

# Stichting WoonCompas presteert maatschappelijk voldoende tot ruim voldoende

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie  
van Stichting WoonCompas

Stefan Peij  
Edna Mujkanovic – Stocevic  
Leon Klaassen

**24 mei 2016**

## Inhoud

Inhoud .....	2
Recensie .....	4
Integrale scorekaart .....	7
Grafisch overzicht uitkomsten visitatie .....	7
<b>Samenvatting: Stichting WoonCompas presteert maatschappelijk voldoende tot ruim voldoende .....</b>	<b>10</b>
Presteren naar ambities en opgaven scoort 'ruim voldoende' .....	10
Presteren volgens belanghebbenden scoort 'ruim voldoende' .....	11
Presteren naar vermogen scoort 'voldoende' .....	11
Governance scoort 'ruim voldoende' .....	12
<b>Inleiding .....</b>	<b>13</b>
<i>Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel</i> .....	13
<i>Aanpak</i> .....	14
<i>Opbouw van het rapport</i> .....	14
<b>1 Missie, visie en strategie van Stichting WoonCompas .....</b>	<b>16</b>
<i>Stichting WoonCompas</i> .....	16
<i>Visie en Missie</i> .....	16
<i>Speerpunten</i> .....	16
<i>Directie en toezicht</i> .....	17
<b>2 Stichting WoonCompas presteert ruim voldoende naar opgaven en ambities .....</b>	<b>18</b>
<i>De ambities vormen de opgaven</i> .....	18
<i>Toelichting methodiek en score toekenning</i> .....	18
<i>Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'</i> .....	19
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'goed' .....	20
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende' .....	22
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende' .....	23
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed' .....	25
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende' .....	27
De ambities van Stichting WoonCompas zijn 'ruim voldoende' onderbouwd .....	28
<b>3 Stichting WoonCompas presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende .....</b>	<b>30</b>
<i>Aanpak oordeel belanghebbenden</i> .....	30
<i>Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'ruim voldoende'</i> .....	30
<i>Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'ruim voldoende'</i> .....	31
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'goed' .....	32
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende' .....	33
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende' .....	34
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed' .....	35

	Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed' .....	36
	Relatie en communicatie scoort 'ruim voldoende' .....	37
	Invloed op beleid scoort 'voldoende' .....	37
	Beoordeling samenwerking .....	39
<b>4</b>	<b>Presteren naar vermogen scoort voldoende .....</b>	<b>41</b>
	<i>Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'voldoende'</i> .....	41
	Financiële continuïteit scoort 'onvoldoende' .....	41
	Doelmatigheid scoort 'onvoldoende' .....	44
	Vermogensinzet scoort 'goed' .....	47
<b>5</b>	<b>Governance scoort ruim voldoende .....</b>	<b>49</b>
	<i>Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'</i> .....	49
	Besturing scoort 'ruim voldoende' .....	50
	Intern toezicht scoort 'ruim voldoende' .....	53
	Externe legitimering en verantwoording scoort 'ruim voldoende' .....	57
<b>A:</b>	<b>Onafhankelijkheidsverklaringen EY .....</b>	<b>59</b>
<b>B:</b>	<b>Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren .....</b>	<b>60</b>
<b>C:</b>	<b>CV's visitatoren .....</b>	<b>62</b>
<b>D:</b>	<b>Overzicht gebruikte brondocumenten .....</b>	<b>65</b>
<b>E:</b>	<b>Overzicht interne gesprekken .....</b>	<b>67</b>
<b>F:</b>	<b>Overzicht externe gesprekken .....</b>	<b>68</b>
<b>G:</b>	<b>Toetsing Opgaven.....</b>	<b>69</b>
<b>H:</b>	<b>Position paper Stichting WoonCompas .....</b>	<b>75</b>
<b>I:</b>	<b>Reactie Stichting WoonCompas op uitkomsten visitatie .....</b>	<b>78</b>



## Recensie

De vorige visitatieperiode besloeg de jaren 2007 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen. De opdrachtverstrekking van deze visitatie heeft plaats gevonden in 2015.

### *Vorige visitatieperiode*

De overall conclusie van de visitatiecommissie over de periode 2007-2010 was dat de corporatie maatschappelijk gezien veel betekent voor de Rotterdamse samenleving. Dit komt met name in het oordeel van de belanghebbenden naar voren, dit oordeel is positief. Ook is uit deze visitatieperiode naar voren gekomen dat de corporatie een omvangrijke portefeuille beheert en scherp aan de wind zeilt. Maar dat zij dit weloverwogen en bewust doet, dit ten behoeve van haar huurders. De visitatiecommissie heeft aangegeven dat bij veranderende economische omstandigheden en in situaties waarin andere partijen om diverse redenen kunnen afzien van participatie de verantwoordelijkheid voor specifieke projecten soms erg zwaar weegt. Hiermee wordt ook de financiële reikwijdte sterk op de proef gesteld.

### *Huidige visitatieperiode*

Uit de huidige visitatieperiode komt naar voren dat Stichting WoonCompas scherp aan de wind is blijven zeilen, hoewel het de omvang van de projecten portefeuille beperkt heeft gehouden en al een aantal jaren geen nieuwbouwprojecten zelfstandig meer heeft opgeleverd. Toch is de corporatie onder verscherpt toezicht geplaatst, met als gevolg dat het een herstelplan heeft moeten schrijven voor de Autoriteit Woningcorporaties. Bij de onder toezicht stelling hebben externe factoren ook een rol gespeeld, zoals het volgens toezichthouders toegenomen risicoprofiel van zorgvastgoed, een aangescherpt toezichtkader en strakkere toezichtnormen. In de ogen van de visitatiecommissie gaat Stichting WoonCompas hier transparant mee om. De corporatie legt uit wat dit voor haar betekent en hoe zij hiermee omgaat. In de position paper geeft de corporatie aan dat zij bewust een keuze heeft gemaakt om scherp aan de wind te varen met alle gevolgen van dien. Ook in deze visitatieperiode, 2011 tot en met 2014, zijn overwegend positieve scores behaald. De scores variëren van 6,2 tot en met 7,2. Uit het huidige visitatierapport komt naar voren dat Stichting WoonCompas haar ambities waarmaakt.

### *Algehele indruk van de visitatiecommissie*

De visitatiecommissie herkent dit beeld, de corporatie maakt waar wat zij zegt. De commissie heeft de corporatie leren kennen als een zeer professionele en compacte corporatie met een erg duidelijk sociaal profiel. Met name als het om de inzet voor de bijzondere doelgroepen gaat, ouderen, mensen met een beperking en andere doelgroepen handelt zij vanuit haar christelijke identiteit en haar 'sociaal hart'. De visitatiecommissie stelt ook vast dat deze corporatie duidelijk in transitie is. Stichting WoonCompas wil in de toekomst meer een beheercorporatie zijn, waarbij zij haar maatschappelijk rol en profiel blijft neerzetten. Sinds de recente bestuurswissel is deze transitie ook ingezet. De transitie



naar het meer zijn van een beheercorporatie vraagt wel veel aandacht van de organisatie, haar medewerkers en de Raad van Commissarissen.

Met name de wijze waarop medewerkers en RvC te werk gaan, consistent zijn en daarbij een duidelijke visie hebben als het om de doelgroepen gaat is noemenswaardig.

#### *Reflectie op oordeel van belanghebbenden*

In de position paper gaat Stichting WoonCompas er op in dat zij graag voor mensen klaar wil staan die niet meekunnen. Het gaat hierbij met name om senioren die niet mondig genoeg zijn om voor hun belangen op te komen, die niet weten bij wie ze kunnen aankloppen met hun zorgvraag of die niet in staat zijn om een dak boven hun hoofd te regelen door onvoldoende financiële middelen. De belanghebbenden waarderen haar inzet en daarmee krijgt de corporatie een sterke legitimering voor de dingen die zij doet. De visitatiecommissie ziet daarom een creatieve en een innovatieve corporatie die continu op zoek is naar oplossingen om de situatie van bijzondere doelgroepen te verbeteren. Wel zouden een aantal belanghebbenden graag de mogelijkheid krijgen om meer invloed op het beleid van de corporatie uit te oefenen. Het gaat hier met name om de huurders van Stichting WoonCompas. De visitatiecommissie ziet hier daarom ruimte voor verbetering. Belangrijk is naar het oordeel van de commissie dat de corporatie duidelijk en transparant is in wat zij de komende jaren wil bereiken en de ruimte voor inspraak te geven aan haar belanghebbenden. Tegelijkertijd constateert de visitatiecommissie dat de corporatie al een start gemaakt heeft om aan dit aandachtspunt invulling te geven, door een stakeholdersbijeenkomst te organiseren om op die wijze transparantie te bieden en al haar belanghebbenden bij haar doen en laten te betrekken.

#### *Reflectie op realisatie van ambities*

Op het gebied van ouderen en bijzonder maatschappelijk vastgoed weet de corporatie zichzelf te onderscheiden van andere corporaties. In dit kader weet zij een project als Musa Katendrecht tot stand te brengen. Hoewel dit project in 2015 daadwerkelijk is opgeleverd, stond dit project in de hele visitatieperiode in het middelpunt van de aandacht. Zij heeft samen met twee pensioenfondsen, vertegenwoordigd door SPF Beheer en de gemeente Rotterdam dit complex gerealiseerd en is daarmee beheerder van het complex geworden. In totaal is 10.000 m<sup>2</sup> maatschappelijk vastgoed gerealiseerd, waaronder twee scholen voor voortgezet onderwijs, een ondergrondse parkeergarage en 135 huurwoningen voor senioren. Het totale gebouw heeft een oppervlakte van 27.000 m<sup>2</sup> en heeft een waarde van ruim 45 miljoen Euro. Het project Musa drukte door de financiële constructie met het pensioenfonds niet op de balans van Stichting WoonCompas en het positieve ontwikkelresultaat heeft een positief effect gehad op de financiële positie van de corporatie. De visitatiecommissie constateert dat het project goed gemanaged is.



### *Reflectie op governance*

Stichting WoonCompas is een compacte corporatie. De visitatiecommissie signaleert echter dat zij professioneel op het niveau van een grotere corporatie acteert. Op het gebied van Governance heeft deze corporatie haar zaken op orde. Dit komt niet alleen door het project Musa Katendrecht, maar ook in haar beleidsplannen en jaarverslagen komt dit goed tot uiting. De corporatie hecht veel waarde aan procesmatige aspecten van haar werk, daarom is de PCDA cyclus op orde. Ook het risicomanagement is op een professionele wijze ingericht, waardoor de corporatie in staat is om tijdig risico's te signaleren en deze te beheersen. Dit geldt ook voor haar projectenportefeuille. Ten alle tijden heeft de corporatie alle mogelijke risico's gemonitord en keuzes overwogen.

De toezichthouders opereren uit dezelfde christelijke betrokkenheid, professioneel en met een sociaal hart. Dit komt zowel op papier als in de gesprekken over. Zij zijn zich ook bewust geweest van het feit dat het hoge ambitie niveau die Stichting WoonCompas de afgelopen jaren heeft gehad naar beneden moest worden bijgesteld, in verband met de financiële zorgen die tijdens de visitatieperiode door toezichthouders zijn geuit.

### *Reflectie op financiële positie*

Als het om haar vermogen gaat ziet de commissie dat de corporatie haar vermogen op een juiste manier inzet. De corporatie voldoet dan wel niet alle normen van de externe toezichthouders, maar dat heeft ook te maken met het type vastgoed dat ze heeft. Het gaat hierbij om zorgvastgoed, door verscherpte normen is de corporatie onder verscherpt toezicht geplaatst in 2015. Zij heeft van de toezichthouder een herstelplan moeten schrijven, dit plan is in 2015 geschreven en door de toezichthouder goedgekeurd. Dit geeft weer vertrouwen voor de toekomstige financiële situatie van de corporatie.

Samengevat sterke punten van Stichting WoonCompas:

- Sterk in het huisvesten van bijzondere doelgroepen.
- De overtuiging om voor de maatschappij de goede dingen te willen doen is zeer nadrukkelijk vertegenwoordigd in alle lagen van de organisatie.
- Professioneel.

De corporatie heeft nog uitdagingen:

- Invulling geven aan het herstelplan door onder andere leningen af te lossen.
- Met de huidige financiële middelen inzetten op duurzaamheid, transformatie van zorgvastgoed en herstructurering, waarbij de geldende normen van toezichthouders worden gerespecteerd.
- Stakeholders nauw betrekken bij het beleid en in de relatie met de gemeente verder investeren en tot meetbare prestatieafspraken komen.

## Integrale scorekaart

Figuur 1 op de volgende pagina geeft een samenvattend overzicht van de scores van Stichting WoonCompas. Figuur 2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een speciaal voor de visitatie door EY ontwikkeld model dat wij toevoegen aan het stelsel.

## Grafisch overzicht uitkomsten visitatie

Het eindoordeel in figuur 1 is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten.

In tabel 1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. Rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. Oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. Groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. Lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt gemakkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Tabel 1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	Rood
5,0 tot en met 5,9	Oranje
6,0 tot en met 7,0	Groen
7,1 tot en met 7,9	Lichtblauw
8,0 en hoger	Donkerblauw

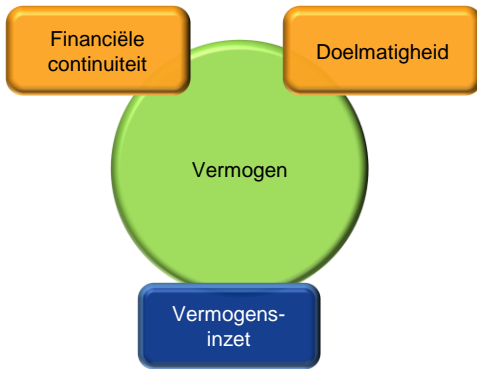
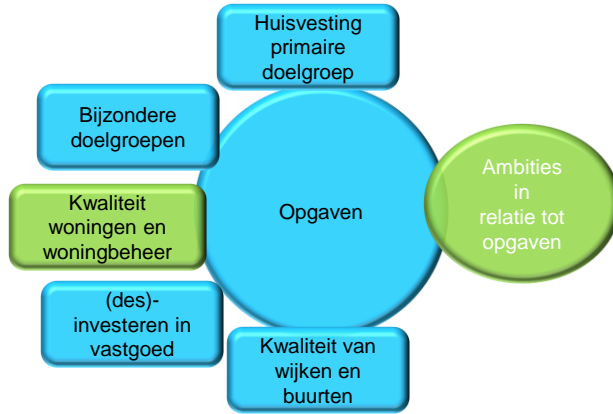
Bron: EY, 2016

Figuur 1

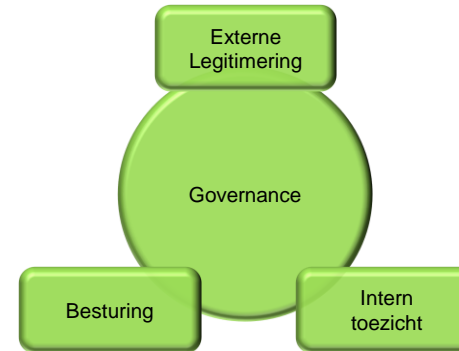
Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Cijfer	Gemiddelde	Gewicht	Gewogen cijfer
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	1	2	3	4	5	6				
<i>Presteren in het licht van de opgaven</i>	7,6	7,3	6,7	7,5	7,3		7,3		75%	7,2
<i>Ambities in relatie tot de opgaven</i>	7						7,0		25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>	1	2	3	4	5	6				
<i>Prestaties</i>	7,6	7,4	7,2	7,5	7,6		7,4		50%	7,1
<i>Relatie en communicatie</i>	7,1						7,1		25%	
<i>Invloed op beleid</i>	6,2						6,2		25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>										
<i>Financiële Continuïteit</i>							5		30%	6,2
<i>Doelmatigheid</i>							5		30%	
<i>Vermogensinzet</i>							8		40%	
<b>Governance</b>										
<i>Besturing</i>	Planning						7	7,0	33%	6,9
	Monitoring						7			
	Bijsturing						7			
<i>Intern toezicht</i>	Functioneren RvC						6,7	6,6	33%	
	Toetsingskader						7			
	Toepassing Governancecode						6			
<i>Externe legitimering en verantwoording</i>	Externe legitimatie						7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7			



Figuur 2: grafisch overzicht uitkomsten visitatie



### Maatschappelijke prestaties van Stichting WoonCompas



- 8,0 en hoger
- 7,1 tot en met 7,9
- 6,0 tot en met 7,0
- 5,0 tot en met 5,9
- Lager dan 5,0

Maatschappelijke visitatie Stichting WoonCompas



## Samenvatting: Stichting WoonCompas presteert maatschappelijk voldoende tot ruim voldoende

EY Accountants LLP (hierna: EY) geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Stichting WoonCompas over de periode 2011 tot en met 2014. In deze samenvatting presenteert EY haar belangrijkste conclusies.

De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Stichting WoonCompas. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van EY als de mening van de belanghebbenden. In het visitatiestelsel 5.0 wordt geen gemiddeld eindcijfer gegeven voor het maatschappelijk presteren. Dit is een verandering ten opzichte van de voorgaande stelsels.

Tabel S-1: oordelen maatschappelijk presteren Stichting WoonCompas

Prestatievelden maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,2
Presteren volgens belanghebbenden	7,1
Presteren naar vermogen	6,2
Governance	6,9

Bron: EY, 2016

In de eerste kolom staan de prestatievelden van de maatschappelijke visitatie. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop EY het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst. De maatschappelijke visitatie geeft antwoord op de volgende vragen:

Hoe presteert Stichting WoonCompas in verhouding tot haar *opgaven en ambities*, volgens de *belanghebbenden*, gelet op het beschikbare *vermogen* en op het gebied van *Governance*? In dit onderdeel wordt ook de besturing getoetst, waarbij planning, monitoring en bijsturing zijn onderzocht. Hierna wordt per onderwerp ons oordeel kort toegelicht.

### Presteren naar ambities en opgaven scoort 'ruim voldoende'

EY heeft getoetst of Stichting WoonCompas haar opgaven heeft gerealiseerd en in welke mate de door haar geformuleerde ambities zijn onderbouwd. De score is een 7,2; het bijbehorende oordeel is 'ruim voldoende'.

Over het algemeen realiseert Stichting WoonCompas haar opgaven binnen de gestelde tijd en met de beoogde kwaliteit. Met name op het gebied van 'Huisvesting van de primaire doelgroep' scoort de corporatie hoog met een 7,6. Hieruit blijkt dat zij zich actief inzet om haar doelgroep in Rotterdam te kunnen huisvesten. Zo geeft Stichting WoonCompas op zeer goede wijze voorrang aan mensen die qua inkomen het meest voor haar woningen in aanmerking komen en voert zij een gematigd huurbeleid. De visitatiecommissie is onder de indruk van de nieuwbouw projecten die de corporatie in de visitatieperiode heeft gerealiseerd. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het project



Musa in Katendrecht die de commissie heeft bezocht, waarbij door de inzet van Stichting WoonCompas naast woningen ook maatschappelijk vastgoed tot stand is gekomen.

De corporatie wordt geacht haar ambities te onderbouwen met (woningmarkt) onderzoeken en cijfers. Stichting WoonCompas baseert haar ambities onder andere op een strategie die zij gedurende de visitatieperiode heeft herijkt. Hiermee constateert de visitatiecommissie dat de corporatie haar ambities regelmatig actualiseert en aanpast op signalen uit haar omgeving. Zij heeft in het kader van het herijken van haar strategie ook een verkenning gedaan naar de marktvrage. Hiertoe heeft zij bijvoorbeeld deelgenomen aan het project RIVIER en een onderzoek laten verrichten naar herbestemming van één van haar complexen.

### **Presteren volgens belanghebbenden scoort 'ruim voldoende'**

De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Stichting WoonCompas gemiddeld met een 7,1. Belanghebbenden geven aan dat Stichting WoonCompas een laagdrempelige corporatie is, die zich goed inzet voor de specifieke en vaak moeilijke doelgroepen.

De relatie en communicatie tussen de belanghebbenden en Stichting WoonCompas is goed te noemen. De belanghebbenden hebben op alle vlakken ook verbeterpunten aangedragen. Bijvoorbeeld als het gaat om de zichtbaarheid van de corporatie. Zij mag meer op de voorgrond treden en trots zijn door haar behaalde maatschappelijke prestaties. Tevens hebben de belanghebbenden hun zorgen geuit over de toekomst van de corporatie en welke weg de corporatie gaat inslaan. Belanghebbenden hopen wel dat de diaconale doelstelling van de corporatie behouden blijft en daarnaast de woningen die zij in bezit heeft goed blijft beheren.

### **Presteren naar vermogen scoort 'voldoende'**

EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit voldoende is. Het bijbehorende cijfer is 6,2. Het onderdeel vermogen bestaat uit drie onderdelen. Voor het onderdeel financiële continuïteit voldoet Stichting WoonCompas niet aan de minimale eis voor een voldoende en krijgt daarom het oordeel onvoldoende volgens het visitatiestelsel voor dit.

Daarnaast had de visitatiecommissie ook extra minpunten kunnen geven. Gegeven de omstandigheden, met name de plotseling verscherpte toezichtnormen door WSW, die vooral veel impact hebben gehad voor corporaties met veel zorgvastgoed, en de wijze waarop middels het herstelplan door de corporatie voortvarend maatregelen zijn genomen om weer te gaan voldoen aan die toezicht eisen en zo de risico's weg te nemen, kent de visitatiecommissie geen extra minpunten toe. Wat een positieve ontwikkeling is dat zij haar financiële positie continu middels sturing op kasstromen en middels een Balanced Score Card in de gaten houdt.

Stichting WoonCompas opereert ten opzichte van referentieccorporaties minder doelmatig op basis van de benchmarkcijfers van het CBC. De visitatiecommissie wil hierbij opmerken dat de cijfers zijn berekend en vergeleken op basis van een werkorganisatie die passend is voor een corporatie met circa 1.000 vhe. Dit aantal heeft de corporatie in haar bezit en beheer. Echter in werkelijkheid



beheert Stichting WoonCompas nog eens 700 vhe. Een benchmark op basis van 1700 vhe zou een positiever resultaat laten zien.

De corporatie heeft maatregelen getroffen om efficiënter te gaan functioneren. Zij heeft de wens om de bedrijfskosten scherp in de gaten te houden. Daarom is zij bijvoorbeeld blijvend kritisch op de noodzaak van uitgaven in het kader van planmatig-, klachten- en mutatieonderhoud aan haar woningen.

Stichting WoonCompas verantwoordt haar vermogensinzet goed. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. In de jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. Ook hanteert de corporatie een portefeuillestrategie waarin gefocust wordt op de belangrijkste opgaven en de bijbehorende risico- en beheersmaatregelen op complexniveau in kaart zijn gebracht.

#### **Governance scoort 'ruim voldoende'**

Op het onderdeel Governance scoort Stichting WoonCompas 'ruim voldoende'. Het bijbehorende cijfer is 6,9. EY concludeert dat er sprake is van een adequate Governance structuur. De uitgangspunten voor een adequaat functionerend toezicht zijn volop aanwezig. Ook is de besturing van de corporatie op orde. Ten slotte toont zij zich op het gebied van plannen als een professionele corporatie met een volwassen visie. De visitatiecommissie constateert wel dat, doordat Stichting WoonCompas geconfronteerd is met verscherpt toezicht en het tijdig moeten indienen van een herstelplan, de corporatie opdrachtverstrekking ten behoeve van de visitatie laat heeft geëffectueerd, waardoor het rapport te laat is opgeleverd.

Het intern toezicht en het functioneren van de Raad beoordeelt de visitatiecommissie als positief. Stichting WoonCompas is in haar openbare verantwoording volledig. Alleen de betrokkenheid van belanghebbenden bij de totstandkoming van haar beleidsplannen is iets minder aanwezig.

## Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Stichting WoonCompas open en transparant te maken. De maatschappelijke visitatie bij Stichting WoonCompas, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector. EY benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen geen accountantscontrole heeft toegepast op de aangeleverde cijfers en documenten.

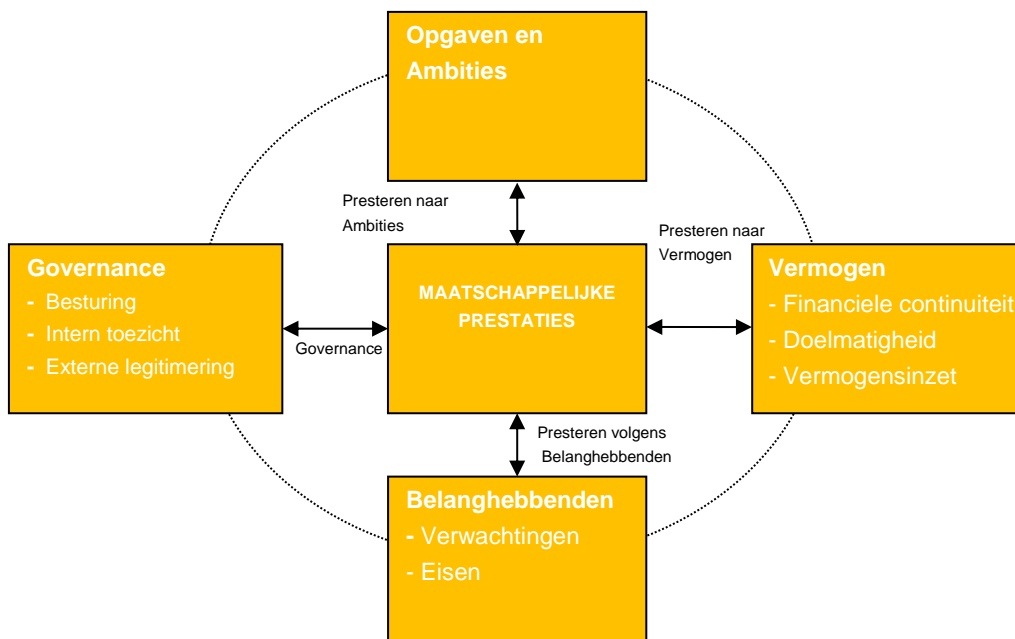
### **Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel**

De onderwerpen van de visitatie zijn ingedeeld in vier perspectieven. Deze zijn:

- a presteren naar Opgaven en Ambities, volgens de Belanghebbenden, Vermogen en Governance.

De volgende figuur geeft dit weer.

*Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie*



Bron: EY/ SVWN, 2014



## **Aanpak**

EY heeft, op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door EY zijn opgevraagd bij Stichting WoonCompas, een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Op basis van deze verkenning zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team en de RvC.

Vervolgens heeft EY externe belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Stichting WoonCompas. EY heeft daartoe met deze belanghebbenden een gesprek gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee EY heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.

EY heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waarin de maatschappelijke activiteiten én prestaties van Stichting WoonCompas zijn opgenomen. Het toetsingskader is ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die de corporatie zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken.

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

- a Hoe presteert Stichting WoonCompas in verhouding tot haar opgaven en sluiten haar ambities aan op de opgaven?
- b Hoe presteert Stichting WoonCompas volgens de belanghebbenden?
- c Hoe presteert Stichting WoonCompas gelet op het beschikbare vermogen?
- d Hoe presteert Stichting WoonCompas op het gebied van Governance?

EY heeft het visitatierapport eerst in concept opgeleverd en besproken met Stichting WoonCompas. Daarna is het visitatierapport ter beoordeling voorgelegd aan de SVWN. De SVWN heeft getoetst of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Het rapport is vervolgens definitief opgeleverd.

## **Opbouw van het rapport**

1.01 Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 beschrijft de missie, visie en strategie van Stichting WoonCompas zodat de lezer een goed beeld krijgt van de corporatie en wat deze wil bereiken. Hoofdstuk 2 beschrijft de opgaven van de corporatie en de mate waarin zij deze heeft gerealiseerd. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op de door Stichting WoonCompas geformuleerde ambities en in welke mate deze aansluiten op de opgaven. Hoofdstuk 3 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden. Hoofdstuk 4 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen. Hoofdstuk 5 bevat het oordeel over Governance.



EY hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert EY geen visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarmee in de afgelopen twee jaar door EY een zakelijke relatie heeft bestaan.

In bijlage A en B zijn onafhankelijkheidsverklaringen opgenomen. In bijlage C zijn de Cv's van de visitatoren opgenomen. Bijlage D bevat een overzicht van de brondocumenten die Stichting WoonCompas ter beschikking heeft gesteld aan EY voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met Stichting WoonCompas. Bijlage G bevat de detailuitkomsten van de door EY uitgevoerde toetsing bij Presteren naar Opgaven en ambities. Bijlage H bevat de door de corporatie geschreven position paper. In Bijlage I is de reactie van Stichting WoonCompas op de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie opgenomen.



## 1 Missie, visie en strategie van Stichting WoonCompas

1.01 In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergrond van Stichting WoonCompas. Waar is de corporatie actief en hoe is het bezit samengesteld? Verder wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie om vervolgens te kunnen beschrijven via welke weg men dit wil gaan realiseren. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk in het kort de Governancestructuur van de corporatie belicht.

### *Stichting WoonCompas*

1.02 Stichting WoonCompas is een lokale woningcorporatie. Het bezit omvat per einde 2014 ongeveer 1.000 verhuureenheden. En per 2014 heeft de corporatie 700 vhe in beheer, daarmee komt het totaal aantal verhuureenheden 1.700 Het operationeel werkgebied van de corporatie bestaat uit de regio Rotterdam. Het thema tijdens de visitatieperiode luidt: “Meer dan noodzakelijk”.

### *Visie en Missie*

1.03 Stichting WoonCompas heeft een christelijke identiteit. Zij heeft een diaconale doelstelling. De corporatie huisvest senioren en kwetsbare groepen in de regio Rotterdam, die vanuit een sociale of diaconale vraag een beroep op haar doen. In de praktijk betekent dit het ontwikkelen en exploiteren van huizen waar senioren en/of kwetsbare doelgroepen wonen inclusief aanvullende voorzieningen zoals gezondheidscentra, recreatieruimten en kleinschalige winkels voor dagelijkse levensbehoeften. Dat doet zij samen met diverse partners met hun eigen specialisme binnen wonen, zorg en welzijn. In haar complexen stimuleert Stichting WoonCompas ontmoetingen tussen verschillende mensen. Uitsluiting van groepen staat haar tegen. Wederzijds begrip en medemenselijkheid zijn kernwaarden.

### *Speerpunten*

1.04 De koers van Stichting WoonCompas is vertaald in een vijftal speerpunten. Deze worden onderstaand verder toegelicht. De tekst is overgenomen uit de beleidsstukken van de corporatie en ingekort door EY.

1.05 Stichting WoonCompas streeft ernaar om binnen gezonde kaders maximaal te groeien. De komende jaren verwacht zij qua bezit gemiddeld met 50 wooneenheden per jaar te groeien, dat is 5% groei per jaar. Daarnaast streeft zij ernaar om meer eenheden voor derden (corporaties of zorginstellingen) te beheren. Voor al haar projecten werkt zij samen met één of meer partners.

1.06 Op verschillende plaatsen in Rotterdam heeft de corporatie wooncomplexen met extra services. De wooncentra zijn naast een woonomgeving ook een ontmoetingspunt. De uitstraling van de complexen dient daarbij aan te sluiten. De gebouwen ‘ontwikkelen’ mee met de behoefte van de bewoners. Bestaande complexen worden waar nodig aangepast of uitgebreid en nieuwe complexen sluiten qua vormgeving aan bij haar visie: Stichting WoonCompas wil mooie complexen maken.





1.07 In de Rotterdamse regio zijn er veel zorg- en dienstverlenende organisaties die hun cliënten zelf wensen te huisvesten. Via deze stichtingen huisvest de corporatie vele mensen die om verschillende redenen niet zelfstandig kunnen of willen wonen. Zo wonen in haar huizen mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een (voormalige) verslavingsproblematiek, Rotterdammers die participeren in het project (z)onder dak en personen die participeren in andere begeleide woonvormen. Waar mogelijk en zinvol creëert zij ruimte in bestaande en nieuwe projecten om gemengde woonvormen te realiseren. Ook in dit onderdeel van de woningmarkt kent zij een groei-doelstelling.

1.08 Woningen voor de doelgroepen van Stichting WoonCompas versterken het concept van een wijk net als functies die voor een wijk noodzakelijk zijn zoals gezondheidszorg, kinderopvang en sportverenigingen. De corporatie participeert in deze projecten met een wijkdoelstelling en op basis van een maatschappelijke visie dat ontmoeting essentieel is voor leefbaarheid.

1.09 Stichting WoonCompas verhuurt, als gevolg van het scheiden van wonen en zorg, een deel van het vastgoed aan Laurens, voorheen Zorg Compas. In deze complexen wonen senioren die een zorgvraag hebben die zelfstandig wonen belemmert, de zogenaamde intramurale zorg. Verschillende vormen van ouderenzorg huisvest zij op deze wijze.

### ***Directie en toezicht***

1.10 Stichting WoonCompas is een stichting. De Stichting WoonCompas is opgericht in 1996. De historie met verschillende fusies en naamsveranderingen gaat terug tot 1958. De corporatie beschikt op dit moment over 13 medewerkers. De directie bestaat uit één directeur-bestuurder, de heer M.A.H. Korthorst. De bevoegdheden van de directie staan vermeld in de statuten. De RvC bestaat uit vijf leden. Deze leden oefenen toezicht uit op de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen Stichting WoonCompas. De RvC werkt conform de Governance Code Woningcorporaties.



## 2 Stichting WoonCompas presteert ruim voldoende naar opgaven en ambities

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de opgaven en ambities van Stichting WoonCompas. Normaliter worden de opgaven vergeleken met de feitelijke prestaties van de corporatie, waarna de ambities van Stichting WoonCompas worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Op die manier kan duidelijk worden gemaakt in hoeverre de corporatie bijdraagt aan de realisatie van de opgaven. Aangezien zij geen opgaven heeft afgesproken, is ervoor gekozen om de ambities te toetsen en te onderzoeken op welke wijze deze ambities aansluiten op datgene wat in de regio nodig blijkt te zijn.

### *De ambities vormen de opgaven*

2.02 De visitatieperiode heeft betrekking op de jaren 2011 tot en met 2014. In die jaren zijn er door Stichting WoonCompas geen prestatieafspraken met lokale en regionale overheden gemaakt. Wel is een lokale woonvisie aanwezig waaruit afspraken kunnen voortvloeien. Op dit moment is de corporatie samen met de gemeente bezig om voor de komende jaren prestatieafspraken te maken.

2.03 De visitatiecommissie is van mening dat Stichting WoonCompas niet kan worden getoetst en afgerekend op het behalen van de doelstellingen zoals in de woonvisie opgenomen en wel vanwege twee redenen. Enerzijds omdat de corporatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau niet mede-eigenaar is gemaakt van de woonvisie, tussen haar en de gemeente Rotterdam heeft geen overleg plaatsgevonden rondom de woonvisie. Anderzijds omdat de algemene doelstellingen die omschreven zijn in de woonvisie, niet toepasbaar zijn op Stichting WoonCompas, maar op een gemiddelde Rotterdamse corporatie. Het gevolg hiervan is dat de visitatiecommissie de opgaven niet op de gebruikelijke wijze kan toetsen. De ambities van de corporatie zijn daarom getoetst als zijnde opgaven. Vervolgens is een oordeel gegeven over de kwaliteit van de onderbouwing van de ambities. Hierbij is gekeken waarop zij haar ambities heeft gebaseerd.

2.04 De ambities van Stichting WoonCompas staan beschreven in de jaarlijkse plannen. De geplande activiteiten in de jaren 2011 tot en met 2014 vloeien voort uit de ambities van de corporatie zoals opgenomen in de strategie memo 'Meer dan Noodzakelijk' uit 2011, de memo 'Strategiesessie' november 2013 en de 'Tussenrapportage Strategie' oktober 2014.

### *Toelichting methodiek en score toekenning*

2.05 Bij het beoordelen van het presteren van Stichting WoonCompas naar opgaven en ambities is EY uitgegaan van de volgende prestatievelen:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;

e kwaliteit van wijken en buurten.

2.06 Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. In tabel 2-1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de mate van afwijking van de norm en de kwantitatieve score (rapportcijfer).

Tabel 2-1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwalitatieve Score	Toelichting	Kwantitatieve score
Zeer slecht	Afwijking meer dan 75 % negatief	1
Slecht	Afwijking van 60 % negatief tot 75 % negatief	2
Zeer onvoldoende	Afwijking van 45 % negatief tot 60 % negatief	3
Ruim onvoldoende	Afwijking van 30 % negatief tot 45 % negatief	4
Onvoldoende	Afwijking van 15 % negatief tot 30 % negatief	5
Voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 15 % negatief	6
Ruim voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 5 % positief	7
Goed	Afwijking van 5 % positief tot 20 % positief	8
Zeer goed	Afwijking van 20 % positief tot 35 % positief	9
Uitmuntend	Afwijking meer dan 35 % positief	10

Bron: SVWN, EY, 2016

2.07 EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten. Tabel 2-1.1 geeft een overzicht van de gehanteerde kleuren en de bijbehorende scores.

Tabel 2-1.1: toelichting cijfer en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	Rood
5,0 tot en met 5,9	Oranje
6,0 tot en met 7,0	Groen
7,1 tot en met 7,9	Lichtblauw
8,0 en hoger	Donkerblauw

Bron: EY, 2016

2.08 De kleur rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. De kleur oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. De kleur groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. De kleur lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt gemakkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

### **Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'**

2.09 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar opgaven en ambities weergegeven.

Tabel 2-2: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Weging	Score
Presteren naar opgaven	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven	25%	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>		<b>7,2</b>

Bron: EY, 2016

2.10 De volgende tabel bevat de uitsplitsing van 'Presteren naar opgaven'.

Tabel 2-3: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,6
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,3
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7
(Des-)investeren in vastgoed	7,5
Kwaliteit van wijken en buurten	7,3
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,3</b>

Bron: EY, 2016

2.11 Uit de tabel blijkt dat Stichting WoonCompas ruim voldoende presteert bij het realiseren van de opgaven. Huisvesting van de primaire doelgroep en (des-)investeren in vastgoed scoort het best.

### Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'goed'

2.12 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming.

Tabel 2-4: eindoordeel presteren naar huisvesting primaire doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	De verhuur gaat via het aanbodmodel Woonnet Rijnmond. Mensen die qua inkomen het meest voor de woningen in aanmerking komen krijgen voorrang.	Zeer goed	9,0
2011-2014	Maximale leegstand van woningen van 1,0% nastreven.	Goed	8,0
2011-2014	Een gematigd huurbeleid.	Goed	8,0
Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
2013-2014	De mutatiegraad van de woningen van Stichting WoonCompas schommelt rond de 10%.	Ruim voldoende	7,0

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Stichting WoonCompas let op de prijs-kwaliteit verhoudingen van haar woningen en bewaakt de betaalbaarheid.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Stichting WoonCompas streeft er naar de servicekosten niet harder te laten stijgen dan de inflatie.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Stichting WoonCompas committeert zich aan het convenant preventie huissuitzettingen Rotterdam, waarbij woningcorporaties die actief zijn in de gemeente zich hebben aangesloten.	Ruim voldoende	7,0
<b>Eindoordeel: goed</b>			<b>7,6</b>

Bron: EY, 2016

2.13 EY beoordeelt het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'goed'. Stichting WoonCompas heeft bij dit prestatievelde een zevental ambities geformuleerd en uitgevoerd. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de ambities waarbij op het gebied van woningtoewijzing en doorstroming zeer goede- en op het gebied van betaalbaarheid goede resultaten zijn behaald. De overige ambities worden in de bijlage toegelicht onder opgaven 3, 5, 6 en 7. Op een aantal prestatiegebieden heeft Stichting WoonCompas geen ambities geformuleerd, ook dit wordt in de bijlage toegelicht.

*Woningtoewijzing en doorstroming: verhuur woningen gebaseerd op inkomen*

2.14 Het aanbodmodel Woonnet Rijnmond is voor Stichting WoonCompas uitgangspunt voor de toewijzing van woningen. Ingevolge het BBSH geeft de corporatie bij het toewijzen van 'goedkope' woningen de voorrang aan woningzoekenden, die daarvoor gezien hun inkomen het meest in aanmerking komen. Naast de relatie tussen inkomen en huur let zij ook op bij de toewijzing op andere aspecten, zoals de omvang van het huishouden in relatie tot de grootte van de woning of de (medische) urgentie van een huishouden. De corporatie maakt tevens gebruik van directe toewijzing indien dat past bij de persoonlijke situatie van de kandidaat, binnen het complex en het beleid.

2.15 Zij verhuurde in 2011 5,6% van de niet-geliberaliseerde woningen aan mensen met een inkomen hoger dan € 33.614. In 2012 en 2013 was dit percentage 8,6% ten opzichte van de toenmalige inkomensgrenzen van € 34.085 respectievelijk € 34.229 en in 2014 was dit 3,5% ten opzichte van € 34.678. Het maximale toegestane percentage bedroeg 10%. In de portefeuillestrategie van Stichting WoonCompas staat vermeld dat de corporatie zich primair richt op senioren (55+) met een laag inkomen die het zelfstandig moeilijk hebben op de woningmarkt. Primair richt zij zich op senioren met een inkomen tot € 34.911, secundair op de groep daarboven met een inkomen tot € 38.950 (prijsspeil 2015). De prestatie ligt hiermee tevens in de lijn met het beleid van Stichting WoonCompas. Het oordeel is daarom 'zeer goed'.

*Woningtoewijzing en doorstroming: maximale leegstand van woningen*

2.16 In het jaar 2011 bedraagt de leegstand 1,2% en dit ligt fractioneel boven het maximum van 1,0%. De leegstand in het jaar 2012 bedraagt 0,8%. Dat betekent dat Stichting WoonCompas daarmee aan haar streefwaardes voldeed voor 2012. In de jaren 2013 en 2014 bedraagt de

leegstand 0,3% respectievelijk 0,7%. De verklaring voor de afwijking in positieve zin is dat in economisch minder voorspoedige tijden er meer animo is voor goedkopere woningen. Het oordeel is alle jaren overziend daarom 'goed'.

*Betaalbaarheid: maximale huurstijging en gematigd beleid*

2.17 In het jaar 2011 is de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van Stichting WoonCompas in het gereguleerde (niet geliberaliseerde) bezit, door het niet indexeren van complex Waterkant, lager dan de maximale huursomstijging en bedraagt 1,2%. De gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen in het gereguleerde bezit is in 2012 gelijk aan de maximale huursomstijging en bedraagt 2,3%. In 2013 bedraagt de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen in het gereguleerde bezit 2,4%. Tot slot bedraagt in 2014 de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen in het gereguleerde bezit 2,7%. Het oordeel is goed, dit oordeel is gebaseerd op het feit dat de corporatie in 2013 en 2014 een zeer gematigd huurbeleid heeft gevoerd.

**Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'**

2.18 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit.

*Tabel 2-5: eindoordeel presteren naar huisvesting bijzondere doelgroepen*

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Samen met de instellingen en met huurders brengt zij de doelgroep die minder goed terecht kunnen bij reguliere zorg- en welzijnsinstellingen in beeld en realiseert nieuwe woonvormen.	Goed	8,0
2011-2014	Een maximale bijdrage aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de regio Rotterdam.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Stichting WoonCompas huisvest in haar gebouwen bijzondere doelgroepen bij voorkeur in combinatie met functies met een publiek karakter.	Ruim voldoende	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>			<b>7,3</b>

*Bron: EY, 2016*

2.19 EY beoordeelt het presteren naar huisvesting bijzondere doelgroepen als 'ruim voldoende'. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de ambities waarbij op het gebied van huisvesting voor ouderen goede- en op het gebied van huisvesting van kwetsbaren en overige huishoudens ruim voldoende resultaten zijn behaald.

*Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte: realisatie van nieuwe woonvormen*

2.20 Stichting WoonCompas ziet dat de extramuralisering leidt tot een behoefte aan nieuwe of uitgebreidere woonvormen. De corporatie zet haar creativiteit het liefst in voor niet-standaard oplossingen die de situatie van betrokkenen verbeterd. Met haar partners denkt zij na over de woonvormen en tracht zij door realisatie hiervan een substantiële bijdrage te leveren aan goed functionerend wonen met zorg in de nabije toekomst.

2.21 In 2012 werkt Stichting WoonCompas aan projecten en studies voor: wonen voor vitale (allochtone) ouderen, wonen voor (oudere) verstandelijk beperkte mensen, werkprojecten, dagopvang en wonen voor senioren en mensen met een beperking. Bij al deze studies maakt zij gebruik van de kennis die aanwezig is in de zorg- en welzijnssector. In 2013 en 2014 heeft de corporatie zich ook ingezet voor onder andere het realiseren van een woonhuis voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met dementie te Rhooen en een onderzoek naar mogelijkheden van nieuwe dag(werk)besteding in complex De Aarhof in combinatie met een nieuwe woonfunctie voor kwetsbaren.

2.22 Gezien de hoeveelheid inspanningen van Stichting WoonCompas ten behoeve van de huisvesting van ouderen, zowel als het gaat om studies als in de praktische uitvoering van projecten, kent de visitatiecommissie het oordeel 'goed' toe.

*Personen met een beperking: huisvesting huurders vanuit een ideële doelstelling*

2.23 Stichting WoonCompas huisvest indirect mensen met psychosociale problemen, mensen met een verslavingsproblematiek, verstandelijk en/of lichamelijk beperkte mensen, voormalig daklozen en andere mensen met behoefte aan ondersteuning. De panden worden via meerjarige contracten verhuurd aan zorg- en welzijnsinstellingen. Het oordeel is 'ruim voldoende'.

*Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen: huisvesting in combinatie met functies met publiek karakter*

2.24 Stichting WoonCompas heeft zich gedurende de visitatieperiode actief ingezet als verhuurder van woonvormen en projecten voor verstandelijk beperkte volwassenen, kinderen met een verstandelijke en/of meervoudige beperking, ex-gebruikers, vrouwenopvang, uitbehandelde psychiatrisch patiënten, uitgezwoven zwervers en mensen met een psychiatrische problematiek. Het oordeel is 'ruim voldoende'.

**Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'**

2.25 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van de corporatie en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid.

Tabel 2-6: eindoordeel presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Voor planmatig, klachten- en mutatieonderhoud heeft de corporatie voor de periode 2012-2021 een totaal budget van circa € 8,3 miljoen gereserveerd. Zij verwacht tussen 2013 en 2033 gemiddeld € 790.000 per jaar uit te geven aan onderhoud.	Voldoende	6,0
2011-2014	Stichting WoonCompas luistert naar haar bewonersvertegenwoordigers en is alert op informatie van huurders in één-op-één contacten.	Ruim voldoende	7,0

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Bij vervangingsinvesteringen is aandacht voor het voorkomen van nadelige gevolgen voor het milieu en de gezondheid, evenals het gebruik van eindige grondstoffen.	Ruim voldoende	7,0
Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
2011-2014	De woongelegenheden van Stichting WoonCompas hebben een optimale kwaliteit.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Stichting WoonCompas heeft panden in exploitatie die variëren in leeftijd, functie en materiaalgebruik.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Stichting WoonCompas verbetert de energielabels van haar panden, in het bijzonder de energielabels van de historische panden.	Voldoende	6,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>			<b>6,7</b>

Bron: EY, 2016

2.26 EY beoordeelt het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer als 'ruim voldoende'. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van bovengenoemde drie belangrijke ambities waarbij op het gebied van woningkwaliteit, kwaliteit dienstverlening en energie en duurzaamheid ruim voldoende resultaten zijn behaald. De realisatie van de laatste drie ambities, is in de bijlage toegelicht onder opgaven 11, 13 en 16.

*Woningkwaliteit: gemiddelde jaarlijkse uitgaven aan onderhoud*

2.27 Aan planmatig, correctief en mutatieonderhoud heeft Stichting WoonCompas in 2012 circa € 700.000 besteed. In 2013 heeft de corporatie circa € 644.000 aan onderhoud uitgegeven. Door een kritische houding heeft zij enkele investeringen uitgesteld. Aan onderhoud heeft de corporatie in 2014 circa € 681.000 besteed. Ook in dit jaar heeft de corporatie door een kritische houding enkele investeringen uitgesteld. Het oordeel is, gezien de lagere werkelijke uitgaven aan onderhoud ten opzichte van de begrote uitgaven aan onderhoud 'voldoende'.

*Kwaliteit dienstverlening: alert zijn op informatie van huurders*

2.28 De huurders van Stichting WoonCompas geven individueel, in de vorm van een bewonerscommissie of via het Huurdersplatform gevraagd en ongevraagd advies over het kwaliteitsbeleid van de corporatie. De aanwezige huismeesters zijn een eerste aanspreekpunt en onderhouden goede contacten met het management van de corporatie om ideeën te bespreken.

2.29 De jaarlijkse bewonersbijeenkomsten kennen hoge opkomsten waardoor de corporatie extra informatie verkrijgt. Huurders stellen daar vragen, hebben veelal intern onderzoek gedaan en spreken niet alleen de corporatie, maar ook elkaar aan op de verantwoordelijkheid. Elk jaar zijn er gevallen waarbij de corporatie voornemens aanvult of wijzigt op basis van informatie en alternatieven die zij van huurders krijgt.

2.30 Ook kunnen de bewonerscommissies op kosten van Stichting WoonCompas deelnemen aan scholing. De meeste huurders van de corporatie kennen in de jaarlijkse





klanttevredenheidsonderzoeken het cijfer 7 toe als het gaat om de kwaliteit van de woning en -het woningbeheer door de corporatie.

2.31 De visitatiecommissie is gezien het bovenstaande van mening dat Stichting WoonCompas zich 'ruim voldoende' heeft ingespannen om de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen.

*Duurzaamheid: Bij vervangingsinvesteringen is aandacht voor het voorkomen van nadelige gevolgen voor het milieu en de gezondheid, evenals het gebruik van eindige grondstoffen.*

2.32 WoonCompas onderschrijft de doelstellingen uit het Convenant Energiebesparing gericht op verbetering van het energielabel in de sociale huurwoningenvoorraad, te realiseren in de periode 2008 – 2020. Het woningbezit kent een gemiddeld energielabel D. WoonCompas heeft zich in de afgelopen periode gericht op nieuwbouwwoningen met een A-label, maar ook op het aanbrengen van dak- en gevelisolatie en het plaatsen van energiezuinige CV-ketels in bestaande bouw. In de visitatieperiode is de gemiddelde energie index (EI) daardoor gedaald van 1,89 naar 1,71. Voor de komende jaren zijn middelen vrijgemaakt om de bulk van de bestaande woningvoorraad aan te pakken, met als gepland eindresultaat een gemiddelde energie index 1,4 of lager (energielabel B).

2.33 De historische panden van Stichting WoonCompas zijn voorzien van energielabels die uiteenlopen van label E tot label G. De wooncentra van de corporatie hebben energielabels die variëren van label A tot label F. Tenslotte zijn haar bijzondere panden voorzien van het label A.

2.34 De corporatie is terughoudend geweest gedurende de visitatieperiode in het investeren in energiezuinigheid in de panden waar investering nodig was. Dit heeft te maken met het feit dat de corporatie een beperkte investeringscapaciteit heeft. Wel heeft zij tijdens de visitatieperiode in diverse panden zuinigere ketels geplaatst, plaatselijk geïsoleerd en de ambitie gerealiseerd om het waterverlies van panden met collectieve voorzieningen te reduceren. Het oordeel is 'ruim voldoende'.

#### **(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed'**

2.35 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed.

2.36 EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'goed'. De corporatie heeft bij dit prestatieveld drie opgaven geformuleerd op het gebied van nieuwbouw, maatschappelijk vastgoed en verkoop. De realisatie van deze opgaven wordt onderstaand toegelicht. Op het gebied van nieuwbouw en maatschappelijk vastgoed scoort de corporatie 'goed'. Op het gebied van verkoop scoort de corporatie 'ruim voldoende'. Er zijn geen ambities op het gebied van sloop en renovatie geformuleerd, die van toepassing zijn gedurende de visitatieperiode. Er zijn namelijk geen ontwikkelingen geweest die hier aanleiding toe gaven. Focus is meer op nieuwbouw gelegd.

Tabel 2-7: eindoordeel presteren naar (des-)investeren in vastgoed

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	De ontwikkeling van Musa te Katendrecht.	Zeer goed	9,0
2011	Ontwikkeling Waterkant en Maranathalocatie.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Verkoopbeleid 'geen verkoop'.	Ruim voldoende	7,0
<b>Eindoordeel: goed</b>			<b>7,5</b>

Bron: EY, 2016

*Nieuwbouw en maatschappelijk vastgoed: ontwikkeling Musa te Katendrecht*

2.37 Het gebouw Musa in Katendrecht is vanaf de lente van 2013 in aanbouw gekomen en de oplevering heeft in 2015 plaatsgevonden. Stichting WoonCompas heeft veel aandacht besteed aan de risicobeheersing en de liquiditeit bij dit project. Het project is binnen de budgettaire kaders en kwaliteitsnormen gerealiseerd, het meerwerk is strak bewaakt en is tot een minimum beperkt gebleven. Musa is in eigendom gekomen van het Spoorweg Pensioenfonds en het Pensioenfonds voor het Openbaar Vervoer en in beheer van de corporatie. Er zijn 135 huurwoningen in het complex gerealiseerd. Daarnaast hebben de volgende organisaties zich in Musa gevestigd: De Passie, een evangelische school voor voortgezet onderwijs, Young Business School de Waal; een brede school voor VMBO, Logeerhuis de Buren waarin mensen terecht kunnen om te herstellen na ziekte en/of opname in een ziekenhuis indien zij niet terug kunnen vallen op een eigen netwerk en nog niet helemaal zelfstandig kunnen functioneren en House of Hope. Deze organisatie weet een unieke doelgroep aan te trekken door een combinatie van laagdrempelige zorg, bezoekwerk thuis, straatwerk in de wijk, liefde, vriendschap, ontmoetingsactiviteiten en participatie van wijkbewoners.

2.38 De visitatiecommissie vindt dat Stichting WoonCompas deze opgave 'zeer goed' heeft gerealiseerd, gelet op de bevoegenheid die de corporatie heeft laten zien om de realisatie van Musa mogelijk te maken en de grote maatschappelijke impact die dit project heeft op de stad Rotterdam. Daarnaast heeft de corporatie dit project in een crisis tijd weten te realiseren, bovendien is het knap dat zij dit als een compacte corporatie voor elkaar heeft gekregen. Ook de samenwerking met de pensioenfondsen is in dit geval uniek.

*Nieuwbouw en maatschappelijk vastgoed: complexen Waterkant en Maranathalocatie*

2.39 Het complex Waterkant is in 2011 opgeleverd. De opening van complex Waterkant werd op 8 juli 2011 ingeluid door de voorzitter van de deelgemeente Delfshaven. Het project betreft 50 woningen voor Javaans-Surinaamse en Hindoestaans-Surinaamse senioren. Zij wonen groepsgewijs en ondernemen diverse activiteiten met elkaar. Alle woningen zijn subsidiabel, hiermee heeft de corporatie aan de wens van de doelgroep voldaan om het project maximaal toegankelijk te houden.

2.40 De nieuwbouw van het complex Maranathalocatie is ook in 2011 opgeleverd. In het complex opende Pameijer op 29 juni 2011 haar wooncentrum voor mensen met een verstandelijke beperking. Op 28 september leidde Wim Pijbes, directeur van het Rijksmuseum, de openstelling

van het gezondheidscentrum in het complex in. Stichting WoonCompas heeft de locatie hiermee een nieuwe impuls gegeven. Het oordeel is daarom 'ruim voldoende'.

*Verkoop: beleid is 'geen verkoop'*

2.41 Stichting WoonCompas hanteert het beleid om geen bezit te verkopen, tenzij dit strikt noodzakelijk is. De corporatie maakt ook bewuste keuzes om haar beleid hierin te kunnen volgen. Dit wordt hieronder verder toegelicht.

2.42 Stichting WoonCompas heeft er bewust voor gekozen om het project Musa in Katendrecht over te dragen aan een institutionele belegger. Op deze wijze heeft het project doorgang kunnen vinden, zonder dat de corporatie te maken heeft gekregen met het vermogensbeslag. Hierdoor heeft de corporatie het ook niet noodzakelijk geacht om ander bezit te verkopen.

2.43 In 2014 is er wel door de RvC van Stichting WoonCompas gesproken over de toekomst van complex De Aarhof nadat Laurens vertrokken zou zijn en over de Hof van Rhooon (verkoop of zelf ontwikkelen). De RvC wilde graag onderzocht hebben of de Hof van Rhooon zich leent voor een alternatieve wijze van financiering en ontwikkeling. Deze ambitie is 'ruim voldoende' gerealiseerd.

**Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'**

2.44 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Stichting WoonCompas op onder andere het gebied van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

Tabel 2-8: eindoordeel presteren naar kwaliteit van wijken en buurten

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Aandacht voor de leefbaarheid door bijvoorbeeld het toevoegen van levendige functies in de plint van wooncentra, aanwezigheid van huismeesters of het plaatsen van camera's.	Goed	8,0
2013-2014	Een deel (para) medische zorg bieden met als doel om de kwaliteit van wijken buurten verbeteren.	Ruim voldoende	7,0
2013-2014	Bemiddeling bewoners.	Ruim voldoende	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>			<b>7,3</b>

Bron: EY, 2016

2.45 EY beoordeelt het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'. Stichting WoonCompas heeft bij dit prestatieveld vier ambities geformuleerd en uitgevoerd. De corporatie heeft goede prestaties geleverd op het gebied van leefbaarheid en ruim voldoende prestaties op het gebied van wijk- en buurtbeheer en overlast. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie.. *Leefbaarheid: toevoegen functies in de plint en plaatsen van camera's*

2.46 Stichting WoonCompas heeft gezien haar bovengemiddelde aandacht voor leefbaarheid en veiligheid in- en rondom haar complexen deze opgave 'goed' gerealiseerd.

2.47 In 2012 werkte de corporatie voor het toevoegen van functies in de plint van complex Nesselint samen met de Mbo-opleidingen van Zadkine en Albeda College voor het beheer en de wekelijkse restaurantfunctie. De bewoners nemen deel aan senioren gym, koersbal, kaarten,



creaclub en leveren hun bijdrage als vrijwilliger. De kinderopvang in de plint is dankzij de 'groene' wijk succesvol.

2.48 Stichting WoonCompas heeft in navolging van complexen De Aarhof en Helga in 2012 camera's geplaatst in complex Waterkant, wederom op verzoek van bewoners. In 2013 is door de corporatie vastgesteld dat het plaatsen van camera's in wooncentrum Waterkant heeft geleid tot het terugdringen van ongewenst bezoek.

2.49 Bij nieuwbouw en renovatie heeft zij aandacht voor inbraak werende producten en plattegronden zonder obscure hoekjes. Goede verlichting draagt bij aan de veiligheid en de sfeer. Tevens licht zij de bewoners voor over babbeltucs en preventieve maatregelen. Overdag zijn huismeesters aanwezig, zij zijn alert en schrikken criminelen af.

#### *Wijk- en buurtbeheer: (para)medische zorg bieden in gezondheidscentrum*

2.50 Stichting WoonCompas sloot in 2013 een overeenkomst met (para)medici om een gezondheidscentrum te huisvesten in complex Helga met als doel om de kwaliteit van wijken en buurten te verbeteren door faciliteiten te organiseren voor de doelgroep. Het is voor de bewoners prettig dat hun huisarts of fysiotherapeut in de buurt hebben en deze zelfs kunnen bezoeken zonder daarvoor de deur uit te moeten. Voor de corporatie zijn dit belangrijke argumenten. Dit is het vierde gezondheidscentrum in het bezit van Stichting WoonCompas, waarmee haar langjarige wens om in elk groot centrum een deel (para) medische zorg te bieden voltooid is. Het oordeel is 'ruim voldoende'.

#### *Aanpak overlast: laten bemiddelen tussen bewoners*

2.51 In complex Helga speelt de buurtondersteuner een positieve rol in het kader van het bevorderen van onderlinge verdraagzaamheid. Deze buurtondersteuner signaleert onmin en kweekt wederzijds begrip. Waar zaken dreigen te escaleren zet deze zich in om professionele bemiddeling te betrekken. Kleinere problemen worden zo vroegtijdig onderkend en opgelost. Het oordeel is 'ruim voldoende'.

#### **De ambities van Stichting WoonCompas zijn 'ruim voldoende' onderbouwd**

2.52 De ambities van Stichting WoonCompas zijn in voorgaande paragraaf getoetst als zijnde opgaven. In deze paragraaf wordt vervolgens een oordeel gegeven over de kwaliteit van de onderbouwing van de ambities van de corporatie. Daarbij wordt nagegaan waar zij haar ambities op heeft gebaseerd. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Stichting WoonCompas aan het ijkpunt voor een voldoende voldoet. De visitatiecommissie heeft daarnaast ook pluspunten geconstateerd. EY beoordeelt de onderbouwing van de ambities door de corporatie daarom als 'ruim voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

2.53 De ambities van Stichting WoonCompas zijn voor een gedeelte statutair bepaald. In de statuten is opgenomen dat de Bijbel de grondslag vormt voor haar werk, met respect voor andere geloofsovertuigingen en levensbeschouwingen. De corporatie heeft uitsluitend de doelstelling werkzaam te zijn op het gebied van de volkshuisvesting.



2.54 De corporatie baseert haar ambities op een strategie die zij gedurende de visitatieperiode heeft herijkt. Hiermee constateert de visitatiecommissie dat zij haar ambities ook regelmatig actualiseert en aanpast op signalen uit haar omgeving. Deze zijn: de herziening van de Woningwet, de verhuurderheffing en saneringssteun, de werkwijze die bij het WSW gewijzigd is en de toetsingscriteria die zijn aangescherpt, de parlementaire enquête en de Wet normering topinkomens (WNT).

2.55 In het kader van het herijken van haar strategie heeft de corporatie ook een verkenning gedaan naar de marktvaag. Hiertoe heeft zij met alle belangrijke samenwerkingspartners gesproken. Dit betreft zowel zorg- en welzijnspartijen als collega-woningcorporaties en gemeenten.

2.56 De visitatiecommissie kent een pluspunt toe voor dit onderdeel op basis van onderstaande extra inspanningen met het oog op de onderbouwing van de ambities door de corporatie en voor de verantwoording van de ambities en de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving. Zo heeft bijvoorbeeld Stichting WoonCompas deelgenomen aan het project RIVIER, waar samen met de Rotterdamse corporaties en zorgorganisaties is gekeken naar de toekomst van de ouderenzorg. De reden hiervoor was dat landelijk wordt aangestuurd op het langer zelfstandig blijven wonen van ouderen en het meer binnen hun eigen sociale context ondersteunen van deze ouderen, met eigen kracht als uitgangspunt. Als gevolg van de extramuralisering van de lage zorg zwaarte pakketten ontstaat in het bestaande zorgvastgoed overcapaciteit in intramurale plaatsen. Deze ontwikkeling impliceert een aanzienlijke waardedaling en het wegvallen van kasstroom voor de eigenaren van zorgvastgoed, waar Stichting WoonCompas er één van is. Eén van de conclusies van het project RIVIER was dat de intramurale afbouw als gevolg van de veranderingen geconcentreerd kan worden in circa 15 tot 20 unieke locaties. De komende jaren moeten er in Rotterdam hierdoor circa 3 á 8 locaties per jaar omgebouwd worden naar geschikte zelfstandige (zorg)woningen of een andere toekomst krijgen. Complex De Aarhof van Stichting WoonCompas is één van deze locaties.

2.57 De corporatie heeft ook door een afstudeer student van de Hogeschool van Rotterdam onderzoek laten uitvoeren naar de meest passende herbestemming voor complex De Aarhof, om het gewenste rendement te behalen binnen de strategie van de corporatie. Deze strategie houdt in dat het complex rendabel door geëxploiteerd kan worden tot het jaar 2032. De conclusie van dit onderzoek was dat het realiseren van een- en tweekamer appartementen in complex De Aarhof door transformatie van de verzorgingskamers en kantoor- en behandelruimten de meest passende herbestemming is om het gewenste rendement te behalen binnen de strategie van Stichting WoonCompas. Dit in samenhang met een sociaal-welzijnsprogramma in de algemene ruimte voor de bewoners van complex De Aarhof en de buurt.

2.58 De visitatiecommissie constateert dat door Stichting WoonCompas geen ambities op het gebied van renovatie en verkoop zijn geformuleerd, terwijl dit wellicht wel noodzakelijk was geweest gezien de opmerkingen van belanghebbenden over de Aarhof in het hoofdstuk Presteren volgens belanghebbenden. En gezien het feit dat in het herstelplan 'verkoop van strategisch niet-passend vastgoed' aan de orde is geweest.



### 3 Stichting WoonCompas presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende

3.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Stichting WoonCompas. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie. Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Stichting WoonCompas toegelicht. Als aanvulling op het visitatiestelsel is ook gevraagd naar de wijze waarop de samenwerking is ervaren. Dit wordt aan het eind van het hoofdstuk besproken.

#### ***Aanpak oordeel belanghebbenden***

3.02 In totaal hebben wij 13 belanghebbenden van Stichting WoonCompas geïnterviewd. Er is gesproken met vertegenwoordigers van de huurders, de gemeente Rotterdam en overige belanghebbenden waaronder een zorg- en welzijnsinstelling, een collega corporatie en overige instellingen. Het overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F.

3.03 Bij het beoordelen van het presteren van Stichting WoonCompas volgens de belanghebbenden is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

3.04 Daarnaast is ingegaan op de ervaringen ten aanzien van de relatie en de communicatie en de invloed op het beleid. De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van de prestatievelden worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

#### ***Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'ruim voldoende'***

3.05 De belanghebbenden beschrijven Stichting WoonCompas onder andere aan de hand van de volgende kenmerken: innovatief, focus op bijzondere doelgroepen en toegankelijk. Uit de omschrijvingen blijkt dat de belanghebbenden voornamelijk woorden met een (zeer) positieve ondertoon gebruiken. De belanghebbenden zijn dan ook over het algemeen (zeer) tevreden over de maatschappelijke prestaties van Stichting WoonCompas. Het gemiddelde cijfer is een 7,1. Het bijbehorende kwalitatieve oordeel is 'ruim voldoende'. Tabel 3-1 bevat een overzicht van de gegeven scores.

Tabel 3-1: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatie	Huurders	Gemeenten	Overig	Cijfer	Weging	Eind-cijfer
<b>Maatschappelijke prestaties</b>						
huisvesting van de primaire doelgroep	8,0	7,0	7,7	7,6	50%	7,4
huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0	7,0	8,3	7,4		
kwaliteit woningen en woningbeheer	6,0	8,0	7,5	7,2		
(des-)investeren in vastgoed	7,0	8,0	7,5	7,5		
kwaliteit van wijken en buurten	7,0	8,0	7,6	7,5		
<b>Relatie en communicatie</b>	7,0	7,0	7,2	7,1	25%	7,1
<b>Invloed op beleid</b>	5,0	7,0	6,5	6,2	25%	6,2
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>						<b>7,1</b>

Bron: EY, 2016

3.06 Uit de tabel blijkt dat Stichting WoonCompas in de ogen van de belanghebbenden op bijna alle onderdelen goed scoort. In de volgende paragrafen worden de scores toegelicht.

### **Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'ruim voldoende'**

3.07 In deze paragrafen wordt ingegaan op de scores op het onderdeel Prestaties. Tabel 3-2 bevat het oordeel van de belanghebbenden per prestatieveld.

Tabel 3-2: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden onderdeel Prestaties

Prestatie	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,6
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,2
(Des-)investeren in vastgoed	7,5
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,4</b>

Bron: EY, 2016

3.08 Uit de tabel blijkt dat Stichting WoonCompas de onderwerpen 'Huisvesting van de primaire doelgroep' en 'Kwaliteit van wijken en buurten' goed scoren. De volgende tabel geeft het gewogen gemiddelde weer over het maatschappelijk presteren van Stichting WoonCompas op bovenstaande prestatievelden per belanghebbendengroep.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbendengroep prestaties

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,6
Overige belanghebbenden	7,7
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,4</b>

Bron: EY, 2016

3.09 De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Stichting WoonCompas gemiddeld met een 7,4. In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gedetailleerder ingegaan op de prestaties per prestatieveld van de corporatie volgens haar belanghebbenden. Indien een belanghebbende onvoldoende zicht heeft op de betreffende prestatie, is logischerwijs geen cijfer gegeven.

#### Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'goed'

3.10 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-4: eindoordeel presteren naar Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	7,7
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,6</b>

Bron: EY, 2016

3.11 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'goed'.

3.12 Het huurdersplatform is het meest tevreden op dit onderdeel. Het huurdersplatform geeft aan dat Stichting WoonCompas voldoende goede en betaalbare woningen heeft voor de primaire doelgroep. Over de woningtoewijzing vanuit het perspectief van de primaire doelgroep geeft het huurdersplatform aan dat dit proces naar behoren verloopt. Het huurdersplatform is ook te spreken over de inzet van de corporatie op het gebied van bevordering van de doorstroming van de primaire doelgroep.

3.13 De gemeente Rotterdam is positief over de prestaties van Stichting WoonCompas met betrekking tot de huisvesting van de primaire doelgroep. Ook over de woningtoewijzing is de gemeente tevreden. De gemeente plaatst wel een kanttekening als het over de betaalbaarheid van Maatschappelijke visitatie Stichting WoonCompas



de woningen gaat. Zij vindt dat de woningen van de corporatie voor een klein deel van haar woningbezit iets aan duurdere kant zijn. Echter begrijpt de gemeente dat dit te maken heeft met het feit dat de corporatie nieuwbouw heeft gerealiseerd. De gemeente heeft te kennen gegeven dat zij dit gesprek met Stichting WoonCompas zal aangaan en dat in de komende prestatieafspraken dit onderdeel ter tafel zal komen.

3.14 De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Stichting WoonCompas met betrekking tot de huisvesting van de primaire doelgroep. Volgens deze groep belanghebbenden is het onderwerp betaalbaarheid één van de speerpunten van de corporatie.

### Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'

3.15 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-5: eindoordeel Huisvesting bijzondere doelgroepen

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	8,3
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,4</b>

Bron: EY, 2016

3.16 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesten bijzondere doelgroepen als 'ruim voldoende'.

3.17 Het huurdersplatform geeft aan dat Stichting WoonCompas voldoende woningen heeft voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte. Echter merkt het Huurdersplatform dat voor personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking de corporatie nu een terugtrekkende beweging aan het maken is.

3.18 De gemeente vindt dat Stichting WoonCompas ruim voldoende woningen beschikbaar heeft voor bijzondere doelgroepen. Ook vindt de gemeente dat Stichting WoonCompas mooie projecten heeft gerealiseerd voor de bijzondere doelgroepen, het project Waterkant is hier een goed voorbeeld van. Dit is een gezamenlijk huis voor Surinaamse ouderen. De gemeente is verder tevreden over de huisvesting van doelgroepen die een specifieke aanpassing of voorziening nodig hebben. Stichting WoonCompas zet zich in voldoende mate in voor deze doelgroep.

3.19 De overige belanghebbenden zijn tevreden over de wijze waarop Stichting WoonCompas zich inzet voor de bijzondere doelgroepen. Volgens de overige belanghebbenden richt de corporatie zich met name op de doelgroep 'ouderen'. Zij wordt door de overige belanghebbenden ervaren als een innovatieve organisatie omdat zij 'bijzondere' projecten en maatschappelijke

doelen voor de bijzondere doelgroepen realiseert. Daarnaast realiseert de corporatie aanvullende diensten en zorgactiviteiten in samenwerking met andere partijen. Naast de doelgroep ouderen zet zij zich goed in voor andere moeilijke doelgroepen die zorg nodig hebben. De overige belanghebbenden vinden dit een bijzondere prestatie van Stichting WoonCompas. Voor elke corporatie is het een uitdaging om deze doelgroepen te huisvesten omdat er in de samenleving niet altijd voldoende draagvlak voor is. Stichting WoonCompas pakt dit goed op en weet via haar netwerk draagvlak te realiseren. Een goed voorbeeld hiervan is de realisatie van een gezondheids-/ontmoetingscentrum in het complex Helga. De overige belanghebbenden zien graag dat deze initiatieven/projecten door Stichting WoonCompas in de toekomst verder worden opgepakt.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'**

3.20 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van de corporatie en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-6: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	6,0
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,5
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,2</b>

Bron: EY, 2016

3.21 De belanghebbenden zijn tevreden over het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer. Zij beoordelen dit als 'ruim voldoende'.

3.22 Het huurdersplatform is van mening dat over het algemeen de woningen van Stichting WoonCompas er goed bij staan. Wel plaatst het huurdersplatform een kanttekening bij het onderwerp onderhoud. Als er iets moet gebeuren qua onderhoud duurt het enige tijd voordat dit door de corporatie opgepakt wordt. Er zijn bijvoorbeeld recentelijk regelmatig lekkages aan haar gemeld in een complex van Stichting WoonCompas. De ervaring die het huurdersplatform heeft is dat het een tijdje heeft geduurd voordat de corporatie er achter is gekomen waar de lekkage precies vandaan komt. Volgens het huurdersplatform kan de corporatie dit proces versnellen. Over de dienstverlening is het huurdersplatform tevreden, wel geeft zij aan dat zij nog iets proactiever kan terugkoppelen.

3.23 De gemeente is van mening dat Stichting WoonCompas goed haar woningen onderhoudt en ook als het gaat om de dienstverlening is de gemeente tevreden.

3.24 De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prijs en kwaliteitsverhouding van woningen. Ook over de dienstverlening zijn de overige belanghebbenden tevreden. Stichting WoonCompas staat open voor vragen en ideeën.

3.25 Een collega corporatie plaatst een kanttekening op het gebied van duurzaamheid. Volgens deze collega corporatie kan op dit onderwerp de corporatie beter presteren. De collega corporatie aan dat Stichting WoonCompas een kwalitatieve inhaalslag kan maken als het om verouderde woningen/complexen gaat. Het gaat hierbij met name om het complex De Aarhof.

### **(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed'**

3.26 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-7: eindoordeel (Des-)investeren in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,5
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,5</b>

Bron: EY, 2016

3.27 De belanghebbendengroepen beoordelen het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'goed'.

3.28 Volgens het huurdersplatform wordt er door Stichting WoonCompas binnen de mogelijkheden meer dan voldoende in vastgoed geïnvesteerd. Een groot gedeelte van de woningen in De Aarhof zijn ongeveer twee a drie jaar geleden gerenoveerd door de corporatie. Maasdelta, Koninginnetoren, is afgestoten door de corporatie. Ook heeft de corporatie voldoende nieuwbouw gerealiseerd.

3.29 De gemeente is tevreden over de mate waarin Stichting WoonCompas in haar vastgoed investeert. Onder andere investeringen in de projecten zoals Musa en Prins Alexander zijn hier een goed voorbeeld van. De gemeente is van mening dat de realisatie van het Musaproject maatschappelijk gezien een goede investering is geweest. De gemeente is benieuwd welke investeringen nog in de toekomst mogelijk zijn, gezien de financiële impact die de realisatie van een project als deze heeft op een compacte corporatie zoals Stichting WoonCompas.

3.30 De overige belanghebbenden vinden dat Stichting WoonCompas voldoende investeert in haar vastgoed door middel van nieuwbouw, renovatie en herstructurering.

3.31 Enkele overige belanghebbenden plaatsen een kanttekening bij de onderwerpen renovatie en sloop. Volgens de collega corporatie is in de afgelopen jaren door de corporatie weinig gerenoveerd. Het complex De Aarhof is hier goed voorbeeld van. Volgens de collega corporatie doet zij er goed aan om te onderzoeken of voor De Aarhof een grootschalige renovatie plaats kan vinden. Ook heeft Stichting WoonCompas in de afgelopen jaren weinig woningen gesloopt. Voor wat betreft het onderwerp nieuwbouw heeft de corporatie het project Musa in Katendrecht opgeleverd. De collega corporatie vindt dit een mooi project.

### Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'

3.32 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Stichting WoonCompas op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

3.33 *Tabel 3-8: eindoordeel Kwaliteit van wijken en buurten*

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,6
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,5</b>

Bron: EY, 2016

3.34 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'goed'.

3.35 Het huurderplatform geeft aan dat zij tevreden is over de wijze waarop Stichting WoonCompas zich inzet voor de wijken en buurten waarin de corporatie opereert. Tegelijkertijd kan de corporatie gezien haar omvang beperkt invloed uitoefenen op de kwaliteit van wijken en buurten. De lokale bewonerscommissies spelen een belangrijker rol als het om leefbaarheid gaat.

3.36 De gemeente en de overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de inspanningen en investeringen van Stichting WoonCompas op het gebied van leefbaarheid. De corporatie heeft volgens de gemeente een goede focus op de leefbaarheidsvraagstukken die binnen de gemeente spelen. Volgens de overige belanghebbenden pakt Stichting WoonCompas haar verantwoordelijkheid goed op. Een goed voorbeeld hiervan is de inzet van haar wijkmeesters en wijkconsulenten. Ook zijn de overige belanghebbenden zeer tevreden over de wijze waarop de corporatie met de bewonerscommissies omgaat. Verder gaat zij met andere organisaties in overleg om te beoordelen of er zaken verbeterd kunnen worden. Bijvoorbeeld in het complex De Tuinen worden regelmatig activiteiten voor bewoners ontwikkeld.

## Relatie en communicatie scoort 'ruim voldoende'

3.37 Het onderdeel relatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Stichting WoonCompas samenwerkt met andere partijen en de mate en effectiviteit van de communicatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel relatie en communicatie.

Tabel 3-9: oordeel per belanghebbendengroep Relatie en communicatie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	7,2
<b>Oordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,1</b>

Bron: EY, 2016

3.38 Het huurdersplatform is positief over de relatie en communicatie met het bestuur van Stichting WoonCompas. Zij vindt dat er sprake is van een goede werk- en verstandhouding. Het huurdersplatform hecht waarde aan de open relatie die zij met de corporatie heeft. Het huurdersplatform vindt dat Stichting WoonCompas de vragen van de huurders goed oppakt.

3.39 De gemeente is ook tevreden over de relatie met Stichting WoonCompas. Er is dan ook sprake van een open onderlinge communicatie. De partijen werken niet structureel met elkaar samen, maar weten elkaar wel te vinden wanneer dit nodig blijkt te zijn. Bijvoorbeeld in het project Musa hebben de partijen elkaar regelmatig getroffen. Volgens de gemeente doet de corporatie er goed aan nog breder te communiceren waar ze voor staan, dit geldt niet alleen richting de gemeente maar zeker ook richting alle andere belanghebbenden.

3.40 De overige belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en communicatie met Stichting WoonCompas. Er is sprake van een open relatie, deze relatie is gebaseerd op vertrouwen. Verder is er sprake van een open en transparante communicatie. De onderlinge lijnen zijn kort. Door de korte lijnen is rechtstreeks contact met de bestuurder mogelijk. Ook op het operationeel niveau zijn de lijnen met de corporatie kort. Er is bijvoorbeeld heel nauw contact met de medewerkers, men kan hierdoor makkelijk en snel kennis uitwisselen bijvoorbeeld als het om de nieuwe Woningwet gaat.

3.41 Eén overige belanghebbende ervaart dat het voor Stichting WoonCompas lastig is om te bewegen rondom formaliteiten bij de complexen De Aarhof en De Tuinen. Volgens deze overige belanghebbenden doet de corporatie er goed aan om zich minder formeel op te stellen als het om de huurcontracten van deze complexen gaat.

## Invloed op beleid scoort 'voldoende'

3.42 Bij dit onderdeel wordt vastgesteld of de belanghebbenden tevreden zijn over de invloed die zij hebben op het beleid.

Tabel 3-10: oordeel per belanghebbendengroep Invloed op beleid

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	5,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	6,5
<b>Oordeel: voldoende</b>	<b>6,2</b>

Bron: EY, 2016

3.43 Het huurdersplatform is minder tevreden over de mate van inspraak die Stichting WoonCompas biedt. Het huurdersplatform zou het fijn vinden om in een vroegtijdig stadium betrokken te worden bij de plannen van de corporatie. Op dit moment krijgt het huurdersplatform een lijst met de onderhoudsplannen, in de praktijk blijkt deze lijst verouderd te zijn en biedt weinig diepgang. Het huurdersplatform zou graag met de corporatie meer over het onderhoud van woningen willen meepraten.

3.44 De gemeente ervaart dat zij voldoende invloed heeft op het beleid van Stichting WoonCompas. Ook de overige belanghebbenden ervaren dat zij voldoende invloed op het beleid van Stichting WoonCompas hebben. De corporatie staat open voor ideeën en gaat met de ideeën van de overige belanghebbenden graag aan de slag.

3.45 Slechts één overige belanghebbende plaatst bij dit onderwerp een kanttekening. De collega corporatie ervaart dat zij het lastig vindt de opvattingen van Stichting WoonCompas te beïnvloeden. Bijvoorbeeld bij het complex De Aarhof. Dit complex voldeed niet meer aan de eisen voor het verlenen van zware zorg. De belanghebbende heeft daarom de huurovereenkomst moeten opzeggen. Dit heeft tot gevolg gehad dat de bewoners hebben moeten verhuizen. De collega corporatie is van mening dat Stichting WoonCompas in dergelijke gevallen naar de behoefte van haar huurders mag kijken en minder financieel gedreven mag handelen.

### Goede en te verbeteren punten

3.46 De belanghebbenden zijn ook specifiek gevraagd goede en te verbeteren punten aan te dragen.

#### Goede punten

- 3.47 De belanghebbenden noemen onder meer de volgende goede punten:
- a Hart voor de maatschappij.
  - b Ontmoetingsruimtes met een maatschappelijk doel gerealiseerd.
  - c Een integere, verantwoordelijke, positieve en gezonde organisatie.
  - d Makkelijk contact mogelijk.
  - e Een prettige corporatie om mee samen te werken.
  - f Voor een kleine corporatie realiseert zij veel maatschappelijke doelstellingen.
  - g Midden in de crisis 100 woningen en 2 middelbare scholen gerealiseerd. Gezien de grootte van de corporatie is dit een bijzondere prestatie.
  - h Manier waarop zij met de bewoners communiceert van hoog tot laag is goed.



- i Huisvest zeer moeilijke doelgroepen en gaat daarbij politieke en lastige discussies niet uit de weg.

### **Te verbeteren punten**

3.48 De belanghebbenden willen graag dat Stichting WoonCompas de onderstaande punten verbetert.

- a Stichting WoonCompas doet er goed aan pas op de plaats maken met de portefeuille met moeilijke doelgroepen. Proactief open en transparant handelen.
- b Stichting WoonCompas is verwaterd in haar aandacht in zijn totaliteit naar andere complexen toe door het realiseren van Musa. Men verwacht meer aandacht voor andere objecten.
- c Het beheren van complexen meer in een samenwerkingsvorm doen in plaats van alleen.
- d Verbinding zoeken met belanghebbende in verband met technische ontwikkelvraagstukken voor complexen.
- e Vastgoed efficiënter beheren en control framework realiseren.
- f Stichting WoonCompas dient zich meer te profileren in verschillende gremia.
- g Visie richting de toekomst bekend maken.

### **Wensen van de belanghebbenden**

3.49 De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar een wens. Wat willen de belanghebbenden Stichting WoonCompas meegeven om nog beter samen te werken?

3.50 De wensen van het huurderplatform: ontwikkelingen die er zijn pro actief en beter voor het voetlicht brengen. Door dit onvoldoende te doen ontstaat er namelijk onrust. Als er vragen over ontwikkelingen zijn wordt hier antwoord op gegeven, maar het is wel summier.

3.51 De gemeente spreekt de wens uit om in het kader van gemeenschappelijk belang op een gelijkwaardige manier met Stichting WoonCompas om te blijven gaan. Daarnaast wil zij de corporatie oproepen om extra aandacht te hebben voor de veranderingen in de toekomst en voor de behoeften van de doelgroep.

3.52 De volgende wensen worden geuit door de overige belanghebbenden:

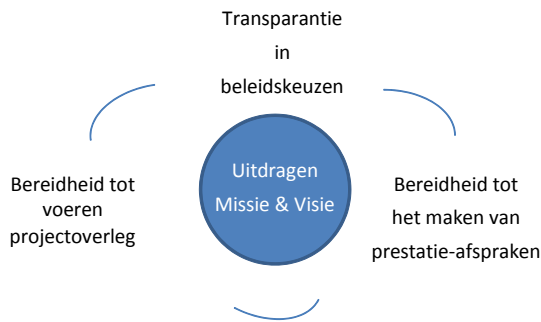
- a Keuze maken en zoeken naar mogelijkheden om moeilijke doelgroepen af te bouwen en het daarbij behorende maatschappelijk vastgoed.
- b Zet door, je hebt goede dingen in de mars. Voer deze uit.
- c Ga door met de zaken die in de genen van de organisatie zitten, ondanks de beperkingen die zijn ontstaan.
- d Klein en kwetsbaar, denk na of je wilt aansluiten bij andere woningcorporaties.

### **Beoordeling samenwerking**

3.53 Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het

voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Stichting WoonCompas te bespreken. Op deze wijze hoopt EY een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de samenwerking. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur 3-1 toont de onderdelen van deze cyclus.

Figuur 3-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

3.54 De belanghebbenden zijn in de gesprekken ook gevraagd naar:

- a uitdragen missie en visie;
- b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
- c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
- d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

3.55 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven. Wij benadrukken dat de scores op de bovenstaande onderwerpen geen onderdeel vormen van de formele visitatie.

Tabel 3-11: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	7,3
Beleidskeuzes en afwegingen	6,5
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	8,0
Bereidheid tot voeren projectoverleg	7,4
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,3</b>

Bron: EY, 2016



## 4 Presteren naar vermogen scoort voldoende

4.01 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Hiermee kan worden geoordeeld over de mate waarin Stichting WoonCompas presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie. Wij hebben geen accountantscontrole uitgevoerd op de aangereikte financiële- en niet-financiële informatie. Achtereenvolgens worden de volgende onderwerpen getoetst:

- a Financiële continuïteit;
- b Doelmatigheid;
- c Vermogensinzet.

### **Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is ‘voldoende’**

4.02 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore van presteren naar vermogen.

Tabel 4-1: eindoordeel Presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel	Weging
Financiële continuïteit	Onvoldoende	5,0	30 %
Doelmatigheid	Onvoldoende	5,0	30 %
Vermogensinzet	Goed	8,0	40 %
<b>Eindoordeel: voldoende</b>		<b>6,2</b>	<b>100%</b>

Bron: EY, 2016

4.03 EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit ‘voldoende’ is. In de navolgende paragrafen volgt een toelichting per onderdeel.

### **Financiële continuïteit scoort ‘onvoldoende’**

4.04 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Stichting WoonCompas haar financiële continuïteit voldoende heeft geborgd. Dit stelt de corporatie in staat haar maatschappelijke functie in continuïteit uit te voeren. De minimale eis hiervoor is dat zij voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen zoals gewenst door Centraal Fonds Volkshuisvesting, de Autoriteit Woningcorporaties en Waarborgfonds Sociale Woningbouw, hierna WSW.

4.05 Stichting WoonCompas voldoet niet aan de minimale eis. Daarvoor moet namelijk voldaan zijn aan de algemene toezicht vereisten. De verscherpte toezichtnormen welke door WSW zijn opgelegd hebben veel impact gehad op de corporatie. Dit heeft te maken met het feit dat zij veel zorgvastgoed in haar portefeuille heeft. Zij heeft een herstelplan moeten schrijven en daarbij ook verschillende maatregelen moeten nemen. Dit herstelplan is door de toezichthouder goedgekeurd. De visitatiecommissie vindt de wijze waarop dit door de corporatie is opgepakt, om weer te gaan voldoen aan de toezicht eisen, noemenswaardig. Dit is de voornaamste reden waarom de visitatiecommissie heeft besloten om dit in haar oordeel mee te nemen. Daarom zijn er ook geen



extra minpunten toegekend, waardoor het oordeel voor financiële continuïteit niet lager dan 5 is. In de volgende paragrafen wordt per onderwerp een toelichting gegeven.

#### ***Toezichtbrieven continuïteitsoordeel en solvabiliteitsoordeel***

4.06 In het jaar 2011 heeft het CFV een A2 oordeel afgegeven over de financiële continuïteit en een positief oordeel afgegeven over de solvabiliteit van Stichting WoonCompas. Het CFV heeft destijds vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten van de corporatie in de jaren 2014 en 2015 de financiële positie in gevaar zouden kunnen brengen.

4.07 In het jaar 2012 heeft het CFV een A1 oordeel afgegeven over de financiële continuïteit van Stichting WoonCompas en eveneens een positief oordeel afgegeven over de solvabiliteit van de corporatie. De reden dat dit oordeel is gegeven heeft te maken met het feit dat in 2012 bekend is geworden dat het met het project Musa Katendrecht vermogensbeslag achterwege kon blijven, aangezien door de corporatie besloten werd dit project niet zelf te realiseren. Het project drukte dus niet meer op het eigen vermogen van de corporatie.

4.08 In de toezichtbrief van 2013 geeft het CFV aan dat er geen aanleiding aanwezig is voor het doen van interventies. Wel merkt het CFV op dat het project Musa Katendrecht nog steeds een reëel financieel risico met zich mee kan brengen.

4.09 In de toezichtbrief van 2014 geeft het CFV aan dat Stichting WoonCompas op de terreinen liquiditeit, solvabiliteit en draagkracht vermogen niet aan de gestelde normen van het CFV voldoet. De laatste twee terreinen worden door het CFV onvoldoende beoordeeld op korte en lange termijn, waardoor de corporatie volgens het CFV een reëel continuïteit risico loopt.

4.10 Het CFV verwijst in haar toezicht brief ook naar oordelen van het WSW hieromtrent. De visitatiecommissie constateert dat vanaf 2014 het WSW een nieuw systeem van aangescherpte financiële risicobeoordeling hanteert. Deze beoordeling is van toepassing op alle deelnemende woningcorporaties, dus ook op corporaties met intramuraal vastgoed zoals Stichting WoonCompas. De dekkingsratio voor zorgvastgoed mag vanaf dat moment slechts 75% van de bedrijfswaarde van het betreffende vastgoed zijn.

4.11 Stichting WoonCompas diende op grond van de beoordeling 2014 in beeld te brengen en aan te tonen dat haar financiële positie op korte termijn, dat wil zeggen voor 2018, op orde is. Het CFV heeft aan de corporatie daarom een verbeterplan opgelegd waarin zij helder moet aangeven wat de relatie is tussen: de niet toereikende liquiditeitsratio's, de niet toereikende solvabiliteit op dat moment, het positieve effect van de afronding van het project Musa Katendrecht, de effecten van het inzetten van de projectwinst ten behoeve van het verlagen van schuld, de ontwikkeling van de te verwachten draagkracht van het vermogen medio 2018 en hoe het relatief lage onderhoudslastenniveau van dat moment zich verhoudt tot de conditie en kwaliteit van het bezit.

4.12 In de toezichtbrief van 2015 geeft de Autoriteit Woningcorporaties aan dat Stichting WoonCompas ondanks het behaalde resultaat op het project Musa Katendrecht uiterlijk 2018 niet zal voldoen aan de gestelde normen van de Autoriteit Woningcorporaties. Daarom heeft de Maatschappelijke visitatie Stichting WoonCompas



Autoriteit Woningcorporaties met ingang van 3 november 2015 de corporatie onder verscherpt toezicht geplaatst en de corporatie opgedragen na het verbeterplan ook een herstelplan uit te werken om uiterlijk ultimo 2018 toch duurzaam te voldoen aan de gestelde normen.

4.13 Stichting WoonCompas heeft op 15 december 2015 het herstelplan aan de Autoriteit Woningcorporaties aangeboden, in het kader van het verscherpte toezicht. Dit herstelplan is door de toezichthouder goedgekeurd. Het herstelplan bestaat uit de Portefeuillestrategie en de Begroting 2016 – 2025. Het herstelplan is gericht op financieel herstel én goede invulling van de volkshuisvestelijke opgaven. De operationele kasstromen worden optimaal ingezet voor het aflossen van leningen waardoor de vermogenspositie en de liquiditeitsratio's verbeteren. De termijn waarbinnen herstel van de ratio's plaatsvindt, sluit aan op de recentelijk met Autoriteit Woningcorporaties afgestemde termijn van vijf jaar.

4.14 De komende jaren zet Stichting WoonCompas in op transformatie van (zorg)vastgoed en verduurzaming van woningen. Daarnaast draagt de voorgenomen verkoop van strategisch niet-passend vastgoed bij aan financieel herstel. Tevens zullen de conditiemetingen met prioriteit worden uitgevoerd. Een rechtszaak inzake het verkrijgen van korting op de aanneemsom betreffende het project Musa Katendrecht heeft ook de benodigde aandacht van de corporatie. De visitatiecommissie concludeert dat deze ontwikkelingen het financieel herstel van Stichting WoonCompas verder kunnen bespoedigen.

#### **Interest dekkingsratio**

4.15 De interest dekkingsratio, hierna ICR geeft aan in hoeverre Stichting WoonCompas in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. De corporatie monitort de ontwikkeling van de kasstromen in de kwartaalrapportages. In de begroting is tevens een kasstroomoverzicht opgenomen, waarin voor de komende tien jaren de kasstromen worden geprognosticeerd.

4.16 Als norm voor de interest dekkingsratio wordt in het visitatiestelsel de ICR norm van het WSW gehanteerd. Deze bedraagt in de visitatieperiode minimaal 1,3. De ICR van Stichting WoonCompas ligt eind 2014 met 1,2 iets onder de 1,3 volgens de cijfers van het CFV. De drie jaren daarvoor varieerde de ICR tussen 1,2 in 2011, 1,8 in 2012 en 1,2 in 2013. Voor de komende jaren wordt een licht stijgende ICR begroot, tot 1,5 in 2019.

#### **Loan to value**

4.17 Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd.

4.18 Als norm geldt binnen het visitatiestelsel de WSW-norm van maximaal 75% op basis van volkshuisvestelijke exploitatiewaarde. Lager is in dit geval beter. Gedurende de visitatieperiode lag het kengetal in de jaren 2013 en 2014 boven de norm volgens cijfers van het CFV, 86,7% in 2013



respectievelijk 83% in 2014. Voor de prognoseperiode tot 2019 wordt een daling verwacht naar 73,6%.

### **Debt Service Coverage Ratio**

4.19 De Debt Service Coverage Ratio, hierna DSCR geeft aan in welke mate Stichting WoonCompas de rente én aflossing uit haar operationele kasstroom kan voldoen. Ten opzichte van de ICR die alleen de rente in de berekening betreft zal daarom per definitie een lagere waarde optreden.

4.20 In het visitatiestelsel wordt ook bij dit kengetal aangesloten bij de norm van het WSW. Deze bedraagt minimaal 1,0. In 2013 lag de DSCR met 1,0 op deze norm, in 2014 met 0,9 iets onder de norm. Voor de prognoseperiode tot 2019 wordt een summiere daling verwacht naar 0,88.

### **Positieve constatering ten aanzien van financiële continuïteit**

4.21 Stichting WoonCompas levert inspanningen om de financiële continuïteit van de corporatie te bewaken. Een goed voorbeeld hiervan zijn de begrotingen, kwartaalrapportages en jaarverslagen. Op basis van deze documenten stuurt de corporatie op kasstromen. Over de verschillende ratio's wordt ook verslag gedaan in de bovenstaande documenten. De corporatie stelt hiervoor eigen normen vast waar het aan voldaan heeft gedurende de visitatieperiode. Daarnaast is het met de verslaglegging voor haar ook eenvoudiger om te controleren of aan externe toezichteisen van instanties zoals WSW en Autoriteit Woningcorporaties wordt voldaan.

4.22 Daarnaast wordt door Stichting WoonCompas wordt in de kwartaalrapportages van de corporatie een Balanced Score Card opgenomen waarin de normen, onder andere op het gebied van een verantwoord financieel beleid, worden afgezet tegen de realisatie in het betreffende kwartaal. Projecten worden gemonitord op de volgende aspecten: geld, risico, organisatie, tijd, informatie en kwaliteit.

### **Doelmatigheid scoort 'onvoldoende'**

4.23 Het doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten of te wel efficiëntie. De beoordeling kent dus een financiële en operationele kant. Ook wordt beoordeeld of de corporatie een visie en criteria heeft voor de doelmatigheid in haar organisatie.

4.24 Volgens het visitatiestelsel scoort Stichting WoonCompas op het onderdeel doelmatigheid een onvoldoende. Deze onvoldoende is gebaseerd op benchmarkcijfers van het CBC. Deze cijfers hebben wij in de tabel hieronder opgenomen. De visitatiecommissie wil hierbij opmerken dat de cijfers zijn berekend en vergeleken op basis van een werkorganisatie die passend is voor een corporatie met circa 1.000 vhe. Dit aantal heeft de corporatie in haar bezit. Echter in werkelijkheid beheert Stichting WoonCompas nog eens 700 vhe. Een benchmark op basis van 1700 vhe zou

een positiever resultaat laten zien. Daarnaast heeft de visitatiecommissie positieve constatering gedaan ten aanzien van doelmatigheid. Deze constatering worden hieronder toegelicht.

### Score op Cip-indicatoren

4.25 Bij dit onderdeel wordt een vergelijking gemaakt tussen de kengetallen in de CBC-publicatie Corporatie in Perspectief (CIP) van Stichting WoonCompas en van de referentiegroep. De referentiegroep voor de corporatie is 1.001 – 2.500 verhuureenheden.

Tabel 4-2: uitkomsten kengetal beoordeling doelmatigheid

Kengetallen		2011	2012	2013	2014
• Netto bedrijfslasten per vhe (geharmoniseerd en beïnvloedbaar)*	Corporatie	Niet beschikbaar	€ 844	€ 706	€ 985
	Referentie	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	€ 951
	Landelijk	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	€ 923
• Ontwikkeling netto bedrijfslasten*	Corporatie	30,2% toename (2011-2013), referentie 543,4% toename (2011-2013). Referentie 2012-2014 is niet beschikbaar.			
	Referentie				
	Landelijk				
• Aantal VHE per fte	Corporatie	77	72	66	92
	Referentie	134	136	129	109
	Landelijk	88	89	97	102
• Personeelskosten per fte	Corporatie	€ 37.438	€ 40.857	€ 39.933	€ 65.636
	Referentie	€ 64.610	€ 72.258	€ 70.037	€ 76.113
	Landelijk	€ 64.267	€ 66.128	€ 72.305	€ 74.321

Bron: EY, 2016 \* Vanaf de CBC rapportage 2015 (kengetallen 2012 tot en met 2014) worden de netto bedrijfslasten op een andere manier berekend. Derhalve zijn een aantal cijfers niet beschikbaar.

#### Netto bedrijfslasten per VHE iets hoger dan gemiddeld

4.26 Uit benchmarkgegevens van het CBC blijkt dat de netto geharmoniseerde beïnvloedbare bedrijfslasten per VHE van Stichting WoonCompas over de periode 2011 – 2014 iets boven het gemiddelde liggen. In 2014 bedroegen de netto bedrijfslasten per VHE € 985 en bij de referentiecorporaties was dit € 951.

#### Ontwikkeling netto bedrijfslasten per VHE minder toenemend dan gemiddeld

4.27 De netto bedrijfslasten per VHE nemen bij Stichting WoonCompas in de periode 2011 – 2013 toe met 30,2%. Per saldo is sprake van een minder sterke toename, aangezien de netto bedrijfslasten bij de referentie tussen 2011 en 2013 toenamen met 543,4%.



#### *Aantal VHE per fte lager dan gemiddeld*

4.28 Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie 'niet te ruim in het jasje zit'? Een goede graadmeter voor de efficiëntie van de corporatie is het aantal VHE per fte. Dit kengetal ligt voor Stichting WoonCompas in 2011 op 77, in 2012 op 72 en in 2013 op 66. Per 2014 is het aantal VHE 92 per fte. Hetgeen betekent dat dit onder het sectorale gemiddelde ligt van 109 VHE per fte. Dit houdt in dat de corporatie minder woningen beheert per fte dan de referentie.

#### *Personeelskosten per fte ruim lager dan gemiddeld*

4.29 De gemiddelde brutoloonkosten per fte in loondienst zijn beoordeeld voor het jaar 2014. De gemiddelde loonkosten van Stichting WoonCompas per fte bedragen € 65.636 per 2014 en zijn daarmee 13,7% lager dan de gemiddelde waarde van € 76.113 bij de referentiecorporaties.

4.30 Tabel 4.2 laat voor wat betreft de personeelskosten die door Stichting WoonCompas zijn gemaakt een forse stijging zien in de periode tussen 2013 en 2014 (van € 39.933 naar € 65.636 per fte). De stijging in personeelslasten is het gevolg van een andere wijze van presenteren van cijfers: vanaf 2014 worden personeelslasten bruto gepresenteerd, zonder rekening te houden met verrekening in de servicekosten (huismeester kosten 75%), geactiveerde productie en toerekening aan onderhoud. Dit leidt bij Stichting WoonCompas tot een aanzienlijk verschil, in het geval dat deze cijfers netto zouden zijn gepresenteerd dan was een dergelijke stijging niet ontstaan.

#### **Positieve constatering ten aanzien van doelmatigheid**

4.31 Stichting WoonCompas voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie is wel van mening dat de corporatie inspanningen heeft geleverd om de doelmatigheid actief bij te sturen. Zij probeert haar vermogen zo efficiënt mogelijk in te zetten, bijvoorbeeld als het gaat om de uitgaven voor onderhoud van het bezit. Ook heeft zij een visie en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie geformuleerd.

4.32 Uit het voorgaande is gebleken dat Stichting WoonCompas bij het kengetal netto bedrijfslasten per VHE en het aantal VHE dat per fte wordt beheerd in negatieve zin afwijkt van de referentie. Daarentegen wijkt de corporatie in positieve zin af van de referentie als het gaat om de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten en de personeelskosten die door haar per fte worden gemaakt.

4.33 Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie-inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en is er gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Stichting WoonCompas om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.

4.34 Er zijn voldoende gedetailleerde rapportages aanwezig waarop wordt gestuurd. In de kwartaalrapportages besteedt Stichting WoonCompas aandacht aan de netto bedrijfslasten en zet zij deze af tegen de bedrijfslasten van referentiecorporaties en het landelijke beeld. Daarnaast Maatschappelijke visitatie Stichting WoonCompas



heeft de corporatie de wens om scherp op de bedrijfskosten te sturen. Daarom is zij bijvoorbeeld blijvend kritisch op de noodzaak van uitgaven in het kader van planmatig-, klachten- en mutatieonderhoud aan haar woningen.

### Vermogensinzet scoort 'goed'

4.35 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties verantwoordt. Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie verantwoordt op een heldere en transparante wijze haar vermogensinzet. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. Zij voldoet hierdoor aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt hierdoor 'goed'. In de volgende tabel wordt het eindoordeel gegeven op het onderdeel presteren naar vermogensinzet. De pluspunten worden daarna toegelicht.

Tabel 4-4: oordeel Presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding
Presteren naar vermogensinzet	Stichting WoonCompas kan de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren.
<b>Oordeel: goed</b>	<b>8,0</b>

Bron: EY, 2016

### Pluspunten leiden tot een hoger cijfer

4.36 Stichting WoonCompas heeft gedurende de visitatieperiode veel aandacht besteed aan de strategie die zij voor ogen heeft. In het jaar 2011 heeft de corporatie haar strategie praktisch uitgewerkt in het memo 'meer dan noodzakelijk'. In de tweede helft van 2013 heeft zij strategiesessies gehouden en in maart 2014 is de notitie 'marsroute verkenning markt vraag en investeringsklimaat' vastgesteld. Hiermee heeft zij haar strategie als gevolg van externe ontwikkelingen herijkt.

4.37 In oktober 2014 heeft Stichting WoonCompas een eerste tussenrapportage opgesteld ter opvolging van de verschenen notitie in maart 2014. Hierin worden de volgende onderwerpen behandeld: het verkennen van de markt vraag, het inventariseren van financieringsvormen, de afstemming met gemeenten, (on)mogelijkheden op het gebied van personele capaciteit, fondsen en wet- en regelgeving, gedachtenlijnen over het vervolg en het definiëren van concrete projecten.

4.38 Voor het bestaande vastgoed van Stichting WoonCompas worden de strategische uitgangspunten nader uitgewerkt in een strategisch vastgoedplan. Dit plan is gericht op het in stand houden van het vastgoed. Voor potentiële nieuwe projecten zal de corporatie aan de hand van een quick scan een eerste beoordeling maken. Deze projecten dienen binnen de strategische kaders te passen. Belangrijke aspecten in deze quick scan zijn locatie, type vastgoed, omvang investering, rendement en mogelijkheden voor funding.



4.39 De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Stichting WoonCompas deze aspecten ook in de praktijk tot uitwerking laat komen. Een voorbeeld hiervan is het project Musa in Katendrecht. De visitatiecommissie ziet veel van de visie van de corporatie gerealiseerd in dit project. De visitatiecommissie vindt dit bijzonder omdat zij dit project heeft weten te realiseren zonder een geborgde geldlening van WSW. Op eigen kracht heeft zij naar een investeerder gezocht en deze bereid gevonden om dit project te financieren. De visitatiecommissie vindt het ook bijzonder dat de realisatie van het project rendabel is gebleken.

4.40 In het jaar 2015 heeft Stichting WoonCompas haar beleidsuitgangspunten en strategische beleidskeuzes enerzijds en de analyse van de vastgoedportefeuille anderzijds over elkaar heen gelegd. Hieruit is een portefeuillestrategie gevolgd waarin gefocust wordt op de belangrijkste opgaven en de bijbehorende risico- en beheersmaatregelen op complexniveau in kaart zijn gebracht.

4.41 Samenvattend is Stichting WoonCompas transparant in de verantwoording van haar vermogenspositie. In haar jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. De corporatie hanteert hierbij een actief vermogensbeleid. Zij stuurt bovendien scherp en doet dat voor oudere en kwetsbare mensen met een lager inkomen die in Rotterdam willen wonen.

4.42 Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'goed' toe.





## 5 Governance scoort ruim voldoende

5.01 In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Stichting WoonCompas de interne besturing, het interne toezicht op haar functioneren en de externe legitimiteit heeft geborgd. De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a Besturing:
  - i. planning (plan);
  - ii. monitoring (check);
  - iii. bijsturing (act);
- b Intern toezicht:
  - i het functioneren van de RvC;
  - ii het gebruik van een toetsingskader;
  - iii toepassing Governancecode;
- c Externe legitimering en externe verantwoording.

5.02 De interne besturing wordt onderzocht aan de hand van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderdeel 'Do' in de hoofdstukken Ambities en Opgaven aan de orde is geweest. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Governancecode. De externe legitimiteit wordt getoetst door te toetsen hoe Stichting WoonCompas zich naar de samenleving verantwoordt en legitimeert. EY heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a De Governancecode en toepassing van Governancecode.
- b Portefeuillestrategie
- c Begrotingen / jaarplannen, jaarverslagen en kwartaalrapportages 2011-2014.
- d Reglement voor de RvC.
- e Profielschets, samenstelling, rooster van aftreden RvC.
- f Klokkenluidersstrategie, integriteitscode en statuten.
- g De verslagen van de RvC-bijeenkomsten.
- h Een interview met de directeur/bestuurder en de RvC.
- i Bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie.
- j Verslagen stakeholderbijeenkomsten, stakeholderoverzicht.

5.03 Wij hebben geen werkzaamheden verricht om de door de RvC genomen beslissingen te toetsen.

### ***Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'***

5.04 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het presteren op het onderdeel Governance. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 5-1: eindoordeel Presteren naar Governance

Onderwerp	Oordeel
Besturing	7,0
Intern toezicht	6,6
Externe legitimering en externe verantwoording	7,0
<b>Oordeel: ruim voldoende</b>	<b>6,9</b>

Bron: EY, 2016

### Besturing scoort 'ruim voldoende'

5.05 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen. Stichting WoonCompas voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende' op dit onderdeel. In de volgende tabel worden de oordelen en pluspunten nader toegelicht.

Tabel 5-2: oordeel Presteren naar besturing

Onderwerp	Oordeel
Planning 'plan'	7,0
Monitoring 'check'	7,0
Bijsturing 'act'	7,0
<b>Oordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,0</b>

Bron: EY, 2016

### Planning scoort 'ruim voldoende'

5.06 Bij het onderdeel 'planning' wordt getoetst of Stichting WoonCompas een goed in de organisatie en omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Getoetst wordt voor het ijkpunt voor een voldoende of de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar positie en toekomstig functioneren. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.07 Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie heeft haar actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in verschillende documenten, in de jaarplannen 2011 tot en met 2014 en in de portefeuillestrategie 2011-2016 en 2014-2015. In deze stukken zijn de bouwstenen van Stichting WoonCompas vertaald in verschillende inhoudelijke ambities. Deze ambities vloeien voort uit de omgevingsanalyse en sluiten goed aan op de missie en visie van de corporatie. In de jaarplannen zijn ambities van de corporatie nader toegelicht en uitgewerkt in doelstellingen. In de beleidsplannen is duidelijk aangegeven wat de organisatorische en financiële randvoorwaarden zijn. In 2014-2015 heeft zij ervoor gekozen om een portefeuillestrategie bij te stellen. Dit heeft geresulteerd in een nieuwe strategie. De beleidsuitgangspunten zoals in de jaarplannen zijn opgenomen en strategische beleidskeuzes en de analyse van de vastgoedportefeuille zijn over elkaar heen gelegd. In de portefeuillestrategie heeft Stichting WoonCompas een focus gelegd op de belangrijkste opgaven en de bijbehorende risico's en maatregelen.



5.08 Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 7,0 wordt toegekend.

5.09 De ambities en doelen van Stichting WoonCompas zijn in de loop der jaren SMART geformuleerd. Op deze wijze worden de doelen ook meetbaar, zodat zij gemonitord kunnen worden.

5.10 De doelen die in de beleidsplannen zijn opgenomen sluiten onder andere goed aan op de Strategisch Voorraadbeleidsplannen (SVB) en overige beleidsplannen. Ieder jaar onderzoekt de corporatie of haar plannen nog aansluiten bij wat van haar gevraagd en verwacht wordt. De plannen worden indien nodig bijgesteld. Zoals reeds aangegeven is een concrete bijstelling van de plannen opgenomen in haar portefeuillestrategie 2014-2016. In haar beleidsplannen omschrijft de corporatie waarop zij haar keuzes heeft gebaseerd. De keuze om de beleidsplannen te actualiseren wordt onder andere door externe en economische ontwikkelingen ingegeven.

5.11 Ten slotte heeft Stichting WoonCompas strategische, financiële en operationele risico's goed in kaart gebracht. De corporatie heeft bijvoorbeeld voor lagere huurinkomsten als gevolg van beëindiging van huurovereenkomsten beheersmaatregelen getroffen. Enerzijds door in te zetten om de kennis hierover op peil te houden via periodieke afstemming met haar huurders, anderzijds door in te zetten op transformatie van zorgvastgoed. Ook voor andere onderdelen heeft de corporatie haar risico's in beeld.

5.12 Bewaken dat alle belanghebbenden bij de totstandkoming van haar beleidsplannen betrokken zijn, is iets waar Stichting WoonCompas aandacht aan kan besteden.

5.13 Stichting WoonCompas heeft in verband met het onder verscherpt toezicht komen te staan en het tijdig moeten indienen van een herstelplan in dat verband niet tijdig het rapport voor het visitatietraject naar de SVWN opgestuurd. Het herstelplan dat de corporatie heeft moeten schrijven heeft er toe geleid dat het rapport te laat is opgeleverd. De corporatie had de opdracht voor het visitatietraject echter ook in januari 2015 kunnen verstrekken. Als daarvoor zou zijn gekozen dan had het visitatierapport wel tijdig kunnen worden opgeleverd.

#### *Monitoring scoort 'ruim voldoende'*

5.14 Bij het onderdeel 'Monitoring' wordt getoetst of Stichting WoonCompas over een monitoring- en rapportage systeem beschikt waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen volkshuisvestelijke-, financiële- en bedrijfsvoering prestaties vorderen. Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de commissie pluspunten geconstateerd. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.15 Stichting WoonCompas werkt conform haar jaarplannen en portefeuillestrategie. In deze documenten omschrijft de corporatie wat haar plannen zijn. De bewaking van de voortgang van de plannen van de corporatie vindt plaats door een helder rapportageproces. Zij volgt en meet hiermee hoe de voorgenomen financiële, volkshuisvestelijke en bedrijfsvoering prestaties vorderen. In de kwartaalrapportages geeft Stichting WoonCompas per doel aan wat de ontwikkelingen zijn en wat de besluitvorming is en welke risico's zij overwogen heeft.



5.16 EY stelt vast dat Stichting WoonCompas haar prestaties adequaat monitort. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd.

5.17 De RvC, de directeur-bestuurder en de managementleden worden op de hoogte gebracht over de realisatie van de doelstellingen. Monitoring gebeurt door middel van de kwartaalrapportages. Hierin wordt zowel financieel als niet financieel de stand van zaken weergegeven. Ook rapporteert de corporatie over de lopende projecten. In de kwartaalrapportages van Stichting WoonCompas wordt door de corporatie een Balanced Score Card gepresenteerd waarin de doelstellingen, onder andere op het gebied van een verantwoord financieel beleid, worden afgezet tegen de realisatie in het betreffende kwartaal. Op basis van de documentatie hebben wij vastgesteld dat de rapportages tijdig beschikbaar worden gesteld. Op deze wijze ontstaat een goed beeld van de voortgang op zowel financiële als volkshuisvestelijke doelstellingen. In de onderzochte kwartaalrapportages en jaarverslagen wordt gerapporteerd over alle interne en externe ontwikkelingen die van invloed zijn op het beleid, voortgang per voorgenomen ambitie en per project en de financiële resultaten.

5.18 Werkzaamheden op het gebied van de interne controle, administratieve organisatie en risicomanagement vinden continu plaats. De uitkomsten van deze werkzaamheden worden in de jaarverslagen opgenomen. De resultaten worden tussentijds besproken met het bestuur. De RvC en het management gebruiken financieel gerichte rapportages maar ook rapportages van de externe toezichthouders zoals Autoriteit Woningcorporaties en WSW.

#### *Bijsturing scoort 'ruim voldoende'*

5.19 Bij het onderdeel 'bijsturing' wordt getoetst of Stichting WoonCompas actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd. De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de commissie pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt hieronder toegelicht.

5.20 Stichting WoonCompas stuurt bij afwijkingen tijdig bij om de doelstellingen alsnog te realiseren. De corporatie heeft in haar kwartaalrapportages en jaarverslagen keuzes verantwoordt. Hiermee is de onderbouwing voor deze keuzes transparant. De corporatie bespreekt alle projectvoorstellen intern met het management, daarna worden deze voorstellen aan de RvC voorgelegd. Wijzigingen in de plannen worden met de RvC besproken en vastgelegd.

5.21 Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd.

5.22 Op het beleidsniveau vindt ook aanpassing van de strategie en doelstellingen plaats, dit naar aanleiding van de interne en externe ontwikkelingen. Verduurzamingseisen, waarmee ook Stichting WoonCompas te maken heeft, zijn hier een goed voorbeeld van. De corporatie constateert deze ontwikkelingen en past haar strategie hierop aan. Ten slotte is de visie van Stichting WoonCompas goed verankerd in de organisatie. De gerealiseerde prestaties van de corporatie en de gemaakte keuzes en afwegingen daarbij sluiten goed aan bij de visie van de corporatie.



### Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'

5.23 Bij dit onderdeel worden de uitgangspunten van het functioneren van de RvC, het gehanteerde toetsingskader van de RvC en de mate waarin de Governancecode wordt toegepast, getoetst. In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande onderdelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 5-3: eindoordeel Presteren intern toezicht

Onderwerp	Oordeel
Functioneren RvC	6,7
(Actueel) toetsingskader	7,0
Toepassen/naleven Governancecode	6,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>6,6</b>

Bron: EY, 2016

### Functioneren RvC scoort 'ruim voldoende'

5.24 Bij dit onderdeel wordt de samenstelling van de RvC, de rolopvatting als toezichthouder en de mate en wijze van zelfreflectie onder de loep genomen.

Tabel 5-4: eindoordeel Functioneren RvC

Onderwerp	Oordeel
Samenstelling	7,0
Rolopvatting	6,0
Zelfreflectie	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>6,7</b>

Bron: EY, 2016

### Samenstelling scoort 'ruim voldoende'

5.25 Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.26 De RvC bestaat momenteel uit vijf personen en heeft een profielschets vastgelegd. Deze profielschets is uitgangspunt bij het werven van nieuwe leden voor de RvC en past goed bij de activiteiten van de corporatie. De profielschets voor leden van de RvC is zeer duidelijk en tevens op de website van de corporatie opgenomen. Alle leden worden benoemd conform de profielschets. Bij (her)benoemingen wordt de profielschets geactualiseerd.

5.27 Werving en selectie vindt plaats buiten de eigen kring in een openbare procedure middels een advertentie. In het gesprek met de eventuele nieuwe leden wordt door de RvC met name op de interactie gelet. Van te voren wordt het CV door de Raad gescreend.

5.28 EY heeft ook pluspunten geconstateerd. Pluspunten zijn toegekend vanwege de goede openbare verantwoording en onderbouwing ten aanzien van bijvoorbeeld de profielschets en de werving van nieuwe leden. De profielschets is passend gezien de activiteiten van Rotterdam en is Maatschappelijke visitatie Stichting WoonCompas



op de website opgenomen. De profielschets is aantoonbaar de afgelopen jaren aangepast en gebruikt bij het werven van nieuwe leden. De samenstelling van de RvC is grotendeels overeenkomstig de profielschets.

5.29 Uitgangspunt voor de bezetting van de RvC is dat deze uit generalisten bestaat die gezamenlijk een multidisciplinair team vormen. Voor de integrale besluitvorming heeft Stichting WoonCompas leden die een aandachtsgebied hebben. Er is in de RvC een zeker evenwicht tussen personen afkomstig uit het bedrijfsleven en afkomstig uit de non-profitsector. Niet alle leden van de RvC hebben een specifieke volkshuisvestelijke achtergrond. Wel zijn alle leden betrokken bij het werkgebied van de corporatie en woonachtig in het werkgebied. Daarnaast hebben de leden binding met de samenleving in het algemeen en de volkshuisvesting en de historie van Stichting WoonCompas.

5.30 In de jaarverslagen en op de website is er een rooster van aftreden opgenomen welke tevens in de jaarverslagen helder toegelicht is bij het hoofdstuk RvC. De informatie die Stichting WoonCompas publiceert over de commissarissen is op heldere wijze opgenomen bij de andere informatie over de RvC op de website.

5.31 Stichting WoonCompas heeft een inwerkprogramma welke iedere keer weer op maat wordt gemaakt voor een nieuw lid van de RvC. Een nieuw RvC lid krijgt een introductie cursus. Voor deze cursus wordt er een set van documenten beschikbaar gesteld. Ook voert een nieuw lid diverse gesprekken met collega leden en de directeur bestuurder om de corporatie beter te leren kennen.

5.32 De visitatiecommissie constateert tevens dat de leden continue bezig zijn met de deskundigheidsbevordering. In dit kader besteedt de RvC zowel gezamenlijk als individueel voldoende aandacht aan het verkrijgen van relevante informatie uit de corporatiesector. Regelmatig vindt er ook discussie plaats over wat qua expertise nodig is in de Raad. De RvC leden zijn lid van VTW. Via verschillende kanalen worden de leden geïnformeerd.

### *Rolopvatting scoort 'voldoende'*

5.33 Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.34 De RvC houdt haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord scherp in de gaten en heeft een juiste balans gevonden tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de directeur bestuurder en de RvC is open, zakelijk en professioneel. Men spreekt elkaar aan daar waar nodig.

5.35 Uit de gesprekken en documentatie blijkt dat de RvC op een actieve wijze haar toezichtrol invult. De RvC bepaalt zelf wat zij nodig heeft voor het eigen functioneren. Om haar toezichthoudende rol goed te kunnen vullen maakt de RvC gebruik van het toetsingskader. Het toetsingskader is in het jaarverslag op de website van Stichting WoonCompas opgenomen, daarmee is het toetsingskader transparant en voor iedereen toegankelijk.

5.36 Er is regelmatig contact vanuit de RvC met de directeur bestuurder en andere medewerkers van de organisatie. Zo is er bijvoorbeeld sprake van zeer korte lijnen tussen de RvC leden en medewerkers van Stichting WoonCompas. De RvC besteedt ook voldoende aandacht aan het creëren van een setting waarin de directeur bestuurder zijn rol optimaal kan invullen. Met de directeur bestuurder onderhoudt de RvC een goede relatie. Uit het interview met de RvC komt naar voren dat de RvC leden buiten de formele vergaderingen om met de directeur bestuurder het gesprek aangaan. De RvC fungeert vaak als klankbord voor de directeur bestuurder. Zowel de directeur bestuurder als de RvC staan er altijd open voor om een gesprek te voeren.

5.37 De RvC beoordeelt ieder jaar of de kwaliteiten van de directeur bestuurder bij het ontwikkelingsstadium van de corporatie passen en of de directeur bestuurder conform de realisatie van het jaarplan handelt. Op basis van het jaarplan worden ook prestatieafspraken met elkaar vastgelegd. Dit wordt ook vastgelegd in verslaglegging in de remuneratiecommissie en gedeeld met andere RvC leden. Uit de gesprekken, maar ook uit de documenten, komt naar voren dat de RvC op een actieve en gedegen wijze invulling geeft aan de werkgeversrol.

5.38 Zoals reeds in het hoofdstuk presteren naar vermogen is uiteengezet is Stichting WoonCompas in het jaar 2015 onder verscherpt toezicht geplaatst. Hoewel dit formeel buiten de in dit rapport beoordeelde visitatieperiode valt, zijn er tijdens de visitatieperiode al wel zorgelijke signalen afgegeven door CFV over de financiële positie van de corporatie. Uiteindelijk heeft een en ander er toe geleid dat zij op grond van de beoordeling 2014 in beeld diende te brengen en aan te tonen dat haar financiële positie op korte termijn, dat wil zeggen voor 2018, op orde is. Het CFV heeft aan de corporatie destijds daarom een verbeterplan opgelegd.

5.39 Aangezien Stichting WoonCompas uiteindelijk toch onder verscherpt toezicht is komen te staan, hier zijn verscherpte toezicht normen die gedurende de visitatieperiode zijn opgelegd ook debet aan geweest, kan betwijfeld worden of de RvC wat betreft het toezicht houden op de financiële positie van de corporatie een adequate rol opvatting heeft gehad. Het oordeel is, mede gelet op de positieve ontwikkelingen die de visitatiecommissie hierboven ook heeft beschreven, derhalve 'voldoende'.

#### *Zelfreflectie scoort 'ruim voldoende'*

5.40 Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Pluspunten zijn toegekend vanwege het feit dat de RvC een actieve houding heeft ten aanzien van de zelfreflectie en vanwege het feit dat buiten de zelfevaluatie de commissarissen elkaar aanspreken als men het met elkaar eens is of als men iets niet als transparant ervaart.

5.41 In de jaarverslagen komt naar voren hoe de RvC in de afgelopen jaren met het oog hierop verbeteringen heeft doorgevoerd. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.42 De visitatiecommissie constateert dat in de visitatieperiode de zelfevaluatie elk jaar aan de orde is geweest. Eens in twee jaar wordt de zelfevaluatie door een externe adviseur begeleid. Zo stond in 2014 de vraag centraal: 'hoe blijft Stichting WoonCompas de goede dingen doen en welke dingen zijn dat?' Ook de bestuurswisseling, de veranderde wetgeving en financiële kaders waarin



de corporaties in Nederland zich bevinden speelden een belangrijke rol bij de zelfevaluatie. Er is geëvalueerd op zowel proces als inhoud en op interacties. Daarnaast is op attitude getoetst.

#### ***(Actueel) toetsingskader scoort 'ruim voldoende'***

5.43 Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.44 De RvC hanteert een actueel toetsingskader, welke actief door de Raad gehanteerd wordt. De Raad heeft in de visitatieperiode als toetsingskader voor het uitoefenen van haar taken de volgende documenten gehanteerd: het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH), de notitie strategie 2011-2016 als vervolg op de strategienota 'Richting aan de groei' (2005), de notitie 'Meer dan noodzakelijk' (2011) waarin een aantal beginselen van Stichting WoonCompas meer praktisch zijn uitgewerkt, het investeringskader voor vastgoedprojecten, de jaarplannen, de begrotingen en het treasurystatuut. Dit toetsingskader gebruikt de RvC bij het nemen van beslissingen, het beoordelen van bestuursvoorstellen en de bewaking van de realisering van de corporatiedoelstellingen.

5.45 EY heeft ook een pluspunt geconstateerd. Het toetsingskader is transparant en nader beschreven in de beleidsstukken op de website van Stichting WoonCompas. De RvC gebruikt deze en andere documenten als basis voor overleg met de directeur bestuurder en bij het nemen van beslissingen. Het kader wordt regelmatig geëvalueerd en daar waar nodig aangepast. Daarnaast overlegt de Raad met de directeur bestuurder, accountant en is bij bijeenkomsten en cursussen voor toezichthouders aanwezig. Op die wijze is de Raad op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, deze kan ze dan in haar toetsingskader gebruiken. In de audit commissie wordt het toetsingskader ook constant geëvalueerd en tegen het licht gehouden.

#### ***Toepassing/naleving Governancecode scoort 'voldoende'***

5.46 In deze paragraaf wordt beoordeeld of Stichting WoonCompas de Governancecode juist toepast en worden eventuele afwijkingen daarop getoetst. Op basis van de toetsing voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een voldoende. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.47 De RvC van Stichting WoonCompas onderschrijft de Governancecode. Ook het integriteitsbeleid en de klokkenluidersregeling worden onderschreven. De statuten, reglementen alsmede de beschrijving van de governance structuur, het integriteitsbeleid, de klokkenluidersregeling, samenstelling van de RvC, profielschets van de RvC leden en rooster van aftreden is in de jaarverslagen op de website van de corporatie opgenomen. In de gesprekken met de RvC en de directeur bestuurder is naar voren gekomen dat de naleving van de Governancecode niet alleen een formaliteit is maar ook daadwerkelijk doorleefd wordt. Een goed voorbeeld hiervan is de onderlinge discussie die met elkaar gevoerd wordt over het onderwerp integriteit. Hiermee wordt de naleving van de Governancecode impliciet bewaakt. Men neemt de Governancecode heel serieus en houdt elkaar in het gesprek scherp in de gaten. Ook bij de selectie van nieuwe commissarissen wordt erg op de integriteit van die persoon gelet.



5.48 In de jaarverslagen en op de website geeft Stichting WoonCompas aan dat de Governancecode wordt nageleefd. Hoewel de corporatie zich laat visiteren is de termijn waarbinnen dit moet plaatsvinden, iedere vier jaar, door de late opdrachtverstrekking inmiddels verstreken. Het oordeel is derhalve ‘voldoende’.

### Externe legitimering en verantwoording scoort ‘ruim voldoende’

5.49 Bij dit onderdeel wordt getoetst of Stichting WoonCompas voldoet aan de vereisten die de Governancecode en de Overlegwet stellen aan de wijze waarop belanghebbenden het beleid van de corporatie kunnen beïnvloeden.

5.50 Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom ‘ruim voldoende’. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

Tabel 5-5: oordeel Externe legitimatie

Onderwerp	Oordeel
Externe legitimering	7,0
Openbare verantwoording	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,0</b>

Bron: EY, 2016

### Externe legitimering scoort ‘ruim voldoende’

5.51 Ten aanzien van het toetsingsonderdeel ‘Externe legitimering’ voldoet Stichting WoonCompas aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast zijn een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het oordeel ‘ruim voldoende’ wordt toegekend. Een pluspunt is toegekend voor het feit dat Stichting WoonCompas een bijzondere vorm van overleg heeft met belanghebbenden, namelijk via de Raad van Participanten.

5.52 De visitatiecommissie concludeert dat Stichting WoonCompas goed zicht heeft op wie haar belanghebbenden zijn en dat de relatie met haar belanghebbenden over het algemeen goed is. De visitatiecommissie valt wel op dat de band met de gemeente Rotterdam op ambtelijk niveau aanwezig is, alleen op bestuurlijk niveau zijn de contacten nauwelijks aanwezig. Dit heeft te maken met het feit dat de corporatie geen prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam heeft. Er wordt veel meer projectmatig met elkaar samengewerkt. Tijdens de visitatieperiode ziet EY dat er stappen ondernomen zijn door beide partijen om gezamenlijke afspraken tot stand te brengen. Verder valt het de visitatiecommissie op dat de corporatie meer aandacht kan besteden bij de totstandkoming van haar plannen om haar belanghebbenden meer invloed op het beleid te geven. Dit is ook in het hoofdstuk belanghebbenden opgenomen.

5.53 RvC leden hebben in de maatschappelijke sfeer zeer veel contacten. De RvC leden zijn aanwezig bij de vergaderingen van het Huurdersplatform en Raad van Participanten. Daarnaast is er een zorggroepje door de directeur bestuurder samengesteld. Hier zijn ook RvC leden bij aanwezig. Via het informele circuit zijn er contacten met gemeente Rotterdam. Één RvC lid heeft



daar gewerkt en een ander RvC lid kent burgemeester / wethouders. Ook wordt er gepolst wat er bij collega corporaties leeft. Er is een bijeenkomst geweest over de toekomst van de zorg met alle zorgpartijen en de woningcorporaties bij elkaar.

5.54 Een specifieke vorm van overleg met belanghebbenden is de Raad van Participanten. De Raad van Participanten is een statutair vastgelegde Raad. Deze Raad bestaat uit afgevaardigden uit de kring van kerkelijke gemeenten in of nabij het werkgebied van Stichting WoonCompas. De Raad van Participanten vergadert minimaal driemaal per jaar. Het voorzitterschap wordt bekleed door de voorzitter van de Raad van Commissarissen van de corporatie. De Raad van Participanten houdt onder andere toezicht op de grondslag, doelstelling en identiteit van Stichting WoonCompas en adviseert de RvC over de huisvesting van doelgroepen en de positionering van de corporatie.

#### ***Openbare verantwoording scoort 'ruim voldoende'***

5.55 Stichting WoonCompas voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een pluspunt vastgesteld. Het oordeel wordt hierdoor 'ruim voldoende'. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.56 Stichting WoonCompas publiceert veel op haar website. Deze informatie is zowel voor de huurders als voor haar andere belanghebbenden geschikt. Ook belangrijke ontwikkelingen worden toegelicht. Daarmee voldoet ze aan het ijkpunt.

5.57 De visitatiecommissie kent een pluspunt toe. Volgens de commissie zijn de plannen en verslagen overzichtelijk. Deze stukken geven een goed beeld wat Stichting WoonCompas zich heeft voorgenomen, wat de realisatie is en wat de eventuele afwijkingen zijn. De informatie in publicaties en op de website is toegankelijk en overzichtelijk. De corporatie heeft een duidelijke visie op wie haar belangrijke belanghebbenden zijn. Met deze belanghebbenden wordt op de verschillende niveaus overleg gevoerd en er worden jaarverslagen met de belanghebbenden gedeeld. De corporatie gaat hierin nog een stap verder en bespreekt de jaarverslagen met de belanghebbenden als er zich hiervoor een gelegenheid voordoet.

5.58 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een gedegen en openbare verantwoording. Stichting WoonCompas geeft duidelijk blijk van het doorgronden van het belang van openbare verantwoording richting de samenleving.



## A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY

### Onafhankelijkheidsverklaring bureau

EY Accountants LLP verklaart hierbij dat de visitatie van Stichting WoonCompas in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. EY Accountants LLP heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Stichting WoonCompas.

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a blue oval. The signature appears to be 'S. Peij'.

S. Peij  
Partner

Amsterdam, maart 2016



## B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren

### **Onafhankelijkheidsverklaring van de heer S. Peij**

Stefan Peij verklaart hierbij dat de visitatie van Stichting WoonCompas in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Stefan geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Stefan geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Stichting WoonCompas.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'S' and 'P' inside an oval shape.

S. Peij  
Partner

Rotterdam, maart 2016

### **Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw E. Mujkanovic-Stocevic**

Edna Mujkanovic-Stocevic verklaart hierbij dat de visitatie van Stichting WoonCompas in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Edna geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Edna geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Stichting WoonCompas.

E. Mujkanovic-Stocevic  
Manager

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'E' and 'M' followed by a long horizontal line.

Rotterdam, maart 2016



### **Onafhankelijkheidsverklaring van de heer L.M. Klaassen MSc**

Leon Klaassen verklaart hierbij dat de visitatie van Stichting WoonCompas in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Leon geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Leon geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Stichting WoonCompas.

L.M. Klaassen MSc  
Senior Advisor

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L.M. Klaassen', written over a horizontal line.

Rotterdam, maart 2016



## C: CV's visitatoren

### Personalia

**Stefan Peij (1970)**

### Opleiding

- Universiteit van Amsterdam Doctor of Philosophy (PhD), board behaviour 2001 – 2005
- Rijksuniversiteit Groningen Master of Business Administration (MBA), organisational change 1992-1995

### Ervaring

2015-heden	<b>EY, Partner</b>
2005– heden	<b>Eigenaar/oprichter Governance University</b>

### Selectie referenties

- Stefan heeft twee en twintig jaar ervaring als boardroom consultant en heeft opleidingsprogramma's voor bestuurders van commerciële en openbare bedrijven in Nederland en het buitenland ontwikkeld en geïmplementeerd
- Hij heeft talrijke artikelen gepubliceerd en uitgevoerd over de strategische rol van de niet-uitvoerende bestuurders
- Bij EY is Stefan is mede-verantwoordelijk voor de Boards & Governance Services Practice. Deze praktijk levert een compleet scala aan diensten, variërend van 'onboarding' programma's voor (toezichhoudende evenals executive) bestuurders governance & compliance scans. The Practice bedient zowel profit (beursgenoteerde, familiebedrijven en KMO's) en non-profit (gezondheidszorg, sociale huisvesting, onderwijs) sectoren

### Vaardigheden

- Boardroom consulting
- Ontwikkelen van programma's voor bestuurders (kennis, vaardigheden, onboarding)
- Onderzoek doen op het gebied van bestuurszaken en corporate governance



## Personalia

**E. Mujkanovic – Stocevic MSc (1982)**

## Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science en Management publieke sector

## Ervaring

April 2012 – heden	<b>EY</b> , Manager
September 2007 – April 2012	<b>Haute Equipe</b> , Financieel Adviseur
Januari 2009 – April 2012	<b>Rijksgebouwendienst</b> , Senior audit & procesoptimalisatie

## Selectie referenties

- Procesoptimalisatie bij diverse corporaties
- Risicomanagement bij diverse corporaties
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Inrichting financiële en operationele besturing bij diverse corporaties
- Inrichting Planning- en Controlfunctie bij diverse corporaties



## Personalia

**L.M. Klaassen MSc (1985)**

## Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science, Management van de publieke sector
- Universiteit Leiden, Bachelor of Science, Bestuurskunde / Economie

## Ervaring

September 2013 - heden	<b>EY</b> , Senior Adviseur
Januari 2009 - Augustus 2013	<b>Haute Equipe</b> , Medior Financieel Adviseur
Oktober 2012 - augustus 2013	<b>Gemeente Rotterdam</b> , Interne Auditor

## Selectie referenties sector Woningcorporaties

- Fusiebegeleiding bij woningcorporaties
- Procesmanagement bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Subsidie- en project management bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en operationele besturing bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Planning- en Control functie bij diverse corporaties en andere publieke instellingen





## D: Overzicht gebruikte brondocumenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste tijdens de visitatie gebruikte documenten.

<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Jaarplannen 2011 tot en met 2014
Woonvisie gemeente Rotterdam 2010-2014
Onderzoek De Aarhof
RIVIER project rapportage
Klanttevredenheid onderzoeken 2011-2014
Memo strategie 'meer dan noodzakelijk' 2011
Strategiesessie memo 2013
Tussen rapportage strategie 2014
Portefeuillestrategie 2015

<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>
Belanghoudersregister

<b>Presteren naar Vermogen</b>
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Kwartaalrapportages 2011 tot en met 2014
Meerjarenbegrotingen
Strategienota's en memo's
Treasurystatuut
Verbeterplan
Herstelplan
WSW staten 2011-2014
Autoriteit Woningcorporaties oordeelsbrieven
CiP 2011, 2012 en 2013
CBC-rapportages 2014, 2015

---

<b>Governance</b>
De Governancecode en toepassing Governancecode
Strategienota's
Integriteitscode
Statuten
Klokkenluiderstrategie
Strategisch Vastgoedbeleid
Begrotingen / jaarplannen, jaarverslagen en kwartaalrapportages 2011-2014
Reglement voor de RvC
Samenstelling, algemeen kwaliteitsprofiel, rooster van aftreden RvC
De verslagen van de RvC-bijeenkomsten
Een interview met de directeur/bestuurder en de RvC
Bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie
Verslagen stakeholderbijeenkomsten, stakeholderoverzicht
Toezichtkader



## E: Overzicht interne gesprekken

Met de volgende functionarissen van Stichting WoonCompas en de RvC is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Naam	Functie
De heer Korthorst	Directeur-bestuurder
De heer van Lith	Projectmanager Vastgoed en Strategie
De heer Schopman	Manager Projectontwikkeling
De heer Schut	Voorzitter RvC
De heer Lourens	Lid RvC
De heer van Poelgeest	Lid RvC
Mevrouw Janssen van Raay	Lid RvC



## F: Overzicht externe gesprekken

Met de volgende belanghebbenden is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
Huurders	Huurdersraad	Mevrouw De Graaf De heer Grüteke	Voorzitter Huurdersplatform Lid Huurdersplatform
Gemeente	Rotterdam	De heer Berghuis Mevrouw Andriessse	Projectmanager Expert Wonen
Overige belanghebbenden	Laurens Wonen	De heer Thepass Mevrouw Vermaas	Voorzitter Raad van Bestuur Directeur
	Pensioenfonds	De heer Windhorst De heer Robijn	Senior Asset Manager Manager Strategie
	Raad van participanten	De heer Vos De heer MacLean	Voorzitter Lid RvP
	Maaskoepel	De heer Bartelse	Directeur Bestuurder
	Habion	Mevrouw Smit	Assetmanager
	Maasdelta	De heer Van Velzen	Directeur Wonen

## G: Toetsing Opgaven

Onderdeel	Nr	Prestatieveld	Per subcategorie	Ambitie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Score
Opgaven	1	Huisvesting primaire doelgroep	Woningtoewijzing en doorstroming - passend toewijzen	De verhuur van zelfstandige woningen gaat primair via het aanbodmodel Woonnet Rijnmond. Stichting WoonCompas geeft voorrang aan mensen die qua inkomen het meest voor de woningen in aanmerking komen.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	Het aanbodmodel Woonnet Rijnmond is voor Stichting WoonCompas uitgangspunt voor de toewijzing van woningen. Ingevolge het BBSH geeft Stichting WoonCompas bij het toewijzen van 'goedkope' woningen de voorrang aan woningzoekenden, die daarvoor gezien hun inkomen het meest in aanmerking komen. Naast de relatie tussen inkomen en huur wordt door Stichting WoonCompas bij de toewijzing ook gelet op andere aspecten, zoals de omvang van het huishouden in relatie tot de grootte van de woning of de (medische) urgentie van een huishouden. Stichting WoonCompas maakt tevens gebruik van directe toewijzing indien dat past bij de persoonlijke situatie van de kandidaat, binnen het complex en het beleid. Stichting WoonCompas verhuurde in 2011 5,6% van de niet-geliberaliseerde woningen aan mensen met een inkomen hoger dan € 33.614. In 2012 en 2013 was dit percentage 8,6% ten opzichte van de toenmalige inkomensgrenzen van € 34.085 respectievelijk € 34.229 en in 2014 was dit 3,5% ten opzichte van € 34.678. Stichting WoonCompas heeft hiermee een zeer goede prestatie geleverd, aangezien het maximale toegestane percentage 10%.	Zeer goed	9
Opgaven	2	Huisvesting primaire doelgroep	Woningtoewijzing en doorstroming - leegstand	Stichting WoonCompas streeft naar een maximale leegstand van woningen van 1,0% van haar bezit.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	In het jaar 2011 bedraagt de leegstand 1,2% en dit ligt fractioneel boven het maximum van 1,0%. De leegstand in het jaar 2012 bedraagt 0,8%. Dat betekent dat Stichting WoonCompas daarmee aan haar streefwaardes voldeed voor 2012. In de jaren 2013 en 2014 bedraagt de leegstand 0,3% respectievelijk 0,7%. De verklaring hiervoor van Stichting WoonCompas is dat in economisch minder voorspoedige tijden er meer animo is voor goedkopere woningen. In het geval van Stichting WoonCompas heeft de toenemende animo het in 2012, 2013 en 2014 gewonnen van de lagere verhuisgenueidheid. Het oordeel is alle jaren overziend daarom 'goed'.	Goed	8
Opgaven	3	Huisvesting primaire doelgroep	Woningtoewijzing en doorstroming - beschikbaarheid woningen	De mutatiegraad van de woningen van Stichting WoonCompas schommelt rond de 10%.	2013-2014	Jaarplannen 2013 - 2014	Jaarverslagen 2013-2014	De mutaties in de complexen van Stichting WoonCompas hebben een sterk verband met verhuizingen naar verpleeghuizen en ook met bewoners die komen te overlijden. In 2013 bedroeg de mutatiegraad 9,7% en in 2014 9,0% en schommelt daarmee dus rond 10%. Het oordeel is daarom 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7
Opgaven		Huisvesting primaire doelgroep	Woningtoewijzing en doorstroming - tegengaan van woonfraude	Geen ambities geformuleerd. Senioren (de primaire doelgroep van Stichting WoonCompas) plegen namelijk over het algemeen geen woonfraude. Ook speelt de problematiek rond het omzeilen toewijzingsregels minder, aangezien sprake is van korte wachttijden.						
Opgaven		Huisvesting primaire doelgroep	Woningtoewijzing en doorstroming - keuzevrijheid voor doelgroepen	Geen ambities geformuleerd. Senioren (de primaire doelgroep van Stichting WoonCompas) hebben namelijk over het algemeen de behoefte om te wonen in een gelijkvloerse woning. Derhalve richt de corporatie zich op het huisvesten van haar cliënten in dit type woningen en bijvoorbeeld niet op eengezinswoningen. Ten eerste is er bij deze corporatie dus eigenlijk sprake van maar één doelgroep (senioren) en ten tweede is keuzevrijheid niet van toepassing in de zin dat Stichting WoonCompas om een goede reden, namelijk dat het zich op de doelgroep senioren focust, alleen gelijkvloerse woningen in bezit heeft. De corporatie maakt verder ook geen onderscheid in typen gelijkvloerse woningen.						
Opgaven		Huisvesting primaire doelgroep	Woningtoewijzing en doorstroming - wachtlijst / slaagkans	Geen ambities geformuleerd. Woningen worden toegewezen aan woningzoekenden met een relatief korte inschrijfduur, de slaagkans is feitelijk hoog. Dit blijkt ook uit documentatie die kan worden ontsloten uit het managementrapportage systeem van de corporatie.						
Opgaven		Huisvesting primaire doelgroep	Woningtoewijzing en maatregelen voor starters, statushouders, jongeren	Geen ambities geformuleerd. Stichting WoonCompas focust zich op de doelgroep senioren en derhalve niet op starters, statushouders en jongeren. Stichting WoonCompas huisvest geen (seniore) statushouders, omdat de gemeente Rotterdam dit met de vijf grote corporaties in de stad heeft afgestemd. Gelet op haar beperkte omvang speelt WoonCompas op gemeentelijk niveau geen rol hierin.						

Onderdeel	Nr	Prestatieveld	Per subcategorie	Ambitie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Score
Opgaven	4	Huisvesting primaire doelgroep	Betaalbaarheid - huurprijsbeleid	Volgens richtlijnen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken is de huurstijging per 1 juli 2011 maximaal 1,3%, per 1 juli 2012 maximaal 2,3%, per 1 juli 2013 en per 1 juli 2014 maximaal 4,0%. Stichting WoonCompas voert, uit het oogpunt van betaalbaarheid en gezien de relatief hoge waarde van haar woningen, ten aanzien van de maximaal redelijke huur een gematigd beleid.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	In het jaar 2011 is de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van Stichting WoonCompas in het gereguleerde (niet geliberaliseerde) bezit, door het niet indexeren van complex Waterkant, lager dan de maximale huursomstijging en bedraagt 1,2%. De gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen in het gereguleerde bezit is in 2012 gelijk aan de maximale huursomstijging en bedraagt 2,3%. In 2013 bedraagt de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen in het gereguleerde bezit 2,4%. Tot slot bedraagt in 2014 de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen in het gereguleerde bezit 2,7%. Het oordeel is goed, aangezien Stichting WoonCompas in 2013 en 2014 een zeer gematigd huurbeleid heeft gevoerd.	Goed	8
Opgaven	5	Huisvesting primaire doelgroep	Betaalbaarheid - kernvoorraadbeleid	Stichting WoonCompas let op de prijs-kwaliteit verhoudingen van haar woningen en bewaakt de betaalbaarheid.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	Stichting WoonCompas heeft een sterke focus op het huisvesten van oudere mensen met een kleine beurs en een relatief jong bezit. Waar de "gemiddelde" corporatie in haar bestand een relatief groot aandeel vooroorlogse gezinswoningen heeft, heeft Stichting WoonCompas veel tweekamerwoningen. De tweekamerwoningen zijn beperkt van grootte en blijven daardoor aantrekkelijk qua prijs, ondanks de hogere huur per vierkante meter. Het oordeel is 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7
Opgaven	6	Huisvesting primaire doelgroep	Betaalbaarheid - overige woonlasten	WoonCompas streeft er naar de servicekosten niet harder te laten stijgen dan de inflatie.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	WoonCompas bespreekt de hoogte van de voorschotten (en afrekeningen) servicekosten met de bewonerscommissies. Zij is kritisch op kostenstijgingen en denkt mee in mogelijkheden om de kosten te verlagen. Zo is in een wooncentrum de activiteitenbegeleiding op verzoek van de bewoners anders ingevuld met lagere servicekosten als gevolg.	Ruim voldoende	7
Opgaven	7	Huisvesting primaire doelgroep	Betaalbaarheid - aanpak huurachterstanden	Stichting WoonCompas committeert zich aan het convenant preventie huissuitzettingen Rotterdam, waarbij woningcorporaties die actief zijn in de gemeente zich hebben aangesloten.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014, Convenant preventie huissuitzettingen	Jaarverslagen 2011-2014	Bij eerste registratie van een huurachterstand gaat Stichting WoonCompas in gesprek met de betreffende huurder om in te kunnen schatten of het een incident is of dat er structureel iets speelt. Dit contact leidt desgewenst tot betalingsregelingen. Het oordeel is 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7
Opgaven	8	Huisvesting bijzondere doelgroepen	Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	De immer bewegende zorgregelgeving heeft al jaren de richting van meer extramuraliseren en dit leidt daarmee tot een behoefte aan nieuwe of uitgebreidere woonvormen. Dat betekent dat de mensen die Stichting WoonCompas wil helpen voor hun woonvraag minder goed terecht kunnen bij reguliere zorg- en welzijnsinstellingen. Samen met deze instellingen en met huurders werkt Stichting WoonCompas er aan om de doelgroep in beeld te krijgen en te houden door realisatie van nieuwe woonvormen.	2012-2014	Jaarplannen 2012 - 2014	Jaarverslagen 2012-2014	Stichting WoonCompas ziet dat de extramuralisering leidt tot een behoefte aan nieuwe of uitgebreidere woonvormen. Stichting WoonCompas zet haar creativiteit het liefst in voor niet-standaard oplossingen die de situatie van betrokkenen verbeterd. Met haar partners denkt zij na over de woonvormen en tracht zij door realisatie hiervan een substantiële bijdrage te leveren aan goed functionerend wonen met zorg in de nabije toekomst. Ultimo 2012 werkt Stichting WoonCompas aan projecten en studies voor: wonen voor vitale (allochtone) ouderen, wonen voor (oudere) verstandelijk beperkte mensen, werkprojecten, dagopvang en wonen voor senioren en mensen met een beperking. Bij al deze studies maakt zij gebruik van de kennis die aanwezig is in de zorg- en welzijnssector. In 2013 en 2014 heeft Stichting WoonCompas zich daarnaast ingezet voor onder andere het realiseren van een woonhuis voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met dementie te Rhoon en een onderzoek naar mogelijkheden van nieuwe dag(werk)besteding in complex de Aarhof in combinatie met een nieuwe woonfunctie voor kwetsbaren. Gezien de hoeveelheid inspanningen van Stichting WoonCompas ten behoeve van het realiseren van nieuwe woonvormen, zowel als het gaat om studies als in de praktische uitvoering van projecten, kent de visitatiecommissie het oordeel 'goed' toe.	Goed	8
Opgaven	9	Huisvesting bijzondere doelgroepen	Personen met een beperking	In de panden uit het bezit van Stichting WoonCompas die bestemd zijn voor bijzondere doelgroepen worden huurders gehuisvest met een ideële doelstelling. Deze woningen bieden zorg en ondersteuning aan mensen met een verschillende zorgvraag.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	Stichting WoonCompas huisvest in haar bezit dat bestemd is voor bijzondere doelgroepen indirect mensen met psychosociale problemen, mensen met een verslavingsproblematiek, verstandelijk en/of lichamelijk beperkte mensen, voormalig daklozen en andere mensen met behoefte aan ondersteuning. De panden worden via meerjarige contracten verhuurd aan zorg- en welzijnsinstellingen. Het aantal mutaties is zeer laag. De huurders starten dergelijke projecten met een lange horizon. Veel van de panden die bestemd zijn voor bijzondere doelgroepen zijn historisch eigendom, ze zijn ooit verworven door één van de rechtsvoorgangers van Stichting WoonCompas. De locatie is goed, de architectuur vaak van hoge kwaliteit en de bestemming staat een veelvoud van doelgroepen toe. Het oordeel is 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7

Onderdeel	Nr	Prestatieveld	Per subcategorie	Ambitie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Score
Opgaven	10	Huisvesting bijzondere doelgroepen	Overige huishoudens	Stichting WoonCompas huisvest in haar gebouwen bijzondere doelgroepen bij voorkeur in combinatie met functies met een publiek karakter. Dit laatste om het huis een plek in- en niet naast de maatschappij te laten zijn. Stichting WoonCompas streeft naar een maximale bijdrage aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de regio Rotterdam.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	Stichting WoonCompas huisvest van oudsher senioren en kwetsbare mensen, zorg en ondersteuning laat zij doorgaan over aan partners die daar meer verstand van hebben. Stichting WoonCompas is gedurende de visitatieperiode actief geweest als verhuurder van woonvormen en projecten voor verstandelijk beperkte volwassenen, kinderen met een verstandelijke en/of meervoudige beperking, ex-gebruikers, vrouwenopvang, uitbehandelde psychiatrisch patiënten, uitgezwoven zwerfers en mensen met een psychiatrische problematiek. Groei en daarmee het streven naar een maximale bijdrage aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen is voor Stichting WoonCompas een uitgangspunt, maar kent ook beperkingen voor de corporatie. Zij gaat hierbij tot het bereiken van de grens van wat balans technisch mogelijk is. Indien Stichting WoonCompas ruimte ziet, dan gaat ze intensief op zoek naar nieuwe kansen. Het oordeel is 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7
Opgaven	11	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Woningkwaliteit - Conditie en onderhoudstoestand	De taak van Stichting WoonCompas is om de wooncomplexen een veilig en plezierig thuis te laten zijn met voldoende comfort. Goed onderhoud verhoogt de uitstraling en het woongenot. De woongelegenheden van Stichting WoonCompas hebben een optimale kwaliteit.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	Qua plattegronden, isolatie en installaties voldoen de woningen die door Stichting WoonCompas in deze eeuw zijn opgeleverd aan de moderne eisen. Deze complexen zijn allen ruim, licht en comfortabel. De ruimte, en daarmee kwaliteit, is voorzien in de individuele woning. Er is verschil met de oudere woningen van Stichting WoonCompas. De oudere complexen hebben als kwaliteit dat zij meer gemeenschappelijke voorzieningen hebben, zoals een recreatiezaal en (para)medische functies. Bij mutatie voorziet Stichting WoonCompas deze woningen veelal van nieuwe keukens en badkamers, zoveel mogelijk binnen de bestaande plattegronden. Complex De Aarhof is de afgelopen jaren voor het merendeel van de woningen voorzien van een rolstoeltoegankelijke badkamer. In complex Helga heeft Stichting WoonCompas meer variatie in woningtypen aangebracht door het realiseren van enkele driekamerwoningen. Deze zijn populair en trekken ook echtparen. Stichting WoonCompas heeft deze ambitie 'ruim voldoende' gerealiseerd.	Ruim voldoende	7
Opgaven	12	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Woningkwaliteit - prijs- en kwaliteitsverhouding	Voor planmatig, klachten- en mutatieonderhoud heeft Stichting WoonCompas voor de periode 2012-2021 een totaal budget van circa € 8,3 miljoen gereserveerd. Stichting WoonCompas verwacht tussen 2013 en 2033 gemiddeld € 790.000 per jaar uit te geven aan onderhoud. Gezien de wens om de bedrijfskosten terug te dringen, is Stichting WoonCompas blijvend kritisch op de noodzaak van uitgaven.	2012-2014	Jaarplannen 2012 - 2014	Jaarverslagen 2012-2014	Aan planmatig, correctief en mutatieonderhoud heeft Stichting WoonCompas in 2012 circa € 700.000 besteed. In 2012 zijn wat minder grote uitgaven gedaan en de mutatiekosten zijn ook licht teruggelopen. In 2013 heeft Stichting WoonCompas circa € 644.000 aan onderhoud uitgegeven. Door een kritische houding heeft de corporatie enkele investeringen uitgesteld. Aan onderhoud heeft Stichting WoonCompas in 2014 circa € 681.000 besteed. Ook in dit jaar heeft de corporatie door een kritische houding enkele investeringen uitgesteld. In 2015 heeft Stichting WoonCompas voor haar hele bezit conditiemetingen uitgevoerd. Indien de kwaliteitsmetingen reden geven de kosten bij te stellen zal Stichting WoonCompas dat doen. Haar werkelijke uitgaven aan onderhoud bepaalt ze aan de hand van de werkelijkheid en niet op basis van begrotingen. Het oordeel is, gezien de lagere werkelijke uitgaven aan onderhoud ten opzichte van de begrootte uitgaven aan onderhoud 'voldoende'.	Voldoende	6
Opgaven	13	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Woningkwaliteit - Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau	Stichting WoonCompas heeft panden in exploitatie die variëren in leeftijd, functie en materiaalgebruik.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	Stichting WoonCompas heeft wooncentra in exploitatie waar steeds tien jaren tussen zit. Hierin zijn trends zichtbaar. Woningen zijn in de loop der tijd groter geworden en de omvang van complexen kleiner. De nadruk is van goede centrale voorzieningen meer richting het belang van de individuele woning gegaan. Qua plattegronden, isolatie en installaties voldoen de deze eeuw door de corporatie opgeleverde panden aan de moderne eisen. Er is verschil met de oudere woningen. Bij mutatie voorziet Stichting WoonCompas deze woningen veelal van nieuwe keukens en badkamers, zoveel mogelijk binnen de bestaande plattegronden. Het oordeel is 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7

Onderdeel	Nr	Prestatieveld	Per subcategorie	Ambitie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Score
Opgaven	14	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Kwaliteit dienstverlening	Gevraagde en ongevraagde adviezen dragen bij aan de kennis van woonwensen en de kwalitatieve staat van complexen. Stichting WoonCompas luistert daarom naar haar bewonersvertegenwoordigers en is alert op informatie van huurders in één-op-één contacten.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014; Klanttevredenheid onderzoeken 2011-2015	De huurders van Stichting WoonCompas geven individueel, in de vorm van een bewonerscommissie of via het Huurdersplatform gevraagd en ongevraagd advies over het kwaliteitsbeleid van de corporatie. De aanwezige huismeesters zijn een eerste aanspreekpunt en onderhouden goede contacten met de technisch manager van Stichting WoonCompas om ideeën te bespreken. De jaarlijkse bewonersbijeenkomsten kennen hoge opkomsten waardoor Stichting WoonCompas extra informatie verkrijgt. Huurders stellen daar vragen, hebben veelal intern onderzoek gedaan en spreken niet alleen de corporatie, maar ook elkaar aan op de verantwoordelijkheid. Elk jaar zijn er gevallen waarbij Stichting WoonCompas voornemens aanvult of wijzigt op basis van informatie en alternatieven die zij van huurders krijgt. Ook kunnen de bewonerscommissies op kosten van Stichting WoonCompas deelnemen aan scholing. De meeste huurders van Stichting WoonCompas kennen in de jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken het cijfer 7 toe als het gaat om de kwaliteit van de woning en -het woningbeheer door de corporatie. De visitatiecommissie is gezien het bovenstaande van mening dat Stichting WoonCompas zich ruim voldoende heeft ingespannen voor deze opgave.	Ruim voldoende	7
Opgaven	15	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Energie en duurzaamheid - beleid	Bij vervangingsinvesteringen is aandacht voor het voorkomen van nadelige gevolgen voor het milieu en de gezondheid, evenals het gebruik van eindige grondstoffen. Stichting WoonCompas heeft daarnaast oog voor flexibiliteit van vorm en functie van haar complexen om duurzaam bouwen meer inhoud te geven.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	De energielabels van de panden van Stichting WoonCompas, met name de historische panden, bieden ruimte tot verbetering van het energielabel. Er is een duidelijk verband tussen leeftijd en energieverbruik voor de panden. Van enkele van deze complexen is de achtergevel vervangen, dat heeft direct geresulteerd in een labelverbetering. Stichting WoonCompas is terughoudend geweest gedurende de visitatieperiode in het investeren in energiezuinigheid van de betreffende panden. Een beperkte investeringscapaciteit speelt hierbij een rol. Stichting WoonCompas zoekt naar een juiste balans en naar de juiste formule om met energieconsulenten en huurders aantrekkelijke oplossingen te zoeken, waardoor huurders zonder hiervan ongemak te ondervinden minder energie zullen vragen. Zij is van mening dat energieverspilling kwalijk is. Stichting WoonCompas heeft tijdens de visitatieperiode in diverse panden zuinigere ketels geplaatst, plaatselijk geïsoleerd en de ambitie gerealiseerd om het	Ruim voldoende	7
Opgaven	16	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Energie en duurzaamheid - voldoen aan energienormen inzake energielabels	Stichting WoonCompas verbetert de energielabels van haar panden, in het bijzonder de energielabels van de historische panden.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	Stichting WoonCompas is vanwege haar investeringscapaciteit terughoudend geweest bij uitgaven aan de oudere panden in de visitatieperiode. De corporatie streeft naar een juiste balans. Zij is van mening dat energieverspilling kwalijk is. Dat terzijde heeft Stichting WoonCompas in de visitatieperiode in diverse panden zuinigere ketels geplaatst, plaatselijk geïsoleerd en met succes inspanningen gepleegd om het waterverlies van panden met collectieve voorzieningen te reduceren. Het oordeel is derhalve 'voldoende'.	Voldoende	6



Onderdeel	Nr	Prestatieveld	Per subcategorie	Ambitie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Score
Opgaven	17	(Des-)investeren in vastgoed	Nieuwbouw en Maatschappelijk vastgoed	In 2011 legt Stichting WoonCompas in de notitie 'Meer dan noodzakelijk' intern vast hoe zij vastgoed wil ontwikkelen. De notitie is de brug tussen strategienota en jaarplan en biedt kaders om investeringen zorgvuldig af te wegen. In 2012, 2013 en 2014 zet Stichting WoonCompas de ontwikkeling van Musa te Katendrecht voort, een ontwikkeling van 28.000 m <sup>2</sup> waarin zij veel van haar visie gerealiseerd ziet.	2011-2014	Jaarplannen 2011 - 2014	Jaarverslagen 2011-2014	In 2011 heeft Stichting WoonCompas vastgelegd welke uitgangspunten zij hanteert voor jaar overstijgende besluiten die niet strategisch zijn, omdat de cycli daarvoor tekort zijn. De bestemming van leefbaarheidsmiddelen is daar een voorbeeld van, evenals de uitgangspunten voor duurzaamheid bij het aangaan van nieuwe projecten. In de notitie 'meer dan noodzakelijk' zijn deze zaken vastgelegd. In december 2011 heeft de RvC van Stichting WoonCompas de notitie definitief vastgesteld. Het gebouw Musa in Katendrecht is vanaf de lente van 2013 in aanbouw gekomen en de oplevering heeft in 2015 plaatsgevonden. Stichting WoonCompas heeft veel aandacht besteed aan de risicobeheersing en de liquiditeit bij dit project. Het project is binnen de budgettaire kaders en kwaliteitsnormen gerealiseerd, het meerwerk is strak bewaakt en is tot een minimum beperkt gebleven. Musa is in eigendom gekomen van het Spoorweg Pensioenfonds en het Pensioenfonds voor het Openbaar Vervoer en in beheer van Stichting WoonCompas. Er zijn 135 huurwoningen in het complex gerealiseerd. Daarnaast hebben de volgende organisaties zich in Musa gevestigd: De Passie, een evangelische school voor voortgezet onderwijs, Young Business School de Waal; een brede school voor VMBO, Logeershuis de Buren waarin mensen terecht kunnen om te herstellen na ziekte en/of opname in een ziekenhuis indien zij niet terug kunnen vallen op een eigen netwerk en nog niet helemaal zelfstandig kunnen functioneren en House of Hope. Deze organisatie weet een unieke doelgroep aan te trekken door een combinatie van laagdrempelige zorg, bezoekwerk thuis, straatwerk in de wijk, liefde, vriendschap, ontmoetingsactiviteiten en participatie van wijkbewoners. De visitatiecommissie vindt dat Stichting WoonCompas deze opgave 'zeer goed' heeft gerealiseerd, gelet op de bevoegdheid die Stichting WoonCompas heeft laten zien om de realisatie van Musa mogelijk te maken en de grote maatschappelijke impact die dit project heeft op de stad Rotterdam.	Zeer goed	9
Opgaven	18	(Des-)investeren in vastgoed	Nieuwbouw en Maatschappelijk vastgoed	De complexen Waterkant en Maranathalocatie neemt Stichting WoonCompas in 2011 in exploitatie. Het zijn herontwikkelingen van bestaande locaties.	2011	Jaarplan 2011	Jaarverslag 2011	De opening van complex Waterkant werd op 8 juli 2011 ingeluid door de voorzitter van de deelgemeente Delfshaven. Het project betreft 50 woningen voor Javaans-Surinaamse en Hindoestaans-Surinaamse senioren. Zij wonen groepsgewijs en ondernemen diverse activiteiten met elkaar. Alle woningen zijn subsidiabel, wat de uitdrukkelijke wens van de doelgroep is geweest om het project maximaal toegankelijk te houden. Ook de opening van de nieuwbouw van de Maranathalocatie vond in 2011 plaats. Pameijer opende op 29 juni haar wooncentrum voor mensen met een verstandelijke beperking. Op 28 september leidde Wim Pijbes, directeur van het Rijksmuseum, de openstelling van het gezondheidscentrum in. Los van de mooie kwaliteit van het gebouw heeft Stichting WoonCompas ook de plek een nieuwe impuls gegeven. Het oordeel is 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7
Opgaven	19	(Des-)investeren in vastgoed	Verkoop	Het gehele bezit van Stichting WoonCompas heeft een directe relatie met de doelgroep en sluit aan bij haar doelstelling. Reden tot verkoop is er op ideële gronden niet, de financiën laten het toe om het bezit te continueren en de voorschriften zijn passend. Zo lang deze combinatie van factoren gelijk blijft, is het verkoopbeleid 'geen verkoop'.	2013-2014	Jaarplannen 2013 - 2014	Jaarverslagen 2013, 2014; CFV toezichtbrief 2012	Stichting WoonCompas heeft er bewust voor gekozen om het project Musa in Katendrecht over te dragen aan een institutionele belegger. Op deze wijze heeft het project doorgang kunnen vinden, zonder dat Stichting WoonCompas te maken heeft gekregen met het bij het project behorende vermogensbeslag. Hierdoor heeft Stichting WoonCompas het ook niet noodzakelijk geacht om ander bezit te verkopen. In 2014 is er wel door de RvC gesproken over de toekomst van complex de Aarhof nadat Laurens vertrokken zou zijn en over de Hof van Rhooon (verkoop of zelf ontwikkelen). De Raad wilde graag onderzocht hebben of de Hof van Rhooon zich leent voor een alternatieve wijze van financiering en ontwikkeling. Stichting WoonCompas heeft deze opgave 'ruim voldoende' gerealiseerd.	Ruim voldoende	7
Opgaven		(Des-)investeren in vastgoed	Sloop, samenvoeging en verbetering bestaand woningbezit	Geen ambities geformuleerd						

Onderdeel	Nr	Prestatieveld	Per subcategorie	Ambitie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Score
Opgaven	20	Kwaliteit van wijken en buurten	Leefbaarheid	Stichting WoonCompas heeft aandacht voor de leefbaarheid door bijvoorbeeld het toevoegen van levendige functies in de plint van wooncentra, aanwezigheid van huismeesters of het plaatsen van camera's indien dat op verzoek van bewoners in het kader van de veiligheid wenselijk is.	2011-2014	Jaarplannen 2011-2014	Jaarverslagen 2012-2013	In 2012 werkte Stichting WoonCompas voor het toevoegen van functies in de plint van complex Nesselint samen met de Mbo-opleidingen van Zadkine en Albeda College voor het beheer en de wekelijkse restaurantfunctie. De bewoners nemen deel aan senioren gym, koersbal, kaarten, creaclub en leveren hun bijdrage als vrijwilliger. De kinderopvang in de plint is dankzij de 'groene' wijk succesvol. In navolging van complexen de Aarhof en Helga heeft Stichting WoonCompas in 2012 camera's geplaatst in complex Waterkant, wederom op verzoek van bewoners. In 2013 is door Stichting WoonCompas vastgesteld dat het plaatsen van camera's in wooncentrum Waterkant heeft geleid tot het terugdringen van ongewenst bezoek. Bij nieuwbouw en renovatie heeft Stichting WoonCompas aandacht voor inbraak werende producten en plattegronden zonder obscure hoekjes. Goede verlichting draagt bij aan de veiligheid en de sfeer. Tevens licht zij de bewoners voor over babeltrucs en preventieve maatregelen. Overdag zijn huismeesters aanwezig, zij zijn alert en schrikken criminelen af. Stichting WoonCompas heeft gezien haar bovengemiddelde aandacht voor leefbaarheid en veiligheid in- en rondom haar complexen deze opgave 'goed' gerealiseerd.	Goed	8
Opgaven	21	Kwaliteit van wijken en buurten	Wijk en buurtbeheer	Stichting WoonCompas heeft de ambitie om in elk groot gezondheidscentrum dat zij in bezit heeft een deel (para) medische zorg te bieden met als doel faciliteiten aan te bieden en daarmee kwaliteit van wijken en buurt bevorderen.	2013-2014	Jaarplannen 2013-2014	Jaarverslagen 2013-2014	Na lang overleggen met verschillende partijen sloot Stichting WoonCompas in 2013 een overeenkomst met (para)medici om een gezondheidscentrum te huisvesten in complex Helga. Stichting WoonCompas heeft de begane grond van de hoogbouw grotendeels beschikbaar gemaakt voor dit centrum. In 2014 is gestart met de bouw van het gezondheidscentrum Het Lage Land in Helga. Dit is het vierde gezondheidscentrum in het bezit van Stichting WoonCompas, waarmee haar langjarige wens om in elk groot centrum een deel (para) medische zorg te bieden voltooid is. Het oordeel is 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7
Opgaven	22	Kwaliteit van wijken en buurten	Aanpak overlast	Aandachtspunt is de verhouding tussen enkele bewoners die in complexen wonen. Op fronten neemt de verdraagzaamheid af. Waar Stichting WoonCompas dat merkt laat zij bemiddelen.	2013-2014	Jaarplannen 2013-2014	Jaarverslagen 2013-2014	In complex Helga speelt de buurtondersteuner een positieve rol in het kader van het bevorderen van onderlinge verdraagzaamheid. Deze buurtondersteuner signaleert onmin en kweekt wederzijds begrip. Waar zaken dreigen te escaleren zet deze zich in om professionele bemiddeling te betrekken. Kleinere problemen worden zo vroegtijdig onderkend en opgelost. Het oordeel is 'ruim voldoende'.	Ruim voldoende	7

## H: Position paper Stichting WoonCompas

De afgelopen jaren was Stichting WoonCompas volop aan het bouwen, met als hoogtepunt de oplevering van Musa Katendrecht afgelopen zomer. De combinatie van functies in dit nieuwbouwproject worden door onze gebruikers, de bewoners, de leerlingen, logeerhuis De Buren en House of Hope zeer gewaardeerd.

Stichting WoonCompas heeft zich ontwikkeld tot een organisatie die partijen weet te binden en op doortastende en creatieve wijze projecten realiseert. Naast MUSA zijn de ontwikkeling van gezondheidscentra in bestaande wooncentra en de bouw van betaalbare woningen voor senioren en kwetsbare groepen daar voorbeelden van. Gezondheidscentra zijn plekken voor ontmoeting, maar maken het ook mogelijk dat onze bewoners langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. De portefeuille (eigendom en beheer) is sinds 2005 met 600 gestegen tot 1.700 eenheden. Deze groei was mogelijk door optimale inzet van het vermogen. Zodanig dat we de maximale investeringsruimte vonden voor het realiseren van de groei doelstelling. Stichting WoonCompas voer financieel scherp aan de wind.

Andere woningcorporaties kwamen de afgelopen jaren vaak negatief in het nieuws. Na een reeks van schandalen zijn de taken van woningcorporaties bij wet ingeperkt. Deze nieuwe Woningwet, maar ook de beperkte financiële polsstok hebben ertoe geleid dat groei niet langer vanzelfsprekend is. Wij richten ons de komende jaren vooral op transformatie en verduurzaming van de bestaande woningportefeuille en minder op groei.

Deze koerswijziging is vastgelegd in het herstelplan dat Stichting WoonCompas in het kader van het verscherpte toezicht heeft opgesteld. Wij zijn er van overtuigd dat wij blijvend aan de kaders van de nieuwe Woningwet kunnen doen. Het komt daarbij aan op samenwerking met partijen buiten onze organisatie en creativiteit en doorzettingsvermogen binnen onze organisatie. De vraag voor wie wij het doen staat daarbij centraal. Dat is die kwetsbare medemens, die in deze participatiesamenleving steeds meer in de knel komt. Daar zetten onze medewerkers zich dagelijks met passie en volle overtuiging voor in.

### Waarom en voor wie?

Stichting WoonCompas huisvest senioren en kwetsbare mensen die niet of niet zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien. Een groep die het in de participatiesamenleving steeds meer zelf moet doen. Stichting WoonCompas speelt hierop in door mensen meer op eigen kracht te laten doen en door de regie meer en meer los te laten. Het vertrouwen in de kracht van bewoners is groot. Waar het kan treedt Stichting WoonCompas op de achtergrond en neemt een meer faciliterende rol aan.

Er zijn ook mensen die niet meekunnen, niet iedereen is zelfredzaam of heeft voldoende 'eigen kracht'. Juist voor deze mensen wil Stichting WoonCompas er ook zijn: de senioren die niet mondig genoeg zijn om voor hun belangen op te komen, die niet weten bij wie ze kunnen aankloppen met hun zorgvraag of die niet in staat zijn om een dak boven hun hoofd te regelen door onvoldoende

financiële middelen. Mede door deze doelgroep te bedienen geeft Stichting WoonCompas invulling aan de diaconale doelstelling.

#### Wat en hoe?

Stichting WoonCompas is een sociaal huisvester en staat voor betaalbaar wonen. Daarnaast stimuleert Stichting WoonCompas de spontane ontmoeting om vervreemding en eenzaamheid tegengaan. Als mensen elkaar ontmoeten ontstaat er veel meer begrip, wordt het gezelliger en zijn mensen hulpvaardiger. Dat doet Stichting WoonCompas bijvoorbeeld door het realiseren van een gezondheidscentrum of ontmoetingsruimte in de wooncentra. Of zoals in MUSA Katendrecht door het mede huisvesten van 'House of Hope' en 'Logeerhuis de Buren'. Maar het kan ook zo simpel zijn als het plaatsen van een bankje naast de entree of een huismeester die zijn kantoortje deelt met de thuiszorgmedewerker, waardoor spontaan contact tussen professionals ontstaat.

Voor de écht kwetsbaren verzorgt Stichting WoonCompas huisvesting via (zorg)instellingen. Zij verzorgen naast huisvesting veelal ook zorg en psychische of maatschappelijke begeleiding. De panden die hiervoor worden ingezet zijn veelal reeds lang in ons bezit of zijn verworven voor onze opgave betreffende het souterrain van de woningmarkt (zonder dak projecten): ons maatschappelijk vastgoed.

#### Verscherpt Toezicht

Met ingang van 3 november 2015 heeft de Autoriteit woningcorporaties (Aw) het toezicht op woningcorporatie Stichting WoonCompas verscherpt. De Aw geeft aan dat de financiële positie van Stichting WoonCompas onvoldoende is om eventuele tegenvallers op te kunnen vangen. Het verscherpt toezicht houdt in dat de Aw toeziet op het opstellen en naleven van een herstelplan.

In het besluit speelt mee dat de Aw nog onvoldoende inzichtelijk heeft welke financiële consequenties de benodigde investeringen in het zorgvastgoed hebben. Stichting WoonCompas wordt net als andere 'zorgcorporaties' geconfronteerd met de veranderende spelregels voor wonen en zorg. Hoewel Stichting WoonCompas hierop heeft geanticipeerd is de uitwerking daarvan in de ogen van de Aw nog onvoldoende zeker.

Kernpunten uit het herstelplan zijn:

- Inkomsten gebruiken voor het aflossen van leningen;
- Inzet op transformatie of verkoop van zorgvastgoed;
- Verduurzamen van de woningvoorraad naar gemiddeld B-label;
- Betaalbaar houden van de woningen;
- Integraal risicomanagement en beheersmaatregelen;
- Samenwerking met de gemeente intensiveren;
- Huurders betrekken bij beleid.



Voldoen aan financiële ratio's is eveneens een opdracht voor Stichting WoonCompas. De ratio's zijn deels nieuw en de norm is op onderdelen aangescherpt. Het herstelplan draagt ertoe bij dat de belangrijkste financiële ratio's duurzaam voldoen binnen de gestelde periode.

Ratio	Norm	Realisatie in
Gewogen ICR	>1,4	2016
Gewogen DSCR Aw	>1,0	2020
Solvabiliteit WSW	>20%	2019
Dekkingsgraad	<1,0	2018
LTV bedrijfswaarde	<75%	2018

#### De balans opgemaakt

Stichting WoonCompas ontstond twintig jaar geleden uit ZorgCompas, een zorginstelling waar zorg de eerste prioriteit had en niet het vastgoed. Met de oprichting van Stichting WoonCompas is veel bereikt op vastgoed gebied. Stichting WoonCompas is uitgegroeid tot een professionele en zelfstandige woningcorporatie. Het huisvesten van kwetsbaren staat voorop en de dienstverlening is flink verbeterd. Stakeholders hebben een vaste plek bij beleidsvorming en dat heeft veel mooie projecten opgeleverd.

Of dat in de toekomst zo kan blijven? Wij verwachten van wel. Allereerst voeren wij het herstelplan uit om ons voortbestaan voor onze huurders te verzekeren en de Aw er van te overtuigen dat Stichting WoonCompas een duurzaam bedrijfsmodel heeft. De focus ligt in de eerste jaren noodgedwongen op het aflossen van leningen. Dit doen wij overigens zonder de huren (extra) te verhogen of te bezuinigen op de kwaliteit. Wij investeren wel in het verbeteren van de energieprestaties van de bestaande woningvoorraad en op het transformeren van zorgvastgoed, zoals De Aarhof. Blijvend wensen wij invulling te geven aan onze rol als maatschappelijk ondernemer en huisvester van kwetsbaren.

Marcel Korthorst  
directeur-bestuurder Stichting WoonCompas

## I: Reactie Stichting WoonCompas op uitkomsten visitatie

De visitatie van WoonCompas is afgerond. Het rapport geeft ons inzicht in de manier waarop WoonCompas functioneert, maar vooral in de manier waarop onze stakeholders naar ons kijken. Dat is waardevol voor ons, want we zijn verbonden met die stakeholders en we hebben ze nodig om ons werk te kunnen doen. Het rapport zal binnenkort op een specifieke bijeenkomst met onze belangrijkste stakeholders worden gedeeld en besproken. Verder zullen wij met enkele stakeholders over specifieke onderwerpen afzonderlijk in gesprek gaan. Ik wil alle mensen en organisaties die aan onze visitatie hebben meegewerkt daarvoor hartelijk danken.

Over het algemeen functioneert WoonCompas goed. De organisatie is op orde gebleken. De primaire taken van de corporatie worden naar behoren uitgevoerd. We hebben ten opzichte van de vorige visitatie ons niveau van presteren kunnen verbeteren. Daar zijn we best trots op, in een tijd waarin we tegen de trend in zijn gegroeid door het verwezenlijken van een aanzienlijke nieuwbouwpoging, de verhuurdersheffing en vpb-plicht ons financieel fors hebben aangeslagen, maar ook te maken hebben met imagoproblemen in de sector als geheel.

Wij onderkennen de zorgen van de commissie over de financiële continuïteit, maar het goedgekeurde herstelplan geeft aan dat wij ook op dat vlak op de goede weg zijn. WoonCompas geeft het financieel herstel vorm zonder ingrijpende maatregelen voor de huurders, zoals extra huurverhogingen of bezuinigingen op onderhoud. In het herstelplan is opgenomen dat WoonCompas de komende jaren leningen aflost, investeert in de verduurzaming van woningen en een verzorgingshuis ombouwt tot woningen.

Aanleiding voor het verscherpte toezicht vormde de onzekerheid over het zorgvastgoed en het onderhoud, de beperkte financiële bijstellingsmogelijkheden en een sterke focus op projectontwikkeling in het verleden. Het was zinvol om de vastgoedportefeuille volledig tegen het licht te houden. Door ons op de primaire doelgroep, de écht kwetsbaren te richten konden duidelijke keuzes worden gemaakt. Dat creëert ruimte voor zaken die nodig zijn en is nu ook duidelijk in de portefeuillestrategie vastgelegd.

Overigens heeft de inmiddels afgeronde ontwikkeling van MUSA Katendrecht geen direct verband met het verscherpte toezicht. Ik merk dat bewoners en andere belanghebbenden die link wel eens leggen, maar het tegendeel is waar: het project MUSA heeft onze financiële positie juist versterkt en draagt in die zin bij aan het financiële herstel. Wel is het zo dat projectontwikkeling risico's met zich meebrengt die op dit moment niet passend zijn. Daarom wijzigt de focus van WoonCompas van projectontwikkeling richting beheer.

Op basis van het rapport en de opmerkingen van onze stakeholders zien we voor de komende jaren de volgende aandachtspunten:

- Het huisvesten van bijzondere doelgroepen
- Meer / gelijkmatiger aandacht voor de verschillende objecten
- Onderzoeken van de mogelijkheden voor samenwerking
- Het betrekken van belanghebbenden bij het beleid
- Het communiceren over succesvolle projecten
- Toekomstvisie helder communiceren

Ik ben blij met de complimenten die wij hebben ontvangen, die geef ik met plezier door aan de medewerkers van WoonCompas. Wij gaan - gesterkt daardoor - weer met passie en volle overtuiging aan de slag voor onze senioren en kwetsbare Rotterdammers.

Mede namens de Raad van Commissarissen,  
Marcel Korthorst directeur-bestuurder WoonCompas