken is dat de corporatie aan de gemeente en andere corporaties binnen de gemeente Overbetuwe een presentatie zal verzorgen wat e.e.a. inhoudt. Wellicht zullen de andere corporaties deze aanpak ook oppakken.</li> <li>- Woningstichting Heteren draagt met manuren, kennis en geld bij aan het energieproject van de gemeente Overbetuwe, waarbij inwoners in de gemeente een gratis energy-box kunnen ontvangen</li> </ul>	Met de gemeente Overbetuwe zijn afspraken gemaakt dat bij nieuwbouwprojecten (mits financieel haalbaar) gebouwd wordt volgens het KAN-convenant Duurzaam Bouwen.  Woningstichting Heteren vindt energieprestatie en het besparen van energie(kosten) belangrijk.	
<b>Huisvesten doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</b>		<b>7,0</b>
Ouderen en gehandicapten <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project Liefkenshoek Heteren: Het gaat om een project waarbij sloop en nieuwbouw plaatsvindt van bestaand verzorgingstehuis. De bewoners verhuizen tijdelijk naar het nabijgelegen nieuwbouwproject aan de Irisstraat.</li> </ul>	Om ouderen zo lang mogelijke zelfstandig te kunnen laten wonen, verleent Woningstichting Heteren medewerking bij het aanpassen van woningen. Tevens wordt gestreefd naar uitbreiding van het aantal woningen dat voor ouderen geschikt is.	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)	Cijfer															
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Irisstraat: De gerealiseerde multifunctionele woningen zijn geschikt voor bewoning door ouderen en worden in principe uitsluitend toegewezen aan personen van 55 jaar en ouder en aan gehandicapten.</li> <li>- Project Cunera betreft het gebouw Cunerahof. Dit zijn 18 wooneenheden 'beschermd wonen' in Driel voor ouderen, met daarbij een algemene ruimte waar de bewoners en andere omwonenden koffie kunnen drinken met elkaar. Tevens worden hier activiteiten georganiseerd waar de mensen aan mee kunnen doen. Een medewerker van Woningstichting Heteren is medebestuurder. Het gebouw Cunerahof is eigendom van Woningstichting Heteren.</li> </ul>																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asielzoekers</li> </ul> <table border="1" data-bbox="219 719 954 884"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal woningen beschikbaar gesteld</th> <th>Aantal asielzoekers dat in deze woningen woont</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>2</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>N.B. In 2010 kon de gemeente voor een van de beschikbaar gestelde woningen geen bewoners vinden. Deze woning is weer teruggegeven aan de woningstichting.</p>	Jaar	Aantal woningen beschikbaar gesteld	Aantal asielzoekers dat in deze woningen woont	2008	1	5	2009	2	7	2010	1	4	2011	4	4	<p>Woningstichting Heteren stelt in overleg met de gemeente Overbetuwe woningen beschikbaar voor asielzoekers.</p>	
Jaar	Aantal woningen beschikbaar gesteld	Aantal asielzoekers dat in deze woningen woont															
2008	1	5															
2009	2	7															
2010	1	4															
2011	4	4															
<p><b>(Des-)investeren in vastgoed</b></p>		<b>5,5</b>															
<p>Nieuwbouw</p> <p>Al snel na de ondertekening van de prestatieafspraken is gebleken dat door diverse omstandigheden enkele projecten niet voor 2010 gerealiseerd konden worden, waardoor het aantal van 261 niet gehaald zou worden. Hierover is zorgvuldig met de gemeente Overbetuwe gesproken (bron, jaarverslagen).</p> <p>Voor het totale overzicht is een tabel opgenomen met de nieuwbouwrealisatie vanaf 2006 tot en met 2011. In de periode 2006 t/m 2010 is 19% gebouwd ten opzicht van de oorspronkelijke afspraken.</p>	<p>Voor de periode 2006-2010 is met gemeente Overbetuwe in prestatieafspraken een lijst opgenomen met mogelijke locaties om 261 nieuwbouwwoningen te realiseren (zowel sociale als vrije sector).</p> <p>De spanning op de woningmarkt is de hele periode onverminderd groot. Het aanbod van eengezinswoningen sluit niet aan op de vraag. Daarnaast blijft er een groot tekort aan woningen voor ouderen, jongeren en vooral alleenstaanden.</p>																

**Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011**

**Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)**

Cijfer

Jaar	Gerealiseerde nieuwbouw sociale huur	Gerealiseerde nieuwbouw verkoop	TOTAAL
2006	10	1	11
2007	11	0	11
2008	0	8	8
2009	0	0	0
2010	19	0	19
2011	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>49</b>

Hieronder benoemen we kort de projecten waar WS Heteren aan werkt cq de afgelopen jaren gewerkt heeft:

- De Beemd Heteren (onderdeel van project Heteren Centrum). Besloten om stop te zetten. Financieel niet meer verantwoord.
- De Bibliotheek Heteren. Stopgezet vanwege de zeer hoge onrendabele top. WS Heteren kiest ervoor om ander groot project (Liefkenshoek Heteren) met een grote onrendabele top te realiseren. Besproken met gemeente Overbetuwe)
- Julianaweg Heteren. Woningstichting heeft op verzoek van de gemeente grond aangekocht voor de verplaatsing van een loon- en grondverzetbedrijf. Provincie wilde niet meewerken. Grond daarna weer verkocht. Voor het plangebied is in samenwerking met Stichting De Driestroom een schetsontwerp ingediend bij de gemeente Overbetuwe voor een kleinschalige woonvorm (ongeveer 24 personen) voor verstandelijk gehandicapten. Op dit moment wordt hierover nader overlegd met de gemeente.
- Korte Molenstraat Driel. Oud bedrijfspand met twee woningen erin gekocht. Definitieve ontwikkeling moet passen in brede visie Driel-Oost, die weer aan moet sluiten op DOP Driel (die in 2010 is opgesteld). In 2010 is bekeken welke nieuwbouw, passend binnen dit DOP, gerealiseerd zou kunnen worden.
- Rozenpad Heteren. Naast huurappartementen die in 2007 zijn opgeleverd ook acht luxe koopappartementen. Verkoop daarvan stagneert.

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)	Cijfer															
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfstraat 4 t/m 10 Randwijk (4 woningen slopen en 9 luxe appartementen terug), opgepakt in kader van DOP Randwijk. In 2009 schetsontwerp gemaakt. Ontwerp akkoord bevonden door gemeente in 2010. Naar verwachting begin 2012 start bouw.</li> <li>- Liefkenshoek Heteren. Het gaat om een project waarbij sloop en nieuwbouw plaatsvindt van bestaand verzorgingstehuis. De bewoners verhuisden in 2010 tijdelijk naar het nabijgelegen nieuwbouwproject van WS Heteren aan de Irisstraat.</li> <li>- Irisstraat Heteren. 19 ruime appartementen gerealiseerd in 2010. Dienen tijdelijk als woonruimte voor bewoners van de Liefkenshoek.</li> </ul>																	
<p>Sloop</p> <table border="1" data-bbox="147 719 430 911"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Gerealiseerde sloop</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>11</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen</i></p>	Jaar	Gerealiseerde sloop	2008	0	2009	7	2010	0	2011	4	<b>Totaal</b>	<b>11</b>					
Jaar	Gerealiseerde sloop																
2008	0																
2009	7																
2010	0																
2011	4																
<b>Totaal</b>	<b>11</b>																
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>WS Heteren heeft nog geen panden in beheer voor maatschappelijke organisaties. Wel is de corporatie in onderhandeling over overname van het vastgoed van verzorgingstehuis De liefkenshoek. <i>Bron: Jaarverslagen</i></p>																	
<p>Woningverbetering (geriefverbetering)</p> <table border="1" data-bbox="147 1177 589 1318"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal verb.</th> <th>Bedrag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>112</td> <td>€ 202.185</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>76</td> <td>€ 164.067</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>75</td> <td>€ 136.522</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>65</td> <td>€ 116.410</td> </tr> </tbody> </table> <p>De geriefverbeteringen zijn kostendekkend in de huur opgenomen. <i>Bron: Jaarverslagen</i></p>	Jaar	Aantal verb.	Bedrag	2008	112	€ 202.185	2009	76	€ 164.067	2010	75	€ 136.522	2011	65	€ 116.410		
Jaar	Aantal verb.	Bedrag															
2008	112	€ 202.185															
2009	76	€ 164.067															
2010	75	€ 136.522															
2011	65	€ 116.410															

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)	Cijfer															
<p>Volgens het CiP zijn uitgaven voor woningverbetering van WS Heteren zeer laag in vergelijking met de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Op verzoek van de commissie verklaart de corporatie dat zijn tot nog toe onder uitgaven woningverbetering alleen die uitgaven boekte, waar huurverhoging tegenover stond. Uit de analyse van CiP is de corporatie gebleken dat de corporatie een hoge post 'onderhoudsuitgaven' heeft en een lage post 'woningverbetering'. Na interne analyse van de corporatie is gebleken dat de corporatie uitgaven die onder de woningverbetering geboekt moesten worden, jarenlang ten onrechte op de 'onderhoudsuitgaven' heeft geboekt. Bij de opzet van de begroting 2012 is dit gecorrigeerd.</p>																	
<p>Verkoop woningen</p> <table border="1" data-bbox="147 711 685 922"> <thead> <tr> <th>Jaarverslagen</th> <th>Verkopen</th> <th>Netto opbrengsten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>8</td> <td>€ 1.180.000</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>16</td> <td>€ 2.630.000</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>31</td> <td>€ 4.753.400</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>9</td> <td>€ 1.418.000</td> </tr> </tbody> </table>	Jaarverslagen	Verkopen	Netto opbrengsten	2008	8	€ 1.180.000	2009	16	€ 2.630.000	2010	31	€ 4.753.400	2011	9	€ 1.418.000		
Jaarverslagen	Verkopen	Netto opbrengsten															
2008	8	€ 1.180.000															
2009	16	€ 2.630.000															
2010	31	€ 4.753.400															
2011	9	€ 1.418.000															
<p><b>Kwaliteit van wijken en buurten</b></p>		<b>7,0</b>															
<p>Leefbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Project met huismeester</li> <li>- Inbraakwerende maatregelen</li> <li>- Activiteiten ter bevordering van de betrokkenheid van buurtbewoners</li> <li>- Het verbeteren van achterpaden</li> <li>- Aanpassing van groenvoorzieningen</li> </ul> <p>Woonomgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afgelopen jaren gesproken over groenvoorziening, het draagvalk van voorzieningen in relatie tot de locatie voor nieuwbouw, vervangende nieuwbouw, verkeersveiligheid en sociale veiligheid (verlichting achterpaden bij woningen). In overleg zijn de laatste slechte achterpaden opnieuw bestraat.</li> </ul>	<p>BBSH geeft geen sluitende definitie van leefbaarheid. Woningstichting Heteren geeft in jaarverslagen aan belang te hebben bij de instandhouding en verbetering van een goed woon- en leefmilieu. Het gaat daarbij niet alleen om de woning in een goede staat te houden en met een redelijke huur. Het gaat ook om de veiligheid, de kwaliteit van de woonomgeving en de aanwezigheid van voldoende voorzieningen.</p> <p>Leefbaarheid is onderwerp van overleg met de huurdersvereniging DHR. Knelpunten in de woonomgeving kunnen worden doorgesproken met de afvaardiging van de huurders.</p>																



Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2008 - 2011	Ambities cq opgaven 2008 – 2011 (diverse documenten)	Cijfer
<p>Vitale buurten en wijken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opzet en financiering van het Dorpsontwikkelingsplan (DOP) Randwijk</li> <li>- Eerste project dat is opgepakt is planontwikkeling van het project Erfstraat 4 t/m 10 in Randwijk (4 woningen slopen en 9 luxe appartementen terug).</li> <li>- Gesprekken met bewoners over overlast, samen met gemeente en zonodig de wijkagent worden als positief ervaren.</li> <li>- Samen met wijkagent diverse gesprekken gevoerd naar aanleiding van burenoverlast en andere klachten.</li> <li>- WS Heteren neemt deel aan vangnet overleg binnen de gemeente Overbetuwe, waarin alle maatschappelijke organisaties zijn vertegenwoordigd.</li> <li>- WS Heteren neemt deel in en maakt gebruik van Buurtbemiddeling dat samen met twee gemeenten en drie andere corporaties is opgezet. In periode 2008-2010 vier maal (bron: jaarverslag 2009).</li> </ul> <p>Volgens CiP zijn de leefbaarheiduitgaven van WS Heteren zeer laag in vergelijking met de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. De corporatie geeft op verzoek van de commissie aan dat leefbaarheid een zéér ruim begrip is, waar zeer veel onder verantwoord kan worden. Zeer veel uitgaven kunnen namelijk uiteindelijk leiden tot een betere leefbaarheid. De corporatie boekt blijkbaar anders dan andere corporaties, gezien het verschil in CiP. Een voorbeeld is wellicht het bestuurslidmaatschap van een medewerker van WS Heteren van de Cunerahof, een project voor beschermd wonen voor ouderen in Driel. Deze uren worden niet onder leefbaarheid geboekt. De corporatie heeft dit ook geconstateerd en zal nagaan waar dit aan ligt. De corporatie is van mening dat zij zeker niet minder uitgeeft aan leefbaarheid dan andere corporaties.</p>	<p>Waar nodig / mogelijk zal Woningstichting Heteren haar verantwoording nemen en zaken oppakken/stimuleren met betrekking tot de dorpsprojecten in het kader van de DOP Randwijk.</p> <p>Zonodig overleg met bewoners over sociale problematiek in buurten die leidt tot overlast</p>	