

Maatschappelijke visitatie Woningstichting Domus

Woningstichting Domus

Oprachtgever: Woningstichting Domus

Rotterdam, 1 september 2015



Maatschappelijke visitatie Woningstichting Domus

Woningstichting Domus
Visitatieperiode 2010 tot en met 2013

Opdrachtgever: Woningstichting Domus

Wouter Vos
Hugo ter Heegde
Marieke Kalkman

Rotterdam, 1 september 2015

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profitsectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Beoordeling maatschappelijke prestaties Woningstichting Domus	8
Recensie	8
Samenvatting	11
Beoordeling	13
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Opgaven	16
1.3 Prestaties in het licht van de opgaven	17
1.4 Ambities	22
1.5 Ambities in relatie tot de opgaven	23
1.6 Beoordeling	24
2 Presteren volgens Belanghebbenden	25
2.1 Inleiding	26
2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	26
2.3 Beoordeling	26
2.4 Boodschap	31
3 Presteren naar Vermogen	33
3.1 Inleiding	34
3.2 Financiële continuïteit	34
3.3 Doelmatigheid	37
3.4 Vermogensinzet	38
3.5 Beoordeling	39
4 Presteren ten aanzien van Governance	41
4.1 Inleiding	42
4.2 Besturing	42
4.3 Intern toezicht	44
4.4 Externe legitimering en verantwoording	48
4.5 Beoordeling	49
Bijlagen	51
Bijlage 1: Bestuurlijke reactie Woningstichting Domus	52
Bijlage 2: Geïnterviewde personen	55
Bijlage 3: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	56
Bijlage 4: Curricula Vitae van de visitatoren	58
Bijlage 5: Bronnenlijst	62
Bijlage 6: Presteren naar Opgaven	63

Voorwoord

Het visitatiestelsel

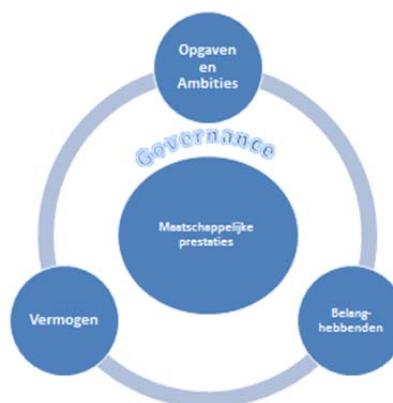
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.



In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Indien een corporatie groter is dan 1.000 verhuurbare eenheden stelt de bestuurder aan het begin van de visitatie een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. Voor corporaties kleiner dan 1.000 verhuurbare eenheden, hetgeen van toepassing is op Woningstichting Domus, geldt echter dat het opstellen van een Position Paper niet verplicht is. De corporatie heeft er voor gekozen geen Position Paper te schrijven vanwege de tijd die dit in beslag neemt.

Aanpak van Ecorys

Woningstichting Domus heeft in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. Dit was voor de uiterlijke datum van 31 december 2015 die door Aedes wordt gehanteerd voor Woningstichting Domus. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden over de periode 2010 tot en met 2013, met een doorkijk naar 2014. Het laatste betekent dat prestaties uit 2014 zover bekend en relevant wel worden genoemd maar niet in de beoordeling worden meegenomen. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Wouter Vos, Hugo ter Heegde, Marieke Kalkman. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	1	2	3	4	5	6	7
Deskresearch							
Startbijeenkomst							
Interne interviews							
Belanghebbenden							
Concept rapport							
Interne bespreking							
Eindpresentatie							
Eindrapport							

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmundend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij onderstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Cijfer	Prestatie
10	Uitmundend
9	Zeer goed
8	Goed
7	Ruim voldoende
6	Voldoende
5	Onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
3	Zeer onvoldoende
2	Slecht
1	Zeer slecht

Leeswijzer

Deel 1 omvat de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woningstichting Domus.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Bestuurlijke reactie Woningstichting Domus;
2. Betrokken personen (intern en extern);
3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
4. Curricula vitae van de visitatoren;
5. Bronnenlijst;
6. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Beoordeling maatschappelijke prestaties Woningstichting Domus

Recensie

Woningstichting Domus is een relatief kleine corporatie uit Roermond met een focus op zorgvastgoed. Vier jaar geleden scoorde Woningstichting Domus goed op de visitatie. Het is interessant om te zien dat vier jaar later Woningstichting Domus wederom goed scoort, maar wel een aantal duidelijke veranderingen heeft ondergaan. De corporatie zag zich geconfronteerd met een aantal stevige uitdagingen. De kwetsbaarheid van een kleine corporatie werd duidelijk toen de beschikbare personele capaciteit onder druk kwam te staan. Door het wegvallen van bepaalde medewerkers en moeizame samenwerking tussen anderen ontstond direct een druk op de corporatie.

Een periode waarin hard gewerkt is om de financiële kaders weer de scherpste te geven die van toezichhoudende instanties wordt verwacht is succesvol afgerond. Met de nodige hindernissen heeft de corporatie de lastige omstandigheden het hoofd geboden. Onder druk van deze omstandigheden heeft de corporatie haar beleid opnieuw geformuleerd en duidelijke keuzes gemaakt. Hiermee heeft de corporatie op dit moment een frisse en strakke uitstraling, passend bij een moderne corporatie. Dit is een duidelijk ander beeld dan vier jaar geleden.

We constateren dat Woningstichting Domus in staat is om, ondanks de beperkte omvang, belangrijke projecten voor de regio te kunnen realiseren. Met name op gebied van zorg heeft Woningstichting Domus nadrukkelijk voorzien in een behoefte in de regio. Dit wordt ook als zodanig herkend door de belangrijkste partners in de regio. Tussen de grotere corporaties heeft Woningstichting Domus een volwaardige plek en is ze onderdeel van het brede volkshuisvestelijke systeem. De corporatie heeft een duidelijk beeld bij de ontwikkeling van de regio en hetgeen Woningstichting Domus hierin kan betekenen. Men realiseert zich dat de nieuwbouwopgave minder groot wordt en dat dit een andere rol vergt van de corporatie. De wijze waar hiermee wordt omgegaan geeft blijk van een realistische ambitie.

Woningstichting Domus is een corporatie die blijk geeft van een helder bewustzijn ten aanzien van haar rol en plek in de regio. Men is zich bewust van de beperkte capaciteit en realiseert zich dat ze hierdoor flexibel moet zijn en open moet staan voor haar omgeving. Het doet de visitatiecommissie deugd dat de corporatie niet alleen kan aangeven waar ze trots op is en wat ze goed in de vingers hebben, maar dat ze ook rekenschap geven van hetgeen ze niet weten en waar de twijfel zit. Hierdoor ontstaat een open blik naar de toekomst en de omgeving en is er een bereidheid om te luisteren naar deze omgeving.

Men heeft geleerd van de afgelopen jaren. In die zin kunnen de moeilijke jaren wellicht een geschenk blijken. Er lijkt meer ruimte ontstaan voor zelfreflectie en zelfbewustzijn. Zonder dit te abstract of wellicht zweverig te willen voorstellen, zien we hierin een scherpste ontstaan wat betreft de meest wezenlijke en belangrijke kaders. Het werk wordt gedaan vanuit een duidelijke overtuiging en visie, maar zonder het risico van zelfoverschatting.

De uitdaging voor de corporatie zal vooral zijn om de positieve energie vast te houden, ook als het aantal nieuwe projecten zal gaan afnemen. Daarbij is het zaak om de bewoners en de andere belanghebbenden steeds te blijven betrekken bij de keuzes die gemaakt moeten

worden. De corporatie krijgt de komende jaren naar verwachting een andere rol, waarin beheer van het vastgoed een meer centrale rol zal krijgen. Dit stelt ook andere eisen aan de competenties van de organisatie. Evenzo blijf je als kleine corporatie vatbaar voor externe veranderingen. Of die veranderingen nu uit Den Haag komen, of van andere plekken, de corporatie is zich hiervan bewust en zal ook in de toekomst per verandering moeten bezien welke consequenties dit heeft voor de organisatie.

Aanvullende aanbevelingen:

- Hou aandacht voor de doelmatigheid. Zoek naar mogelijkheden om de organisatie minder kwetsbaar te maken voor personele schommelingen;
- Bezin op, en beschrijf, de veranderende opgave en de daarmee samenhangende rol en mogelijkheden van de corporatie. Hier is nu tijd en ruimte voor;
- Versterk de verslaglegging van de Raad van Commissarissen in het jaarverslag;
- Steek energie in het uitbreiden, danwel anders vormgeven, van de Huurdersbelangenvereniging.

Terugblik op de vorige visitatie

In november 2009 heeft Woningstichting Roermond te Roermond opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen maart 2010 en februari 2011. Met ingang van 1 januari 2011 heeft Woningstichting Roermond een naamswijziging ondergaan. Vanaf die datum is de corporatie verder gegaan onder de naam Woningstichting Domus. In bovenstaande recensie is reeds opgenomen op welke wijze Woningstichting Domus de aandachtspunten vanuit de vorige visitatie heeft verwerkt.

Scorekaart

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	7,3	7,0	7,0		7,3	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
Prestaties	7,0	8,2	7,4	7,0	7,0		7,3	50%	7,3
Relatie en communicatie							7,7	25%	
Invloed op beleid							7,1	25%	
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit							7,0	30%	6,4
Doelmatigheid							5,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						7,0	33%	6,8
	Check						8,0		
	Act						6,0		
Intern toezicht	Functioneren Raad						7,3	33%	
	Toetsingskader						6,0		
	Governancecode						7,0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	33%	
	Openbare verantwoording						6,0		

Samenvatting

Profielschets

Woningstichting Domus beschrijft zichzelf als een betrokken maatschappelijk ondernemer en als kleine, slagvaardige woningcorporatie met een sociaal hart. De corporatie heeft ultimo 2013 717 huurwoningen in bezit. Daarnaast heeft de corporatie 256 onzelfstandige overige wooneenheden en 4 tijdelijke klaslokalen die later tot appartement worden getransformeerd, waardoor het totaal aantal wooneenheden op 977 komt. Tevens beschikt de corporatie over 283 parkeerplaatsen. Voor het overgrote deel is het vastgoed gelegen in Roermond.

Woningstichting Domus wordt door het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting getypeerd als een corporatie met een gemiddeld profiel (Corporatie in Perspectief, CFV).

Woningbezit

Uit de publicatie *Corporatie in Perspectief* blijkt dat de woningvoorraad van Woningstichting Domus wordt gekenmerkt door een hoog percentage meergezinsetagebouw met lift en onzelfstandige overige wooneenheden. In het geval van Woningstichting Domus zijn dit voornamelijk zorgwoningen die huurders rechtstreeks huren van een zorgpartij. Daarnaast heeft de corporatie relatief veel woningen (nultredenwoningen) in het bezit die geschikt zijn voor zorgbehoevenden.

Als er wordt gekeken naar de bouwperiode van de woningvoorraad valt op dat de corporatie een relatief nieuw bezit heeft: 40% van het bezit is gebouwd in de periode na 2000. Ter referentie: landelijk ligt dit percentage op 15%. Ook het bezit uit de periode tussen 1980 en 1999 is relatief sterk vertegenwoordigd. Dit betekent dat de corporatie naar verhouding minder woningen in bezit heeft uit de periode van voor 1979, wat (indirect) invloed heeft op de (renovatie) opgaven van de corporatie.

De gemiddelde huurprijs per wooneenheid ligt met € 525,- een stuk hoger dan het landelijke niveau (€ 469,-) en dan bij de referentiegroep (€ 479,-). De maximaal toegestane huur voor de DAEB-woningen ligt dan ook relatief hoog ten opzichte van de benchmark. Hier kan tegenover gesteld worden dat de huurprijzen in 2013 minder sterk zijn gestegen bij Woningstichting Domus. De DAEB-woningen krijgen 142 woningwaarderingpunten. Dit is 1 punt hoger dan landelijk en 8 lager dan in de referentiegroep. Hoewel de prijs-kwaliteit van de woningen van Woningstichting Domus relatief ongunstig lijkt kan hier tegenin worden gebracht dat 40% van het bezit relatief nieuw is en dit niet terugkomt in de woningwaarderingpunten (het bouwjaar wordt bij de waardering alleen gebruikt voor het bepalen van het energielabel voor woningen waar deze nog niet voorhanden was).

Tabel 1 Woningbezit

Type woningen	Woningstichting Domus	Landelijk
Eengezinswoningen	34,6	42,1
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	12,0	25,7
Meergezinsetagebouw met lift	26,8	14,6
Hoogbouw	0,0	11,2
Onzelfstandige overige wooneenheden	26,6	6,1
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2014), Woningstichting Domus, Aedes.

Globale governancestructuur

Organisatie

Het bestuur van Woningstichting Domus wordt gevormd door één directeur-bestuurder. Sinds halverwege 2011 is dat mevrouw Huismans. Zij heeft tussen juli 2011 en april 2012 als waarnemend directeur de honneurs waargenomen voor de vorige directeur-bestuurder die in die periode arbeidsongeschikt was. Per november 2013 is de vorige directeur-bestuurder na twee jaar arbeidsongeschiktheid officieel uit dienst getreden. Ook op de financiële afdeling heeft een belangrijke medewerker de corporatie verlaten. Per februari 2012 is een coördinator financiën in dienst getreden om de functie van het hoofd financiën over te nemen die arbeidsongeschikt was en per oktober 2013 uit dienst is getreden. Naast deze personele verschuivingen heeft de corporatie te maken met twee langdurig zieke medewerkers waardoor de corporatie extra personeel in heeft moeten huren.

De visitatiecommissie constateert dat binnen de corporatie verschuivingen in personele bezetting hebben plaatsgevonden op keyposities binnen de corporatie en te maken heeft met langdurig zieken. Daarbij komt dat de financiële situatie de corporatie noodzaakte een pas op de plaats te maken en een financieel herstelplan te schrijven. De corporatie heeft dit op een professionele manier gedaan en staat er begin 2015, zowel organisatorisch als financieel, weer goed voor.

Het werkapparaat bestond ultimo 2013 uit 12 medewerkers die gezamenlijk 8,58 fte's vervullen (exclusief directeur-bestuurder van 1 fte).

De corporatie beschikt over een Raad van Commissarissen die de taak heeft toezicht te houden op het bestuur, het beleid en de algemene gang van zaken binnen Woningstichting Domus. De Raad van Commissarissen fungeert daarnaast tevens als klankbord en/of adviseur van het bestuur. Ten aanzien van het bestuur vervult de Raad van Commissarissen tevens de rol van werkgever.

In 2009 is Woningstichting Domus een samenwerkingsverband aangegaan met Woningstichting Kessel en Woonservice Urbanus op het gebied van kennisdeling en beleid. Doel was om de kwetsbaarheid van de organisaties te verminderen, de professionaliteit te versterken en op deze wijze de volkshuisvestelijke opgave vanuit een zelfstandige positie adequaat te blijven oppakken. In 2012 is deze samenwerking verder geïntensiveerd door onder andere de backoffice van de drie corporaties op elkaar af te stemmen en gezamenlijk de inkoop te organiseren.

Eind 2014 is besloten de samenwerking te beëindigen per 1 juni 2015 vanwege de strategische herpositionering van Woonservice Urbanus (onderzoek naar mogelijkheden tot fusie) en Woningstichting Kessel.

Naast deze samenwerking neemt Woningstichting Domus deel in het samenwerkingsverband Domaas. Domaas is in 2013 begonnen als een samenwerkingsverband van 18 kleine woningcorporaties in Limburg en één corporatie uit Noord-Brabant. De 19 corporaties in dit samenwerkingsverband kiezen zowel voor zelfstandigheid als voor samenwerking. Samenwerking wordt gerealiseerd door kennis en kunde uit te wisselen. Doel is het verbeteren van het bedrijfsmatig en maatschappelijk verantwoord functioneren. Deze community ondersteunt en draagt bij aan de realisatie van deze doelstellingen (bron: www.aedes.nl). Inmiddels bestaat het Domaasverband nog uit 18 corporaties.

Verbindingen

De corporatie heeft geen verbindingen.

Beoordeling

Woningstichting Domus krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2. Beoordeling

Perspectief	Prestatie	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	Goed	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	Ruim voldoende	7,3
Presteren naar Vermogen	Voldoende	6,4
Presteren ten aanzien van Governance	Ruim voldoende	6,8

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5 Woningstichting Domus scoort ten aanzien van het Presteren naar Opgaven en Ambities gemiddeld goed. Als het gaat om de Opgaven leveren met name de prestaties ten aanzien van het huisvesten van de bijzondere doelgroep en de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer een positieve bijdrage. De visitatiecommissie beoordeelt de ambities en doelstellingen van de corporatie als passend bij de externe opgaven. De eigen ambities bestrijken een langere periode dan de prestatieafspraken met de gemeente en zijn lokale en regionale ontwikkelingen als uitgangspunt genomen.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,3 De maatschappelijke prestaties van Woningstichting Domus worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 7,3. De belanghebbenden bevestigen dat Woningstichting Domus uitblinkt in het huisvesten van de bijzondere doelgroepen. Zij waarderen dit onderdeel als 'goed'. Over de relatie en communicatie en de invloed die belanghebbenden hebben op het beleid zijn de ondervraagde partners zeer tevreden. De Huurdersbelangenvereniging is het meest kritisch over de kwaliteit van wijken en buurten. Dit komt voort uit overlast van hangjongeren en het hier en daar ontbreken van een speeltuin. De Huurdersbelangenvereniging is van mening dat de gemeente hierin een gezamenlijke taak heeft met de corporatie.

Presteren naar Vermogen

6,4 Op het gebied van Presteren naar Vermogen worden de prestaties van Woningstichting Domus beoordeeld met een 6,4. De corporatie is financieel gezond, voldoet aan de gestelde normstellingen van de externe toezichthouder en hanteert een actieve manier vermogensbeleid. Daarnaast kan de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties goed verantwoorden en motiveren. Een kanttekening die gemaakt moet worden is dat Woningstichting Domus in vergelijking met andere corporaties geen sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft. Mede door de afwikkeling van twee arbeidscontracten en de inhuur van extra personeel om de afwezigheid van twee medewerkers vanwege langdurige ziekte op te vangen. De voorgenoemde punten onderstrepen de kwetsbaarheid van een kleine organisatie zoals Woningstichting Domus.

De kwaliteit van de financiële informatie en de geprognostiseerde liquiditeit is één jaar van de visitatieperiode onvoldoende geweest en reden geweest voor het CFV en WSW om een

financieel herstelplan te vragen. Dit heeft de corporatie op een zeer adequate manier gedaan. Een jaar later stonden alle parameters op 'groen'.

Inmiddels is er een coördinator financiën die het hoofd financiën heeft vervangen en is er een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld. De corporatie heeft de financiële situatie verbeterd en voldoet weer aan de financiële toezichtseisen. De financiële situatie probeert de corporatie verder te verbeteren door de netto bedrijfslasten omlaag te krijgen. Over de afgelopen vier jaar lagen deze nog boven de benchmark, mede door de afwikkeling van twee arbeidscontracten en de inhuur van extra personeel om de afwezigheid van twee medewerkers vanwege langdurige ziekte op te vangen. De voorgenoemde punten onderstrepen de kwetsbaarheid van een kleine organisatie zoals Woningstichting Domus. Hier tegenover staat dat Woningstichting Domus de manier waarop zij het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties inzet op zeer zorgvuldige wijze verantwoord en gemotiveerd heeft.

Presteren ten aanzien van Governance

6,8

Woningstichting Domus presteert op alle vlakken binnen het onderdeel Presteren ten aanzien van Governance conform het ijkpunt voor een zes of hoger.

De beleidscyclus is goed op orde met een systeem waardoor plan, check en act goed te volgen zijn. De RvC houdt op een professionele manier toezicht maar fungeert ook als klankbordrol voor de directeur-bestuurder. Daarbij houdt de corporatie de samenstelling van de Raad scherp in de gaten en wordt de Governancecode doorleefd. Ten slotte is ook de externe legitimering en verantwoording naar alle belanghebbenden op een adequate manier georganiseerd.

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woningstichting Domus wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in jaren 2010-2013 worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

1.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

1.2.1 Regionale opgaven

In de regionale woonvisie Midden-Limburg Oost 2010-2014 wordt onder meer de kwantitatief voldoende planvoorraad voor die periode gekoppeld aan de kwalitatieve woningbehoefte in de regio. Er zullen 2.365 woningen worden toegevoegd. Er wordt een gezamenlijke verantwoordelijkheid uitgesproken als het gaat om het huisvesten van starters/jongeren, mensen met een zorgbehoefte, statushouders, migranten en woonwagenbewoners. Vanuit een gedeelde visie op toekomstbestendigheid wordt overeengekomen zoveel mogelijk duurzaam en levensloopbestendig te bouwen. Gedurende de looptijd van de woonvisie zullen concrete plannen worden gemaakt voor de herstructureringsopgaven, die zich met name in Roermond concentreren.

1.2.2 Lokale opgaven

Gemeente Roermond

In 2013 worden in Roermond prestatieafspraken overeengekomen. Ze bestaan uit meerjarige prestatieafspraken op strategisch niveau over de zeven prestatievelden van het BBSH. Jaarlijks worden deze uitgewerkt in uitvoeringsplannen die ook worden gebruikt voor de monitoring van de voortgang, waarvan een checklist wordt gemaakt.

Gemeente Leudal

Woningstichting Domus heeft ook meerjarige prestatieafspraken gesloten met de gemeente Leudal en drie andere corporaties. Omdat het bezit van Woningstichting Domus zeer beperkt is in deze gemeente ligt de focus op de prestatieafspraken met de gemeente Roermond.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Woningstichting Domus werkt niet alleen samen met de gemeente Roermond, maar ook met anderen, zoals zorgpartijen. Met de gemeente, een aantal gemeentelijke instanties, collega-corporaties en zorgpartijen heeft Woningstichting Domus bijvoorbeeld samenwerkingsafspraken vastgelegd voor het voorkomen van maatschappelijke uitval van een persoon of gezin en het terugdringen van de persoonlijke problemen die hieraan ten grondslag liggen.

Een ander voorbeeld is het Hennepconvenant Limburg 2012, dat werd overeengekomen met onder meer politie, de arrondissementsparketten Maastricht en Roermond en het UWV. Een

ander voorbeeld is het convenant kwetsbare burgers (2013) dat, gezamenlijk met de gemeente Roermond, provincie Limburg, collega corporaties en zorgpartijen, is opgesteld. Dit convenant ziet toe op een gezamenlijke aanpak van deze partijen bij het huisvesten en begeleiden van kwetsbare burgers.

1.3 Prestaties in het licht van de opgaven

Bij de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt gekeken naar de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld met de gemeente. Omdat in de periode 2010-2012 geen specifieke opgaven met de gemeente Roermond zijn vastgelegd in prestatieafspraken zijn in die periode de prestaties beoordeeld in het licht van de visie van de corporatie op de opgaven. Hiervoor hebben wij gebruik gemaakt van het Ondernemingsplan 2009-2012. Voor het jaar 2013 zijn wel prestatieafspraken voorhanden, de prestaties voor dit jaar hebben we in het licht van deze externe opgaven beoordeeld.

Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage zes. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0	7,3
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8,0	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3	
(Des)investeren in vastgoed	7,0	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	

1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,0 Ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep heeft Woningstichting Domus een aantal ambities vastgelegd in het Ondernemingsplan 2009-2012. Zo wil de corporatie starters een voorrangspositie geven bij de toewijzing van woningen en de keuzevrijheid van huurders vergroten als het gaat om de inrichting van keukens en badkamer. De corporatie neemt zich voor voor verkoop van woningen tussenvormen te ontwikkelen (zoals bijvoorbeeld Koopgarant) en op te treden tegen illegale onderhuur. Als in 2013 met de gemeente Roermond prestatieafspraken worden overeengekomen, maken daar de 90 procent-eis en de realisatie van de gemeentelijke taakstelling rond statushouders deel van uit.

In 2010 zijn twee woningen met een goedkope huur vrijgekomen. Deze zijn, samen met 17 betaalbare woningen, toegewezen aan starters. Ook in de jaren daarna worden woningen voor starters gelabeld. Daarbij zijn tientallen woningen in de wijk Roermondse Veld, vanwege hun prijsstelling, voor starters beschikbaar. De woningen uit bestaand bezit die Woningstichting Domus voor verkoop aanbiedt, hebben allen een verkoopprijs van rond de € 100.000,-. Met ingang van 2010 hebben de bewoners, zoals Woningstichting Domus zich ook had voorgenomen, keuzemogelijkheden als het gaat om de (her-)inrichting van keukens en badkamers.

In 2013 en 2014 wordt voldaan aan de met de gemeente gemaakte afspraken. Aan de eis om 90% van de vrijkomende woningen toe te wijzen aan mensen met een gezamenlijk jaarinkomen tot € 34.229,- (prijspeil 2013) is voldaan met 95% in 2013 respectievelijk 97% in 2014. Net als in voorgaande jaren labelt Woningstichting Domus woningen speciaal voor starters (of jongeren, wat in de Woningstichting Domus-terminologie hetzelfde is). De betrokken corporaties zorgen er gezamenlijk voor dat de gemeentelijke taakstelling met betrekking tot asielzoekers wordt behaald.

In 2011 wordt door Woningstichting Domus, samen met de plaatselijk opererende collega-corporaties en de gemeente, het convenant dat woonfraude moet voorkomen geactualiseerd en opnieuw vastgesteld. Hetzelfde gebeurt in 2013 met het Convenant voorkoming huisuitzetting.

In het kader van betaalbaarheid streeft Woningstichting Domus, zo is in het Ondernemingsplan 2009-2012 vastgelegd, naar huurprijzen die in evenwicht zijn met het inkomen van de primaire doelgroep. In 2010 beperkt de huurverhoging zich tot 1,2%, wat gelijk is aan de inflatie over 2009. Woningstichting Domus tekent daarbij aan dat dit niet genoeg is om de kostenstijging waarmee de corporatie zich geconfronteerd ziet, te compenseren. Ook in 2012 en 2013 is de huurverhoging die Woningstichting Domus doorvoerde inflatievolgend.

In 2013 worden voor het eerst inkomensafhankelijke huurverhogingen opgelegd. Huishoudens met een inkomen tot € 43.000 krijgen een huurverhoging van 4%; huishoudens met een hoger gezamenlijk inkomen zien hun huren stijgen met 6,5%. Hiermee voldoet Woningstichting Domus ook aan de prestatieafspraken met de gemeente op dit punt, die inhoudt dat de huurverhoging binnen de wettelijke kaders moet blijven.

Beoordeling

Woningstichting Domus levert op het prestatieveld huisvesting van de primaire doelgroep prestaties die gelijk zijn aan de opgaven. Zowel als het gaat om toewijzing als in het kader van betaalbaarheid zijn de eigen ambities waargemaakt en is ook datgene nagekomen wat met de gemeente is afgesproken. Op dit terrein presteert Woningstichting Domus dus ruim voldoende en wordt een 7,0 gescoord.

1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

8,0

Als het gaat om huisvesting van bijzondere doelgroepen heeft Woningstichting Domus, conform het Ondernemingsplan 2009-2012 de ambitie om samen met welzijnsorganisaties te zoeken naar oplossingen voor de huisvestingsproblemen van ouderen, mensen met een psychogeriatrische of somatische zorgvraag, of een verstandelijke of lichamelijke beperking. Vanaf 2013 vloeit uit de prestatieafspraken met de gemeente Roermond de eis voort om te voorzien in voldoende aangepaste woningen voor ouderen en andere doelgroepen.

In 2010 levert Woningstichting Domus vier woonprojecten op voor de stichting Pedagogische Sociaal Werk (PSW), die samen goed waren voor de huisvesting van 106 verstandelijk gehandicapten. Daarnaast wordt een project met nog eens 21 woongelegenheden voor PSW in voorbereiding genomen (oplevering 2011). Met verzorgingscentrum RCG (onderdeel van de Stichting Proteion) worden, ook in 2010, afspraken gemaakt over het leveren van zorg aan de oudere bewoners in de complexen in de binnenstad. Daarnaast worden in overleg met de gemeente Roermond in het kader van de WMO aanpassingen uitgevoerd aan twaalf woningen.

In de jaren daarna spant Woningstichting Domus zich in voor dienstverlening en producten, indien nodig met zorginstellingen, die afgestemd zijn op de wens van senioren om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen. In 2014 rapporteert Woningstichting Domus een woningbezit dat voor bijna een kwart bestaat uit zorgwoningen. Dit zijn allemaal onzelfstandige wooneenheden voor cliënten van PSW, Proteion en Mensana.

Beoordeling

Zowel de eigen ambities als de prestatieafspraken met betrekking tot de huisvesting van bijzondere doelgroepen zijn vooral kwalitatief van aard. De kwantitatieve uitvoering die Woningstichting Domus daaraan geeft, met de oplevering van vijf woonprojecten voor mensen met een verstandelijke beperking, WMO-aanpassingen en, in 2014, een woningbestand dat voor bijna een kwart uit zorgwoningen bestaat, overtreft Woningstichting Domus volgens de visitatiecommissie de opgaven. De corporatie scoort hiermee een 8,0.

1.3.3 *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

7,3

De technische staat van het hele bezit van Woningstichting Domus is eind 2010 in kaart gebracht door middel van een zogenaamde nulmeting. Aan de buitenzijde zijn de woningen steekproefsgewijs geïnspecteerd en bovendien is van ongeveer de 75 woningen de technische staat van het interieur opgenomen. Ook zijn er inspecties aan de daken van alle complexen uitgevoerd. In datzelfde jaar wordt bovendien het strategisch voorraadbeleid (SVB) nader uitgewerkt.

Onderhoudskosten worden bij Woningstichting Domus onderverdeeld in kosten voor planmatig en niet-planmatig onderhoud. Ook geriefsverbetering, zoals het aanbrengen van dubbele beglazing of het plaatsen van een combiketel, maakt, al of niet op verzoek van de huurder, onderdeel uit van het onderhoud. De totale onderhoudskosten bedragen in 2010 € 601.305,-. In 2011 wordt € 676.490,-, in 2012 € 1.050.910,- en in 2013 € 1.010.000,- uitgegeven aan onderhoud.

Over de kwaliteit van de dienstverlening zijn met de gemeente Roermond geen afspraken gemaakt, maar in het eigen Ondernemingsplan heeft Woningstichting Domus de ambitie neergelegd om het KWH-label te behouden. In alle jaren van de visitatie is Woningstichting Domus hierin geslaagd, met als gemiddeld cijfer een 7,8. Omdat Woningstichting Domus hecht aan een optimale dienstverlening, worden er ook eigen onderzoeken uitgevoerd. Nieuwe en vertrekkende huurders wordt gevraagd hoe de service die Woningstichting Domus heeft verleend is ervaren. Ook in het kader van een leefbaarheidsenquête onder alle huurders in 2010, heeft Woningstichting Domus onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid van haar huurders.

In 2012 conformeert Woningstichting Domus zich aan het Convenant Energiebesparing Corporatiesector, maar naar letter en geest daarvan handelt Woningstichting Domus gedurende de gehele visitatieperiode. Vanaf 2010 worden voor nieuwe woningen zodanige maatregelen getroffen dat zij direct een A-label kunnen krijgen. Door aanpassingen in het bestaand bezit stijgt het percentage woningen met een groen label tussen 2010 en 2013 van 49% naar 65%. Waar mogelijk worden oude cv-ketels vervangen door nieuwe HR-toestellen in de woningen en energiezuinige lampen aangebracht in gezamenlijke ruimtes.

Woningstichting Domus participeert sinds 2012 in Zonnig Limburg, een initiatief van 22 van de 33 Limburgse woningcorporaties om de aanschaf van zonnepanelen door bewoners te

stimuleren. Hiervoor kan de huurder subsidie verkrijgen bij de provincie en een bijdrage krijgen van Woningstichting Domus.

Beoordeling

Woningstichting Domus streeft, zo is in het Ondernemingsplan 2009-2012 vastgelegd, naar een kwalitatieve, duurzame woning die te allen tijde in de markt blijft. In de prestatieafspraken uit 2013 met Roermond worden geen afspraken opgenomen over het onderhoud van woningen, maar in de uitvoeringsafspraken voor 2014 is opgenomen dat corporaties ervoor zorgen dat de kwaliteit van de woningvoorraad gewaarborgd wordt en waar nodig verbeterd. Op grond van een nulmeting uit 2010, waarin de staat van het bezit is beschreven, en aan de hand van het in datzelfde jaar aangepaste SVB, worden structureel onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. Hiermee levert Woningstichting Domus prestaties die gelijk zijn aan de opgaven, zowel intern als extern. De corporatie scoort op dit onderdeel derhalve een 7,0.

Als het gaat om de kwaliteit van de dienstverlening evenaren de prestaties ook de eigen opgaven. In het Ondernemingsplan wordt de ambitie neergelegd om het KWH-label te behouden en om door middel van diverse onderzoeken onder haar huurders haar dienstverlening voortdurend naar een hoger plan tillen. Beide ambities worden gedurende de visitatieperiode waargemaakt. Hiermee scoort Woningstichting Domus een 7,0.

Gedurende de visitatieperiode maakt Woningstichting Domus de eigen ambitie om duurzame producten te realiseren en duurzaam nieuw te bouwen waar. Al voordat daarover prestatieafspraken met de gemeente bestaan en het sectorbrede energieconvenant van kracht wordt, houdt Woningstichting Domus zich bezig met de labeling van haar bezit en het verbeteren van de energieprestaties van haar woningen. Ook op dit onderdeel overtreffen de prestaties van Woningstichting Domus de opgaven en scoort de corporatie opnieuw een 8,0.

Het eindcijfer voor het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer is een 7,3.

1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,0

Over de gehele visitatieperiode bezien heeft Woningstichting Domus de verkoopdoelstelling gehaald. Alleen in het laatste jaar, 2013, is het de corporatie niet gelukt om de twee begrote woningen te verkopen.

Als nieuwbouw doelstelling heeft Woningstichting Domus in het ondernemingsplan 2009-2012 opgenomen dat zij inzet op de realisatie van sociale grondgebonden (starters)woningen. Deze doelstelling heeft de corporatie niet verwezenlijkt. Vanwege de veranderende omstandigheden (beperkte financiële mogelijkheden en grote hoeveelheid reeds gerealiseerde nieuwbouw) heeft de corporatie bijgestuurd en in 2012 en 2013 geen nieuwbouw gerealiseerd of geïnitieerd. Zowel de gemeente als de Huurdersbelangenvereniging hebben te kennen gegeven dat er in de aankomende periode geen nieuwbouwpoging in het werkgebied van Woningstichting Domus liggen.

In de periode 2010 en 2011 heeft de corporatie nog wel zorgwoningen opgeleverd voor cliënten van PWS met een verstandelijke handicap. Voor sloop, het verbeteren van bestaand woningbezit en maatschappelijk vastgoed zijn geen doelstellingen opgesteld. Dit heeft onder meer te maken met het feit dat de woningvoorraad van Domus zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin op orde is.

Beoordeling

Woningstichting Domus heeft op het gebied van (des)investeren in vastgoed gehandeld naar de eigen financiële mogelijkheden en naar de maatschappelijke vraag naar sociale woningen in de gemeente Roermond. De corporatie heeft daarom beredeneerd afgezien van het streven om sociale eengezinswoningen te bouwen voor starters. De verkoop van woningen fluctueert, maar over de gehele visitatieperiode heeft de corporatie de doelstelling voor het verkopen van woningen gehaald. Al met al zijn de prestaties van Domus op dit punt gelijk aan de opgaven en is hiervoor een 7,0 toegekend.

1.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

In haar Ondernemingsplan 2009-2012 heeft Woningstichting Domus op laten tekenen zich in te willen zetten voor een schone, hele en veilige leefomgeving door praktische en effectieve maatregelen. Dat wordt niet uitgewerkt in jaarlijkse doelstellingen, maar uit de jaarverslagen blijken ferme inspanningen op dit punt.

In 2010 is door een enquête inzicht verkregen in de leefbaarheid van de diverse complexen en wijken en in de klanttevredenheid. Een analyse van de uitkomsten per complex is in het strategisch voorraadbeleid opgenomen. In hetzelfde jaar zijn de eerste bijdragen uit het leefbaarheidsfonds uitgekeerd, naar aanleiding van verzoeken van bewoners. Woningstichting Domus heeft daarnaast de projectgroep wijkbeheer in het Roermondse Veld terzijde gestaan als adviseur.

Ten slotte werd een aantal overlastzaken opgepakt. De leefbaarheidskosten bedroegen in 2010 € 73.000,-.

In 2011 werd onder andere geïnvesteerd in de realisatie van een bewegingstuin en jeu-de-boulesbaan bij Roncalli, veiligheid en het plaatsen van zitbanken en memoborden in diverse appartementencomplexen. Ook werd, zij het in bescheiden mate, een beroep gedaan op het leefbaarheidsfonds. In het Roermondse Veld was Woningstichting Domus partner in het samenwerkingsoverleg 'Het Sociaal Leefklimaat', met de Stichting Wel.Kom, de gemeente, Politie Noord-Limburg, RIAGG, basisschool de Zonnewijzer en collega-corporaties Wonen Limburg en Wonen Zuid.

Het bedrag dat Woningstichting Domus in 2011 aan leefbaarheid uitgeeft bedraagt € 47.500 en in 2012 € 53.000. In dat jaar wordt het ingezet om het aandeel van de energielasten voor huurders, de servicekosten te verlagen, voor de realisatie van een nieuw energieplan en voor de vervanging van de verlichting bij een van de complexen van de corporatie. Daarnaast zijn investeringen gedaan in brandwerende voorzieningen, veiligheid en het plaatsen van koolmonoxidemelders.

Studenten van een vmbo-opleiding nemen de muurschilderingen in een ander complex ter hand en wederom worden bewoners ondersteund, die een beroep doen op het leefbaarheidsfonds. Ten slotte is Woningstichting Domus in 2012 aangesloten bij een aantal wijkoverleggen. Voor 2013 wordt in de prestatieafspraken overeengekomen dat Woningstichting Domus zal participeren in een aantal leefbaarheidsprojecten en worden afspraken gemaakt over het Politiekeurmerk Veilig Wonen PKVW. Wat dit laatste betreft: daar heeft Woningstichting Domus al op gepreludeerd door vanaf 2011 bij nieuwbouw met de eisen van het PKVW rekening te houden. In 2013 investeert Woningstichting Domus een bedrag van € 35.500,- in leefbaarheid. Het grootste gedeelte hiervan wordt ingezet voor het bijhouden van

algemene groenvoorzieningen en het sneeuwruimen bij verschillende complexen. Iets meer bewoners dan in 2012 maken aanspraak op een bijdrage uit het leefbaarheidsfonds.

Beoordeling

Woningstichting Domus spant zich in om de eigen ambitie op het gebied van leefbaarheid waar te maken en sinds 2013 om te voldoen aan de afspraken die op dit punt met de gemeente Roermond zijn gemaakt. Met haar investeringen heeft Woningstichting Domus bijgedragen aan schonere, helere en veiligere wijken en met haar participatie in de wijkoverleggen voldoet de corporatie aan de wens van de gemeente om deel te nemen aan leefbaarheidsprojecten. Woningstichting Domus levert als het gaat om leefbaarheid prestaties die gelijk zijn aan de opgaven en scoort om deze reden met een 7,0 een ruime voldoende.

1.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

1.4.1 Ondernemingsplan 2009-2012

Na een schets van de woningmarkt in Roermond en omgeving, wordt de eigen positie en rol van, dan nog, woningstichting Roermond geschetst. De resultaten van een SWOT-analyse worden gebruikt om het beleid voor de komende jaren te bepalen. Als visie wordt genoteerd:

“De Woningstichting Roermond blijft zich de komende jaren toeleggen op het voorzien in kwalitatief goede en betaalbare huurwoningen in de gemeente Roermond en de kernen in Midden-Limburg in een prettige woon- en leefomgeving. Bij de toewijzing van de woningen zullen starters op de woningmarkt een voorrangspositie krijgen. Goede woningen biedt zij aan in leefbare wijken en daarom investeert de woningstichting gericht in onderhoud en de toegankelijkheid van haar woningen. Zij wil haar klanten een optimale kwaliteit leveren binnen de normen van betaalbaarheid en doelmatigheid.”

En als missie:

“Woningstichting Roermond is actief in het ontwikkelen en beheren van betaalbare en kwalitatief goede woningen voor een brede klantgroep in aantrekkelijke woonmilieus in Roermond en de kernen van midden Limburgse gemeenten.”

Vervolgens worden doelstellingen geformuleerd rond de aandachtsgebieden:

- markt;
- producten en diensten;
- financiën;
- organisatie;
- omgeving.

1.4.2 Ondernemingsplan 2013-2016

Het tweede Ondernemingsplan begint met een schets van onder meer de ontwikkelingen op het gebied van (Europese) wet- en regelgeving en de lokale en regionale ontwikkelingen. De volgende koers wordt uitgezet:

“Als lokaal verankerde corporatie in Roermond staan wij als flexibele organisatie voor een uitstekende dienstverlening. Gelet op onze schaalgrootte zoeken wij daarin de samenwerking met partners op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Onze partners sluiten vanuit hun eigen verantwoordelijkheid aan op onze doelstellingen.”

De kernwaarden verbinding, dichtbij, proactief en transparant leiden vervolgens tot de missie:

“Woningstichting Domus zet zich in voor een passende woning voor mensen met een zorgvraag of een beperkt inkomen. In Roermond zijn wij dé specialist in zorgvastgoed. Wij zoeken verbinding met de omgeving en onze samenwerkingspartners en werken op een proactieve en transparante manier.”

Ten slotte worden voor de planperiode doelstellingen geformuleerd rond de thema's:

- een passende woning;
- zorg voor verbindingen;
- focus op kwaliteit.

1.5 Ambities in relatie tot de opgaven



Gedurende de hele visitatieperiode heeft Woningstichting Domus gewerkt naar letter en geest van met name het Ondernemingsplan 2009-2012, dat ook in 2013 nog een tijd van kracht was. Tijdens het laatste deel van de visitatieperiode waren de prestatieafspraken met de gemeente Roermond van kracht en trad het nieuwe Ondernemingsplan in werking.

Op basis van de missies die in de twee Ondernemingsplannen zijn geformuleerd, zijn de doelen van de corporatie geconcentreerd rond zes respectievelijk drie thema's. Aard en inhoud van de ambities sluiten aan bij de opgaven zoals vastgelegd in het BBSH. Het beleid is neergelegd in jaarplannen en in voorkomende gevallen uitgewerkt in aanvullende beleidsnotities.

Net als bij de 'prestaties in het licht van de opgaven' grijpt de visitatiecommissie terug op het interne beleid van de corporatie daar waar geen externe opgaven worden aangetroffen (2010-2012). Als het gaat om maatschappelijk vastgoed heeft de commissie geen opgaven gevonden; voor dit subonderdeel van het prestatieveld (des)investeren in vastgoed heeft de visitatiecommissie geen cijfer toegekend.

De samenwerking tussen Woningstichting Domus en de gemeente Roermond is goed. Er zijn in 2013 prestatieafspraken overeengekomen die gegroepeerd zijn rond de prestatievelden van het BBSH. De prestatieafspraken worden uitgewerkt in jaarlijkse uitvoeringsafspraken, die aan het eind van het jaar worden geëvalueerd. Los van deze jaarlijkse evaluatie vindt er vier keer per jaar overleg plaats tussen de gemeente en Woningstichting Domus.

Beoordeling

Woningstichting Domus heeft eigen ambities en doelstellingen die passen bij de externe opgaven in het werkgebied, zoals die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeente Roermond. Hiermee voldoet Woningstichting Domus, als het gaat om ambities in het licht van de opgaven, aan het ijkpunt voor een 6. Een pluspunt is toegekend voor de wijze waarop de corporatie haar ambities laat aansluiten op de eigen mogelijkheden en signalen uit

de omgeving. Aan het opstellen van de twee Ondernemingsplannen is een beoordeling van de lokale en regionale omgeving vooraf gegaan. De corporatie heeft zich bij het formuleren van haar ambities hierop gebaseerd. Voor het tweede Ondernemingsplan is bovendien input gevraagd aan huurders en ander belanghebbenden.

In de Ondernemingsplannen wordt, net als in de jaarverslagen, uitgelegd waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt, tot welke doelstellingen en voorgenomen acties deze hebben geleid; in de jaarverslagen wordt bovendien verantwoord in welke mate de doelstellingen zijn behaald. Ook hiervoor is een pluspunt toegekend. Voor de eigen ambities in het licht van de opgaven scoort Woningstichting Domus daarom een 8.

1.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 1.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer	Weging	Eindcijfer	
<i>Prestaties in het licht van de opgaven</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0	7,3	75%	7,5
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8,0			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3			
(Des)investeren in vastgoed	7,0			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	25%		
<i>Ambities in relatie tot de opgaven</i>	8			

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Woningstichting Domus, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners worden betrokken. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 2 is opgenomen welke belanghebbenden zijn betrokken.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

2.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Woningstichting Domus op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

2.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
<i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0	6,0	8,0	7,0
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	9,0	8,0	7,5	8,2
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,0	7,7	7,5	7,4
(Des)investeren in vastgoed	7,0	7,0	7,0	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	6,0	8,0	7,0	7,0
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	7,5	7,5	8,0	7,7
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Invloed op beleid	6,8	7,0	7,5	7,1
Gemiddeld				7,3

Het algehele oordeel van de geïnterviewde belanghebbenden op het totaal van geleverde prestaties, relaties en beleidsbeïnvloeding bedraagt een 7,5. Hetzelfde cijfer krijgt Woningstichting Domus voor de geleverde maatschappelijke prestaties. De relatie en communicatie met de corporatie wordt met een 7,7 beoordeeld en de beleidsbeïnvloeding met een 7,1. Op alle eindcijfers scoort de corporatie boven een 7, hetgeen als ruim voldoende tot goed in de visitatiemeetschaal wordt aangemerkt.

In het vervolg van deze paragraaf wordt de beoordeling van de belanghebbenden op de prestatievelden nader toegelicht.

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,0 Bij het eerste prestatieveld geeft de gemeente aan dat de toewijzing van woningen een aandachtspunt is. De gemeente geeft aan ervan bewust te zijn dat woningtoewijzing niet op corporatieniveau geschiedt, maar dat dit in samenwerking met collega-corporaties gebeurt. Het aandachtspunt in dit kader is dat de 'reguliere' woningtoewijzing wel geüniformeerd is, maar dat de woningtoewijzing in geval van urgentie bij iedere corporatie op een eigen wijze geschiedt.¹

Hoewel de gemeente de betaalbaarheid als prima bestempelt, is de Huurdersbelangenvereniging hier iets minder over te spreken. De huren liggen relatief hoog en worden jaarlijks verder verhoogd. De huurderbelangenvereniging heeft moeite met de jaarlijkse verhoging van de huren en dat de corporatie bij de argumentatie van de huurverhoging zich deels verschuilt achter het beleid en regelgeving dat vanuit Den Haag is opgelegd. Wat zij daarnaast wrang vinden is dat de huurders wel meer huur moeten gaan betalen maar dat het onderhoudsbudget is teruggeschroefd en er alleen onderhoud plaatsvindt als het echt niet anders kan.

Overige belanghebbenden, bestaande uit zorgpartijen, geven aan geen zicht te hebben op de geleverde prestaties van de corporatie op dit prestatieveld of geen specifieke opmerkingen te hebben op dit onderdeel en de prestaties van de corporatie goed te vinden.

¹ Er is in 2013 een convenant gesloten waarin de huisvesting van kwetsbare burgers wordt geregeld. In dit convenant heeft de gemeente Roermond samen met de woningcorporaties die actief zijn in Roermond afspraken gemaakt over de huisvesting van deze doelgroep.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8,2

De prestaties van de corporatie op het gebied van huisvesten van de bijzondere doelgroepen, zoals ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte of personen met een beperking, wordt als beste van alle prestatievelen beoordeeld. De beoordeling en waardering weerspiegelen wat dat betreft het 'zorgprofiel' dat Woningstichting Domus bewust heeft aangenomen. Huurders geven op dit punt aan dat de nieuwbouw die in de jaren van de visitatieperiode gebouwd en gereed is gekomen veelal als zorgwoningen zijn aangemerkt. Deze woningen en complexen zijn van een hoge kwaliteit. Ondanks de goede prestaties van de corporatie geeft de Huurderbelangenvereniging aan bezorgd te zijn over de aandacht die er, zowel kwalitatief als kwantitatief, uitgaat naar 'reguliere woningen'.

De focus op zorg van de woningcorporatie wordt erg gewaardeerd door zorgpartners. De corporatie heeft een aanzienlijk aantal locaties ontwikkeld. De constructieve manier waarop het proces om zorgcomplexen te ontwikkelen wordt doorlopen wordt evenzeer gewaardeerd en heeft volgens een van de zorgpartners er toe geleid dat de kwaliteit van deze zorgcomplexen zo hoog is. Het feit dat de corporatie op dit moment weinig investeringsruimte heeft wordt door een partij als zeer spijtig gezien. De zorgpartij is nu genoodzaakt zelf zorgwoningen te ontwikkelen.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,4

De kwaliteit van de nieuwbouwwoningen is hoog volgens de huurders. Zij hebben echter het gevoel dat vanwege alle nieuwbouwactiviteiten die in de afgelopen jaren zijn uitgevoerd de aandacht voor de bestaande voorraad achter is gebleven. De huurders beoordelen de kwaliteit van de woningen die tot het oudere bezit kunnen worden gerekend minder goed. De Huurderbelangenvereniging spreekt de zorg uit over de ontwikkeling van de kwaliteit van de woningen in de komende jaren nu het budget voor onderhoud en renovatie is teruggeschoefd.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt als ruim voldoende beoordeeld. Het proces rondom reparatieverzoeken verloopt soepel.

Op het gebied van energie en duurzaamheid kan de corporatie volgens de gemeente Roermond nog meer inspanning leveren. De gemeente geeft aan doordrongen te zijn van de financiële positie waarin de corporatie zich bevindt en weet dat de corporatie bezig is op het gebied van energie en duurzaamheid, maar is toch van mening dat Woningstichting Domus hier nog een extra stap in kan zetten.

De Huurderbelangenvereniging geeft op het punt van energie en duurzaamheid aan dat de prestaties zich vooral op de isolatie van woningen richten. Zij geven aan dat de huurders het over het algemeen niet erg vinden dat zij tijdelijk iets meer huur gaan betalen om de vervanging van enkelglas door dubbelglas mogelijk te maken aangezien ze dat zelf ook merken op de energierekening. Wel vinden zij dat de huur, op het moment dat de investering is terugbetaald, naar beneden moet worden gecorrigeerd. Dit laatste gebeurt volgens hen echter niet.²

² Woningstichting Domus spreidt de kosten van investeringen over de lange termijn (15-25 jaar). Dit doet de corporatie om de huurverhoging te beperken. Keerzijde is dat veel huurders in de tussentijd verhuizen en het naar beneden bijstellen van de huren niet meer meemaken.

Een van de zorgpartijen geeft aan dat de kwaliteit van de meeste complexen met een 7 tot 8 worden beoordeeld. Het complex Brede State vormt hier een uitzondering op en krijgt een 5 tot 6 als beoordeling. Dit heeft er mee te maken dat dit complex erg verouderd is en dat de appartementen en de entree niet seniorvriendelijk zijn. Dit punt heeft volgens de zorgpartner aandacht bij de Woningstichting aangezien er een plan voor is uitgewerkt. De collega zorgpartij scoort de kwaliteit van de woningen met een 8. Hierbij wordt het ontwikkelproces wederom aangehaald. Omdat er tijdens het opstellen en bespreken van het plan van eisen zowel over de materialisatie en bouwkundige onderwerpen wordt gesproken, en de kennis van zowel zorgbouw als sociale woningbouw samenkomen, ontstaan hoogwaardige zorgwoningen.

Hoewel de zorgcomplexen voldoen aan de wettelijke eisen die gesteld worden op het gebied van energie en duurzaamheid en in sommige gevallen men iets extra's doet zoals het aanbrengen van een warmteopslag-installatie zou Woningstichting Domus meer mogelijkheden kunnen toepassen.

(Des)investeren in vastgoed

7,0 De voorgaande jaren is veel nieuwbouw gepleegd. Op dit moment zien de gemeente en Huurdersbelangenvereniging geen grote herstructurerings- of nieuwbouwpogingen in het werkgebied van Woningstichting Domus en dat de corporatie hier ook geen financiële middelen voor heeft. De nieuwbouw en renovaties die tijdens de visitatieperiode zijn uitgevoerd worden als ruim voldoende beoordeeld.

Het feit dat de woningcorporatie de afgelopen vier jaar veel heeft geïnvesteerd in zorgwoningen, zowel nieuwbouw als in het geschikt maken van bestaande woningen voor senioren, resulteert in een ruime voldoende van de zorgpartners. Dat inmiddels de financiële ruimte en het beleid vanuit Den Haag dusdanig is dat Woningstichting Domus nauwelijks nog investeringscapaciteit heeft, wordt als een gemis beschouwd. Omdat deze huidige situatie pas in de volgende visitatie in de beoordeling meetelt, klinkt dit gemis niet door in het cijfer.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,0 Hoewel de corporatie minder doet aan aspecten die te maken hebben met leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak van overlast dan de grote(re) collega-corporaties die in de gemeente Roermond actief zijn, is de gemeente van mening dat Woningstichting Domus naar verhouding voldoende prestaties levert op dit vlak. De werkwijze van Woningstichting Domus is daarbij directer dan die van de andere corporaties. Woningstichting Domus staat meer direct in contact met huurders en complexen waardoor zij gericht actie kunnen ondernemen wat de gemeente een goede aanpak vindt.

De Huurdersbelangenvereniging geeft aan dat de gemeente binnen dit prestatieveld een belangrijke rol speelt en hier samen met de corporatie moet optrekken. Op wat overlast van hangjongeren en het hier en daar ontbreken van een speeltuintje na, zijn er weinig klachten.

Een zorgpartij geeft aan dat het zeer urgent is dat er een duidelijk parkeerbeleid voor de terreinen om Roncalli wordt geformuleerd. Het parkeren wordt nu als een kwelling ervaren, dat terwijl de doelgroep erg afhankelijk is van mantelzorgers die o.a. boodschappen doen, zorg komen verlenen, bewoners ophalen voor ziekenhuisbezoek, et cetera. Hiervoor is parkeren bij de deur een must.³

³ De corporatie heeft een extern bureau ingeschakeld dat de parkeersituatie heeft onderzocht. Op basis hiervan is beleid opgesteld waar de corporatie en de zorgpartij over in gesprek zijn.

2.3.2 Relatie en communicatie

7,7

De relatie en communicatie met Woningstichting Domus wordt als goed beoordeeld door alle belanghebbenden. Dat wil zeggen dat de corporatie van alle belanghebbenden een 7,5 of hoger heeft gekregen op dit punt. De gemeente geeft aan dat zij ervaren dat de corporatie een platte organisatie structuur heeft waardoor de corporatie snel en flexibel is in de communicatie. De gemeente heeft van huurders gehoord dat dit ook richting huurders zo gaat. De Huurdersbelangenvereniging bevestigt dit door te stellen dat, hoewel de huurders nauwelijks hinder hebben ondervonden van de bestuurswisseling, de communicatie vanuit en met de corporatie sinds het aantreden van de nieuwe directeur-bestuurder verbeterd is. De corporatie legt zaken die de huurders aangaan, zoals het huurbeleid, helder en op een duidelijke manier uit. Doordat de corporatie ook oog heeft voor individuele gevallen en complexen is de afstand tussen huurders en de corporatie klein. Ondanks dat de opkomst vanuit huurders bij bijeenkomsten (bewonersavonden) klein is, doet Woningstichting Domus haar best om huurders te betrekken door bijvoorbeeld het uitroepen van de 'huurder van het jaar' en alle bewoners hiervoor een stembiljet via de post toe te sturen en door gratis brandmelders uit te delen. De Huurdersbelangenvereniging geeft aan de relatie tussen de huurders en de corporatie goed is.

Zorgpartners geven aan dat de korte communicatielijnen met de corporatie de samenwerking vergemakkelijkt en versnelt. Daarbij wordt veel waarde gehecht aan het feit dat de corporatie als een betrouwbare partner wordt gezien doordat Woningstichting Domus handelt volgens het credo 'afpraak is afspraak'. Over de overlegfrequentie geven zij aan dat er twee keer per jaar een vast bilateraal afstemmingsmoment is met de teamleider wonen, waarbij de aanwezige stakeholders elkaar informeren over de zaken die spelen en overige ontwikkelingen. Indien nodig worden extra overleggen gepland. Hoewel de belangen en wensen van de zorgpartijen en Woningstichting Domus niet altijd verenigbaar zijn, blijven alle partijen zich coöperatief opstellen. De overleggen hebben altijd een concrete actielijst als output. De zorgpartijen zijn zeer tevreden over de manier hoe de communicatie verloopt. Een van de zorgpartijen die naast Woningstichting Domus met zes andere corporaties samenwerkt beoordeelt de samenwerking met Woningstichting Domus dan ook boven gemiddeld.

Naast deze meer inhoudelijke verstandhouding, hebben de zorgpartners ook contact met de corporatie in het geval er problemen of reparatieverzoeken zijn. In dat geval zijn de communicatielijnen ook kort. De zorgpartijen weten wie ze in een dergelijk geval moeten bellen. Er wordt vervolgens op een adequate manier follow-up aan gegeven.

2.3.3 Invloed op beleid

7,1

Hoewel de gemeente erg tevreden is over de manier van communiceren en de relatie met Woningstichting Domus, geeft zij aan dat dit nog niet wil zeggen dat de gemeente ook betrokken wordt bij het proces waarin nieuw beleid wordt opgesteld. De gemeente geeft aan dat zij hier niet bij betrokken is geweest⁴. Wel is de gemeente uitgenodigd voor de Domusdag die jaarlijks wordt georganiseerd. Deze dag heeft echter een andere opzet en doelstelling. De gemeente ervaart dat deze dag voornamelijk gericht is op de huurders met bijvoorbeeld een 'huurder van het jaar' verkiezing en springkussen. De informatiemarkt is vooral ingericht als medium om beleid te zenden en niet om daar inspraak op te hebben.

⁴ De corporatie heeft in het proces om tot een nieuw Ondernemingsplan (2013-2016) te komen de gemeente uitgenodigd om hier over mee te denken. De vorige wethouder was hierbij aanwezig en heeft input geleverd. De ambtenaar was destijds echter verhinderd.

De Huurdersbelangenvereniging geeft aan dat zij bij vrijwel alle zaken worden betrokken, zo ook bij het opstellen van het beleid. Zij hebben samen met de corporatie gespard over de vraag waar de corporatie naartoe zou moeten gaan. De Huurdersbelangenvereniging geeft aan dat ze dit interessant en prettig vindt om te doen, mede doordat Woningstichting Domus luistert en de geleverde input daadwerkelijk oppakt. Het uiteindelijke beleid wordt vervolgens door de directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen vastgesteld, hetgeen de huurders begrijpelijk vinden.

In de overlegrondes die met zorgpartners worden belegd en in de vorige paragraaf kort zijn aangehaald, wordt ook het voorgenomen beleid en de visie van de corporatie op de zorgvraagstukken geventileerd. De zorgpartners hebben te kennen gegeven dat zij hierbij ruimte krijgen om hier op te reageren en over de geagendeerde onderwerpen te sparren. Waar mogelijk wordt de geleverde input opgepakt door Woningstichting Domus. Een zorgpartij geeft aan niet te weten in hoeverre de geleverde input ook daadwerkelijk in het beleid wordt verankerd. Hier wordt echter ook weinig waarde aan gehecht. Zij hebben liever dat de corporatie opmerkingen van de zorgpartijen in de praktijk brengt. Over het algemeen is dat in de afgelopen jaren grotendeels gebeurd.

2.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Woningstichting Domus en om de corporatie een boodschap mee te geven.

2.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Woningstichting Domus?

Figuur 2.1 Woningstichting Domus in kernwoorden



2.4.2 Hebt u een boodschap voor Woningstichting Domus?

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Woningstichting Domus de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- Wees niet te veel op het geld gefocust, blijf je sociale taak vervullen.
- Houd de huren betaalbaar.
- Bereid je voor op de veranderingen die in de zorg gaan plaatsvinden.
- Kijk bij woningtoewijzing meer naar individuele situaties van huurders (elementen zijn de huurprijs van de woning en het type woning).

- Het plaatsen van statushouders vraagt meer dan het bieden van alleen een huurcontract. Deze mensen moeten actief begeleid worden.
- Maak voor de Huurdersbelangenvereniging inzichtelijk welke cursussen zij kunnen volgen.
- Een zorgpartij geeft aan de beperkte investeringsruimte als beperking te ervaren.
- De specialisatie op zorgvastgoed wordt door een zorgpartij als positief punt gezien. Het voortzetten en verder uitbreiden van deze focus heeft de voorkeur.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

3.2 Financiële continuïteit

In deze paragraaf is een toelichting gegeven op de financiële continuïteit van Woningstichting Domus en de wijze waarop dit is gewaarborgd. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Hiervoor is gebruik gemaakt van verschillende bronnen zoals het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), Waarborgfonds Sociale Woning (WSW), documenten van de accountant, et cetera.

7

Woningstichting Domus voldoet gedurende de visitatieperiode aan de normstellingen van de externe toezichthouders. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie hanteert tevens op een actieve wijze vermogensbeleid. Hiervoor is een pluspunt toegekend waardoor het eindcijfer voor financiële continuïteit uitkomt op een 7.

In het Ondernemingsplan 2009-2012 heeft de corporatie een eigen visie op het vermogen geformuleerd. Uitgangspunten zijn bijvoorbeeld dat de bedrijfscontinuïteit leidend is en dat het noodzakelijk is om onrendabele toppen in te zetten om betaalbare huurwoningen in de markt te kunnen zetten, maar hier wel risicoanalyses voor doorlopen moeten worden. De doelstellingen die onder andere in het ondernemingsplan zijn genoemd worden doorgerekend op hun financiële haalbaar-/uitvoerbaarheid. Ook in het meest recente Ondernemingsplan (2013-2016) komt de eigen visie als maatschappelijke speler naar voren. Hierin geeft de corporatie blijk van de veranderende en onzekere wereld met betrekking tot externe ontwikkelingen zoals de economische situatie en politieke koers. Om hier goed op in te kunnen spelen zet de corporatie beleidslijnen uit aan de hand van meerdere (financiële) scenario's. Woningstichting Domus geeft aan dergelijke scenario's en analyses nodig te hebben om zo veel mogelijk meerwaarde te creëren, bedrijfsvoering te optimaliseren en risico's zoveel mogelijk te beperken.

Naast de Ondernemingsplannen beschikt de corporatie over een Treasurystatuut (2013) en Investeringsstatuut (geactualiseerd in 2012). Het Treasurystatuut schept binnen de huidige wet en regelgeving een formeel kader voor de financiële activiteiten van Woningstichting Domus. Het kader bestaat uit verschillende doelstellingen zoals het minimaliseren van rente- en rendementsrisico's, het monitoren van deze risico's binnen de vastgestelde risicokaders en het behalen van een zo hoog mogelijk rendement op het eigen vermogen.

Het investeringsstatuut geeft een toetsingskader en handelingskader voor de directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen voor de beoordeling van de investeringsvoorstellen. Het investeringsstatuut is opgebouwd uit een zevental toetsingskaders en heeft een link met

andere interne beleidsdocumenten waaronder het strategisch voorraadbeleid en de financiële meerjarenbegroting.

In de jaarplannen worden op verschillende thema's, waaronder financiën, doelstellingen geformuleerd op uitvoeringsniveau. Deze doelstellingen zijn vooral in 2012 en 2013 SMART uitgewerkt in acties, kritische succesfactoren, deadlines en prioriteiten.

Ten slotte heeft er in 2011 een student van Zuyd Hogeschool een document met betrekking tot 'risico's en interne controlemaatregelen' geschreven voor de drie corporaties die deel uitmaken van het Connectverband.

Uit bovenstaande blijkt dat Woningstichting Domus beschikt over verschillende (beleids)-documenten ten aanzien van vermogensbeleid. Uit deze stukken blijkt dat deze documenten regelmatig worden geactualiseerd en aansluiten op de vermogenspositie van Woningstichting Domus. Er blijkt echter ook dat, vooral in de uitvoerende documenten, in mindere mate wordt aangesloten op kasstromen en strategisch portefeuillebeleid. Uit gesprekken met de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen haalt de visitatiecommissie de kennis dat de instrumenten, hoewel er recentelijk minder investeringen zijn geweest, worden toegepast maar meer doorleefd kunnen worden.

Toezichtbrief

Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteitsoordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens 2013-2017, dVi 2012 en andere informatie, heeft het CFV risicogericht onderzoek gedaan op een zestal toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie. Het bij Woningstichting Domus uitgevoerde onderzoek geeft het CFV aanleiding tot opmerkingen over de toezichtterreinen kwaliteit financiële informatie en liquiditeit.

De CFV noemt in haar toezichtbrief 2013 dat de kwaliteit van de financiële informatie een voorwaarde is voor CFV als toezichthouder om zijn taak goed te kunnen uitoefenen. Het CFV constateert dat Woningstichting Domus afwijkende parameters heeft gehanteerd in zowel dVi, dPi en jaarrekening. Daarnaast merkt zij op dat het huurbeleid voor de toekomst verdere aandacht nodig heeft en dat de liquiditeit in de toekomst onder druk komt te staan. Dit laatste wordt veroorzaakt doordat de Loan to Value en schuldpositie per woongegelegenheid dusdanig wordt dat deze niet aan de door het CFV gehanteerde normeringen voldoen.

Feitelijk betekent dit dat Woningstichting Domus ten tijde van de visitatieperiode (2010 tot en met 2013) heeft voldaan aan de toezichtseisen. De prognoses waren echter dusdanig dat het er in 2013 naar uitzag dat de Loan to Value onder de norm zou duiken. Zo ver is het nooit gekomen. Nog voordat Woningstichting Domus door het CFV werd verzocht een verbeterplan in te dienen dat als doel had de liquiditeitspositie en de kwaliteit van informatie te verbeteren, had Woningstichting Domus zelf al de noodzakelijke (bezuinigings)maatregelen getroffen. Deze maatregelen heeft de corporatie alsnog vastgelegd in een verbeterplan en overlegd aan het CFV. Het CFV heeft deze maatregelen goedgekeurd.

De corporatie heeft de beoogde maatregelen voortvarend en met succes opgepakt. Dit constateert het CFV ook in de toezichtbrief 2014. Op dat moment voldeed de liquiditeitspositie weer aan de normeringen. Daartoe beëindigt het CFV de interventie maar zal afspraken blijven monitoren. Ook geeft het CFV de volgende punten mee:

- De kwaliteit van de financiële verantwoording is verbeterd, maar blijf aandacht houden voor een goede kwaliteit van de financiële verantwoording.
- Het CFV zal middels de in te dienen realisatiecijfers dVi monitoren of de schuldreductie uit het verbeterplan daadwerkelijk gerealiseerd wordt.

De beoordeling van het CFV over 2014 is niet meegenomen in de beoordeling van de visitatie aangezien dit buiten de visitatieperiode (2010 tot en met 2013) valt. De verbeteringen van de financiële positie zijn (deels) doorgevoerd in 2013, dit is wel meegenomen in de beoordeling van deze visitatie.

Solvabiliteit

Op basis van de financiële stukken van de corporatie blijkt dat Woningstichting Domus in de jaren van de visitatie voldoende solvabel was. De corporatie noemt in het jaarverslag over het jaar 2013 dat de solvabiliteit volgens het treasurywettelijk minimum 10% moet bedragen op basis van de historische kostprijs.

2010	2011	2012	2013
16,60%	16,09%	15,62%	18,75%

Hoewel Woningstichting Domus voldoet aan de eigen eisen omtrent solvabiliteit is het niet duidelijk in hoeverre ook wordt voldaan aan de toezichtseisen die het WSW stelt. Het WSW hanteert een minimale solvabiliteit van 20% op basis van bedrijfswaarde als norm. Het zou de transparantie ten goede komen als de corporatie ook de solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde in haar financiële verantwoording zou noemen.

Kredietwaardigheid

Woningstichting Domus is over de jaren 2010 en 2011 als voldoende kredietwaardig dan wel als borgbaar beoordeeld door het WSW. In 2012 constateert het WSW dat de solvabiliteit dusdanig is dat deze niet verder mag verslechteren en dat de investeringscapaciteit nihil is. Omdat de operationele kasstromen volgens de prognoses vanaf 2014 negatief zouden worden vanwege de huurderstoeslag, de saneringsheffing en de vennootschapsbelasting, dient de Woningstichting besparingen te realiseren. Hiertoe vraagt het WSW om een herstelplan waarin ook wordt stilgestaan bij het zelfstandige voortbestaan van Woningstichting Domus, alvorens het WSW de kredietwaardigheidsverklaring afgeeft. Woningstichting Domus heeft hiertoe drie scenario's (realistisch, optimistisch en worst case) doorgerekend met een looptijd van 10 jaar. In april 2013 heeft het WSW geconstateerd dat Woningstichting Domus voldoet aan de normen van het WSW inzake operationele kasstromen en is Woningstichting Domus weer als kredietwaardig beoordeeld. Feitelijk heeft de corporatie geen normeringen overschreden en adequaat gehandeld om de parameters te verbeteren.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. De WSW stelt als norm een ICR van 1,4. Uit de cijfers die het CFV en Corporatie Benchmark Centrum hebben gepubliceerd in Corporatie in Perspectief, blijkt dat de ICR in de periode 2010 – 2013 tussen de 1,6 en 1,97 lag. Ook in de toekomst zal de corporatie naar verwachting blijven voldoen aan de norm. De prognose voor de periode 2014 2018 laat een ICR van 2,32 zien.

Loan to value

De loan to value van Woningstichting Domus over het jaar 2010 en 2011 is niet bekend. In 2012 bedroeg de loan to value volgens de accountant 72%. Hoewel dit percentage voldoet

aan de 75% die het WSW als norm heeft gesteld, bleek uit de prognoses dat in 2013 de loan to value uit zou komen op 76,3% en daarmee de norm zou overschrijden. Dit was onder andere de reden dat het CFV tot interventie is overgegaan (zoals hierboven is beschreven). Door een juist optreden is het niet zover gekomen en is de loan to value ultimo 2013 uitgekomen op 60,4%.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW verwacht een minimale score van 1,0. Uit de cijfers van het CFV blijkt dat de corporatie in 2012 en 2013 met een DSCR van 4,3 en 1,2 heeft voldaan aan de norm.

3.3 Doelmatigheid

De mate waarin Woningstichting Domus de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. Bij dit onderdeel wordt gekeken of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

5 **Woningstichting Domus kent een negatieve afwijking op het gebied van netto bedrijfslasten. De afwijking op personeelskosten per fte is te verklaren doordat er in 2013 afscheid is genomen van de directeur-bestuurder en het hoofd financiën en twee langdurig zieke medewerkers. De afwikkeling van de twee arbeidscontracten en de inhuur van extra personeel heeft de personeelskosten per fte doen toenemen. Zodoende voldoet de corporatie niet aan de het ijkpunt voor een zes en komt de beoordeling uit op een vijf. De corporatie heeft in verschillende beleids- en uitvoeringsdocumenten adequaat beschreven hoe zij een efficiëntieslag willen maken. Inmiddels zijn de eerste maatregelen uitgevoerd.**

Woningstichting Domus wijkt in negatieve zin af op twee van de drie parameters in de onderstaande tabel ten opzichte van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De bedrijfslasten per verhuureenheid en de personeelskosten per fte zijn fors hoger dan die in de benchmark. Tevens zijn de bedrijfslasten in de periode 2010 – 2013 met 12% toegenomen. Een schriftelijke verklaring voor deze toename en negatieve afwijking ontbreekt. In gesprekken met de corporatie is de toelichting gegeven dat de afwikkeling van twee arbeidscontracten, de inhuur van extra personeel om onder andere twee langdurig zieke medewerkers te vervangen en de overlap tussen het aantreden van de nieuwe directeur-bestuurder en coördinator financiën en het afvloeien van de voormalige directeur-bestuurder en hoofd financiën tot deze negatieve afwijking heeft geleid. Wel lezen we in het jaarverslag over 2013 dat de gerealiseerde bedrijfslasten de bedrijfslasten ten opzichte van het jaar 2012 gedaald zijn, ondanks de afwikkeling van twee arbeidscontracten. De daling is te wijten aan het terugbrengen van het aantal fte's van 9,27 naar 8,58 in 2013 en het terugbrengen van de onderhoudslasten.

Op de parameter 'aantal verhuureenheden per fte' scoort de corporatie goed. Dit betekent dat de corporatie relatief veel woningen managet per medewerker.

Tabel 3.1 Netto bedrijfslasten [2013] en ontwikkeling netto bedrijfslasten, [2010-2013]

	Corporatie	Referentie	Landelijk	Toename 2010-2013 in %		
				Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	1.353	1.140	1.091	12,1	-11,6	9,4
Personeelskosten / fte	72.813	71.954	72.323			
Aantal vhe / fte	108	98	97			

Bron: CiP (2014), Woningstichting Domus, Aedes.

In het Ondernemingsplan 2009-2012 beschrijft Woningstichting Domus dat een van de uitgangspunten binnen de bedrijfsvoering het behalen van lage netto bedrijfslasten is. Ook in het Ondernemingsplan 2013-2016 is een sobere bedrijfsvoering een thema dat wordt aangesneden. Daarin geeft de corporatie aan dat de samenwerking binnen Connect onder andere tot doel heeft om de organisatorische kwetsbaarheid van de corporatie te beperken. Een ander voordeel van de samenwerking is de mogelijkheid om bedrijfsprocessen op elkaar af te stemmen, het gezamenlijk verder professionaliseren en optimaliseren van het werkapparaat en het realiseren van inkoopvoordeel op het gebied van onderhoud, inhuur van personeel en facilitaire zaken. Zoals eerder in dit rapport is aangegeven wordt het samenwerkingsverband Connect per 1 juni opgeheven.

Ten slotte heeft de corporatie verschillende bezuinigingsmaatregelen met betrekking tot algemene kosten, onderhoud en personeelskosten kenbaar gemaakt in de scenario's en het verbeterplan die na aanleiding van de brieven van het CFV en WSW zijn opgesteld.

3.4 Vermogensinzet

In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan Woningstichting Domus de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. Daarbij is aandacht voor de inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

7

De corporatie kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren en voldoet daarmee aan het ijkpunt van een 6. Daarnaast is zij bewust van de omvang en ontwikkeling van het eigen vermogen in relatie tot de eigen maatschappelijke doelen. In het Ondernemingsplan 2013-2016 heeft de corporatie dit uitgebreid verantwoord en gemotiveerd. Daarvoor wordt een pluspunt toegekend waardoor de beoordeling op het onderdeel vermogensomzet uitkomt op een 7.

Woningstichting Domus heeft in verschillende documenten verankerd hoe zij haar vermogen in wil zetten. Er is een duidelijke kentering te zien in de manier hoe er in het oude en nieuwe Ondernemingsplan tegen vermogensinzet wordt gekeken. Vóór 2013 waren doelstellingen nog gericht op het zoveel mogelijk inzetten van vermogen ten behoeve van maatschappelijke investeringen in het eigen werkgebied. Na 2013 is het besef dat er scherpe keuzes gemaakt moeten worden. In dit Ondernemingsplan is de voornaamste doelstelling het verbeteren van de solvabiliteit door, daar waar mogelijk, leningen versneld af te lossen, meer inkomsten te generen en verder te bezuinigen.

In het investeringsstatuut heeft Woningstichting Domus vastgelegd welke rendementseisen worden gesteld bij investeringen in DAEB en Niet-DAEB vastgoed. Met deze normen is controleerbaar of de (onrendabele) investering past binnen de gestelde beleidskaders.

De visitatiecommissie is er van overtuigd dat de corporatie zich bewust is van haar financiële positie en van de ontwikkelingen op de woningmarkt en regel- en wetgeving. De corporatie doet er alles aan om voldoende middelen te generen om financieel gezond te blijven en haar bestaansrecht te doen bekrachtigen.

3.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woningstichting Domus resulteert het volgende beeld:

Tabel 3.2 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	6,4
Doelmatigheid	5	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

4 Presteren ten aanzien van Governance



4.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen worden beoordeeld:

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Woningstichting Domus omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de Raad van Commissarissen.

4.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

4.2.1 Plan

7

De corporatie beschikt over een actuele visie op haar eigen positie en op het toekomstig functioneren en heeft dit vastgelegd in een ondernemingsplan. Ook heeft Woningstichting Domus haar visie en koers vertaald naar operationele activiteiten en wordt jaarlijks een (meerjaren)begroting opgesteld. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een zes. Omdat de corporatie ook relevante ontwikkelingen, de behoefte en wensen van belanghebbenden, en de financiële positie van de corporatie verantwoord en als uitgangspunt heeft genomen bij het opstellen van het ondernemingsplan krijgt Woningstichting Domus een pluspunt op het onderdeel 'plan' waardoor de waardering uitkomt op een zeven.

De volkshuisvestelijke koers van Woningstichting Domus is inzichtelijk gemaakt via de ondernemingsplannen en de aanvullende beleidsplannen. Bij het proces van het bepalen van de koers die in het laatste ondernemingsplan is beschreven, zijn huurders, stakeholders en medewerkers betrokken. Bij het opstellen van het ondernemingsplan heeft de corporatie openlijk en transparant gecommuniceerd hoe de financiële situatie er uitziet en hoe deze de aankomende jaren naar verwachting zal ontwikkelen.

De scenariostudie die, na aanleiding van de brief van het WSW over de kredietwaardigheid van Woningstichting Domus is opgesteld, en een doorkijk van 10 jaar hanteert, helpt de corporatie het toekomstig functioneren te beschouwen. In het ondernemingsplan heeft Woningstichting Domus een verkenning uitgevoerd naar de (mogelijke) externe ontwikkelingen die zich reeds of in de toekomst voor (gaan) doen. Op basis van deze gegevens heeft Woningstichting Domus een rol beschreven die zij in de aankomende jaren zal vervullen.

Jaarlijks worden in jaarplannen de strategische en tactische doelen vertaald naar operationele activiteiten. Vooral in het jaar 2012 en 2013 zijn deze doelstellingen SMART uitgewerkt in

acties, kritische succesfactoren, deadlines en prioriteiten. In deze opsomming ontbreekt echter de koppeling met financiële randvoorwaarden. De meerjarenbegrotingen hebben geen directe koppeling met de thema's die in de ondernemingsplannen en jaarplannen terugkomen. Naast de interne plan-documenten heeft Woningstichting Domus met een groot aantal externe partijen afspraken gemaakt, of participeert de corporatie in samenwerkingsverbanden. Zo heeft de corporatie bijvoorbeeld afspraken gemaakt met zorgpartij Proteion – Roncalli over aanleunwoningen, participeert Woningstichting Domus in de samenwerking van ketenpartners op het gebied van veiligheid in Roermond over integrale veiligheid in Roermond en is Woningstichting Domus een van de vier corporaties waarmee de gemeente Roermond en gemeente Leudal prestatieafspraken heeft gemaakt. Ook is Woningstichting Domus in regionaal verband actief. Tijdens de visitatieperiode heeft de corporatie geparticipeerd in de taakstelling huisvesting vergunninghouders in de regio Midden-Limburg. In 2013 is, met de zeven gemeenten en corporaties die in Midden-Limburg actief zijn, het traject gestart om een regionale structuurvisie op te stellen waarbij de individuele plannen op elkaar zijn afgestemd. De gemeenten en corporaties zijn dit traject vrijwillig aangegaan en de visie is in 2014 opgeleverd. Op basis daarvan is ook een vastgoedstrategie voor Roermond uitgewerkt dat gedetailleerd is tot wijkniveau. Hoewel de uiteindelijke regionale structuurvisie is opgeleverd in het jaar 2014 dat buiten de beschouwde visitatieperiode valt, zijn de inspanningen om tot deze visie te komen al in 2013 gestart en daarom meegenomen in de beoordeling.

De verschillende actielijsten die samen met andere partners zijn opgesteld zijn over het algemeen SMART-geformuleerd. Dat wil zeggen dat de gewenste output concreet is beschreven, verantwoordelijkheden zijn verdeeld en een tijdsplanning is weergegeven.

4.2.2 Check

8

Woningstichting Domus beschikt over een adequaat en uitgebreid monitorings- en rapportagesysteem waarmee periodiek geëvalueerd wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een zes. De visitatiecommissie is van mening dat Woningstichting Domus op dit vlak meer doet dan wat van de corporatie verwacht mag worden. De compleetheid van de rapportages op het gebied van zowel financiële en volkshuisvestelijke prestaties en de snelheid waarmee rapportages beschikbaar komen en door de Raad van Commissarissen worden besproken, leiden tot de beoordeling van een acht.

De informatievoorziening richting de Raad vindt plaats aan de hand van verschillende informatiebronnen zoals de kwartaalrapportages, het jaarverslag en jaarrekening. Tussentijdse monitoring en bijsturing vinden voornamelijk plaats op basis van kwartaalrapportages. In deze rapportage wordt ingegaan op de voortgang van de realisatie van strategische doelstellingen, de financiële positie en de uitgaven die de corporatie heeft gedaan met betrekking tot de prestatieafspraken. De laatste component maakt de koppeling tussen de financiële en volkshuisvestelijke prestaties. Uit de notulen van de RvC-vergaderingen blijkt dat er op basis van deze stukken beslissingen worden gemaakt en wordt bijgestuurd. Ook blijkt uit deze verslagen dat de kwartaalrapportages snel beschikbaar zijn na afloop van het kwartaal en worden besproken in de vergadering.

Naast de informatiebronnen die een grotendeels financiële insteek hebben, monitort de corporatie periodiek de afspraken die Woningstichting Domus heeft gemaakt met externe partijen. De afspraken die in de vorige paragraaf zijn genoemd worden periodiek geëvalueerd.

Ook op andere onderdelen is veelvuldige evaluatie en monitoring zichtbaar, zoals de KWH-metingen bij huurders.

4.2.3 Act

6

De corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd; in eerste instantie door acties om doelen alsnog te bereiken en als dat niet lukt door de doelen zelf aan te passen. Dit is bijvoorbeeld gedaan na de waarschuwingsbrief van het WSW en CFV. Besloten werd om onder andere leningen (waar mogelijk) versneld af te lossen, geen nieuwe leningen aan te gaan en het onderhoudsplan aan te passen. De corporatie voldoet hiermee aan het minimum ijkpunt voor een zes.

De corporatie was enigszins verrast op het moment dat de waarschuwingsbrief van het WSW (en later ook het CFV) werd ontvangen. Omdat de corporatie al bezig was met bezuinigingen had de corporatie een brief met deze boodschap op dat moment niet voorzien. De waarschuwing van het WSW/CFV gaf het signaal dat er ingegrepen moest worden. Uit de gesprekken blijkt dat de corporatie nu zeer alert is op financiële en externe ontwikkelingen en dat de Raad van Commissarissen de financiën gedetailleerd in de gaten houdt.

De Raad van Commissarissen volgt de voortgang van de eigen doelstellingen voornamelijk op basis van kwartaalrapportages. Uit de verslagen van de Raad van Commissarissen blijkt dat de Raad van Commissarissen bij geconstateerde afwijkingen toelichting vraagt van de directeur-bestuurder. In bepaalde gevallen onderneemt de corporatie acties om doelstellingen alsnog te behalen.

4.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governance-code.

4.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op de samenstelling van de Raad, de cultuur binnen de Raad, het reflecterend vermogen van de Raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

7,3

Het cijfer voor 'Functioneren van de Raad van Commissarissen' is opgebouwd uit drie deelcijfers. Deze cijfers zijn toegekend aan de prestaties die geleverd zijn op het onderdeel 'samenstelling van de RvC' (8), 'rolopvatting' (8) en 'zelfreflectie' (6). De verschillende onderdelen zijn hieronder verder toegelicht.

Samenstelling

8

De RvC heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise. De RvC werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. Ook besteedt de RvC aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Hiermee is voldaan aan de minimale punten voor een 6. De corporatie heeft op een openbare manier de profielschets verantwoord. Hetzelfde geldt voor de wijze waarop de vacatures vervuld zijn. Daarbij werkt de RvC op een actieve wijze aan haar samenstelling door periodiek de profielschetsen te herijken en deze te gebruiken bij het benoemen van nieuwe leden. Hiervoor zijn twee pluspunten toegekend op het onderdeel samenstelling van de Raad van Commissarissen waardoor het deelvijf voor de samenstelling van de RvC uitkomt op een acht.

In de statuten van Woningstichting Domus en het Reglement bestuur en toezicht heeft de corporatie de samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen beschreven en vastgelegd. De Raad van Commissarissen bestaat uit minimaal vijf en maximaal zeven leden. Het Reglement bestuur en toezicht is recent herijkt en betreft de versie uit 2014. Deze is, samen met een scala aan documentatie waaronder de statuten, het Organogram en Rooster van aftreden Raad van Commissarissen te vinden op de website van de Woningstichting. De leden van de Raad van Commissarissen worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen conform de Governancecode maximaal één keer worden herbenoemd. In geval van een vacature stelt de Raad van Commissarissen, in overleg met de directeur-bestuur, een profiel op dat op dat moment de meest passende is en voor de stichting de meeste toegevoegde waarde heeft. Toetsing dient ook plaats te vinden in geval van een herbenoeming.

Uit de profielschets die is opgesteld voor de wervingsprocedure voor een nieuw lid voor de Raad van Commissarissen in 2013 en in 2015 blijkt dat Woningstichting Domus algemene eisen heeft opgesteld waaraan elk lid van de Raad van Commissarissen moet voldoen, maar ook een specifiek eisenpakket om de juiste balans en kennis binnen de Raad van Commissarissen te waarborgen. Het specifieke eisenpakket dat in de profielschets 2015 staat vermeld wijkt af van die in 2013. Hoewel de wervingsprocedure in 2015 niet binnen de visitatieperiode valt en daarom niet meegenomen wordt in de beoordeling, laat dit zien dat er op actieve wijze aan de samenstelling wordt gewerkt. Op dit moment staat er een vacature op de website van Woningstichting Domus voor een nieuw lid van de Raad van Commissarissen. De corporatie werft zodoende buiten de eigen kring, openbaar en voldoet aan de bepalingen die de Governancecode aan een profiel stelt.

In de statuten en het reglement is ook opgenomen dat twee leden van de Raad van Commissarissen, overeenkomstig geldende regelgeving, bindend worden voorgedragen vanuit de kring van de huurders of hun vertegenwoordigers.

Tabel 4.1 Samenstelling Raad van Commissarissen

Naam	Benoemd per	Aftredend per	Toelichting
Dhr. G.A.M. Stevens	01-06-2010	01-06-2018	Voorzitter
Mw. S.M. Helbig	13-07-2011	13-07-2015*	Vicevoorzitter
Dhr. T.W.J. Rozema	23-08-2007	23-08-2005	
Dhr. G.L.A.M. Volleberg	21-06-2010	21-06-2018	Op voordracht huurders
Dhr. G.J.C.J. Krabbe	01-06-2013	01-06-2017*	Op voordracht huurders

* Herkiesbaar.

De aandachtsvelden van de leden van de Raad van Commissarissen, zoals deze op de website zijn weergegeven, weerspiegelen een breed palet aan competenties. Daarnaast

wordt aandacht besteed aan het op peil houden van de benodigde kennis en deskundigheid door het volgen van cursussen, trainingen en het bijwonen van congressen.

Binnen de Raad van Commissarissen zijn twee commissies ingesteld: Auditcommissie en Selectie- en Remuneratiecommissie. Binnen deze commissies worden de betreffende werkzaamheden voorbereid, waar vervolgens in de Raad van Commissarissen als geheel besluitvorming over plaatsvindt. Een van de voorbeelden is het bespreken van de jaarrekening en het jaarverslag door de Auditcommissie en de accountant.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

8

De RvC is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, houdt de rollen scherp in de gaten, heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de RvC en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. Hiermee is voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Omdat de RvC op een actieve en gedegen wijze de toezichtrol en klankbordrol vervult zijn er twee pluspunten toegekend waardoor de beoordeling voor het onderdeel Rolopvatting beoordeeld wordt met een acht.

Uit de interviews en de verslagen blijkt dat de Raad van Commissarissen zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en van de klankbordfunctie die zij vervult. De Raad van Commissarissen heeft een duidelijk beeld welke informatie nodig is om de toezichtsrol te kunnen vervullen. De Raad van Commissarissen geeft aan dat de kwaliteit van de informatie sterk verbeterd is in de laatste jaren van die visitatieperiode. De directeur-bestuurder geeft op haar beurt aan dat de klankbordrol op een goede wijze wordt vervuld en deze als waardevol ervaart.

De relatie tussen de Raad van Commissarissen en bestuurder is open, zakelijk en professioneel. De wijze waarop de huidige directeur-bestuurder is geselecteerd en eerst tijdelijk is aangesteld is zeer zorgvuldig doorlopen.

De Raad van Commissarissen is zelfkritisch als het gaat om de rol die zij gespeeld heeft toen zij afscheid hebben moeten nemen van de vorige directeur-bestuurder. Hierover zegt de Raad van Commissarissen dat zij al langer signalen opving en het gevoel had dat het functioneren niet adequaat was en achteraf gezien scherper en eerder had moeten optreden.

Zelfreflectie

6

De RvC heeft ieder jaar buiten aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC besproken. De corporatie heeft daarmee voldaan aan het minimale ijkpunt voor een zes.

Conform de governancecode bespreekt de Raad van Commissarissen jaarlijks zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden buiten aanwezigheid van het bestuur. In de jaren van de visitatieperiode zijn de zelfevaluaties zonder externe begeleiding uitgevoerd, maar aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst. In de jaarverslagen wordt melding gemaakt van de evaluatie. De verslaglegging is echter summier. Er worden geen (veralgemeniseerde) follow-up doelen geformuleerd. Hoewel de prestaties over het jaar 2014 nog niet meetellen in deze visitatie kan wel vermeld worden dat er in het jaar 2014 een zelfevaluatie heeft plaatsgevonden onder leiding van een externe begeleider.

4.3.2 Toetsingskader

6

De 5.0-methodiek vereist dat de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven (cijfer 6). Dit kan de corporatie. Het toetsingskader wordt daarom beoordeeld met een 6.

De taken en verantwoordelijkheden van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in de statuten van Woningstichting Domus en zijn verder uitgewerkt in het Reglement bestuur en toezicht. Om de toezichthoudende taak goed uit te kunnen voeren, laat de Raad van Commissarissen zich regelmatig door de directie en andere bij de organisatie betrokken partijen (gemeente, Huurdersbelangenvereniging, accountant, etc.) informeren over de ontwikkelingen en resultaten. Hierbij maakt de corporatie gebruik van een toetsingskader welke onder andere gevormd wordt door:

- het Ondernemingsplan;
- de meerjarenbegroting;
- de prestatieafspraken;
- de kwartaalrapportages;
- de jaarplannen;
- het treasury- en financieringsstatuut;
- het investeringsstatuut;
- de Managementletters;
- het risicomanagement.

Er is een duidelijke positieve ontwikkeling te zien in de kwaliteit van een aantal van de bovengenoemde documenten tijdens de visitatieperiode (2010-2013). Een doorkijk naar 2014 en het moment van schrijven (zonder dat dit in de beoordeling wordt meegenomen) leert dat deze ontwikkeling na 2013 is doorgezet. In 2014 heeft Woningstichting Domus een Toezichtsmodel opgesteld waarin uitgebreid wordt beschreven op welke wijze de Raad van Commissarissen haar functie vervult. In het Toezichtsmodel zijn zeven velden genoemd waar de Raad van Commissarissen toezicht op houdt. Per veld wordt een beschrijving gegeven van wat hieronder wordt verstaan. Vervolgens wordt duidelijk beschreven wat het toetsingskader is waarover de Raad van Commissarissen kan beschikken en met welke frequentie het bestuur deze informatie dient te verstrekken. Het toetsingskader beslaat een uitgebreid palet aan documenten waarmee de Raad van Commissarissen de aankomende jaren op een adequate manier toezicht kan houden.

Dit laatste punt valt buiten de visitatieperiode en is daarom niet meegenomen in de beoordeling. Omdat de kwaliteit van bepaalde documenten, zoals het kwartaalverslag, in de begin jaren van de visitatieperiode achter bleef, komt het cijfer uit op een 6. Daarbij wil de visitatiecommissie wel expliciet benoemen dat de huidige stand van zaken een hoger cijfer representeert.

4.3.3 Governancecode

7

Doordat de Woningstichting Domus de Governancecode naleeft en de bepaling toepast, wordt voldaan aan het ijkpunt voor een zes. Omdat de corporatie de Governancecode ook daadwerkelijk doorleeft krijgt de corporatie een pluspunt waardoor de beoordeling uitkomt op een 7.

In het jaarverslag lezen wij dat Woningstichting Domus staat voor goed maatschappelijk ondernemerschap en de principes uit de Governancecode onderschrijft, zoals deze is opgesteld door branchevereniging Aedes. Dit ziet de visitatiecommissie terug in verschillende documenten zoals het Reglement bestuur en toezicht en vacatures. Naast de

Governancecode onderschrijft de corporatie ook de principes uit de Aedes Code. Dit visitatie traject is bijvoorbeeld voor de uiterlijke datum van 31 december 2015, die door Aedes wordt gehanteerd, in gang gezet. Woningstichting Domus voegt op dit punt de daad bij het woord.

Uit de gesprekken blijkt voorts dat de Governancecode door zowel de directeur-bestuurder als door de Raad van Commissarissen doorleefd wordt. Dat wil zeggen dat de corporatie het belang en waarde van de Governancecode inziet en de gedachte van dit document daar waar mogelijk volgt.

4.4 Externe legitimering en verantwoording

4.4.1 Externe legitimatie

7

De 5.0-methodiek vereist dat de corporatie op het punt van de externe legitimering ten minste de Governancecode en de Overlegwet volgt. Dit doet de corporatie. Woningstichting Domus betreft daarnaast verschillende belanghebbenden op een actieve en passende manier. Het onderdeel externe legitimatie is beoordeeld met een zeven.

Woningstichting Domus is bewust van haar externe legitimatie en heeft bij het opstellen van de laatste twee ondernemingsplannen belanghebbenden betrokken om de koers voor de aankomende vier jaar te bepalen. Daarbij probeert de corporatie een schrijfstijl te hanteren die voor alle belanghebbenden begrijpelijk is.

Belanghebbenden ervaren de manier waarop zij worden betrokken op verschillende manieren. De gemeente Roermond is uitgenodigd voor een bijeenkomst voor het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan. Hier is de vorige wethouder bij aanwezig geweest. De dienstdoende ambtenaar die toen dezelfde functie bekleedde kon hier niet bij aanwezig zijn. De huidige wethouder en ambtenaar zijn wel bij een bijeenkomst geweest waar de voorgenomen plannen gepresenteerd werden. In deze context moet de beoordeling van de huidige wethouder en ambtenaar, dat zij niet echt betrokken zijn geweest bij het opstellen van het beleid, worden geplaatst.

Doordat de huidige wethouder en ambtenaar niet aanwezig zijn geweest bij de eerste bijeenkomst voelt de gemeente zich niet echt betrokken bij het beleid en heeft ook niet het idee dat zij inspraak heeft gehad. Wel is er constructief overleg tussen de gemeente en de vier corporaties inzake het opstellen en monitoren van de prestatieafspraken.

De Huurdersbelangenvereniging geeft aan dat zij uitgebreid over het voorgenomen beleid hebben kunnen sparren en er echt iets is gedaan met de geleverde input.

De corporatie heeft als doel op een open en laagdrempelige manier in gesprek te zijn en blijven met huurders. Hiervoor heeft de corporatie in 2012 voor de eerste keer de 'Domusdag' georganiseerd waar huurders, partners en andere belangstellenden op het kantoor van Woningstichting Domus zijn uitgenodigd. Tijdens deze dag geeft de Woningstichting een 'kijkje in de keuken' en worden verschillende activiteiten georganiseerd zoals de 'Huurder van het jaar'-verkiezing.

De visitatiecommissie constateert dat de betrokkenheid van de huurders in het overleg met de Huurdersbelangenvereniging is geformaliseerd conform de Overlegwet. Er vindt formeel en

informeel overleg plaats tussen de directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen en de Huurdersbelangenvereniging.

Verder heeft de corporatie meerdere keren per jaar overleg met diverse verbanden zoals bewonerscommissies, zorgpartijen en wijkteams. Op gezette tijden bezoekt de corporatie complexen om daar met de bewoners in gesprek te gaan en de zichtbaarheid van de corporatie te vergroten.

4.4.2 Openbare verantwoording

6 De prestaties die Woningstichting Domus in de afgelopen 4 jaar heeft geleverd staan vermeld in de jaarverslagen over de betreffende jaren die op de website kunnen worden gedownload. Belangrijke afwijkingen worden in het jaarverslag besproken. De corporatie voldoet hiermee aan het ijkpunt van een zes.

Het jaarverslag biedt voldoende overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Hierin koppelt Woningstichting Domus terug wat er in het afgelopen jaar aan prestaties is geleverd. Wel kan de corporatie duidelijker uitleggen op welke punten afwijkingen ten opzichte van de voorgenomen plannen zijn opgetreden. Ook het verslag van de Raad van Commissarissen, dat onderdeel uitmaakt van het jaarverslag, is erg summier.

Naast het jaarverslag zijn op de website de Aedescode en de Governancecode, die de Woningstichting beide onderschrijft, te downloaden.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woningstichting Domus resulteert het volgende beeld:

Tabel 4.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer	Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan	7	7,0	33%
	Check	8		
	Act	6		
Intern Toezicht	Functioneren Raad - Samenstelling van de RvC: 8 - Rolopvatting: 8 - Zelfreflectie: 6	7,3	6,8	33%
	Toetsingskader	6		
	Naleving Governancecode	7		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimering	7	6,5	33%
	Openbare verantwoording	6		

Bijlagen

Bijlage 1: Bestuurlijke reactie Woningstichting Domus

Reactie van het Bestuur en de Raad van Commissarissen

Trots op het geschetste beeld en de behaalde resultaten!

Dit was onze eerste reactie op het visitatierapport 2010 tot en met 2013. Alweer voor de tweede keer heeft Woningstichting Domus zich laten beoordelen door een onafhankelijke visitatiecommissie, dit keer door Ecorys. Buiten de verplichte belanghebbenden hebben wij ook onze zorgpartners uitgenodigd om ons te beoordelen. Het resultaat is hierdoor nog vollediger.

Er ligt een rapport met heldere bevindingen waar wij ons in herkennen. Woningstichting Domus wordt door de visitatiecommissie geschetst als een frisse, moderne corporatie met een open en realistische blik naar de toekomst. Zij oordelen dat de stevige uitdagingen van de afgelopen jaren succesvol vorm zijn gegeven en de scores op alle onderdelen zijn goed.

Halverwege deze visitatieperiode heeft Woningstichting Domus voor een aantal stevige uitdagingen gestaan. De financiële kaders moesten aangescherpt worden en de kwetsbaarheid van een kleine organisatie werd duidelijk zichtbaar. Daarnaast vallen dit keer de beoordelingen lager uit vanwege een aangescherpte nieuwe visitatiemethodiek (5.0). De resultaten zijn daardoor niet direct te vergelijken met het vorige visitatierapport. Na het doornemen van beide rapporten zijn wij dan ook verheugd dat onze prestaties op de meeste gebieden toch zichtbaar verbeterd zijn.

Onze kracht

Onze duidelijke visie en heldere keuzes hebben geleid tot mooie prestaties. We zijn op de goede weg en onze inspanningen van de afgelopen jaren leveren resultaat op!

Woningstichting Domus is van betekenis voor de regio en heeft een volwaardige plek tussen de grote corporaties. Daarnaast blinken wij uit in het huisvesten van bijzondere doelgroepen en is in de afgelopen periode een flinke verbetering gerealiseerd met name op het gebied van:

1. het luisteren naar en betrekken van onze omgeving
2. de externe verantwoording en legitimering
3. professionalisering van de organisatie
4. het doorleven van de governancestructuur

Geconcludeerd wordt dat er hard is gewerkt en dat de stevige uitdagingen die de afgelopen jaren op ons pad kwamen zeer adequaat zijn aangegaan. Dit heeft allemaal geleid tot een rapport met mooie beoordelingen. De dingen die goed gaan houden we graag vast.

Onze uitdaging

Uiteraard maken wij graag gebruik van de visitatie als leermoment. De aanbevelingen die de visitatiecommissie geeft liggen op het gebied van:

1. Doelmatigheid en kwetsbaarheid
2. De veranderende opgave en rol
3. Versterk de verslaglegging van de RvC in het jaaroverzicht
4. Het uitbreiden of anders vormgeven van de Huurdersbelangenvereniging

De aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn herkenbaar. Zo herkenbaar dat een aantal actiepunten in 2014 en 2015 al door ons zijn aangepakt. De bedrijfslasten zijn verder teruggedrongen en er is samenwerking gezocht om de kwetsbaarheid te beperken. De Raad van Commissarissen heeft een toezichtkader opgesteld en er aan de verslaglegging is meer aandacht gegeven. Dit zal naar alle waarschijnlijkheid in de beoordeling bij de volgende visitatieperiode naar voren komen.

Hoe verder?

Wij zijn trots op de dingen die goed gaan en gaan graag aan de slag met onze uitdagingen. Samen met onze belanghebbenden gaan we kritisch kijken naar de aanbevelingen om gezamenlijk focus aan te brengen en concrete verbeteringen te benoemen.

De actiepunten zullen worden opgenomen in de jaarplannen en het toekomstige ondernemingsplan. Over de voortgang en de realisatie leggen wij de komende jaren verantwoording af via onze jaaroverzichten en via gesprekken met onze belanghebbenden.

Tot slot

Het bestuur en de Raad van Commissarissen zijn positief over de wijze waarop de visitatie door Ecorys is uitgevoerd. Het traject is erg prettig verlopen en de interviews waren scherp en tegelijkertijd open. Het was een plezierige samenwerking met goede discussies en adviezen.

Wij danken onze belanghebbenden voor de bijdrage die zij hebben geleverd aan deze beoordeling. Samen met hen gaan we onze koers verder vormgeven.

Mede namens de Raad van Commissarissen,



Nanny Huismans
Directeur-bestuurder

Bijlage 2: Geïnterviewde personen

Woningstichting Domus

Naam	Functie
Mw. Huismans	Directeur Bestuurder
Dhr. Stevens	Voorzitter Raad van Commissarissen
Dhr. Krabbe	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. Volleberg	Lid Raad van Commissarissen

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Wethouder Waajen	Gemeente Roermond
Dhr. van Vught	Gemeente Roermond
Dhr. Wulms	PSW
Mw. van Bilzen	Proteion
Dhr. Linssen	Huurdersbelangenvereniging
Dhr. Levels	Huurdersbelangenvereniging

Bijlage 3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Domus in 2015 volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Domus te hebben.

Rotterdam, 01 september 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Out', written over a horizontal line.

Rob Out

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Domus

Visitatieperiode januari 2015 – juli 2015

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Wouter Vos



Naam en handtekening:

Marieke Kalkman



Naam en handtekening:

Hugo ter Heegde



Naam en handtekening:

Plaats:

Rotterdam

Datum:

1 september 2015

Bijlage 4: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Vos, drs., W.

Geboorteplaats en –datum:

Boskoop, 11 juli 1979

Woonplaats:

Gouda

Huidige functie:

Adviseur/ondernemer RebelGroup

Manager Ecorys Vastgoed

Partner Ecorys Nederland

Onderwijs:

1997 – 2003: Sociale en institutionele economie, Universiteit Utrecht

1991 – 1997: Vwo, Coenecoop College Waddinxveen

Loopbaan:

2014 – heden: RebelGroup, adviseur en ondernemer

2009 – 2014: Ecorys Vastgoed, Manager/Partner

2003 – 2009: Ecorys, diverse functies

Profielchets:

Wouter Vos is een allround professional met een uitgebreide adviesportefeuille op gebied van vastgoed en stedelijke ontwikkeling. Maatschappelijk rendement vormt hierbij een belangrijke leidraad. In zijn vorige functie als manager en partner bij Ecorys was hij betrokken bij allerlei activiteiten, die ontplooid worden op het gebied van de vastgoedmarkt. Zo is hij onder meer bezig met gebiedsontwikkeling, project- / procesmanagement, stedelijke vernieuwingsprojecten, procesanalyses, maatschappelijke kosten-batenanalyses en beleidsvisies. Wouter was tevens verantwoordelijk voor alle door Ecorys uitgevoerde visitaties en was actief betrokken bij de methodiekontwikkeling en het overleg tussen alle geaccrediteerde bureaus. Binnen de maatschappelijke visitaties vervult Wouter Vos de rol van voorzitter dan wel projectleider, waarbij zijn kennis van de vastgoedmarkt en procesmanagement een goede basis vormen voor het beoordelen van de maatschappelijke prestaties van woningcorporaties.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

Heegde, MSc, H.G.B. ter,

Geboorteplaats en –datum:

Leidschendam, 3 februari 1988

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Junior Consultant

Onderwijs:

2011 – 2012	Master Land use Planning, Wageningen University & Researchcentrum
2006 – 2011	Bachelor Landschapsarchitectuur en ruimtelijke planning, Wageningen University & Researchcentrum
2000 – 2006	Vwo Economie & Maatschappij met Wiskunde B1, Openbare Scholengemeenschap Huygenwaard (Huygens College)

Loopbaan:

2013 – heden	Ecorys, Junior Consultant
2012 – 2013	KuiperCompagnons, Planoloog

Profielchets:

Hugo heeft een zeer brede interesse in de processen die raakvlak hebben met gebiedsontwikkeling. Denk hierbij aan financiële, sociale, ruimtelijke, juridisch-planologische, en vastgoedkundige processen. Hij voert verschillende onderzoeks- en advieswerkzaamheden uit op het gebied van de woningmarkt en detailhandel voor zowel private- als publieke partijen zoals pensioenfondsen, investeerders, ontwikkelaars, corporaties en overheden. De projecten waar hij aan werkt zijn net als zijn interesse zeer uiteenlopend. Markt- en haalbaarheidsanalyses, second opinions, beleidsvraagstukken en rapportages die ten grondslag liggen aan de onderbouwing van juridisch-planologische instrumentarium zijn hier onderdeel van. Als commissielid neemt Hugo deel aan maatschappelijk visitaties bij woningcorporaties.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Kalkman, drs., W.M.

Geboorteplaats en -datum:

Waddinxveen, 08-12-1962

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Projectmedewerker

Onderwijs:

- 2004 – 2006: Diverse opleidingen, o.m. Financieel management en Bedrijfskunde (De Baak)
- 1984 – 1988: Doctoraal Communicatiewetenschappen (Universiteit van Amsterdam)
- 1982 – 1984: Propedeuse Sociologie (Universiteit Utrecht)
- 1975 – 1982: Vwo Corderius College Amersfoort, Comenius College Hilversum

Loopbaan:

- 2009 – heden: Ecorys Vastgoed, projectmedewerker (freelance)
- 2006 – heden: Ondernemer/adviseur
- 2003 – 2006: Directie-adviseur Woonstichting De Key
- 2001 – 2003: Bestuurssecretaris Vastgoedfonds Lieven de Key
- 1989 – 2001: Diverse beleidsfuncties, NOS

Profielchets:

Marieke is van huis uit communicatiewetenschapper en heeft haar weg weten te vinden in complexe bestuurlijke situaties bij de publieke omroep en in de corporatiesector. Na secretaris te zijn geweest van diverse omroepbrede overlegcolleges, heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Achtereenvolgens was zij bestuurssecretaris bij Vastgoedfonds Lieven de Key en directie-adviseur bij Woonstichting De Key in Amsterdam. In deze hoedanigheid was zij medeverantwoordelijk voor een aantal organisatorische veranderingstrajecten en de jaarverslaglegging. Sinds 2006 is Marieke is zelfstandig ondernemer. Zij zet de kennis en ervaring, die zij heeft opgedaan in de publieke sector, in bij de advisering van non profit-organisaties, zoals de VTW en het Bureau Monumenten en Archeologie van de gemeente Amsterdam. Bij Ecorys is zij als commissielid bij diverse visitaties betrokken.

Bijlage 5: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</p> <p>Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</p> <p>Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen</p> <p>Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid enz.)</p> <p>Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</p> <p>Eigen wijkvisies</p> <p>Strategisch voorraadbeleid (SVB), verkoopbeleid bezit</p> <p>Eigen woningmarktgegevens</p> <p>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</p> <p>Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</p> <p>Prestatieafspraken met belanghebbenden</p> <p>Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Documenten met opvattingen van belanghebbenden</p> <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <p>Onderzoeken naar klanttevredenheid</p> <p>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</p> <p>WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag</p> <p>Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</p> <p>Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</p> <p>Accountant: Managementletters, verslagen en brieven</p>
Governance	<p>Documenten over alle opgaven</p> <p>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</p> <p>Position paper</p> <p>Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</p> <p>Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</p> <p>Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</p> <p>Toepassing governancecode (VTW-checklist)</p> <p>Toepassing overlegwet</p>

Bijlage 6: Presteren naar Opgaven

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
<p>Starters 2010: bij woningtoewijzing voorrang voor starters => 19 starters gehuisvest 2011/2012/2013: starters accommoderen door labeling, nieuwbouw en verkoopbeleid 2014: de voor verkoop aangewezen woningen worden aangeboden onder een bedrag van vanaf € 100.000,- Keuzevrijheid 2010: keuzevrijheid klant mbt binnenzijde woning is vergroot Illegale onderhuur/woonfraude 2011: convenant met gemeente en collega-corporaties om woonfraude te voorkomen 90% s-eis 2013: ruim 95% passend toegewezen 2014: 97% Jongeren/starters 2013: aantal woningen gelabeld voor jongeren, aantal goedkope woningen voor hen beschikbaar Statushouders 2013: gezamenlijk taakstelling behaald Convenant huisuitzetting 2013: aangepast en opnieuw afgesloten</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2009-2012</i> - starters voorrangpositie geven bij woningtoewijzing - keuzevrijheid klant vergroten mbt binnenzijde woning - ontwikkelen tussenvormen verkoop - acties tegen illegale onderhuur <i>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</i> - 90% s-eis - voldoende woningen voor jongeren (= cf Domus starters) - inspanningen voor starters - realiseren taakstelling statushouders - afsluiten aangepast convenant voorkoming huisuitzetting</p>	7,0
Betaalbaarheid		
<p>Huurprijsbeleid 2010: conform door overheid vastgestelde huurverhoging = inflatievolgend = 1,2% 2011: idem = 1,3% 2012: idem, 2,3% 2013: voor de eerste keer inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast. Dit heeft geresulteerd in huurverhogingspercentages variërend van 4,0 tot 6,5%.</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2009-2012</i> - huurprijzen in evenwicht met inkomen primaire doelgroep <i>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</i> - huurverhoging binnen wettelijke kaders</p>	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Senioren 2010: diverse aanpassingen in complexen en woningen 2011/2012/2013: dienstverlening en producten, indien nodig met zorginstellingen, afgestemd op wens van senioren om zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen Mensen met een verstandelijke beperking 2010: vier complexen opgeleverd voor stichting PSW 2014: bijna een kwart van het bezit bestaat uit zorgwoningen</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2009-2012</i> - met welzijnsorganisaties zoeken naar oplossingen huisvestingsvraagstukken rond bijzondere doelgroepen <i>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</i> - voldoende (aangepaste) woningen voor ouderen en andere doelgroepen <i>Uitvoeringsafspraken 2014</i> Woningstichting Domus blijft zich inzetten op het gebied van wonen met zorg, door intensieve samenwerking met zorgpartners. Het woningbezit wordt aangepast voor een eventuele zorgvraag; 10% van de appartementen wordt voor 2017 zorggeschikt gemaakt</p>	8,0
Gemiddelde beoordeling		8,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
------------	---------	--------

Woningkwaliteit		
Prijs/kwaliteitverhouding Evenwichtige prijs/kwaliteitverhouding is uitgangspunt huurbeleid gedurende gehele visitatieperiode Onderhoud 2010: nulmeting woningbezit + nadere uitwerking SVB. Totale onderhoudskosten: € 601.305,- 2011-2013 structureel onderhoud om kwaliteit voorraad te behouden obv SVB 2011: totale onderhoudskosten € 676.490,- 2012: € 1.050.910,- 2013: € 1.010.000,-	<i>Ondernemingsplan 2009-2012</i> - Er wordt gewerkt aan een evenwichtige prijs/kwaliteitverhouding in de voorraad <i>Ondernemingsplan 2013-2016</i> Basiskwaliteit voor 1.000 woningen <i>Uitvoeringsafspraken 2014</i> Corporaties zorgen ervoor dat, door middel van een jaarlijks programma strategisch voorraadbeheer en onderhoudsuitgaven, kwaliteit van hun woningvoorraad gewaarborgd wordt en waar nodig verbeterd	7,0
Kwaliteit dienstverlening		
KWH- alle jaren label behaald Eigen tevredenheidsonderzoek- gedurende gehele visitatieperiode onder nieuwe en vertrekkende huurders	<i>Ondernemingsplannen 2009-2012/2013-2016</i> - Behoud KWH-label en eigen onderzoek naar service en dienstverlening	7,0
Energie en duurzaamheid		
Energieverbruik 2010: alle nieuwbouw label A. Onderzoek naar mogelijkheden opwaardering woningen met F-label naar B-label. 11% woningen is energiezuinig 2011: nieuwbouw label A, energiebesparing in bestaande voorraad met o.m. HR-ketels en energiezuinige lampen 2012: 159 woningen aangemeld voor Zonnig Limburg, aanpassing verlichtingsplan complex 51, bijna helft woningen label C of beter 2013: conformering aan convenant Energiebesparing Corporatiesector, aanpassing verbruiksregistratie complex 47, 360 woningen aangemeld voor Zonnig Limburg, op 2 woningen zonnepanelen geplaatst. 65% van de woningen heeft groen energielabel	<i>Ondernemingsplan 2009-2012</i> - zorgen voor duurzame producten - duurzame nieuwbouw <i>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</i> - woningen labelen - ontwikkelen bedrijfsvisie energie en duurzaamheid - zonnepanelen plaatsen ihkv Zonnig Limburg	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,3

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
Opgeleverd 2010: vier nieuwbouwprojecten voor stichting PSW 2011: zorgcomplex PWS met plaats voor 21 cliënten met verstandelijke handicap	<i>Ondernemingsplan 2009-2012</i> - realisatie sociale (starters)koopwoningen, met name grondgebonden woningen	7,0
Sloop		
	<i>Ondernemingsplan 2009-2012</i> - sloop als bij met name oudere rijtjeshuizen verhuurproblemen gaan geven	
Verbetering bestaand woningbezit		
	<i>Ondernemingsplan 2009-2012</i> - bij groot onderhoud/renovatie streven naar kwalitatieve, duurzame woningen	
Maatschappelijk vastgoed		
	Geen opgaven gevonden	-
Verkoop		

<p>Verkocht</p> <p>2010: een woning</p> <p>2011: vijf woningen</p> <p>2012: twee woningen</p> <p>2013: geen woningen</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2009-2012</i></p> <p>Woningen van vier complexen gelabeld voor verkoop bij mutatie, gemiddeld 1 per jaar</p> <p><i>Begroting 2013:</i></p> <p>Verkoop 2 woningen</p>	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Leefbaarheidsactiviteiten</p> <p>2010: totale leefbaarheidsuitgaven € 73.000,-. Onder meer aan aanpak rommel, vuilnis en tuinen, aanpak overlast, bewonersinitiatieven</p> <p>2011: totale leefbaarheidsuitgaven € 47.500,-. Onder meer aan de realisatie van een bewegingstuin en jeu-de-boules-baan, veiligheid en het plaatsen van zitbanken en memoborden in diverse appartementencomplexen. Wijkbeheer door samenwerkingsoverleg 'Het Sociaal Leefklimaat'.</p> <p>2012: Totale leefbaarheidsuitgaven € 53.000,-. Aan bijvoorbeeld groenvoorzieningen, extra schoonmaakwerkzaamheden, energieplan en verlichting, CO-melders, veiligheid, muurschildering. PKVW in nieuwbouw, tweejaarlijkse herhalingscursus</p> <p>2013: Leefbaarheidsuitgaven € 35.500,- - aan bijvoorbeeld convenant Kwetsbare huishoudens en sponsoring van boodschappenplusbus en bouwdorp</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2009-2012</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - door praktische en effectieve maatregelen inzet voor schone, hele en veilige leefomgeving <p><i>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - deelname aan leefbaarheidsprojecten - overleg over PKVW - uitvoering WOP Donderberg 	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas