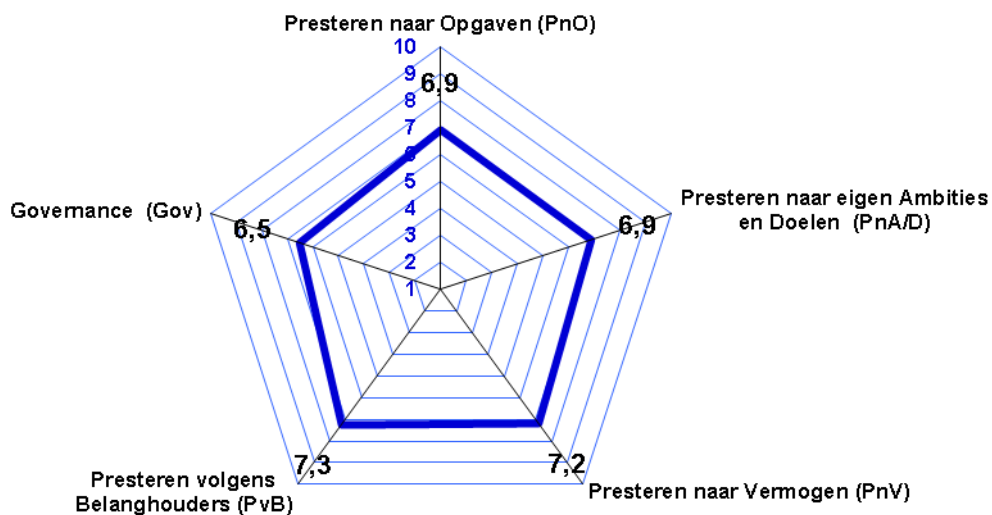


Samenvatting

In deze samenvatting geven wij in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken (verder afgekort tot GenO).

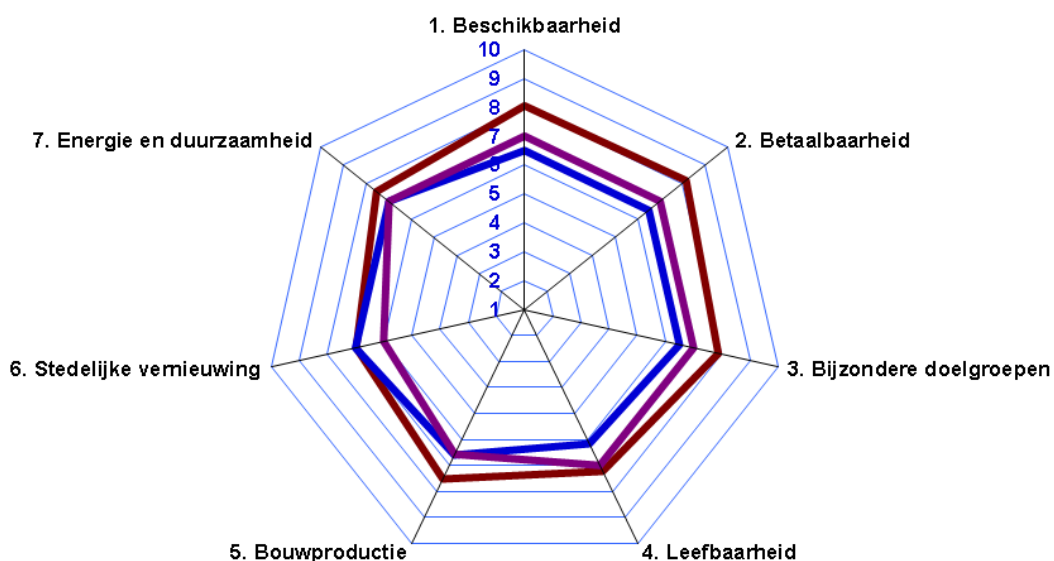
1. Beoordeling per ratio

In onderstaande figuur staan de scores die GenO haalt op de verschillende ratio's (dit zijn perspectieven) die we voor deze visitatie hanteren.



De prestaties van GenO worden gemiddeld met een 7,0 gewaardeerd. De hoogste score (7,3) wordt behaald op de ratio Presteren volgens Belanghouders (PvB). De relatief laagste score (6,5) wordt gehaald op de ratio Governance (Gov)

2. Beoordeling per prestatieveld



■ Presteren volgens Belanghouders (PvB) ■ Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D) ■ Presteren naar Opgaven (PnO)

GenO scoort op de prestatievelden gemiddeld minimaal een voldoende (een 6,0 of hoger). De waardering door belanghouders van de door GenO geleverde prestaties (PvB) ligt voor alle prestatievelden hoger dan de beoordeling van Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D) en Presteren naar Opgaven (PnO). Van belanghouders krijgt GenO de hoogste waardering voor haar prestaties op het vlak van *betaalbaarheid* (8,2). De waardering voor *beschikbaarheid* (8,0) en *bijzondere doelgroepen* (7,9) liggen daar dicht bij.

Relatief lagere scores worden behaald op het onderdeel Presteren volgens Ambities/Doelen (PnA/D) voor het prestatieveld *betaalbaarheid* (6,0) en *leefbaarheid* (6,2) en op onderdeel Presteren naar Opgaven (PnO) voor het prestatieveld *stedelijke vernieuwing* (6,0).

3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel is de beoordeling van GenO in meer detail weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstuk 3 tot en met 6.

	I	II	III	IV	Totaal
	Prestaties	Kennis en Inzicht	Planning	Monitoring	
<i>Wegingsfactor</i>	70%	10%	10%	10%	100%
Presteren naar Opgaven (PnO)	6,8	6,5	7,0	8,0	6,9
1. Beschikbaarheid	7,0				
2. Betaalbaarheid	7,0				
3. Bijzondere doelgroepen	7,0				
4. Leefbaarheid	7,0				
5. Bouwproductie	6,6				
6. Stedelijke vernieuwing	6,0				
7. Energie en duurzaamheid	7,0				
8. Overige opgaven					
Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	6,6	7,4	7,0	8,0	6,9
1. Beschikbaarheid	6,5				
2. Betaalbaarheid	6,5				
3. Bijzondere doelgroepen	6,5				
4. Leefbaarheid	6,2				
5. Bouwproductie	6,6				
6. Stedelijke vernieuwing	7,0				
7. Energie en duurzaamheid	7,0				
8. Overige opgaven	6,8				
Presteren volgens Belanghouders (PvB)	7,6	6,3	6,0	7,0	7,3
1. Beschikbaarheid	8,0				
2. Betaalbaarheid	8,2				
3. Bijzondere doelgroepen	7,9				
4. Leefbaarheid	7,2				
5. Bouwproductie	7,5				
6. Stedelijke vernieuwing	7,0				
7. Energie en duurzaamheid	7,5				
8. Overige opgaven					
Totaal	7,0	6,7	6,7	7,7	7,0

	I	II	III	IV	Totaal
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	
<i>Wegingsfactor:</i>	70%	10%	10%	10%	100%
Presteren naar Vermogen (PnV)	7,1	7,7	7,0	7,5	7,2

	I	II				Totaal
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding				
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid belanghebbers	Vermogen	
<i>Wegingsfactor:</i>	20%	20%	20%	20%	20%	100%
Governance (Gov)	6,9	7,3	6,0	5,3	7,0	6,5

4 De prestaties van GenO: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van GenO op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

GenO: een no-nonsense corporatie met het hart op de juiste plek

Het Gooi en omstreken (GenO) is een corporatie die met recht kan zeggen dat zij werkt aan wonen. Er komt werk uit haar handen. Ieder jaar van de periode die in deze visitatie is beschouwd heeft zij in hoge mate volgens haar planning weten te realiseren. GenO werkt gericht aan resultaat. Dat resultaat is vooral het bouwen en onderhouden van woningen voor de primaire doelgroep en voor bijzondere doelgroepen. De woningen van GenO hebben een goede prijs/kwaliteitsverhouding en worden stelselmatig per project verbeterd naar een hogere energieprestatie. GenO is een no nonsense corporatie. Zij heeft een heldere visie, maakt duidelijk waar ze belang aan hecht en wordt ervaren als een betrouwbare partner die haar afspraken nakomt. Dat doet zij op een efficiënte en degelijke manier. Omdat haar bezit verspreid is over 6 gemeenten en het per gemeente – behalve gemeente Hilversum maar daar zijn de collega-corporaties weer veel groter - om doorgaans beperkte aantallen gaat, is zij niet continu in beeld. Het accent ligt om die reden op projecten. Belanghouders bouwen hun beelden en ervaring vooral op aan de hand van de projectervaring die zij met GenO hebben.

Met kennis van zaken werkend aan wonen

GenO legt haar ambities primair in het vastgoed. Dat doet ze wel doordacht en met grote kennis van zaken. Steeds is het belang en de behoefte van de primaire doelgroep het uitgangspunt: voldoende, betaalbare, goede woningen. Daarbij vergeet ze bijzondere doelgroepen niet. Ook krijgt stedelijke vernieuwing aandacht, waar zich een kans voordoet, als afgeleide van een nieuwbouw- of herontwikkelingsproject. De vernieuwing zit ook dan vooral in het vastgoed of daarvan afgeleid in de directe omgeving. Op grond van ervaren behoefte wordt bijvoorbeeld een kernvoorraad van 600 goedkope woningen aangehouden, die weliswaar klein zijn, maar goed onderhouden.

Het kwaliteitsniveau dat GenO nastreeft voor haar bezit is bovengemiddeld.

Al vroeg heeft GenO ingezien dat een goede woonlastenbeheersing begint bij goed geïsoleerde woningen en juiste installaties. Daarvoor heeft zij een fors bedrag gereserveerd en inmiddels wordt planmatig in jaartranches uitvoering gegeven aan het energiezuiniger maken van het bezit.

GenO ziet zichzelf niet als innovatief; dat wordt haar door andere partijen wel eens verweten. Dat doet overigens niets af aan de prestatie die GenO levert: goede kwaliteit woningen voor haar primaire doelgroep.

Toch heeft GenO wel degelijk een eigen(zinnige) visie – bijv. inzake woonruimteverdeling – en weet ondanks haar bescheiden omvang aandacht en soms draagvlak voor haar mening te verkrijgen.

Bijdragen aan volkshuisvestelijk opgaven zit bij GenO in de genen

GenO presteert niet omdat ze dat van anderen moet, maar omdat ze dat zelf wil. Periodiek beschouwt GenO haar positie en haar relatie met de omgeving en definieert zij haar opdracht. Deze wordt vertaald vanuit de missie en visie naar een beleidsplan met concrete ambities.

Ondanks dat er tot nu toe slechts met 2 (Baarn en Bunschoten) van de 6 gemeenten prestatieafspraken zijn gemaakt, heeft GenO waardering verworven bij al de 6 gemeenten. Deze waardering staat in directe relatie tot de wijze waarop GenO uitvoering geeft aan de projecten en omgaat met haar bezit.

Ook zonder prestatieafspraken, maar met verwijzing naar streek-, dorps- of wijkvisies is dat dus goed mogelijk. Overigens ondersteunt GenO daar waar gewenst het proces om wel tot formele prestatieafspraken te komen.

Omdat niet in iedere gemeente er sprake is van steeds nieuwe ontwikkelingen komt het voor dat GenO niet op regelmatige basis contact heeft met een gemeentebestuurder/ambtenaar. Daarnaast is het bezit van GenO in dergelijke gemeenten doorgaans te bescheiden van omvang om een regelmatig contact ook van de zijde van de

gemeente als noodzakelijk te ervaren. Daar waar er wel op regelmatige basis contacten onderhouden worden (bijv. Bunschoten/Spakenburg) komen er ook meer kansen naar GenO toe. Mogelijk een situatie die overdenking behoeft.

Tevreden belanghouders in een gebied met weinig leefbaarheidsproblemen

Bewoners en de overkoepelende HGO, de huurdersorganisatie, zijn tevreden. Dat blijkt o.a. uit het lage aantal klachten. GenO zoekt het contact met bewoners en investeert in een goede relatie met de huurders organisatie. Omdat er op het gebied van leefbaarheid geen grote problemen worden opgemerkt, is ook de mate waarin GenO betrokken is bij leefbaarheidsoplossingen bescheiden. Daar waar het wel een probleem is, doet GenO naar tevredenheid van andere belanghouders mee.

Aandacht voor bijzondere doelgroepen toont zich bijvoorbeeld in het realiseren van woonvormen die in samenwerking met en op verzoek van zorginstellingen tot stand zijn gebracht. Belanghouders zijn stuk voor stuk positief over de samenwerking die zij tijdens zo'n bouwproject met GenO ondervinden. Wat ons als visitatiecommissie opvalt, is dat ook hier GenO minder vanuit continuïteit denkt en handelt, maar meer vanuit projecten. De relatie die GenO onderhoudt met belanghouders uit de zorg wordt niet door GenO zelf continu gevoed. GenO scheidt blijkbaar haar domein van dat van het zorgdomein. Meer geïntegreerde samenwerking of het met elkaar verkennen van toekomstige ontwikkelingen gebeurt dan ook niet. Dat is wat sommige belanghouders dan ook missen. Juist door domeinen met elkaar te verbinden kunnen nieuwe oplossingen en innovaties worden gevonden. Die interactiviteit zoekt GenO - bewust of onbewust is daarbij nog de vraag - nog niet. Als gevolg daarvan is gebleken dat de relatie die sommige belanghouders met GenO hebben toch dunner is dan GenO zelf veronderstelde. Dat bleek bijvoorbeeld uit het ontbreken van de bereidheid van enkele belanghouders om bij te dragen aan deze visitatie.

GenO werkt sober en doelmatig en presteert naar vermogen

GenO is in control. Dat wordt expliciet aangegeven door de accountant, maar dat blijkt ook uit de transparante en heldere rapportages die niet alleen in het jaarverslag maar ook per kwartaal intern worden opgesteld en gecontroleerd. De directeur bestuurder met zijn MT en de RvC weten wat er gebeurt en worden actueel geïnformeerd over de voortgang van bedrijfsprocessen.

GenO zet haar vermogen gericht in om haar bezit uit te breiden en goed te onderhouden. GenO heeft eerst gespaard en weet daarna hoever haar polsstok lang is. Die lengte gebruikt ze. Dat heeft ze ook gedaan in de achterliggende jaren toen vanwege de economische crisis menige organisatie op de rem moest trappen. Primair stuurt GenO zelf op de projecten die ze aan wil pakken. Maar GenO staat ook open voor wensen voor bijzondere doelgroepen. GenO is een no nonsense organisatie. Alles ziet er goed uit, niets is overdreven.

Governance voldoende op orde, maar verbindingen met belanghouders vragen om versterking

GenO heeft haar governance redelijk goed geregeld. De verbinding met haar belangrijkste belanghouders kan nog versterkt worden. GenO is transparant naar haar omgeving, in het bijzonder via het jaarverslag. Het toezicht is professioneel en voldoet aan de wettelijke kaders en branchecodes.

Een compliment verdient GenO voor het zichtbaar zijn van een lerende en op verbetering gerichte cultuur, van RvC tot aan medewerkers, op alle niveaus kwam de visitatiecommissie dat tegen.

Conclusie

Op grond van alle informatie en beelden tijdens deze visitatie opgedaan trekt de visitatiecommissie de volgende conclusies over het maatschappelijk presteren van Het Gooi en omstreken:

1. Het Gooi en omstreken is een goed georganiseerde, professionele organisatie die in control is. Vanuit de beheersing van haar bedrijfsvoering weet ze goede, gewaardeerde prestaties neer te zetten.
2. Het Gooi en omstreken is een resultaatgerichte organisatie, die doet wat ze belooft en daarover ook transparant verantwoording aflegt. Daarbij is ze doelmatig in haar uitvoering en werkt ze gericht aan leren en verbeteren.
3. Het Gooi en omstreken is m.n. bij haar strategische beleidsontwikkeling meer gericht op haar eigen organisatie dan op haar omgeving. Het proces van missie, visie en strategie opstellen zou meer in interactie met de relevante belanghouders vorm mogen krijgen, waarbij Het Gooi en omstreken zich zou mogen open stellen om haar toegevoegde waarde samen met die belanghouders te formuleren. Een steviger netwerk en intensere samenwerking zal de maatschappelijke prestatie alleen maar verder versterken.