

## Woondiensten Aarwoude presteert maatschappelijk goed

**Samenvatting onderzoeksverantwoording  
maatschappelijke visitatie Woondiensten Aarwoude**

*CBV/AS/2010-1655u*

**Drs. J.M. Van der Meulen  
Drs. M. Nieland  
Drs. H. Ihataren MSc.  
Drs. M. Bakker  
A. Soliana MSc.**

**2 augustus 2010**

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1    Woondiensten Aarwoude presteert maatschappelijk boven de norm .....	5
2    Woondiensten Aarwoude presteert goed naar ambities en doelen.....	8
3    Woondiensten Aarwoude vertaalt opgaven goed naar beleid.....	14
4    Woondiensten Aarwoude acteert volgens belanghebbenden goed .....	16
5    Woondiensten Aarwoude presteert voldoende naar vermogen.....	20
6    Woondiensten Aarwoude presteert goed op het gebied van governance .....	22

## Inleiding

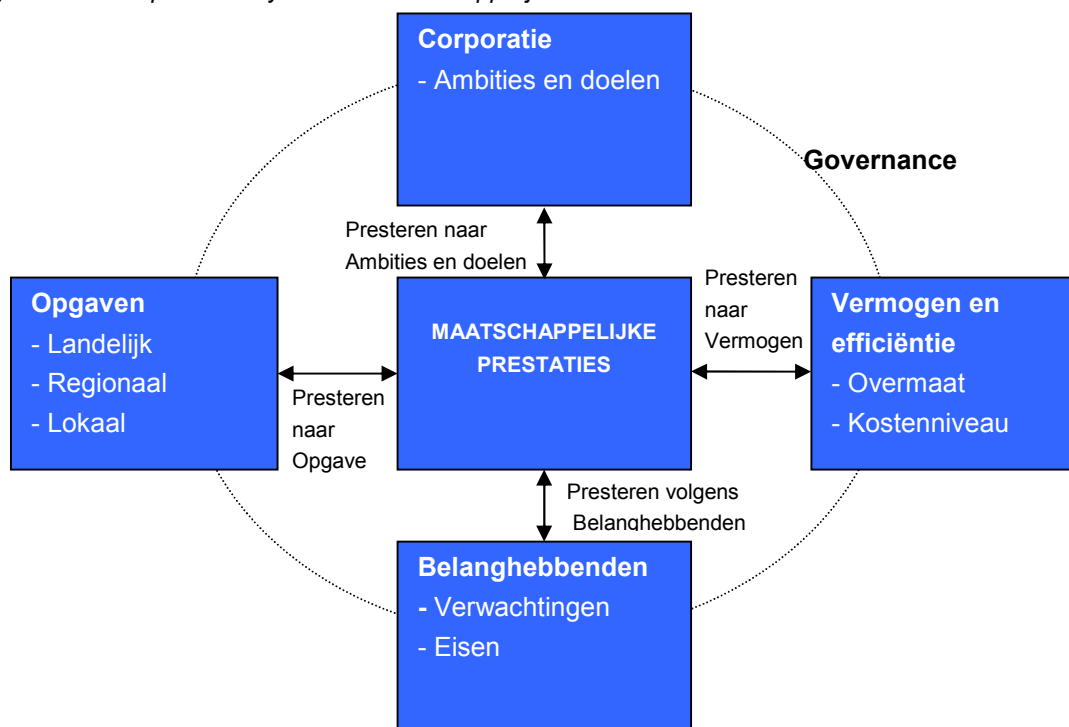
In het voorjaar van 2010 heeft bij Woondiensten Aarwoude een maatschappelijke visitatie plaatsgevonden. Deze is door PricewaterhouseCoopers (hierna: PwC) uitgevoerd. De uitkomsten van de maatschappelijke visitatie bij Woondiensten Aarwoude, worden in detail in een onderzoeksrapportage beschreven, het onderhavige document is een samenvatting van de onderzoeksrapportage. Voor een goed begrip dient deze samenvatting in relatie met de onderzoeksrapportage gezien te worden.

### Vijf kaders voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

In het visitatiestelsel is sprake van vijf kaders, namelijk:

- a Presteren naar eigen ambities en doelen
- b Presteren naar opgaven (vertaling van landelijke, regionale en lokale opgaven naar eigen beleid)
- c Presteren volgens de belanghebbenden
- d Presteren naar vermogen en efficiëntie
- e Presteren naar governance.

*Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie Woondiensten Aarwoude*



Bron: PricewaterhouseCoopers/ SEV, 2010

Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van Woondiensten Aarwoude te geven, zijn de volgende vragen beantwoord:

- a Hoe presteert Woondiensten Aarwoude in verhouding tot haar eigen ambities en doelen?
- b Hoe presteert Woondiensten Aarwoude in verhouding tot de landelijke, regionale en lokale opgaven?
- c Hoe presteert Woondiensten Aarwoude volgens de belanghebbenden?
- d Hoe presteert Woondiensten Aarwoude gelet op het beschikbare vermogen en hoe efficiënt presteert Woondiensten Aarwoude?
- e Hoe presteert Woondiensten Aarwoude op het gebied van Governance?

Bij de beantwoording van bovenstaande vragen wordt een reikwijdte van vier jaar gehanteerd. Er is twee jaar teruggekeken (over 2008 en 2009) en twee jaar vooruit (over 2010 en 2011). Het eindoordeel wordt met name gebaseerd op de toetsing van de geleverde prestaties over de periode 2008-2009.

PwC geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Woondiensten Aarwoude over de periode 2008-2011. In deze samenvatting presenteert PwC haar belangrijkste conclusies.

## Achtergrond Woondiensten Aarwoude

Woondiensten Aarwoude is een maatschappelijke onderneming actief in de gemeenten Kaag en Braassem en Nieuwkoop (voormalige gemeenten Jacobswoude en Ter Aar). De corporatie heeft de ambitie om jong en oud een voor hen passende woning aan te bieden in een goede woonomgeving. Daarbij heeft zij bijzondere aandacht voor mensen die huisvesting nodig hebben vanwege hun financiële en/of sociale situatie.

Ten einde haar ambitie te bereiken heeft Woondiensten Aarwoude zich ten doel gesteld:

- a zorg te dragen voor voldoende betaalbare woningen voor mensen met lage inkomens;
- b kwaliteit van wonen aan te bieden;
- c een samenhangend aanbod van wonen, zorg en welzijn aan te bieden;
- d leefbare dorpen te behouden;
- e de omgeving invloed te geven op het beleid;
- f een ondernemende en klantgerichte organisatie te zijn.

## 1 Woondiensten Aarwoude presteert maatschappelijk boven de norm

1.01 PwC komt tot het oordeel dat Woondiensten Aarwoude maatschappelijk goed presteert. Dit oordeel wordt weergegeven door een rekenkundig gemiddelde score van een 7,3. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van PwC, als de mening van de belanghebbenden. De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Woondiensten Aarwoude. In de eerste kolom zijn de onderwerpen van het maatschappelijke visitatiestelsel weergegeven. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop PwC het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst. Het eindoordeel is het rekenkundige gemiddelde van de scores op de onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1-1: eindoordeel maatschappelijk presteren Woondiensten Aarwoude

Onderwerpen maatschappelijke visitatiestelsel	Prestatie (70%)	Kennis en inzicht (10%)	Planning (10%)	Monitoring (10%)	Totaaloordeel
Presteren naar eigen ambities/ doelstellingen	7,4	7,5	7	7	7,3
Presteren naar opgaven	7,6	7,5	7	7	7,5
Presteren volgens belanghebbenden					7,5
Presteren naar vermogen & continuïteit en efficiëntie					7,0
Presteren naar governance					7,2
<b>Eindoordeel</b>					<b>7,3</b>

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010

\*Grijze vlakken niet van toepassing

**Eindoordeel gevisualiseerd in een visitatiescorekaart**

1.02 PwC heeft een scorekaart ontwikkeld die de uitkomsten van de visitatie visueel weergeeft. Deze scorekaart, met daarbij een toelichting op hoofdlijnen, is op de volgende pagina opgenomen. Tabel 1-2 licht de kwalitatieve en kwantitatieve waarderings toe.

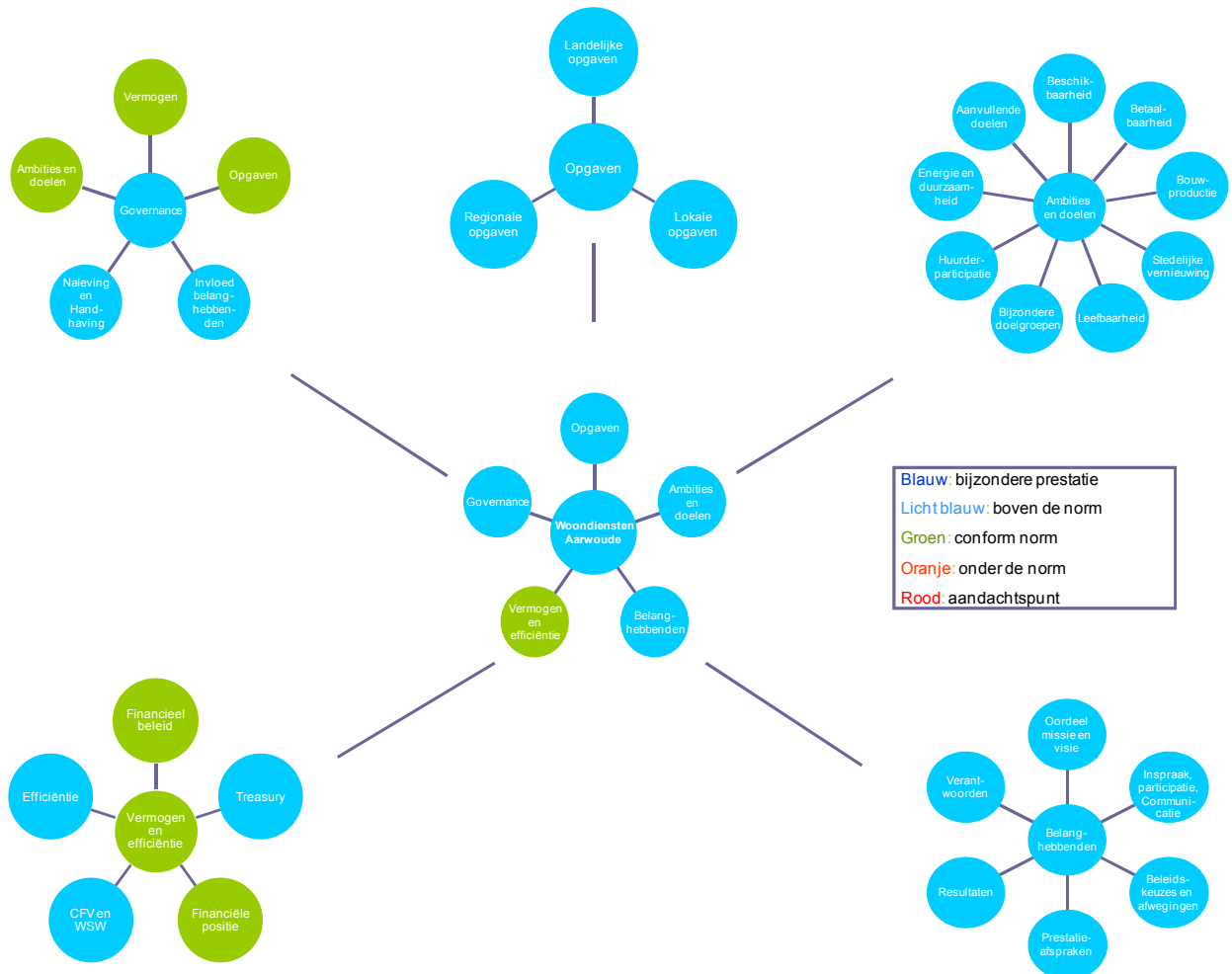
*Tabel 1-2: toelichting toegekende oordelen*

Kwalitatieve score	Toelichting	Kwantitatieve score	Kleurcode
Bijzondere prestatie (zeer goed)	Prestatie wijkt in positieve zin sterk af van de norm	8,0 en hoger	Blauw
Boven de norm (goed)	Prestatie is duidelijk boven de norm, maar niet zo sterk dat het oordeel 'bijzondere prestatie' wordt gegeven	Lager dan 8,0 en hoger dan 7,0	Lichtblauw
Conform de norm (voldoende)	Prestatie komt overeen met de norm	6,0 tot en met 7,0	Groen
Onder de norm (onvoldoende)	Prestatie is minder dan de norm, maar niet zo sterk dat het oordeel 'aandachtspunt' wordt gegeven	Lager dan 6,0 en hoger dan 5,0	Oranje
Aandachtspunt	Prestatie wijkt in negatieve zin sterk af van de norm	5,0 en lager	Rood

*Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010*

1.03 Op de volgende pagina wordt het totaaloverzicht van de scores getoond in de PwC-Visitatiescorekaart. Het middelste kader geeft het eindoordeel weer welke is gebaseerd op de vijf onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

PricewaterhouseCoopers Visitatiescorekaart, 2010



## 2 Woondiensten Aarwoude presteert goed naar ambities en doelen

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft in samenvattende vorm de prestaties van Woondiensten Aarwoude. Voor een gedetailleerde weergave van de bevindingen én de gehanteerde werkwijze wordt verwezen naar de onderzoeksrapportage.

### Eindoordeel presteren naar eigen ambities en doelen: goed

2.02 De volgende tabel gaat in op het eindoordeel voor het presteren naar eigen ambities en doelen. Hierbij wordt de vraag beantwoord in hoeverre Woondiensten Aarwoude erin slaagt de geformuleerde missie en doelstellingen te realiseren in de periode 2008-2009.

Tabel 2-1: eindoordeel presteren naar eigen ambities en doelen

Onderwerp	I Prestatie (70%)	II Kennis en inzicht (10%)	III Planning (10%)	IV Monitoring (10%)	Totaaloordeel
Beschikbaarheid	7,8				7,6
Betaalbaarheid	7,5				7,4
Bouwproductie	7,7				7,5
Stedelijke vernieuwing	7,1				7,1
Energie en duurzaamheid	7,4				7,3
Leefbaarheid	7,1				7,1
Bijzondere doelgroepen	7,5				7,4
Huurdersparticipatie	7,5				7,4
Aanvullende doelen	7,2				7,2
<b>Eindoordeel</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7,3</b>

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010

2.03 Uit bovenstaande tabel blijkt dat Woondiensten Aarwoude een totaalscore bij het presteren naar ambities en doelen van boven de norm realiseert. Op alle onderwerpen scoort Woondiensten Aarwoude boven de norm. Hierna volgt een beknopte toelichting. Voor een gedetailleerdere toelichting op de scores wordt verwezen naar de onderzoeksrapportage.



## Presteren naar beschikbaarheid scoort goed

2.04 De SEV definieert beschikbaarheid als 'het beschikbaar hebben, krijgen en/of houden van voldoende woningen voor de doelgroepen'.

2.05 PwC heeft vastgesteld dat Woondiensten Aarwoude over de periode 2008-2009 95% van haar woningbezit tot de categorie bereikbaar behoorde. Gezien dit relatief hoge aandeel van het woningbezit in de categorieën goedkoop en betaalbaar kent PwC het oordeel goed toe voor deze prestatie.

2.06 In 2008 heeft Woondiensten Aarwoude ruim 92% van haar verhuringen toegewezen aan haar primaire en secundaire doelgroep van beleid. In 2009 bedroeg dit ruim 84%. Op basis hiervan deze kent PwC het oordeel bijzondere prestatie toe.

2.07 Woondiensten Aarwoude had zich voorgesteld om vanaf 2008 alle voor verkoop in aanmerking gekomen woningen middels de constructie Koopgarant te verkopen. Dit zou leiden tot de verkoop van 17 bestaande woningen in de periode 2008-2009 en 40 nieuwbouwwoningen in 2009. In totaal heeft Woondiensten Aarwoude 12 bestaande woningen verkocht. Doordat er in 2009 minder woningen vrij zijn gekomen heeft Woondiensten Aarwoude haar verkoopdoelstelling ten aanzien van de bestaande woningen niet geheel kunnen realiseren. Daarentegen heeft Woondiensten Aarwoude haar verkoopdoelstelling voor nieuwbouwwoningen geheel gerealiseerd.

2.08 Bovengenoemde prestaties dienen bij te dragen aan de realisatie van de langetermijn doelstellingen van Woondiensten Aarwoude. Voorbeelden van deze doelstellingen ten aanzien van 'beschikbaarheid' zijn:

- a Stimulering doorstroming ouderen
- b Verkoop van woningen (door middel van Koopgarant).

2.09 Woondiensten Aarwoude bouwt gericht voor senioren en verhuurt deze woningen met voorrang aan senioren, zodat de woningen die zij verlaten weer beschikbaar komen voor starters. Op deze manier wil Woondiensten Aarwoude de doorstroming bevorderen. In de periode 2008-2009 heeft zij dit gedaan op de Batehof en Molensteen.

## Presteren naar betaalbaarheid scoort goed

2.10 De SEV definieert betaalbaarheid als 'het voeren van een gericht prijsbeleid om woningen betaalbaar te houden voor doelgroepen'.

2.11 Woondiensten Aarwoude heeft in de periode 2008-2009, conform de regelgeving, een inflatievolgend huurprijsbeleid gehanteerd.

2.12 Woondiensten Aarwoude heeft als langetermijn doelstelling het voeren van een effectief en efficiënt verhuurbeleid. Om deze doelstelling te realiseren heeft Woondiensten Aarwoude in 2009 het huurbeleid 'Huren met Korting' ingevoerd. Hierdoor krijgt de huurder een korting op de huur die past bij zijn of haar inkomen. In 2009 zijn 39 woningen met korting verhuurd.

2.13 Met ingang van 2008 is Woondiensten Aarwoude gestart met een nieuwe incassoprocedure. Huurders met een achterstand worden nu direct aangeschreven en halverwege de maand voor een tweede keer. Hiermee probeert Woondiensten Aarwoude in een vroeg stadium de huurders erop te wijzen dat de huur nog betaald moet worden. Door de nieuwe incassoprocedure is de huurachterstand fors gedaald. De huurachterstand is in 2008 gedaald naar 0,68% ten opzichte van 1,2% in 2007. In 2009 is de huurachterstand zelfs gedaald tot 0,66%. Op basis van de aanzienlijke daling in de huurachterstand en in combinatie met de eerder beschreven activiteiten die Woondiensten Aarwoude heeft ondernomen om dit te bewerkstelligen, kent PwC het oordeel goed toe aan deze prestatie.

#### **Presteren naar bouwproductie scoort goed**

2.14 De SEV definieert bouwproductie als 'het ontwikkelen en realiseren van woningen'. In tabel 1-4 wordt het eindoordeel voor bouwproductie weergegeven.

2.15 Woondiensten Aarwoude heeft onder meer als doelstelling het innemen van grondposities geformuleerd. In 2008 heeft zij de gronden op de Hussonshoek en de Beukenlaan aangekocht van de gemeente. Voor de kernen Woubrugge en Leimuiden zijn dit grote stukken grond waar Woondiensten Aarwoude van plan is veel woningen te gaan bouwen. Gezien het feit dat deze twee locaties de enige bouwlocaties zijn in de gemeente kan dit worden gezien als een belangrijke prestatie. Gelet op het belang van deze aankoop en de verdere ontwikkeling kent PwC het oordeel goed toe aan deze prestatie.

2.16 In de periode 2008-2009 had Woondiensten Aarwoude zich ten doel gesteld om te starten met de bouw van drie projecten. Inmiddels is conform planning gestart met de bouw van het project Aarpark en Kroondomein. In totaal is Woondiensten Aarwoude gestart met de bouw van 142 van de 149 geplande woningen. De overige 8 woningen betreffen het project Swarte Swaen wat is gepland voor 2010.

2.17 Ten aanzien van de op te leveren woningen laat Woondiensten Aarwoude een goede prestatie zien. In 2008 zijn 66 woningen opgeleverd, twintig meer dan de oorspronkelijke doelstelling.

### **Presteren naar stedelijke vernieuwing scoort goed**

2.18 De SEV definieert stedelijke vernieuwing als het ‘aanpassen van (delen van) wijken en buurten door renovatie, sloop en vervangende nieuwbouw’.

2.19 In 2008 heeft Woondiensten Aarwoude twee herstructureringsprojecten opgeleverd, namelijk project Batehof en project Molensteen. Woondiensten Aarwoude heeft het project Batehof in nauwe samenwerking met de gemeente Jacobswoude gerealiseerd. Dit project had onder meer als doel het dorpscentrum een nieuw aanzien te geven. Het project Batehof betreft 32 huurwoningen, 12 koopwoningen en voorzieningen als een supermarkt en een apotheek. Daarnaast heeft Woondiensten Aarwoude tevens het project Molensteen opgeleverd. Dit project omvat 14 levensloopbestendige woningen die alle zijn toegewezen aan senioren.

2.20 Woondiensten Aarwoude neemt samen met andere diverse partijen waaronder de gemeente deel aan het project Ter Aar Vernieuwd Verbonden. In het kader van dit project heeft Woondiensten Aarwoude een intentieovereenkomst met de gemeente getekend. Dit project omvat onder meer een nieuwe brede school, een woonzorgcomplex en 192 nieuwbouwwoningen. Om de uitvoering van dit project gestructureerd en effectief te laten verlopen heeft Woondiensten Aarwoude samen met de gemeente een projectleider ingehuurd die zich specifiek met dit project bezig houdt.

### **Presteren naar energie en duurzaamheid scoort goed**

2.21 De SEV definieert energie en duurzaamheid als het ‘toepassen van maatregelen gericht op energiebewust en duurzaam bouwen en wonen’.

2.22 Al in 2001 liet Woondiensten Aarwoude haar woningen voorzien van een EPA. Hiermee liep Woondiensten Aarwoude voor op de landelijke ontwikkelingen ten aanzien van energie en duurzaamheid. In 2008 is in het kader van het nieuwe milieubeleidsplan in kaart gebracht welke acties kunnen worden genomen om de woningen energiezuiniger te maken.

2.23 In het kader van energie en duurzaamheid vervangt Woondiensten Aarwoude bij groot onderhoud bestaande ketels door HR-ketels en plaatst HR++ beglazing. Dit doet Woondiensten Aarwoude overigens zonder huurverhoging. Ook in de periode 2008-2009 heeft Woondiensten Aarwoude dit beleid toegepast.

2.24 Woondiensten Aarwoude heeft in 2008 een milieubeleidsplan opgesteld waarin onder meer een vergelijking wordt gemaakt tussen vier methodes om de energieprestatie van haar bezit in kaart te brengen. Aan de hand daarvan is een plan van aanpak opgesteld om in de komende vijf jaar maximale energiebesparing te realiseren.

### Presteren naar leefbaarheid en veiligheid scoort goed

2.25 De SEV definieert leefbaarheid en veiligheid als 'het bijdragen aan een leefbare (schoon, heel en veilig) woonomgeving door investeringen in de wijk of buurt'. In tabel 1-7 is het oordeel voor presteren naar leefbaarheid weergegeven.

2.26 In het kader van leefbaarheid zet Woondiensten Aarwoude zich in voor het faciliteren van ontmoeting door middel van het beschikbaar stellen van gemeenschappelijke ruimtes. In 2008 heeft Woondiensten Aarwoude voor ruim € 20.000 bijgedragen aan de exploitatie van 'Het Trefpunt' in Leimuiden. Dit is een ontmoetingsruimte voor senioren.

2.27 Woondiensten Aarwoude past 'Woonkeur' als norm toe. Een onderdeel hiervan is het PolitieKeurmerk Veilig Wonen. Om aan de veiligheidseisen te voldoen wordt bij nieuwbouwprojecten standaard het Politiekeurmerk Veilig Wonen toegepast.

2.28 Voor de realisatie van het ontmoetingscentrum Peppelhof heeft Woondiensten Aarwoude een principeverzoek bij de gemeente ingediend voor de verbouwing en toevoeging van extra woningen, een parkeergarage en een nieuwe binnenruimte.

### Presteren naar bijzondere doelgroepen scoort goed

2.29 De SEV definieert aandacht voor bijzondere doelgroepen als het 'voeren van een gericht beleid voor bijzondere doelgroepen (zoals mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, statushouders of verslaafden) om hen van huisvesting te voorzien'.

2.30 PwC is van mening dat Woondiensten Aarwoude een ambitieus beleid voert ten aanzien van wonen, zorg en welzijn. In 2008 heeft zij dit beleid uitgewerkt en de aantallen en locaties van de te realiseren woonservicezones benoemd in haar strategisch voorraadbeleid. In 2008 heeft tevens de grondaankoop van de Hussonshoek plaatsgevonden. In 2009 is een samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Nieuwkoop getekend voor de ontwikkeling van één woonzorgcomplex in Ter Aar. In hetzelfde jaar heeft Woondiensten Aarwoude een samenwerkingsovereenkomst getekend met WIJdezorg voor de ontwikkeling van drie woonzorgcomplexen, waaronder een in Ter Aar. In 2010 is een samenwerkingsovereenkomst getekend met WIJdezorg en de gemeente Kaag en Braassem voor de ontwikkeling van twee woonzorgcomplexen.

2.31 Sinds 2007 fungeert Woondiensten Aarwoude als een steunpunt voor het WMO. In het kader hiervan heeft Woondiensten Aarwoude acht woningen aangepast voor mensen met een lichamelijke beperking.

2.32 Vanaf 2004 steunt Woondiensten Aarwoude gedurende een periode van 10 jaar een collega-corporatie door een renteloze lening te geven voor een complex voor mensen met een lichamelijke beperking.

### **Presteren naar huurdersparticipatie scoort goed**

2.33 De SEV definieert huurdersparticipatie als het 'betrekken van huurders bij het vormgeven en realiseren van beleid'.

2.34 Woondiensten Aarwoude voert structureel overleg met de stichting Bewonersbelangen Aarwoude. De stichting Bewonersbelangen Aarwoude voert namens huurders overleg met Woondiensten Aarwoude over zaken die voor de huurders van belang zijn. In 2008 zijn zaken als het beleid van Woondiensten Aarwoude omtrent de vervanging van sanitair en het nieuwe strategisch voorraadbeleid uitvoerig besproken.

### **Presteren naar 'aanvullende doelen' scoort goed**

2.35 Onder het prestatieveld 'aanvullende doelen' zijn de doelen van Woondiensten Aarwoude opgenomen die niet direct onder één van de BBSH- prestatievelden kunnen worden geschaard.

2.36 In 2008 heeft Woondiensten Aarwoude het KWH-label behaald. In 2008 heeft de meting plaatsgevonden op de onderdelen 'corporatie bezoeken', 'woning zoeken', 'woning betrekken', 'huur betalen', 'reparatie uitvoeren' en 'klachten afhandelen'. Bij de nulmeting in 2008 heeft Woondiensten Aarwoude meteen het label gehaald. In 2009 werd een topscore behaald waardoor Woondiensten Aarwoude tot de 30 best scorende corporaties behoorde.

2.37 In 2008 is er een nieuwe onafhankelijke klachtencommissie opgezet samen met woningstichting Nieuwkoop. De klachtencommissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijke voorzitter en twee leden die zijn voorgedragen door beide woningcorporaties. In 2008 zijn geen klachten ontvangen en behandeld.

### 3 Woondiensten Aarwoude vertaalt opgaven goed naar beleid

3.01 Woondiensten Aarwoude slaagt er goed in de opgaven op landelijk, regionaal en lokaal (gemeentelijk) niveau te vertalen naar haar beleid. De norm wordt hierbij gevormd door het SEV-visitatiestelsel en/ of het toetsingskader zoals vastgesteld met Woondiensten Aarwoude en de ervaringen van de belanghebbenden. In de volgende paragrafen van dit hoofdstuk wordt in samenvattende vorm de prestaties van Woondiensten Aarwoude toegelicht. Voor een gedetailleerde weergave van de bevindingen én de gehanteerde werkwijze wordt verwezen naar de onderzoeksrapportage.

3.02 De door PwC beoordeelde stukken tonen aan dat Woondiensten Aarwoude de landelijke opgaven boven de norm heeft vertaald naar eigen beleid. Alle beoordeelde landelijke opgaven zijn in meer of mindere mate vertaald naar eigen beleid. Woondiensten Aarwoude heeft op een aantal onderwerpen beleid geformuleerd dat verder gaat dan de landelijke opgaven voorschrijven.

Voorbeelden hiervan zijn:

- a Beleid gericht op het beschikbaar hebben van voldoende betaalbare woningen voor mensen met lage inkomens waarbij Woondiensten Aarwoude 100% van haar voorraad in de sociale categorie aanbiedt.
- b Beleid gericht op het toewijzen van nieuwe verhuringen aan de primaire en secundaire doelgroep. In 2008 en 2009 wordt respectievelijk 92% en 84% van de verhuringen toegewezen aan deze doelgroepen.
- c Beleid gericht op milieu en duurzaamheid door onder meer toepassen van maatregelen om energiebesparing te realiseren. In nieuwbouw wordt zelfs aardwarmte toegepast.

3.03 PwC constateert dat Woondiensten Aarwoude de opgaven op regionaal niveau goed heeft vertaald naar de eigen doelstellingen. Woondiensten Aarwoude heeft afgelopen jaren actief beleid gevoerd op het verhuren aan starters door het aanbieden van Koopgarant. Zo is het project Aarpark met voorrang toegewezen aan starters. Ook heeft PwC geconstateerd dat Woondiensten Aarwoude een zeer ambitieus beleid voert ten aanzien van de ontwikkeling van woonservicezones.

3.04 PwC stelt vast dat Woondiensten Aarwoude de lokale opgaven goed heeft vertaald naar prestatieafspraken en beleidsdoelstellingen.

3.05 De lokale opgaven zijn beschreven in de Woonvisie. Op basis hiervan zijn er prestatieafspraken geformuleerd. In dit onderdeel wordt een selectie van de lokale opgaven van Woondiensten Aarwoude benoemd. Op lokaal niveau zijn de belangrijkste opgaven gericht op de volgende punten:

- a Het tekort aan woningen zoveel mogelijk terugdringen
- b Het aanbod van wonen in combinatie met zorg moet worden uitgebreid en gemoderniseerd, zodanig dat mensen zo lang mogelijk in staat worden gesteld om

- zelfstandig te blijven wonen en niet worden gedwongen om de gemeente te verlaten
- c Woondiensten Aarwoude zet het instrument Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE) in zodat woningen beter betaalbaar worden en de woningen op termijn tot de sociale sector blijft behoren

3.06 PwC is van mening dat Woondiensten Aarwoude de lokale opgave ten aanzien van het realiseren van woningen, waarbij speciale aandacht is voor wonen in combinatie met zorg, in grote mate heeft opgenomen in haar beleid. Woondiensten Aarwoude heeft als ambitie het toevoegen van 250 woningen in de periode 2006-2010. Daarnaast is Woondiensten Aarwoude bezig met de ontwikkeling van diverse woonservicezones.

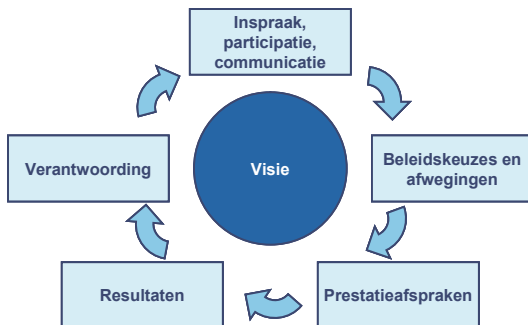
## 4 Woondiensten Aarwoude acteert volgens belanghebbenden goed

4.01 De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie. In totaal hebben 12 belanghebbenden meegewerkt aan de maatschappelijke visitatie. Een overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage C van de onderzoeksrapportage.

4.02 De oordelen van belanghebbenden zijn gecategoriseerd naar de onderdelen in de beleidscyclus van woningcorporaties (zie figuur 4-1). Om tot een totaaloordeel 'presteren volgens belanghebbenden' te komen, zijn met de belanghebbenden achtereenvolgens de volgende onderwerpen behandeld:

- a Missie en visie
- b Inspraak, participatie en communicatie
- c Beleidskeuzes en afwegingen
- d Prestatieafspraken
- e Resultaten
- f Verantwoording.

*Figuur 4-1: beleidscyclus woningcorporaties*



*Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010*

4.03 De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van deze onderdelen worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.



**Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is goed**

4.04 De belanghebbenden beoordelen het maatschappelijk presteren van Woondiensten Aarwoude met gemiddeld een 7,5. De score op het onderdeel presteren naar belanghebbenden kan worden aangemerkt als goed ofwel een prestatie boven de norm. De belanghebbenden beschrijven Woondiensten Aarwoude aan de hand van de volgende kenmerken:

- a Gedegen organisatie en behoudend
- b Proactief en ondernemend
- c Gestructureerd
- d Professioneel
- e Transparant en open.

4.05 De volgende tabel bevat het oordeel over het maatschappelijk presteren van Woondiensten Aarwoude per belanghebbendengroep.

Tabel 4-1: oordeel per belanghebbendengroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Gemeenten	8,0
Zorgorganisaties	7,2
Bewonersvertegenwoordiging	7,3
Collega-corporaties*	--
<b>Eindoordeel</b>	<b>7,5</b>

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010

\*Vanwege de prille samenwerking met de collega-corporaties is ervoor gekozen hun oordeel niet te betrekken bij de totaalscore berekening. Wel heeft PwC ervoor gekozen de mening van de collega-corporaties in dit rapport weer te geven, gelet op de toegevoegde waarde hiervan voor Woondiensten Aarwoude.

4.06 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven.

Tabel 4-2: eindoordeel presteren volgens belanghebbenden per onderdeel

Onderwerp	Oordeel
Missie en visie	7,8
Inspraak, participatie en communicatie	7,1
Beleidskeuzes en afwegingen	7,1
Prestatieafspraken	7,3
Resultaten	7,8
Verantwoording	7,7
<b>Eindoordeel</b>	<b>7,5</b>

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010

4.07 Voor een gedetailleerde bespreking van de opmerkingen van de belanghebbenden op de in tabel 4-2 genoemde onderwerpen wordt verwezen naar de onderzoeksrapportage.

**Adviespunten voor Woondiensten Aarwoude**

4.08 Naast de vaste onderdelen uit het visitatiekader heeft PwC de belanghebbenden ook bevraagd op adviespunten voor Woondiensten Aarwoude. Deze adviespunten worden in onderstaand tabel puntsgewijs weergegeven.

*Tabel 4-3: oordeel belanghebbendengroep verantwoording*

Belanghebbenden	Aanbevelingen
Gemeente Nieuwkoop	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website en nieuwsbrieven afstemmen met andere corporaties en de gemeente.</li> <li>• Fusie overwegen om een breder palet aan woonproducten en een krachtiger werkapparaat te bereiken.</li> <li>• Meer aandacht voor het woonruimteverdeelsysteem door het proces transparanter in te richten.</li> <li>• In het jaarverslag de verantwoording van de RvC en de efficiëntie van prestaties inzichtelijk maken.</li> <li>• Meer aandacht voor energie en duurzaamheid</li> </ul>
Gemeente Kaag en Braassem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente (functionarissen op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau) eerder betrekken bij planvorming.</li> <li>• Overleg met gemeente structureel vormgeven en strategische visie beter afstemmen.</li> <li>• Betrek bewoners meer bij de uitvoering van projecten. Buitenruimten ook zien als onderdeel van nieuwbouwprojecten.</li> <li>• Besteed meer aandacht aan de huisvesting van statushouders.</li> <li>• Meer aandacht voor duurzaamheid en beleid ten aanzien van stedenbouwkunde.</li> <li>• Integreer verantwoording van de RvC in het jaarverslag.</li> <li>• Ten aanzien van het nieuwe woonruimteverdeelsysteem zou er meer maatwerk voor de dorpen moet en komen.</li> <li>• Behoud de bevlogenheid en ondernemerschap</li> </ul>

Zorginstellingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In een eerder stadium betrekken van Activite bij bouwplannen. De wens is een samenwerkingstraject aan te gaan.</li> <li>• Aanbod differentiëren: jong en oud onderbrengen in één gebouw en de grote vraag naar starterswoningen tegemoet komen.</li> <li>• Zou meer innovatieve projecten op zich kunnen nemen, bijvoorbeeld een jongerenhok ontwikkelen. Meer oog voor ontwikkelingen op het gebied van domotica.</li> <li>• Problematiek rondom schuurfeesten aanpakken.</li> <li>• Prominenter opstellen in de media.</li> </ul>
Bewonersbelangen Aarwoude	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren op het gebied van communicatie en inspraak.</li> </ul>
Collega-corporaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezamenlijk een geïntegreerd loket aanbieden met Woningstichting Nieuwkoop; een one-stop-shop wonen/zorg.</li> <li>• Samenwerking tussen Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop uitbreiden. Wellicht kan een verregaande samenwerking worden aangegaan in projectontwikkeling.</li> </ul>

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010

## 5 Woondiensten Aarwoude presteert voldoende naar vermogen

5.01 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore weer ten aanzien van presteren naar vermogen en continuïteit. De daaropvolgende paragrafen lichten de scores per onderdeel toe.

Tabel 5-1: eindoordeel presteren naar vermogen en continuïteit

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Financieel beleid	Voldoende (conform de norm)	6,0
Financiële positie	Voldoende (conform de norm)	6,3
Beoordeling Centraal Fonds en WSW	Goed (boven de norm)	7,5
Treasury	Goed (boven de norm)	7,5
Efficiëntie	Goed (boven de norm)	7,5
<b>Eindoordeel</b>	<b>Voldoende (conform de norm)</b>	<b>7,0</b>

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010

5.02 PwC concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit voldoende is. Woondiensten Aarwoude beschikt eind 2009 over een solide financiële positie die de komende jaren wel snel onder druk komt te staan. Op het gebied van het voeren van financieel beleid scoort Woondiensten Aarwoude een voldoende (6,0). Aanscherping van het financieel beleid kan worden bereikt door het meer centraal stellen van sturen op kasstromen waarbij aandacht is voor rendementsdoelstellingen voor exploitatie, investeringen en waardeontwikkeling. Dit vertaalt zich mede in het oordeel over de financiële positie (score 6,3) waarin de interestdekkingsratio en de investerings-/financieringsratio zich ontwikkelen naar een niveau waarin net conform de norm wordt gepresteerd.

5.03 Het doel van de visitatie op het onderdeel efficiency is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiency). In onze beoordeling worden de beheerkosten per verhuureenheid als een belangrijke indicator voor de mate van efficiency gezien. De beoordeling betreft daarom het kengetal dat betrekking heeft op de totale beheerkosten.

5.04 Woondiensten Aarwoude is in staat om op een adequate wijze kostenbeheersing uit te voeren en te monitoren. Er zijn voldoende gedetailleerde rapportages waarop wordt gestuurd. Daarnaast worden verantwoordelijkheden voldoende laag in de organisatie gelegd.

5.05 De beheerkosten per verhuureenheid (netto bedrijfslasten) van Woondiensten Aarwoude bedragen in 2008 € 1.045 per verhuureenheid, het gemiddelde van de referentiegroep is € 1.217. Het landelijke gemiddelde bedraagt € 1.340. De beheerkosten per verhuureenheid zijn dus (bijna 15%) lager dan het gemiddelde bij de referentiecorporaties en (ruim 20%) lager dan het landelijke gemiddelde. Het eindoordeel op het onderdeel Presteren naar efficiëntie is daarom goed.

## 6 Woondiensten Aarwoude presteert goed op het gebied van governance

6.01 PwC is van mening dat Woondiensten Aarwoude een goede governancestructuur heeft. De opzet is zodanig dat het toezicht adequaat kan functioneren.

6.02 Er zijn echter ook kanttekeningen. PwC heeft vastgesteld dat de onderdelen van de Code, die binnen het visitatiekader op de internetsite moeten worden gepubliceerd, daar niet altijd te vinden zijn. Het betreft met name de prestatieafspraken met haar belanghebbenden en het jaarplan. De missie en visie van Woondiensten Aarwoude zijn middels het ondernemingsplan wel op internet gepubliceerd.

6.03 De RvC van Woondiensten Aarwoude onderschrijft de landelijk gehanteerde Governance Code en de integriteitscode van Woondiensten Aarwoude. Zowel de bestuurder als de voorzitter van de RvC hebben ook mondeling expliciet aangegeven de Code te onderschrijven. De leden van de RvC hebben de gedragscode van Woondiensten Aarwoude ondertekend.

6.04 De RvC van Woondiensten Aarwoude heeft een eigen visie op de wijze waarop het toezicht dient te functioneren. De Raad houdt toezicht op afstand, maar is wel intensief betrokken bij de totstandkoming van de visie en beleidsvorming. De Raad is van mening dat er echt sprake dient te zijn van toezicht houden en niet in het vaarwater van de bestuurder moet worden gekomen tenzij dit ook echt noodzakelijk is. De Raad probeert een goed evenwicht te vinden tussen diepgang / betrokkenheid en kunnen loslaten van de materie.

6.05 De Raad houdt ook in de gaten dat Woondiensten Aarwoude invulling geeft aan haar maatschappelijke rol.

Tabel 6-1: eindoordeel presteren naar governance

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Naleving en handhaving code	Goed (boven de norm)	7,5
Eigen ambities en doelen	Voldoende (conform de norm)	7,0
Opgaven in het werkgebied	Voldoende (conform de norm)	7,0
Invloed van belanghebbenden	Goed (boven de norm)	7,5
Vermogen	Voldoende (conform de norm)	7,0
<b>Eindoordeel</b>	<b>Goed (boven de norm)</b>	<b>7,2</b>

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2010