
Compaen presteert maatschappelijk ruim voldoende

Augustus 2011
Kenmerk: CBV/MN
2010-2102 u

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie van Compaen

Drs. J.M. van der Meulen
N. Schoenmakers MSc
D. van Hout MSc
M.H.W. van Doorn – van Boxtel

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	4
1.1. Compaen presteert maatschappelijk ruim voldoende	4
1.2. Recensie	6
1.3. Eendoordeel visitatiescorekaart	6
1.4. Visitatiemethodiek	10
1.5. Vijf kaders	11
1.6. Aanpak	11
1.7. Opbouw van het rapport	12
2. Omschrijving Compaen	13
2.1. Compaen	13
2.2. Bestuur en toezicht	13
2.3. Missie en visie	13
2.4. Visie Compaen op maatschappelijk presteren	14
2.5. Werkgebied	14
3. Presteren naar ambities scoort ruim voldoende	16
3.1. Eendoordeel presteren naar ambities scoort ruim voldoende	16
3.2. Huisvesting van de primaire doelgroep scoort ruim voldoende	16
3.3. Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort ruim voldoende	18
3.4. Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte scoort ruim voldoende	20
3.5. (des-)Investeren in vastgoed scoort ruim voldoende	22
3.6. Kwaliteit in wijken en buurten scoort ruim voldoende	24
3.7. Ambitieniveau	25
4. Presteren naar opgaven scoort ruim voldoende	26
4.1. Eendoordeel presteren naar opgaven scoort ruim voldoende	26
4.2. Huisvesting van de primaire doelgroep scoort ruim voldoende	27
4.3. Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort ruim voldoende	28
4.4. Kwaliteit huisvesting bijzondere doelgroepen scoort ruim voldoende	28
4.5. (des-)Investeren in vastgoed scoort ruim voldoende	29
4.6. Kwaliteit wijken en buurten scoort ruim voldoende	30
5. Compaen presteert volgens haar belanghebbenden ruim voldoende	31
5.1. Aanpak oordeel belanghebbenden	31
5.2. Eendoordeel presteren volgens belanghebbenden is ruim voldoende	32

5.3.	Huisvesten van primaire doelgroep scoort goed	33
5.4.	Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort goed	34
5.5.	Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort ruim voldoende	35
5.6.	(-des)Investeren in vastgoed scoort ruim voldoende	36
5.7.	Kwaliteit van wijken en buurten scoort goed	37
5.8.	Beoordeling samenwerkingsproces	38
5.9.	Adviespunten belanghebbenden	40
6.	Presteren naar vermogen scoort ruim voldoende	41
6.1.	Eindoordeel presteren naar vermogen scoort ruim voldoende	41
6.2.	Financiële continuïteit scoort ruim voldoende	42
6.3.	Financiële beheer scoort ruim voldoende	47
6.4.	Doelmatigheid scoort ruim voldoende	48
6.5.	Vermogensinzet scoort ruim voldoende	50
7.	Presteren naar governance scoort ruim voldoende	54
7.1.	Eindoordeel presteren naar governance scoort ruim voldoende	54
7.2.	Besturing scoort ruim voldoende	55
7.3.	Intern toezicht scoort ruim voldoende	57
7.4.	Functioneren van de RvT scoort ruim voldoende	57
7.5.	Belanghebbendenmanagement scoort voldoende	60
A.	Onafhankelijkheidsverklaring PwC	61
B.	Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren	62
C.	CV's visitatoren	64
D.	Brondocumenten	68
E.	Overzicht interne gesprekken	70
F.	Overzicht externe gesprekken	71
G.	Toetsing ambities en doelen	72
H.	Spinnenwebben	82

1. Samenvatting

1.1. Compaen presteert maatschappelijk ruim voldoende

- o2 PwC geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Compaen over de periode 2007-2010. In deze samenvatting presenteert PwC haar belangrijkste conclusies.
- o3 PwC komt tot het oordeel dat Compaen maatschappelijk ruim voldoende presteert. Dit oordeel wordt weergegeven door een rekenkundig gemiddelde score van 7,0. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van PwC als de mening van de belanghebbenden. De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Compaen. In de eerste kolom zijn de onderwerpen van het maatschappelijke visitatiestelsel weergegeven. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop PwC het maatschappelijk presteren van Compaen heeft getoetst. Het eindoordeel is het rekenkundige gemiddelde van de scores op de onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1-1: eindoordeel maatschappelijk presteren Compaen

Onderwerpen maatschappelijke visitatie	Eindcijfer
Presteren naar ambities	7,1
Presteren naar opgaven	7,1
Presteren volgens belanghebbenden	7,4
Presteren naar vermogen	6,9
Governance	6,5
Eindoordeel: ruim voldoende	7,0

Bron: PwC, 2011

- o6 Alle onderdelen van de maatschappelijke visitatie zijn even zwaar meegewogen om tot een eindoordeel te komen. In de maatschappelijke visitatie zijn de volgende vragen beantwoord:
- Hoe presteert Compaen in verhouding tot haar ambities en doelstellingen?
 - Hoe presteert Compaen in relatie tot de opgaven in haar werkgebied?
 - Hoe presteert Compaen volgens de belanghebbenden?
 - Hoe presteert Compaen gelet op het beschikbare vermogen?
 - Hoe presteert Compaen op het gebied van governance? In dit onderdeel wordt ook de besturing beoordeeld waarbij wat gekeken naar de planning, monitoring en bijsturing.
- o7 Hierna wordt achtereenvolgens het oordeel op deze vragen beschreven.

Presteren naar ambities scoort ruim voldoende

- o8 Compaen presteert ruim voldoende ten aanzien van haar eigen ambities en doelstellingen. Eén van de belangrijkste prestaties is de inzet van Compaen op de bouw van multifunctionele woningen, welke geschikt zijn voor meerdere doelgroepen. Daarnaast installeert Compaen een Warmte Koude Opslag (hierna: WKO) bij nieuwbouwwoningen indien mogelijk. Op deze manier realiseert zij een energiebesparing.

Presteren naar opgaven scoort ruim voldoende

- 09 Compaen presteert ruim voldoende ten aanzien van de landelijke en lokale opgaven. Zij zet zich ruim voldoende in voor het realiseren van beschikbare woningen voor lagere inkomens. Deze inzet is onder andere te herleiden uit de oplevering van het Hof van Bethanië en haar eerdere inzet voor sociale huurwoningen in vinex-locatie Brandevoort. Compaen zet zich in voor energiebesparingen door waar mogelijk een WKO te realiseren en huurders voor te lichten over de energiebesparende maatregelen die zij kunnen nemen. Compaen richt zich voldoende op de bijzondere doelgroepen. Uit de goede resultaten van de bewonersenquête blijkt dat de huurders tevreden zijn over de kwaliteit van hun woon- en leefomgeving. Compaen besteedt in toenemende mate aandacht aan sociaal beheer en wil betrokken zijn bij haar huurders.

Presteren volgens belanghebbenden scoort ruim voldoende

- 10 Compaen wordt door haar belanghebbenden getypeerd als een corporatie met een sterke focus op haar kerntaak, het bouwen en goed beheren van sociale huurwoningen. Daarnaast is er veel aandacht voor de huurder. De omgeving ziet dat Compaen dicht bij haar huurders staat, signalen ten aanzien van leefbaarheid oppikt en vervolgens snel en daadkrachtig tot oplossingen komt. De dienstverlening richting haar huurders is goed. De efficiënte organisatie zorgt ervoor dat men snel en flexibel kan inspelen op vragen en wensen van huurders.
- 11 In de samenwerking is Compaen een partij die meer op de achtergrond aanwezig is. Ze is bereid zich in te spannen, maar neemt hiertoe niet het initiatief. Ook wordt ze niet gezien als de partij die nieuwe en innovatieve ideeën inbrengt. Men is meer vraag- dan aanbodgericht. Echter, wanneer sprake is van samenwerking dan wordt Compaen als een betrouwbare en loyale partner gekenmerkt die haar afspraken nakomt. Aandacht is wenselijk voor het uitdragen van haar beleidskeuzes. Het is niet altijd duidelijk waar Compaen voor staat, op basis waarvan beleidskeuzes worden gemaakt en wat haar toekomstvisie is.

Presteren naar vermogen scoort ruim voldoende

- 12 PwC concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen ruim voldoende is. Compaen beschikt over een solide financiële positie die voldoende wordt bewaakt. Op het gebied van het voeren van financieel beleid scoort Compaen ruim voldoende. Bij het financieel beleid staat voorzichtigheid voorop. Aanscherping van het financieel beleid kan worden bereikt door het verder operationaliseren van financiële sturing, rendementseisen op investeringsbeslissingen en exploitatie.

Governance scoort ruim voldoende

- 13 PwC is van mening dat Compaen een goed functionerende governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat het toezicht adequaat kan functioneren. Er zijn echter ook kanttekeningen. Bij het onderdeel besturing constateren wij dat beleidsstukken weinig concreet zijn geformuleerd waardoor resultaten niet altijd gekoppeld kunnen worden aan doelstellingen. Compaen presteert ten aanzien van besturing echter ruim voldoende omdat zij voldoende inspeelt op de ontwikkelingen in haar omgeving en zij gedurende het jaar voldoende bijstuurt.

1.2. *Recensie*

- 14 PwC beschouwt de wijze waarop Compaen invulling geeft aan het maatschappelijke presteren als ruim voldoende. Op alle onderdelen wordt een score van ruim voldoende gehaald, er zijn geen extreme uitschieters naar boven of naar beneden, er is sprake van een consistent beeld.
- 15 PwC heeft Compaen leren kennen als een ‘no nonsense’ corporatie met het hart op de juiste plek. De keuze van Compaen om alleen vraaggericht te werken doet niets af aan de maatschappelijke prestaties. Zij is juist in staat om hierdoor flexibel in te spelen op vragen van haar huurders en overige belanghebbenden. PwC ziet ook een aantal duidelijke speerpunten. Men wil dicht bij haar huurders staan en huurders het gevoel geven dat ze bij Compaen terecht kunnen. Uit de gesprekken met de huurdersvertegenwoordigers, overige belanghebbenden en de hoge waardering voor haar dienstverlening blijkt dat Compaen hiertoe ook in staat is. Dit is een zeer belangrijke basis voor goed maatschappelijk presteren. De keuze van Compaen om het accent van nieuwbouw naar beheer te verschuiven acht PwC legitiem en verstandig, gezien de specifieke omstandigheden in de regio. Daar waar gebouwd wordt, zijn kwaliteit en aansluiting met de marktvraag belangrijke criteria. Ook duurzaamheid is een duidelijk herkenbaar speerpunt.
- 16 Ondanks dat Compaen geen beleidsmedewerkers in dienst heeft en geen uitgebreide beslisdocumenten opstelt, beschouwt PwC Compaen als een corporatie die voldoende zicht heeft op de ontwikkelingen in haar werkgebied en hier voldoende op inspeelt. Men kijkt wat nodig is, wat past binnen de markt en het bezit en zet zich daar vervolgens voortvarend voor in. Risico's worden daarbij niet of in zeer beperkte mate genomen. Dit is ook herkenbaar in het financieel beleid, voorzichtigheid staat voorop. De beheerskosten zijn bovendien laag en Compaen is daardoor een financieel zeer solide corporatie. Men heeft de ruimte om haar vermogensinzet ten behoeve van de maatschappelijke investeringen, te vergroten. De vraag is echter of dit gezien de status van het bezit, de karakteristieken van het werkgebied en de huidige prestaties, noodzakelijk is. PwC is van mening dat gelet op de prestaties die nu worden behaald deze ruimte niet per se benut hoeft te worden om goed maatschappelijk te presteren.
- 17 In zijn algemeenheid concludeert PwC dat Compaen de juiste dingen doet. Zij geeft een goede invulling aan het maatschappelijk presteren. Een onderdeel van maatschappelijk presteren is echter ook (maatschappelijke) verantwoording en daarmee legitimiteit creëren voor de dingen die je doet. Hierin zou Compaen zich nog kunnen verbeteren. Door intern maar ook extern zaken duidelijker te benoemen, vast te leggen en zichtbaar te maken.

1.3. *Eindoordeel visitatiescorekaart*

- 18 In aanvulling op de, in het visitatiestelsel opgenomen, integrale scorekaart (zie tabel S-2) heeft PwC een scorekaart ontwikkeld die de uitkomsten van de visitatie visueel weergeeft. Dit is weergegeven in de PwC visitatiescorekaart. De hoofdstukken in dit rapport geven een uitgebreide verklaring voor de scores.
- 19 Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 4.0. In de tabel is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten. Tabel 1-2 licht de kwalitatieve en kwantitatieve waarderingen toe en geeft de corresponderende kleur weer.

Meetschaal

Tabel 1-2: verklaring toegekende oordelen

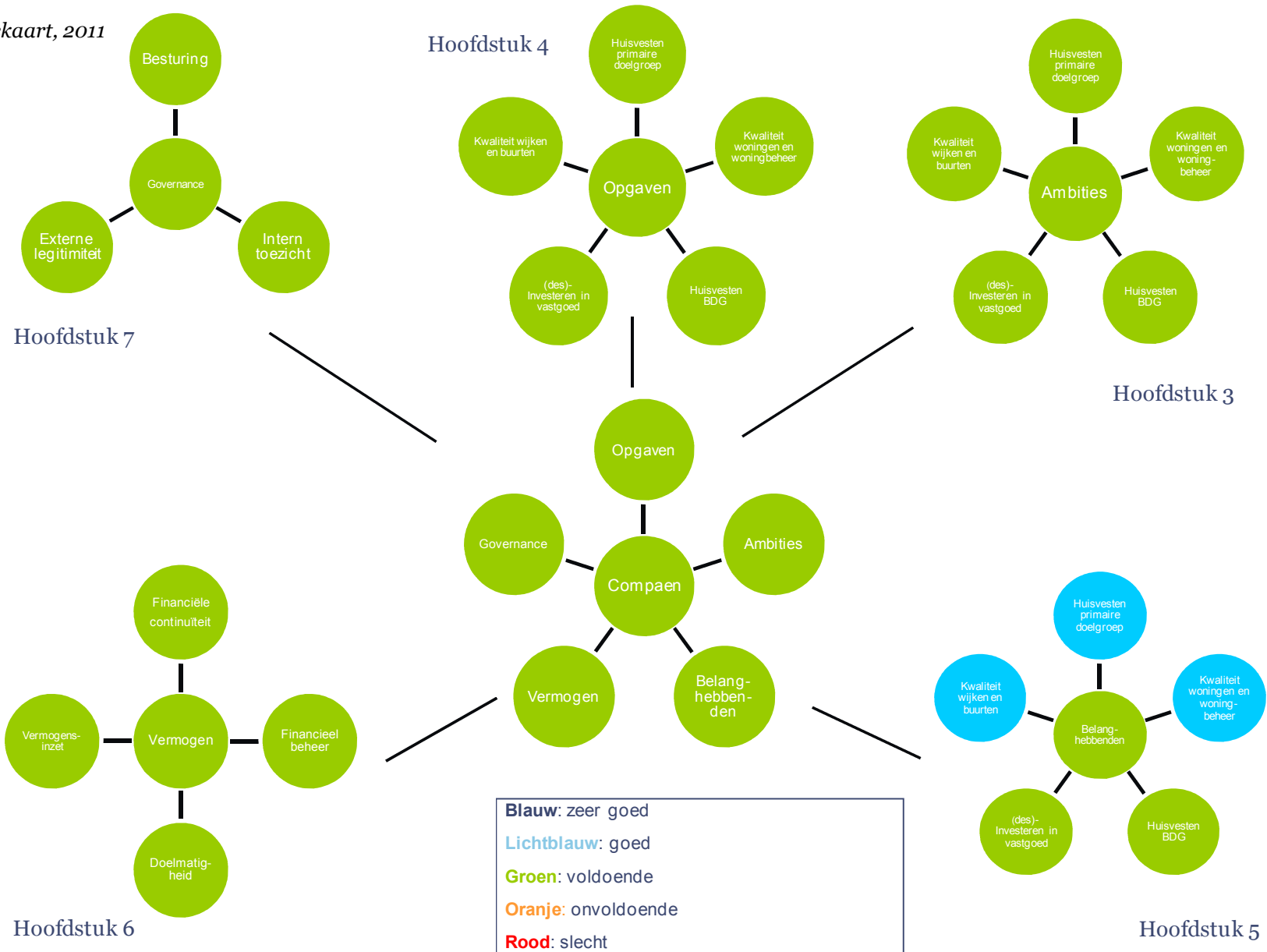
Benaming	Toelichting	Kwantitatieve score	Kleurcode
Zeer slecht	Afwijking -75%	1,0	
Slecht	Afwijking -60% tot -75%	2,0	
Zeer onvoldoende	Afwijking -45% tot -60%	3,0	
Ruim onvoldoende	Afwijking -30% tot -45%	4,0	
Onvoldoende	Afwijking -15% tot -30%	5,0	
Voldoende	Afwijking -5% tot -15%	6,0	
Ruim voldoende	Afwijking -5% tot +5%	7,0	
Goed	Afwijking +5% tot +20%	8,0	
Zeer goed	Afwijking +20% tot +35%	9,0	
Uitmuntend	Meer dan 35%	10,0	

Bron: SVWN, 2011

- 20 Op de volgende pagina wordt het totaaloverzicht van de scores getoond in de visitatiescorekaart.

Tabel 1-3: integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden					Cijfer	Gewicht	Gewogen cijfer
	1	2	3	4	5			
Presteren naar ambities	7,2	7,3	7,0	7,0	7,0	7,1	n.v.t.	7,1
Presteren naar opgaven	7,0	7,0	7,3	7,3	7,1	7,1	n.v.t.	7,1
Presteren volgens belanghebbenden	7,5	7,5	7,3	7,4	7,5	7,4	n.v.t.	7,4
Presteren naar vermogen								6,9
Financiële continuïteit						7,1	20%	
	<i>Vermogenspositie</i>					7,5		
	<i>Kredietwaardigheid</i>					7,5		
	<i>Integrale kasstroomsturing</i>					6,3		
Financieel beheer						6,8	20%	
	<i>Planning en controlcyclus</i>					7,5		
	<i>Treasury management</i>					6,0		
Doelmatigheid						7,3	20%	
Vermogensinzet						6,7	40%	
	<i>Visie</i>					7,0		
	<i>Mogelijkheden verruiming vermogen</i>					7,0		
	<i>Maximalisatie</i>					6,0		
Governance								6,5
Besturing						6,7	33%	
	<i>Planning</i>					7		
	<i>Monitoring</i>					6		
	<i>Bijsturing</i>					7		
Intern toezicht						6,7	33%	
	<i>Functioneren RuC</i>					6,5		
	<i>Toetsingskader</i>					7,0		
	<i>Toepassing Governancecode</i>					6,5		
Belanghebbendenmanagement						6,0	33%	
Eindoordeel: ruim voldoende								7,0



1.4. *Visitatiemethodiek*

- 21 Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Compaen open en transparant te maken.
- 22 In de periode 2006-2007 is door de Auditraad een visitatiesysteem ontwikkeld waarmee maatschappelijke visitaties van woningcorporaties in beeld kunnen worden gebracht en beoordeeld. PwC is vanaf het begin betrokken bij het opzetten van dit visitatiestelsel. Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de ‘maatschappij’ zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.
- 23 De maatschappelijke prestaties worden in de visitatiemethodiek beoordeeld in het licht van vier perspectieven: in het licht van de eigen ambities van de corporaties, in het licht van de geformuleerde opgaven, in het licht van de mening van de belanghebbenden en in het licht van de financiële positie van de corporatie. Tot slot wordt ook een oordeel gevormd over de governance van de corporatie. De kwaliteit van de besturing en het interne toezicht zijn een belangrijke voorwaarde voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.
- 24 Sinds 2007 zijn met de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 3.0 een kleine 200 visitaties uitgevoerd. De aanbevelingen van de Auditraad in 2008, de ervaringen met de methodiek tot op heden en de uitkomsten van de door de SEV uitgevoerde evaluatie in 2009, leidden tot de aanbeveling om de methodiek op een aantal punten aan te scherpen. In 2010 is daarom een ontwikkelgroep van alle visiterende bureaus van start gegaan wat heeft geleid tot een verdere aanscherping van de methodiek, resulterend in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 4.0.
- 25 De maatschappelijke visitatie bij Compaen, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van Compaen volgens de methodiek 4.0. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de Compaen. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.
- 26 PwC hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert PwC geen maatschappelijke visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarvoor in de afgelopen vier jaar door PwC Advisory een adviesopdracht is uitgevoerd die betrekking heeft op onderdelen van de visitatie. Tevens zal PwC in de 2 jaar na afronding van de visitatie geen advies en/of accountancydiensten die een relatie hebben met een of meer onderdelen van het visitatiestelsel leveren.
- 27 PwC benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen *geen* accountantscontrole heeft toegepast.

1.5. Vijfkaders

28 In methodiek 4.0 is sprake van vijf kaders, namelijk:

1. Presteren naar ambities
2. Presteren naar opgaven
3. Presteren volgens de belanghebbenden
4. Presteren naar vermogen
5. Governance.

29 Governance functioneert als een vijfde, bijzonder kader, waarmee de overige kaders met elkaar worden verbonden. Conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 4.0 is het onderdeel planning, monitoring en bijsturing onderdeel van het hoofdstuk governance. De volgende figuur geeft dit weer.



Bron: PwC/ SEV, 2011

30 De eindscore voor het maatschappelijk presteren van Compaen ontstaat door de gewogen onderdeelscores te middelen.

1.6. Aanpak

31 PwC heeft op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door PwC zijn opgevraagd bij Compaen een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Daarnaast heeft PwC een vragenlijst opgesteld en intern uitgezet. PwC heeft van Compaen één gezamenlijk ingevulde vragenlijst ontvangen. Naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team en functionarissen op sleutelposities om de beantwoorde vragenlijst aan te vullen, dan wel te specificeren.

-
- 32 Vervolgens heeft PwC negen (externe) belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Compaen. PwC heeft daartoe met deze belanghebbenden individuele gesprekken gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van alle partijen waarmee PwC heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.
- 33 PwC heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waaraan de maatschappelijke prestaties van Compaen zijn afgemeten.

1.7. Opbouw van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- a) Hoofdstuk 1 geeft het totaaloordeel van Compaen weer, inclusief de recensie
 - b) Hoofdstuk 2 geeft een korte omschrijving van de corporatie
 - c) Hoofdstuk 3 beschrijft het presteren naar ambities
 - d) Hoofdstuk 4 beschrijft hoe de feitelijke prestaties van Compaen zich verhouden tot de opgaven in het werkgebied
 - e) Hoofdstuk 5 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden.
 - f) Hoofdstuk 6 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen
 - g) Hoofdstuk 7 bevat het oordeel over governance. In dit hoofdstuk wordt ook de besturing beoordeeld waarbij wat gekeken naar de planning, monitoring en bijsturing.
- 34 In bijlage D is een overzicht opgenomen van de brondocumenten die Compaen ter beschikking heeft gesteld aan PwC, voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van Compaen. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met Compaen. Bijlage G bevat de detailuitkomsten van de door PwC uitgevoerde toetsing. Bijlage H bevat de spinnenwebben met de scores op de verschillende onderdelen.

2. Omschrijving Compaen

2.1. Compaen

- 35 Compaen opereert in de gemeente Helmond en de gemeente Geldrop-Mierlo. In Helmond is zij actief in de wijken Mierlo Hout, Stiphout, Brouwhuis en Brandevoort. In totaal heeft zij 3.395 woningen in haar bezit waarvan 2.264 in Helmond en 1.131 in Mierlo. Compaen heeft 20 medewerkers in dienst.
- 36 Compaen is tevens voor 100% aandeelhouder van Compaen Energie BV. Bij Compaen Energie BV zijn de commerciële activiteiten met betrekking tot de levering van energie, welke opgewekt wordt uit bodemwarmte ondergebracht. Daarnaast is Compaen is voor 25% aandeelhouder van, de gezamenlijk met de Helmondse woningcorporaties Woonpartners, Volksbelang en WoCom opgerichte, ‘Woonwagens en Standplaatsen Beheer BV’.

2.2. Bestuur en toezicht

- 37 Het bestuur wordt gevormd door de heer P.G.F. Smidt, als directeur/bestuurder. De heer Smidt is tevens directeur van Compaen Energie BV. De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden waarvan twee leden op voordracht van de huurdersorganisaties benoemd kunnen worden. Alle leden van de Raad van Toezicht hebben hun maximale zittingstermijn bereikt en zullen met uitzondering van een lid in hun jaar van aftreden niet meer herkiesbaar zijn. Er is bewust gekozen om niet alle leden van de RvT gelijktijdig te laten aftreden om de continuïteit te borgen.

2.3. Missie en visie

- 38 Compaen wil een maatschappelijke onderneming zijn met een langetermijnverantwoordelijkheid. In 2012 wil de corporatie nog beter in de markt staan. Haar missie is:
- Werken aan vitale wijken en buurten in de gemeenten Helmond en Geldrop-Mierlo, waar mensen graag wonen en leven en zich kunnen ontwikkelen/ontplooiën.
 - In het bijzonder werken voor mensen die om financiële of andere redenen een steuntje in de rug nodig hebben om kwalitatief goed te wonen.
 - Samenwerking met partners en responsief zijn naar de omgeving.
 - Middelen inzetten in de fysieke en sociaal-maatschappelijke infrastructuur daar waar ze het hardst nodig zijn en verantwoording afleggen over de keuzes en prestaties.
 - Talenten van medewerkers inzetten om prestaties te realiseren.
 - De relatie met de klant en verbondenheid met de wijken als kracht.
- 39 Na een aantal jaren van grootschalige nieuwbouw waarbij Compaen, gelet op haar omvang, een grote opgave heeft geleverd in Brandevoort, is nu meer aandacht voor de bestaande voorraad. Nieuwbouwprojecten worden nog wel degelijk gerealiseerd, maar op kleinere schaal dan voorheen. De focus ligt hierbij op het toevoegen van kwaliteit door kwalitatief goede woningen te bouwen en aan de achterkant woningen van slechte kwaliteit af te stoten. Een voorbeeld van deze kwaliteitstoevoeging is het aanpasbaar bouwen als belangrijk uitgangspunt bij nieuwbouw. Dit komt tot uiting in de realisatie van multifunctionele woningen. Multifunctioneel betekent dat

ze geschikt zijn voor meerdere doelgroepen, zoals senioren en starters, en bij mutatie makkelijk en goedkoop kunnen worden aangepast voor de wensen van de nieuwe doelgroep.

- 40 Een andere belangrijke focus in het beleid van Compaen is energie en duurzaamheid. In nieuwbouwwoningen wordt gebruik gemaakt van 'bodemwarmte' voor de verwarming en koeling van de woningen in plaats van de huidige cv-installaties. Tevens zijn woningen met een laag energielabel binnen een jaar aangepakt en opgetild naar een beter energielabel.

2.4. Visie Compaen op maatschappelijk presteren

- 41 Maatschappelijk presteren is volgens Compaen de huurder op de eerste plaats zetten door de verantwoordelijkheid te nemen voor een prettige woon- en leefomgeving voor deze huurder. Men vindt dat de corporatie een signalerende functie heeft ten aanzien van problemen bij huurders. Hierbij is zichtbaarheid in de wijk cruciaal voor Compaen. Op basis van signalen schakelt de corporatie partijen uit haar netwerk in die gespecialiseerd zijn in de problematiek voorhanden. Er wordt nadrukkelijk geïnvesteerd in het netwerk, Compaen wil niet op de stoel van de hulpverlener gaan zitten.
- 42 Maatschappelijke investeringen worden gedaan wanneer deze een directe positieve invloed hebben op de woning en leefomgeving van de primaire doelgroep. Projecten worden altijd uitgewerkt op basis van verschillende scenario's waarvan de invloed op de meerjarenbegroting inzichtelijk wordt gemaakt. Een meer kwalitatief criterium voor maatschappelijke investeringen is de toegevoegde waarde voor de huurder. Zo zette Compaen zich in voor de eerste fase van Brandevoort om te bewerkstelligen dat iedereen, ongeacht inkomen, op een vinex-locatie kan wonen. Compaen heeft zich daarbij sterk gemaakt voor het verspreid plaatsen van sociale huurwoningen in de wijken.
- 43 Compaen heeft een duidelijke afbakening qua maatschappelijk presteren. Dit gebeurt onder andere op basis van locatie. Enkel in de wijken waar Compaen actief is, wordt een maatschappelijke bijdrage geleverd. Compaen richt zich expliciet niet op de vrije sectorwoningen en is terughoudend in het verkopen van woningen. Men heeft de inkomsten hieruit ook niet nodig om maatschappelijke investeringen te doen, de corporatie is voldoende solvabel. Ten aanzien van maatschappelijke investeringen is men responsief. Compaen is niet de initiator, maar reageert op vragen uit de omgeving. Zij biedt niet zelf proactief diensten en producten aan. Deze responsieve houding is een bewuste keuze. Wanneer huurders een vraag hebben zal Compaen hierop inspelen en indien nodig nieuwe producten/diensten ontwikkelen. Men beschikt over voldoende kennis en expertise om hier op een goede manier op in te kunnen spelen. Compaen is echter niet de corporatie die zelf producten ontwikkelt en dit vervolgens aan haar huurders aanbiedt. Ervaringen hebben geleerd dat dit minder efficiënt is dan de vraaggerichte benadering met ruimte voor specifieke klantwensen.

2.5. Werkgebied

- 44 De woningmarkt in Helmond zit op slot na een explosieve groei in de afgelopen jaren. De markt is gestagneerd en er is zelfs sprake van een krimpscenario. Er zijn de afgelopen jaren veel locaties tegelijkertijd in aanbouw geweest terwijl hier onvoldoende vraag naar was. Dit heeft als gevolg dat er een aantal onafgebouwde projecten zijn. Compaen vindt het belangrijk om in te spelen op de behoefte van de woningmarkt en niet te bouwen voor leegstand. Zij is op dit moment dan ook kritisch in het aangaan van nieuwe investeringen. Dit en het relatief jonge bezit van Compaen met veel eensgezinswoningen in populaire wijken heeft als resultaat dat Compaen nog geen negatieve consequenties heeft ondervonden van de bovengeschetste ontwikkelingen.

-
- 45 De financiële crisis heeft wel zijn impact gehad in het werkgebied van Compaen. Niet zozeer in financiële zin, maar wel met consequenties voor een aantal nieuwbouwprojecten. De verkoop van bestaande huurwoningen is nagenoeg stil gevallen en er is vrijwel geen sprake meer van doorstroming van huur naar koop.
- 46 In Helmond verschillen de wijken onderling sterk. Het bezit van Compaen komt voort uit voormalige kerkdorpen en kennen vaak ook nog een dorps karakter. Veel van de problemen spelen zich achter de voordeur af. Compaen zet daarom sterk in op sociaal beheer en vindt het belangrijk om zichtbaar te zijn voor haar huurders.

3. *Presteren naar ambities scoort ruim voldoende*

47 Dit hoofdstuk beschrijft de ambities en doelstellingen van Compaen. Beoordeeld wordt hoe de feitelijke prestaties zich verhouden tot de geformuleerde ambities.

3.1. *Eindoordeel presteren naar ambities scoort ruim voldoende*

48 Dit hoofdstuk beschrijft de ambities en de doelstellingen van Compaen. De feitelijke prestaties worden vergeleken met de geformuleerde ambities en doelen van Compaen. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre Compaen haar eigen ambities en doelstellingen realiseert en kan een oordeel worden gegeven. De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- a) Huisvesting van de primaire doelgroep
- b) Kwaliteit woningen en woningbeheer
- c) Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte
- d) (des-)Investeren in vastgoed
- e) Kwaliteit wijken en buurten.

49 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar eigen ambities en doelstellingen weergegeven. Hierbij is de vraag beantwoord in hoeverre Compaen erin is geslaagd de geformuleerde missie en doelstellingen te realiseren in de periode 2008-2010.

Tabel 3-1: *eindoordeel presteren naar ambities*

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3
Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte	7,0
(des-)Investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit wijken en buurten	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: PwC, 2011

3.2. *Huisvesting van de primaire doelgroep scoort ruim voldoende*

50 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Compaen op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. De huisvesting omhelst de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, woningtoewijzing en doorstroming en het bevorderen van eigen woningbezit.

Tabel 3-2: eindoordeel presteren naar huisvesting van de primaire doelgroep

Prestatie	Doelstelling	Jaar	Oordeel
Het verhuren van woningen gebeurt via het optiemodel, in combinatie met een winkelmodule en een module voor speciale aanbiedingen	De optiemodule vormt de hoofdsystematiek van het woonruimteverdeelsysteem	2008-2009	7,0
De maximale huurverhoging is jaarlijks vastgesteld op basis van het inflatiepercentage	Huren in de klassen tot € 650 kennen een inflatievolgend huurbeleid	2008-2010	7,0
De voorraad woningen met lage huur is marginaal afgenomen in de periode 2008-2010	De bestaande voorraad met lage huur wordt gekoesterd	2008-2010	7,0
Compaen heeft o.a. in Mierlo (Luchen) garant gestaan voor te verkopen woningen om doorstroming te bevorderen	Geen doelstelling direct te linken aan prestatie	2008-2010	7,0
In 2008 is gestart met de evaluatie van 'huren in Helmond'. Deze evaluatie is in de eerste helft van 2009 afgerond. De hieruit voortvloeiende conclusies en aanbevelingen zijn in een plan van aanpak verwerkt. Het streven is om medio 2010 een verbeterde en uitgebreide versie van 'Huren in Helmond' in gebruik te nemen	Verbeterpunten van de dienstverlening inventariseren. Richten op de bestaande klant, hoe houden we de klant tevreden	2008-2009	7,0
Het verhuren van woningen gebeurt via www.woonzie.nl . De woningen worden verhuurd via een aantal modellen: direct te huur, optiemodel, aanbodmodel, loting en het winkelmodel	Geen doelstelling direct te linken aan prestatie	2010	8,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,2

Bron: PwC, 2011

- 51 In 2008 en 2009 bood Compaen woningen in zowel Helmond als Mierlo aan via het optiemodel in combinatie met een winkelmodule en een module voor speciale aanbiedingen. Het inschrijven als woningzoekende gebeurt in principe via internet. Het optiemodel werkt als volgt: een woningzoekende dient bij inschrijving minimaal 1 optie te nemen en kan maximaal 5 opties nemen. Een optie wordt genomen op een cluster wonen; een groep vergelijkbare woningen met een vergelijkbare huurprijs in een bepaalde buurt. Soms wordt een cluster gelabeld voor een bijzondere doelgroep, zoals senioren of jongeren tussen de 18 en 23 jaar. De winkelmodule is bedoeld om de huisvesting van bijzondere doelgroepen te kunnen waarborgen. Deze winkel is een afgescheiden gedeelte op de website. Daarnaast zijn er nog speciale aanbiedingen. Deze woningen kunnen alleen tijdelijk verhuurd worden in verband met sloop of omdat er geen optienemers (meer) op de wachtlijst staan. Iedereen, ook personen die niet op de wachtlijst staan, kunnen op speciale aanbiedingen reageren. PwC beoordeelt deze prestatie als ruim voldoende
- 52 Compaen stelt de maximale huurverhoging vast op basis van het inflatiepercentage. Zij is zich nog aan het oriënteren op de mogelijkheden tot een hogere huurstijging (inflatie +5%) voor huishoudens met een inkomen

boven de € 43.000. In het strategisch voorraadbeleid wordt genoemd dat het huidige aantal woningen met een lage huur moet worden gekoesterd.

- 53 In 2010 heeft Compaen 3.395 woningen in haar bezit, ten opzichte van 3.358 in 2009 en 3.335 in 2008. Het totaal aantal woningen neemt dus toe. Het aantal goedkope en betaalbare woningen neemt in eerste instantie ook toe, van 3.082 in 2008 naar 3.111 in 2009. In 2010 daalt dit aantal echter naar 3.051. Er is dus een lichte daling zichtbaar. Compaen voldoet aan de afspraken die met de gemeente zijn gemaakt over de omvang van de betaalbare voorraad. Gemiddeld beoordeelt PwC het koesteren van de voorraad voor de periode 2008-2010 daarom als ruim voldoende.
- 54 Compaen heeft onder andere in Mierlo financieel garant gestaan voor nog te verkopen woningen om de doorstroming te bevorderen.
- 55 Compaen is in 2008 gestart met de evaluatie van 'Huren in Helmond'. In de eerste helft van 2009 is deze evaluatie afgerond. Medio 2010 is in samenwerking met Woonpartners en WoCom het nieuwe woonruimteverdeelsysteem Wooniezie in gebruik genomen. Compaen richt zich hiermee op de bestaande klant en geeft middels deze prestaties ruim voldoende invulling aan de inventarisatie van de dienstverlening.
- 56 Zoals hierboven genoemd is op 26 mei 2010 het nieuwe woonruimteverdeelsysteem van start gegaan. Via de website www.wooniezie.nl worden woningen via een aantal modellen aangeboden: direct te huur, optiemodel, aanbodmodel, loting en het winkelmodel. Op de site treft men alle informatie aan over ongeveer 20.000 huurwoningen van Compaen, Woonpartners en WoCom in Helmond. Er is informatie te vinden over de wijk, de buurt, huurprijzen en mogelijkheden voor huurtoeslag. De website is een verbeterde en uitgebreidere versie van 'Huren in Helmond' en biedt meer keuzevrijheid voor de klant. PwC beoordeelt de realisatie van dit woonruimteverdeelsysteem als bijzondere prestatie vanwege de vele mogelijkheden en het feit dat ook spoedzoekenden en bijzondere doelgroepen zich middels speciale modules op een woning kunnen inschrijven.
- 57 Alle bovenstaande prestaties in acht nemende presteert Compaen ruim voldoende ten aanzien van de huisvesting van de primaire doelgroep.

3.3. *Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort ruim voldoende*

- 58 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Compaen op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Compaen en haar inspanningen op het gebied energie en duurzaamheid.

Tabel 3-3: eindoordeel presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer

Prestatie	Doelstelling	Jaar	Oordeel
Kwaliteit nieuwbouwwoningen			
Nieuwbouwwoningen zijn multifunctioneel	Met dezelfde woningen verschillende doelgroepen bereiken	2008-2010	7,5
Kwaliteitsverbetering bestaande woningen			
In het Woning Informatie Systeem is per woning alle relevante informatie vastgelegd omtrent het kwaliteitsniveau	Per woning worden de labels, huurbeleid, doelgroep en speerpunten van leefbaarheidsbeleid vastgelegd in het Woning Informatie Systeem	2008	7,0
Kwaliteit dienstverlening			
De totale dienstverlening wordt gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd. In 2007 was dit een 7,2. Aandachtspunten zijn benoemd	Verbeterpunten van de dienstverlening inventariseren, klachtenprocedures kritisch bekijken	2010	7,5
Energie en duurzaamheid			
Bij 128 nieuwbouwwoningen wordt gebruik gemaakt van bodemwarmte/-koeling	In principe wordt altijd bodemwarmte toegepast wanneer mogelijk	2009-2010	7,5
Uit de inventarisatie van energielabels blijkt dat Compaen tot één van de energiezuinigste corporaties in Nederland te behoort.	In 2008 worden alle woningen gelabeld		9,0
Overige prestaties	Zie Bijlage G voor bevindingen en oordeel	2008-2010	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,3

Bron: PwC, 2011

- 59 Compaen zet zich in voor de kwaliteit van haar nieuwbouwwoningen. Dit blijkt onder andere uit het feit dat zij zoveel mogelijk aanpasbaar bouwt. Zij houdt in het kader van de vergrijzing in de planontwikkeling zo veel mogelijk rekening met de locatie van de woning, het openbaar vervoer en andere voorzieningen zodat bewoners zo lang mogelijk kunnen blijven wonen in hun huis. De nieuwbouwwoningen zijn tevens allemaal multifunctioneel, bijvoorbeeld in de Buitens in Brandevoort. Multifunctioneel betekent dat ze geschikt zijn voor meerdere doelgroepen, zoals senioren en starters. De huurder krijgt de keuze om de badkamer boven of beneden, dan wel allebei, te laten plaatsen. Bij een mutatie kan de locatie van de badkamer indien gewenst aangepast worden. Op deze manier speelt Compaen in op de toekomstige behoefte van bijvoorbeeld ouderen en optimaliseert zij de flexibiliteit van haar bezit qua doelgroep. PwC beoordeelt deze prestatie als goed, omdat met deze multifunctionele woningen verschillende doelgroepen kunnen worden bediend. Tevens wordt aan de huurders van deze huizen een bepaalde mate van keuzevrijheid geboden.
- 60 In het Woning Informatie Systeem wordt per woning de energielabels, het huurbeleid, de doelgroep en de speerpunten van het leefbaarheidsbeleid voor de desbetreffende woonomgeving opgenomen. Tevens wordt aangegeven welke maatregelen eventueel genomen moeten worden om de woning op het vereiste kwaliteitsniveau te brengen. Deze verbeteringen worden vervolgens in de praktijk gebracht. In 2008 heeft Compaen bijvoorbeeld aan 96 woningen verbeteringen/aanpassingen aangebracht, waarmee deze woningen het Politiekeurmerk hebben gekregen. Deze prestatie wordt door PwC beoordeeld als zijnde ruim voldoende.

- 61 Compaen heeft zich voorgenomen om de verbeterpunten van haar dienstverlening te inventariseren en de klachtenprocedure kritisch te bekijken. Dit heeft zij in de praktijk gebracht door in 2010 een klanttevredenheid- en woningmarktonderzoek te houden. Uit dit onderzoek blijkt dat de totale dienstverlening gemiddeld met een 7,5 wordt gewaardeerd. In 2007 lag dit cijfer bij eenzelfde onderzoek op een 7,2. Wat betreft het technische beheer blijken bewoners het meest tevreden te zijn over de snelheid van het verhelpen van klachten en de mogelijkheden om zelf de woning aan te passen. Aandachtspunten zijn de mogelijkheden tot schoonmaken van onbereikbaar glas, de controle na reparaties en het onderhoud van groenvoorzieningen. PwC waardeert de algehele prestatie op het gebied van de kwaliteit van dienstverlening als goed op basis van de score van een 7,5 die de huurders toekennen voor de kwaliteit van de dienstverlening en de positieve signalen die PwC van de belanghebbenden van Compaen heeft vernomen.
- 62 In nieuwbouwwoningen wordt gebruik gemaakt van ‘bodemwarmte’ voor de verwarming en koeling van de woningen in plaats van de huidige cv-installaties. Naast het feit dat met de plaatsing van WKO de belasting voor het milieu wordt verminderd, biedt het voordelen voor de huurder. Het toepassen van bodemwarmte betekent voor de huurder geen lagere prijs voor energie, maar wel het voordeel dat de woning gratis gekoeld wordt en er geen ruimte wordt ingenomen door radiatoren. PwC plaatst echter de kanttekening dat het gebruik van de bodemwarmte in de praktijk toelichting aan de huurder behoeft. De temperatuur van de woning is namelijk niet binnen een aantal uur aan te passen. Dit is bij een cv-installatie wel het geval. PwC waardeert het feit dat Compaen zich inzet voor het gebruik van bodemwarmte als goed vanwege het positieve effect op het milieu, de voordelen voor de huurder en de algehele kwaliteit van de nieuwbouwwoningen.
- 63 Een andere prestatie op het gebied van energie en duurzaamheid is het feit dat Compaen in 2008 van alle woningen het energielabel in kaart heeft gebracht. Hieruit blijkt dat Compaen tot één van de energiezuinigste corporaties in Nederland behoort: zij scoort voor haar gehele bezit gemiddeld groen. In 2010 zijn de woningen die in 2008 nog een F-label hadden opgewaardeerd naar minimaal een E-label. In 2008 hadden 257 woningen een E-label, in 2010 zijn dit er nog maar 57. Compaen streeft ernaar om in 2018 alle woningen te hebben voorzien van een groen (minimaal C-) label. De ‘groene’ prestaties van Compaen zijn deels een gevolg van het feit dat Compaen relatief jong bezit heeft. Tegelijkertijd zet Compaen zich nadrukkelijk in op het gebied van energiebesparende maatregelen en het creëren van bewustzijn bij haar huurders. Zij investeert in de energiezuinigheid van bestaande en nieuwe woningen wat terug te zien is in haar ‘groene’ prestaties. PwC beoordeelt de prestaties van Compaen op het gebied van energie en duurzaamheid als zijnde een zeer goede prestatie, omdat zij één van de energiezuinigste corporaties in Nederland is.
- 64 PwC concludeert op basis van bovenstaande dat Compaen op het gebied van de kwaliteit van woningen en beheer ruim voldoende presteert.

3.4. Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte scoort ruim voldoende

- 65 Dit prestatieveld omvat de inzet van Compaen voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen en voorzieningen en (onderzoek naar) nieuwbouw ten behoeve van bijzondere huisvesting. Daarnaast beschrijft dit veld prestaties van Compaen op het gebied van woningaanpassingen in het bestaand bezit ten aanzien van bijzondere doelgroepen.

Tabel 3-4: eindoordeel presteren naar huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte

Prestatie	Doelstelling	Jaar	Oordeel
(Onderzoek naar) nieuwbouw ten behoeve van bijzondere huisvesting			
Diverse locaties worden onderzocht op haalbaarheid	Reageren op verzoeken van stakeholders voor nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen	2008-2010	7,0
De bouw van het Hof van Bethanië is gestart in 2009. Dit complex is opgeleverd in 2010. Daarnaast bouw van de multifunctionele woningen	Inspelen op de vergrijzing, zowel qua geschikte woningen als het ondersteunen van het ontwikkelen van nieuwe diensten	2010	7,5
Woningaanpassingen bestaand bezit			
Er werden voorzieningen aangebracht in het kader van de nieuwe opplusregeling: <ul style="list-style-type: none"> In 2008 in 430 woningen In 2009 in 196 woningen In 2010 in 117 woningen 	Aanbieden van oppluspakket	2008-2010	7,0
Diverse aanpassingen t.b.v. mensen met een beperking	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad	2008-2010	7,0
Overige prestaties	Zie Bijlage G voor bevindingen en oordeel	2008-2010	6,9
Eindoordeel: ruim voldoende			7,0

Bron: PwC, 2011

- 66 Compaaen wil inspelen op de vergrijzing door geschikte woningen te bezitten en nieuwe diensten te ontwikkelen. Daarnaast richt zij zich op specifieke huisvesting voor overige bijzondere doelgroepen. Compaaen heeft in de periode 2008-2010 nauw contact onderhouden met zorgaanbieders zoals de Stichting Maatschappelijke Opvang (hierna: SMO). De SMO geeft begeleiding op maat en bekijkt welke begeleiding huurders nodig hebben. Op deze manier kunnen mensen worden gehuisvest die niet zonder begeleiding kunnen wonen en kan woningontruiming worden voorkomen. Het doel is dat bewoners in de toekomst weer zelfstandig kunnen wonen. Ook werkt Compaaen samen met Savant (zorgaanbieder voor met name ouderen), de ORO (begeleiding van mensen met een verstandelijke handicap), GGZ en de Bemoeizorg (een onderdeel van de GGZ gericht op zorgmijders). Daarnaast zet Compaaen in haar woonruimteverdeelsysteem de eerder genoemde winkelmodule in om de huisvesting van bijzondere doelgroepen te waarborgen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om kandidaten met een medische indicatie voor gelijkvloers wonen, statushouders, kandidaten met een verhuisindicatie van de Zorgpoort en om mensen met een verstandelijke beperking die in het dagelijks leven begeleiding behoeven.
- 67 PwC merkt op dat er naast het Hof van Bethanië geen andere projecten ontwikkeld zijn in de periode 2008-2010. Wel zijn andere initiatieven opgestart en worden de mogelijkheden voor diverse projecten geïnventariseerd. Zo zou in samenwerking met ORO een project voor 24 kinderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking worden ontwikkeld. In 2010 werd onderzocht of op de Houtse Parallelweg een plan met 10 multifunctionele woningen kon worden gerealiseerd. Het eerste plan bleek financieel onhaalbaar. Voor dezelfde doelgroep, nu 32 kinderen, werd in 2010 de haalbaarheid van een locatie aan de Dolfijnlaan in Helmond onderzocht. Daarnaast wordt er gesproken met ORO over de realisatie van een 'workhome' in Mierlo waarin 18 personen kunnen worden ondergebracht. PwC komt daarom tot de conclusie dat Compaaen zich ruim voldoende inzet voor de verzoeken van stakeholders.

- 68 De grootste prestatie die Compaen heeft geleverd op het gebied van nieuwbouw ten behoeve van bijzondere huisvesting in de periode 2008-2010 is de oplevering van het Hof van Bethanië in de gemeente Geldrop-Mierlo. In 2010 zijn hier 42 appartementen, 32 plaatsen voor dementerende ouderen, 5 kamers voor tijdelijke opvang, een medisch centrum en een gemeentelijk zorgloket opgeleverd. Zij wil hiermee inspelen op de vergrijzing. Tevens bouwt Compaen zoals eerder genoemd uitsluitend multifunctionele woningen, welke onder andere geschikt zijn voor ouderen. PwC beoordeelt de oplevering van het Hof van Bethanië en de bouw van multifunctionele woningen als een goede prestatie vanwege haar ruimschootse inzet om in te spelen op de vergrijzing.
- 69 Huurders van 55 jaar en ouder kunnen gebruik maken van de opplusregeling. In 2008 werden er in totaal in 430 woningen voorzieningen aangebracht, in 2009 196 woningen en in 2010 117 woningen. Het betreft kleine aanpassingen in de woning die het voor huurders makkelijker kunnen maken er te wonen of die ervoor zorgen dat de woning beter toegankelijk wordt. Deze investeringen passen bij het beleid van Compaen waarbij ze het accent van nieuwbouw verschuift naar investeringen in de bestaande voorraad. PwC constateert dat de aantallen afnemen in de periode 2008-2010, echter er wordt nog steeds in ruime mate invulling gegeven aan het opplussen van woningen. Hiervoor wordt het oordeel ruim voldoende toegekend.
- 70 De overige prestaties van Compaen behelzen de aanpassingen die zij aanbrengt voor minder validen. In 2008 gebeurde dit in 39 woningen, in 2009 in 25 en in 2010 in 33 woningen. Het gaat hierbij met name om kleinere ingrepen in sanitaire ruimtes. PwC beoordeelt de algehele prestaties van Compaen op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen als ruim voldoende.

3.5. (des-)Investeren in vastgoed scoort ruim voldoende

- 71 Dit prestatieveld omvat de prestaties op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop, verbetering bestaand bezit en maatschappelijk vastgoed. Zoals eerder genoemd verschuift Compaen het accent van nieuwbouw naar investeringen in de bestaande voorraad. In het verleden heeft Compaen een grote nieuwbouwopgave gerealiseerd op het gebied van sociale huur- en koopwoningen, namelijk Brandevoort. Investeringen in de bestaande voorraad worden gedaan door middel van opplussen, aanpassen, herstructureren en investeringen in de algehele technische staat van de woning. Compaen wil een groot gedeelte van haar woningbezit toegankelijk houden voor de doelgroep. Compaen verkoopt in principe geen woningen tenzij strikt noodzakelijk.

Tabel 3-5: eindoordeel presteren (des-)investeren in vastgoed

Prestatie	Doelstelling	Jaar	Oordeel
Nieuwbouwaantallen fluctueren en investeringen in bestaande voorraad middels het opplussen	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad	2008	7,0
200 aanleunwoningen en het medisch centrum gesloopt om de realisatie van een nieuw woonzorgcentrum mogelijk te maken	Realiseren van een nieuw woonzorgcentrum	2008	7,0
In de nieuwe wijk Brandevoort zijn er tot nu toe 381 woningen gerealiseerd, waarvan 28 sociale koopwoningen en 182 betaalbare huurwoningen	Het streven is om een groot gedeelte van Compaen's woningbezit in Brandevoort toegankelijk te houden voor de doelgroep	2009-2010	7,0
In Mierlo werd gestart met de bouw van 13	In de uitbreidingslocatie Luchen zullen	2010	7,0

multifunctionele huurwoningen en 26 eengezinswoningen (huur) in het uitbreidingsplan Luchen	de komende jaren huur- en koopwoningen worden gebouwd		
In het kader van de wijkopbouw worden er woningen verkocht in een gedeelte van Mierlo-Hout en Brouwhuis	Om een meer evenwichtig woningbezit te krijgen om meer stabiliteit in de buurt te krijgen zouden er woningen verkocht moeten worden in Brouwhuis	2010	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,0

Bron: PwC, 2011

- 72 In 2008 heeft Compaen 78 nieuwbouwwoningen gerealiseerd. In 2009 waren dit er 16, in 2010 42. In vergelijking met 2008 wordt dus minder gebouwd, maar ten opzichte van 2009 nemen de aantallen weer toe. Hier is geen eenduidige lijn in te ontdekken. Wel is duidelijk dat de grote nieuwbouwaantallen ten tijde van Brandevoort in de toekomst niet meer gerealiseerd zullen worden. Tevens herkent PwC de inspanning van Compaen voor investeringen in de bestaande voorraad, middels de eerdergenoemde opplusregeling.
- 73 In de nieuwe wijk Brandevoort realiseerde Compaen tot 2010 381 woningen. Het gaat hierbij om:
- 182 betaalbare huurwoningen (huur hoger dan € 357,37, tot € 548,18)
 - 163 duurdere huurwoningen (huur tussen de € 548,18 en € 652,52)
 - 8 dure huurwoningen (huur boven de € 652,52)
 - 28 sociale koopwoningen.
- Compaen streeft ernaar om een groot gedeelte van haar bezit toegankelijk te houden voor de primaire doelgroep. In 2010 bevindt 52% van de huurwoningen van Compaen in Brandevoort zich in de klasse 'betaalbaar' (huur tot € 548,18). Compaen heeft, verspreid over de wijk, deze sociale huurwoningen gerealiseerd om differentiatie te bevorderen en om het ook voor de primaire doelgroep mogelijk te maken op een vinexlocatie te wonen. PwC beoordeelt de prestaties van Compaen in Brandevoort als ruim voldoende, omdat 52% van haar huurwoningen in deze wijk gekenmerkt kan worden als 'betaalbaar'.
- 74 In de uitbreidingslocatie Luchen wil Compaen huur- en koopwoningen bouwen. In 2010 startte zij met de bouw van 13 multifunctionele woningen en 26 eengezinshuurwoningen binnen het uitbreidingsplan Luchen. PwC beoordeelt deze prestatie als ruim voldoende.
- 75 Compaen wil middels de verkoop van woningen doorstroming bevorderen, de woonomgeving verbeteren door differentiatie en ruimte voor nieuwe toevoegingen creëren. In 2010 verkocht Compaen vijf woningen aan niet-huurders: drie in Mierlo-Hout en twee in Brouwhuis. Vanwege de toegenomen druk op de woningmarkt acht Compaen het niet verantwoord om nog meer huurwoningen om te zetten in koopwoningen. Conform het verkoopbesluit komen er nog 125 woningen voor verkoop in aanmerking. Compaen heeft met de gemeente Geldrop-Mierlo afgesproken dat zij in ruil voor de te bouwen 24 woningen in Luchen nog 10 woningen extra uit haar bestaande voorraad zal verkopen. PwC beoordeelt de aantallen verkoop als zijnde ruim voldoende in relatie tot de ambities van Compaen.
- 76 PwC concludeert dat de algehele prestaties van Compaen op het gebied van (des-)investeringen in vastgoed ruim voldoende zijn.

3.6. Kwaliteit in wijken en buurten scoort ruim voldoende

- 77 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Compaen op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en haar inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten.

Tabel 3-6: eindoordeel presteren kwaliteit in wijken en buurten

Prestatie	Doelstelling	Jaar	Oordeel
Emancipatie			
In 2008 heeft er minimaal één keer per kwartaal overleg plaatsgevonden met de twee huurdersorganisaties: Huurders Belangen Vereniging Compaen (Helmond) en de Huurders Belangen Vereniging Mierlo. Ook is er regelmatig overleg met de in de woongebouwen (VvE) actieve bewonerscommissies	Huurdersorganisaties actiever zien te krijgen, overleg intensiveren en betrekken bij wijkbeheer en wijkvisies. Actief en gericht contact zoeken met stakeholders, overleg voeren met huurdersorganisaties	2008-2010	7,0
Iedere wijk heeft een wijkraad die initiatieven van buurtbewoners probeert te ondersteunen. Ook Compaen is vertegenwoordigd in de wijkraad	Samen met stakeholders de agenda bepalen voor het maatschappelijk ondernemen	2008-2010	7,0
Leefbaarheid			
Pilot buurtbemiddeling in 2009 en inzet van wijkoverlastteams.	Huidige stand van sociaal beheer in de woonomgeving opnemen en eventueel actieplan maken	2008-2010	7,0
Vitale wijken en buurten			
Buurtcontract getekend in omgeving Heer van Rodestraat	Inrichting openbaar gebied kritisch bekijken; bij voorkeur samen met de huurdersbelangenvereniging	2008	7,0
Overige prestaties	Zie Bijlage G voor bevindingen en oordeel	2008-2010	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende			7,0

Bron: PwC, 2011

- 78 Compaen zet in op (nog meer) activeren van huurdersorganisaties. Tevens wil zij het overleg intensiveren en de huurdersorganisaties betrekken bij wijkbeheer en wijkvisies. Compaen stelt zich ten doel om in de periode 2008-2010 gericht contact te zoeken met stakeholders middels onder andere overleg met huurdersorganisaties. In dezelfde periode heeft er minimaal één keer per kwartaal overleg plaats gevonden met twee huurdersorganisaties: Huurders Belangen Vereniging (HBV), Compaen in Helmond en de HBV Mierlo. Ook heeft er regelmatig overleg plaats gevonden met de in de woongebouwen (VvE) actieve bewonerscommissies. PwC concludeert dat Compaen ruim voldoende presteert ten aanzien van haar doelstelling.
- 79 Iedere wijk heeft een wijkraad welke initiatieven van buurtbewoners probeert te ondersteunen. Ook Compaen is vertegenwoordigd in deze wijkraad. In 2010 is men gestart met een evaluatie van de klankbordgroepen en is er gekozen voor een nieuwe opzet die in 2011 vorm moet krijgen. De bedoeling is om de contacten tussen gemeente en wijk beter vorm te geven. Uit de beleidsplannen blijkt dat Compaen samen met stakeholders de agenda wil bepalen voor het maatschappelijk ondernemen. Zij wil meer aandacht creëren voor (individuele) signalen van de huurder en hier daadwerkelijk iets mee doen. Dit houdt in: reageren op verzoeken, overleg

voeren met huurdersorganisaties en richting alle betrokkenen communiceren over beleidsvoornemens. De wijkraad is een manier waarop gezamenlijk de agenda voor de toekomst kan worden bepaald. Compaen presteert ruim voldoende gezien haar ambitie op het gebied van emancipatie.

- 80 In 2009 is een pilot buurtbemiddeling van start gegaan. Inmiddels is in elke wijk een woonoverlastteam actief. De samenstelling van het team kan variëren, maar de vaste deelnemers zijn gemeente, corporaties, politie en GGZ. Het sociale beheer is een belangrijk onderdeel binnen de afdeling Woondiensten. Zodra Compaen signalen van huurder krijgt, stuurt Compaen een enquête uit. In toenemende mate sluit Compaen achterpaden af door middel van open poorten. Ook verlicht zij achterpaden. Begin 2008 is er een buurtbeheerder aangesteld in Brouwhuis om de leefbaarheid in deze wijk te vergroten. Compaen zet zich in voor de leefbaarheid in de wijken en geeft ruim voldoende invulling aan haar ambities op het niveau van leefbaarheid.
- 81 Compaen wil vitale wijken en buurten creëren. Dit doet zij onder andere door buurtcontracten op te stellen. In Mierlo is er voor de omgeving van de Heer van Rodestraat een buurtcontract getekend waarin bijvoorbeeld een klussendienst is georganiseerd, de organisatie van een buurtfeest, de inventarisatie van groen en onveilige plekken staan genoemd om aangepakt te worden. De feitelijke prestaties van Compaen op het gebied van vitale wijken en buurten verhouden zich ruim voldoende ten opzichte van de geformuleerde ambities en doelen.
- 82 Overige prestaties omhelzen bijvoorbeeld het sociaal plan dat is opgesteld door Compaen, Volksbelang, Woonpartners en WoCom. Ook het feit dat Compaen een enquête uitzet wanneer er signalen zijn dat bewoners zich niet meer veilig voelen is meegenomen in de toetsing. PwC beoordeelt het algehele presteren van Compaen op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten als ruim voldoende.

3.7. Ambitieniveau

- 83 PwC komt tot de conclusie dat Compaen ruim voldoende presteert ten aanzien van haar ambities en doelen. Zij geeft invulling aan haar eigen ambities en doelen en levert prestaties die noodzakelijk en gewenst zijn voor de volkshuisvesting in de gemeente Helmond en (Geldrop-)Mierlo. Het cijfer op de voorliggende velden is niet naar beneden of boven bijgesteld, met uitzondering van één prestatie, namelijk het verhuren van woningen via www.wooniezie.nl. Deze prestatie is niet direct te linken aan een doelstelling maar PwC beoordeelt dit woonruimteverdeelsysteem als bijzondere prestatie vanwege de bijzondere doelgroepen die Compaen hiermee bedient en de keuzevrijheid die zij hen biedt. De ambities die Compaen heeft geformuleerd passen bij de opgaven. Wel merkt PwC op dat de ambities en doelen van Compaen niet SMART zijn geformuleerd. PwC constateert dat Compaen een partij is die meer vraaggestuurd dan aanbodgestuurd te werk gaat. Zij speelt gedurende het jaar in op ontwikkelingen en vragen van haar belanghebbenden. Omdat de ambities en doelen weinig concreet zijn geformuleerd, biedt het beleid ook deze ruimte. Aan de andere kant is het lastig om te monitoren. Deze constatering zal verder worden toegelicht in het onderdeel governance.

4. *Presteren naar opgaven scoort ruim voldoende*

84 Dit hoofdstuk beschrijft hoe de feitelijke prestaties van Compaen zich verhouden tot de opgaven in het werkgebied. Hierbij worden de landelijke en lokale opgaven beoordeeld.

4.1. *Eindoordeel presteren naar opgaven scoort ruim voldoende*

85 Zoals uit tabel 4-1 blijkt, sluiten de geleverde prestaties van Compaen ruim voldoende aan bij de opgaven.

86 De landelijke opgaven zijn weergegeven in de visie van VROM op de woningmarkt, uitgewerkt in 'Het brede beleid Wonen, Wijken en Integratie 2010'. De lokale opgaven in het werkgebied van Compaen zijn vastgelegd in twee prestatiedocumenten. Het eerste document is 'Prestatieafspraken woningcorporaties Helmond 2008-2010'. Deze afspraken zijn gemaakt tussen de gemeente, Compaen, Woonpartners, Volksbelang en WoCom. Veel van deze doelstellingen gelden dan ook voor al deze corporaties. De lokale afspraken voor Mierlo zijn vastgelegd in 'Prestatieafspraken woningcorporaties Geldrop-Mierlo 2010-2015'. Voor deze afspraken geldt eveneens dat zij niet alleen gelden voor de gemeente en Compaen. Deze zijn ook van toepassing op Wooninc en Woonbedrijf. PwC heeft voor zover mogelijk geprobeerd de prestatieafspraken voor specifiek Compaen te koppelen aan de door haar geleverde prestaties. PwC merkt op dat alleen de opgaven geldend voor Mierlo opgenomen zijn in het visitatierapport, omdat Compaen geen woningen in haar bezit heeft in Geldrop en ook niet actief is in deze gemeente.

87 Daarnaast is er in 2008 door Compaen, Volksbelang, WoCom, Woonpartners en het Platform Helmonds Huurdersorganisaties (PHB) een sociaal plan opgesteld voor de gemeente Helmond. Dit plan heeft betrekking op herstructureringsplannen en plannen voor ingrijpende woningaanpassingen in Helmond. Er zijn bijvoorbeeld afspraken gemaakt over het recht op een andere woning bij sloop en financiële regelingen bij ingrijpende woningaanpassing. In 2006 is reeds een vergelijkbaar sociaal plan opgesteld door de HBV Mierlo en Compaen. Omdat de afspraken (groten) deels overeenkomen met de afspraken met de gemeenten zijn deze niet apart opgenomen.

88 Compaen heeft ook nog andere samenwerkingsovereenkomsten gesloten. Er is een samenwerkingsovereenkomst tot stand gekomen tussen Compaen en de huurdersorganisaties in Helmond en Mierlo. Tevens is er een convenant Integrale Aanpak woonoverlast tussen het Openbaar Ministerie, de Regiopolitie, woningcorporaties en energie-/netwerkbedrijven welke in 2004 het laatst is gewijzigd. Ten slotte zijn er werkafspraken gemaakt tussen de corporaties en de Stichting Maatschappelijke Opvang (SMO) woonbegeleiding. De resultaten van Compaen worden onder het kopje 'overige opgaven' gekoppeld aan opgaven uit deze documenten wanneer mogelijk.

89 In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de resultaten van Compaen op de verschillende prestatievelden in relatie tot de diverse opgaven genoemd.

Tabel 4-1: eindoordeel presteren opgaven

Onderwerp	Eindoordeel
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,3
(des-)Investeren in vastgoed	7,3
Kwaliteit van wijken en buurten	7,1
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: PwC, 2011

4.2. Huisvesting van de primaire doelgroep scoort ruim voldoende

- 90 De feitelijke prestaties van Compaen op de verschillende prestatievelden en de relatie tot de opgaven is in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 4-2: oordeel huisvesting van de primaire doelgroep

Feitelijke prestaties	Opgaven	Oordeel
Landelijke opgaven		
De maximale huurverhoging is jaarlijks vastgesteld op basis van het inflatiepercentage	Matigen huurverhoging via koppeling aan inflatie	7,0
Koesteren van bestaande voorraad. In 2010 bezit Compaen 3.395 woningen waarvan 3.051 woningen in de huurprijsklasse 'goedkoop' en 'betaalbaar'	Zorgen voor voldoende betaalbare woningen voor lagere inkomens. Actief bevorderen dat er voldoende woningen beschikbaar zijn	7,0
Lokale opgaven		
In 2010 bezit Compaen 3.395 woningen	De kernvoorraad van beleid dient 14.000 te bedragen (Compaen 3.395)	7,0
Vanaf 2010 vindt het verhuren van woningen plaats via www.wooniezie.nl . De woningen worden verhuurd via een aantal modellen waaronder het optiemodel	Het optiemodel hanteren	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende		7,0

Bron: PwC, 2011

- 91 Compaen presteert ruim voldoende op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Zij bezit en bouwt voldoende woningen volgens de gemaakte afspraken en hanteert het optiemodel voor het verhuren van woningen. Naar aanleiding van een gezamenlijke evaluatie van de voorgaande website maakt Compaen sinds 2010 samen met Woonpartners en WoCom gebruik van www.wooniezie.nl, een uitgebreidere website, waarin onder andere een module met speciale aanbiedingen voor huurders die met spoed woonruimte nodig hebben.

4.3. *Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort ruim voldoende*

Tabel 4-3: oordeel kwaliteit woningen en woningbeheer

Feitelijke prestaties	Opgaven	Oordeel
Landelijke opgaven		
In 2009-2010 werd bij 128 nieuwbouwwoningen gebruik gemaakt van bodemwarmte/-koeling. In 2010 werd er 380.000 m ² gas bespaard	Energiebesparingen in nieuwbouw en bestaande bouw: forse reductie van CO ₂ -uitstoot	7,0
Lokale opgaven		
Zie hierboven. Per complex is er een concreet plan van energiebesparende maatregelen opgesteld. Huurders worden via het infobulletin geïnformeerd over energiebesparende maatregelen die zij kunnen nemen	Een reductie in energiegebruik door een WKO bij nieuwbouwprojecten met meer dan 50 woningen en het energiebewustzijn bevorderen	7,0
Alle nieuwbouwwoningen zijn multifunctioneel	Levensloopgeschikte woningvoorraad creëren: in 2015 is minimaal 15% van de voorraad volledig levensloopgeschikt	7,0
Alle nieuwe woningen worden volgens de eisen van het Politiekeurmerk gebouwd, reeds bestaande woningen worden aangepast zodat deze voldoen aan de eisen	Nieuwe woningen worden gebouwd volgens de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende		7,0

Bron: PwC, 2011

- 92 Compaen maakt bij 128 nieuwbouwwoningen gebruik van bodemwarmte/-koeling en geeft hiermee invulling aan de landelijke opgave om energiebesparingen in nieuwbouw en bestaande bouw te bewerkstelligen. Per complex heeft de corporatie een concreet plan van energiebesparende maatregelen opgesteld. Daarnaast is elke woning die zij bouwt multifunctioneel om zo een levensloopgeschikte voorraad te creëren. Elke nieuwe woning wordt tevens volgens de eisen van het Politiekeurmerk gebouwd. Compaen presteert ruim voldoende op het prestatieveld kwaliteit woningen en woningbeheer.

4.4. *Kwaliteit huisvesting bijzondere doelgroepen scoort ruim voldoende*

Tabel 4-4: oordeel kwaliteit huisvesting bijzondere doelgroepen

Feitelijke prestaties	Opgaven	Oordeel
Landelijke opgaven		
Oplevering 42 appartementen, 32 plaatsen voor dementerende ouderen en 5 kamers voor tijdelijke opvang in het Hof van Bethanië	Actief bevorderen dat er voldoende woningen beschikbaar zijn	7,0
Lokale opgaven		
Oplevering 32 plaatsen voor dementerende ouderen, 5 kamers voor tijdelijke opvang en 42 zorgappartementen in het Hof van Bethanië (in 2009 werden reeds 66 appartementen opgeleverd)	Compaen realiseert 55 woningen voor bijzondere doelgroepen	8,0

De winkelmodule wordt gebruikt om huisvesting van bijzondere doelgroepen te waarborgen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om statushouders, en kandidaten met een verhuis- of medische indicatie	Huisvesten van doelgroepen als statushouders	7,0
Overige opgaven (werkafspraken tussen corporaties en SMO woonbegeleiding)		
Compaen werkt samen met SMO zodat ontruiming kan worden voorkomen en bewoners in de toekomst weer zelfstandig kunnen functioneren. SMO wordt ingeschakeld bij bijvoorbeeld herhaalde huurachterstand	Huisvesten van doelgroepen als dak- en thuislozen. Woonbegeleiding aanvragen indien nodig, corporaties delen gegevens. Voorkomen van huisuitzettingen	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende		7,3

Bron: PwC, 2011

- 93 Compaen presteert ruim voldoende op bovenstaand prestatievel. Middels de oplevering van het Hof van Bethanië heeft Compaen in 2010 37 woongelegenheden en 42 zorgappartementen voor bijzondere doelgroepen opgeleverd. In 2009 leverde zij reeds 66 appartementen op. Deze woningen zijn met name geschikt voor (dementerende) ouderen. PwC beoordeelt deze prestatie als bijzondere prestatie omdat de algehele opgave voor 2010-2015 55 woningen voor bijzondere doelgroepen betreft. Compaen werkt samen met SMO om huisuitzettingen te voorkomen en bijzondere doelgroepen begeleid te laten wonen. Middels de winkelmodule op de website wordt de huisvesting van bijzondere doelgroepen gewaarborgd. Alleen bijzondere doelgroepen kunnen reageren op de woningen in deze module.

4.5. (des-)Investeren in vastgoed scoort ruim voldoende

Tabel 4-4: oordeel (-des) investeren in vastgoed

Feitelijke prestaties	Opgaven	Oordeel
Landelijke opgaven		
Het aantal nieuwbouwwoningen dat Compaen opleverde: In 2008: 78 In 2009: 16 In 2010: 42	Bevorderen van productie en kwaliteit nieuwbouw	7,0
Lokale opgaven		
In 2008-2010 zijn er 136 nieuwbouwwoningen opgeleverd in Helmond	Compaen levert in Helmond 141 woningen op in 2008-2010	7,0
In 2010 realiseerde Compaen 42 nieuwbouwwoningen in Mierlo	Compaen realiseert in Mierlo 101 overige woningen (dus circa 20 per jaar)	8,0
Eindoordeel: ruim voldoende		7,3

Bron: PwC, 2011

- 94 Compaen presteert ruim voldoende op het gebied van (des-)investeren in vastgoed. Zij leverde in de periode 2008-2010 136 nieuwbouwwoningen op conform de gemaakte prestatieafspraken. In 2010 leverde Compaen 42 woningen op in Mierlo. Dit aantal ligt fors hoger dan de opgave in Mierlo.

4.6. Kwaliteit wijken en buurten scoort ruim voldoende

Tabel 4-5: oordeel kwaliteit wijken en buurten

Feitelijke prestaties	Opgaven	Oordeel
Landelijke opgaven		
De pilot buurtbemiddeling is in 2009 van start gegaan en iedere wijk heeft een wijkraad	Verbeteren van leefbaarheid en inlopen van achterstand in wijken	7,0
Er vindt minimaal één keer per kwartaal overleg plaats met HBV Helmond en HBV Mierlo	Brede en actieve inzet van corporaties ten dienste van het publieke belang	7,0
Lokale opgaven		
Sinds 2008 is er een woonoverlastteam actief. Ook is er sinds 2008 een buurtbeheerder aangesteld in Brouwhuis	Naast de woning dient de directe woonomgeving en het openbaar gebied schoon, heel en veilig te zijn	7,0
Compaen scoort minimaal een 7,1 op alle onderdelen van de enquête	Bijdragen aan behoud en verbetering van leefbaarheid in wijken en buurten, minimaal een 7 scoren in de jaarlijkse bewonersenquête	7,5
Overige opgaven (Convenant Aanpak Woonoverlast)		
In elke wijk is er een woonoverlastteam actief en iedere wijk heeft een wijkraad. De samenstelling varieert maar vaste deelnemers zijn de gemeente, corporaties, politie en GGZ	Signaleren en aanpakken woonoverlast	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende		7,1

Bron: PwC, 2011

- 95 Compaen presteert ruim voldoende op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten. Zij investeert in de leefbaarheid middels wijkteams, buurtbemiddeling en het verlichten van achterpaden. Sinds 2008 is er een woonoverlastteam actief en is er een wijkbeheerder aangesteld in Brouwhuis. Compaen scoort minimaal een 7,1 op alle onderdelen van de bewonersenquête. Hieruit blijkt dat de huurders tevreden zijn met zowel de woon- als leefomgeving.

5. *Compaen presteert volgens haar belanghebbenden ruim voldoende*

96 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Compaen. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie. Allereerst wordt de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Compaen toegelicht en worden, per onderdeel, de oordelen toegelicht.

5.1. *Aanpak oordeel belanghebbenden*

97 In totaal hebben 9 belanghebbenden meegewerkt aan de maatschappelijke visitatie. Met deze personen zijn individuele interviews afgenomen. Een overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F.

98 Het visitatiekader schrijft voor dat de belanghebbenden een oordeel toekennen op basis van de geleverde prestaties op vijf prestatievelden, te weten:

- a) Huisvesting van de primaire doelgroep
- b) Kwaliteit woningen en woningbeheer
- c) Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte
- d) (des-)Investeren in vastgoed
- e) Kwaliteit wijken en buurt.

99 PwC heeft er bewust voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden niet alleen de geleverde prestaties maar ook het proces van samenwerking te belichten. Hierbij is gebruik gemaakt van de verschillende onderdelen van de beleidscyclus, te weten:

- a) Missie en visie
- b) Inspraak, participatie en communicatie
- c) Beleidskeuzes en afwegingen
- d) Prestatieafspraken
- e) Resultaten (is ondergebracht bij de vijf te beoordelen prestatievelden)
- f) Verantwoording.

100 Het oordeel is echter, conform de methodiek, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden hebben toegekend op de vijf prestatievelden. In dit hoofdstuk wordt dan ook eerst ingegaan op de resultaten waarna aanvullende informatie wordt gegeven over het oordeel van de belanghebbenden ten aanzien van de samenwerking met Compaen.

5.2. Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is ruim voldoende

101 De belanghebbenden zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van Compaen. De score op het onderdeel presteren naar belanghebbenden kan worden aangemerkt als een ruim voldoende prestatie. De belanghebbenden beschrijven Compaen aan de hand van de volgende kenmerken:

- a) Sociaal karakter, men is in de wijken actief en weet wat er speelt
- b) Sterke focus op sociale woningbouw
- c) Kwalitatief goed bezit
- d) Gemoedelijk, een dorps corporatie
- e) Informeel
- f) Duidelijk en rechtlijnig
- g) Principieel
- h) Behoudend
- i) Efficiënte organisatie met lage beheerkosten
- j) Financieel sterk
- k) Nuchter.

102 Belanghebbenden beoordelen het maatschappelijk presteren van Compaen met gemiddeld een 7,4. De volgende tabel bevat het oordeel over het maatschappelijk presteren van Compaen per onderdeel.

Tabel 3-1: eindoordeel presteren volgens belanghebbenden per onderdeel

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,5
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,3
(des-)Investeren in vastgoed	7,4
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: PwC, 2011

103 In de volgende tabel wordt het oordeel per belanghebbenden groep weergegeven.

Tabel 3-2: oordeel per belanghebbendengroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Gemeenten ¹	7,4
Huurdersvertegenwoordigers ²	7,4
Zorg en welzijn ³	7,8
Collega corporaties ⁴	7,4

Bron: PwC, 2011

¹ Gemeente Helmond en Mierlo

² HBV Mierlo en HBV Compaen

³ SMO, ORO, Savant Zorg

⁴ Woonpartners, Woonbedrijf

- 104 Compaen wordt door haar belanghebbenden getypeerd als een corporatie met een sterke focus op de kerntaak, het bouwen en goed beheren van sociale huurwoningen. Daarnaast is er veel aandacht voor de huurder. De omgeving ziet dat Compaen dicht bij haar huurders staat, signalen ten aanzien van leefbaarheid oppikt en vervolgens snel en daadkrachtig tot oplossingen komt. De dienstverlening richting haar huurders is goed. De efficiënte organisatie zorgt ervoor dat men snel en flexibel kan inspelen op vragen en wensen van huurders.
- 105 In de samenwerking is Compaen een partij die meer op de achtergrond aanwezig is. Ze is bereid zich in te spannen, maar neemt hiertoe niet het initiatief. Ook wordt ze niet gezien als de partij die nieuwe en innovatieve ideeën inbrengt. Men is meer vraag- dan aanbodgericht. Echter, wanneer sprake is van samenwerking dan wordt Compaen als een betrouwbare en loyale partner gekenmerkt die haar afspraken nakomt. Aandacht is wenselijk voor het uitdragen van haar beleidskeuzes. Het is niet altijd duidelijk waar Compaen voor staat, op basis waarvan beleidskeuzes worden gemaakt en wat haar toekomstvisie is.
- 106 In het vervolg van dit hoofdstuk worden de oordelen van de belanghebbenden toegelicht per prestatieveld. Daarna wordt het oordeel van de belanghebbenden ten aanzien van het samenwerkingsproces gegeven.

5.3. Huisvesten van primaire doelgroep scoort goed

- 107 Dit onderdeel gaat in op de mate waarin Compaen voldoende invulling geeft aan beschikbaarheid, betaalbaarheid en het bevorderen van eigen woningbezit. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbendengroep huisvesten primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Gemeenten	7,3
Huurdersvertegenwoordigers	7,8
Zorg en welzijn	-
Collega corporaties	7,5
Eindoordeel: goed	7,5

Bron: PwC, 2011

Gemeenten

- 108 Compaen realiseert de aantallen sociale huurwoningen, die in de prestatieafspraken met beide gemeenten zijn gemaakt. De woningmarkt zit echter op slot en er is sprake van een beperkte doorstroom. De betaalbaarheid van de woningen is goed. De inspanning om in Brandevoort sociale huurwoningen te ontwikkelen, waar overwegend dure koopwoningen zijn gerealiseerd, wordt als een goede prestatie beoordeeld.

Huurdersvertegenwoordiging

- 109 Compaen geeft op een goede manier invulling aan betaalbaarheid. Slechts 22 van de 3.395 woningen bevinden zich boven de sociale huurgrens. De prijs-kwaliteitverhouding is tevens op orde. De inzet van Compaen ten aanzien van beschikbaarheid beoordelen de huurdersvertegenwoordigers als voldoende, men doet wat kan binnen de mogelijkheden die er zijn. Deze mogelijkheden zijn echter beperkt, omdat de mutatiegraad erg laag is. Hierdoor zijn de wachttijden voor een woning nog steeds lang.
- 110 Het nieuwe woonruimteverdeelsysteem wordt als objectief maar ingewikkeld beoordeeld. Het is voor bewoners moeilijk te overzien hoe het systeem met alle verschillende modules exact werkt.

Zorg- en welzijnsinstellingen

- 111 De zorg- en welzijnspartijen hebben slechts beperkt zicht op de inspanningen van Compaen ten aanzien van de huisvesting van de primaire doelgroep. Men ziet dat Compaen sociale woningbouw als haar kerntaak beschouwt en hier niet van afwijkt. Dit wordt als positief beoordeeld. Echter, gezien het beperkte zicht op het totaal aan onderdelen op dit prestatieveld zijn er geen rapportcijfers toegekend.

Collega corporaties

- 112 Compaen realiseert de aantallen woningen die in de prestatieafspraken overeen gekomen zijn. De betaalbaarheid van de woningen is goed. Er is een groot aantal eengezinswoningen, in goede wijken, tegen een redelijke prijs.

5.4. Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort goed

- 113 Het onderdeel kwaliteit van de woningen en woningbeheer geeft een oordeel over de woningkwaliteit, de kwaliteit van de dienstverlening en de investeringen in energie en duurzaamheid naar de mening van de belanghebbenden. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep.

Tabel 3-4: oordeel per belanghebbendengroep kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Gemeenten	8,0
Huurdersvertegenwoordigers	7,0
Zorg en welzijn	8,0
Collega corporaties	7,0
Eindoordeel: goed	7,5

Bron: PwC, 2011

Gemeenten

- 114 De woningen van Compaen worden als kwalitatief goed en daardoor gewild beoordeeld. Het zijn relatief jonge woningen waaraan structureel goed onderhoud wordt uitgevoerd. De gemeenten oordelen ook positief over de dienstverlening van Compaen. Door de korte lijnen binnen de organisatie is Compaen in staat snel in te spelen op vragen van huurders.

Huurdersvertegenwoordiging

- 115 De huurdersvertegenwoordigers oordelen dat de woningen van goede kwaliteit zijn. Bij onderhoudswerkzaamheden worden de wensen van bewoners zo veel mogelijk meegenomen. Huurders kunnen tevens aangeven welke extra werkzaamheden ze uitgevoerd willen hebben; dit wordt dan in een keer meegenomen. Doordat Compaen deze werkzaamheden zelf uitvoert in plaats van de huurders zelf kan een goed kwaliteitsniveau worden gegarandeerd.
- 116 Door slechte ervaringen met opzichters in het verleden bestaat onder sommige huurders nog een negatief beeld over de dienstverlening. Compaen heeft dit echter op basis van signalen van de huurdersvertegenwoordigers opgepakt en men ziet een duidelijke verbetering. Aandacht is nog wenselijk voor de eenduidigheid waarmee klantwensen worden ingevuld. Men ervaart dat in sommige gevallen een wens van de huurders wel wordt

ingevuld, maar eenzelfde wens in een ander geval niet wordt gehonoreerd. Hierdoor wordt een bepaalde mate van willekeur ervaren.

Zorg- en welzijnsinstellingen

- 117 De woningen die Compaen realiseert voldoen in grote mate aan de eisen van de doelgroep die de zorg- en welzijnsinstellingen vertegenwoordigen. Tevens zijn de woningen van een goede bouwkwaliteit en hebben een goede uitstraling. In nieuwbouwprojecten, zoals het Hof van Bethanië, worden WKO installaties toegepast. Compaen profileert zich hier echter niet duidelijk mee.

Collega corporaties

- 118 De collega corporaties beoordelen het bezit als kwalitatief goed. De dienstverlening wordt ook als goed beoordeeld. Compaen behandelt haar huurders respectvol en heeft oog voor de individuele huurder. Dit blijkt uit de flexibiliteit van Compaen bij het beantwoorden van klantvragen. Naast deze flexibele houding wordt ook de snelheid waarmee vragen worden beantwoord als positief beoordeeld.

5.5. Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort ruim voldoende

- 119 Het onderdeel huisvesting van bijzondere doelgroepen gaat in op de prestaties van Compaen op het gebied van wonen en zorg ten behoeve van ouderen, bewoners met een lichamelijke of geestelijke beperking en overige personen die zorg, begeleiding of specifieke eisen nodig hebben voor hun woning. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep.

Tabel 3-5: oordeel per belanghebbendengroep huisvesten bijzondere doelgroepen

Belanghebbendengroep	Oordeel
Gemeenten	7,5
Huurdersvertegenwoordigers	7,0
Zorg en welzijn	8,0
Collega corporaties	6,8
Eindoordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: PwC, 2011

Gemeenten

- 120 Het oordeel van de twee gemeenten ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen verschilt. In de gemeente Mierlo vindt men dat Compaen de huisvesting van bijzondere doelgroepen als een van haar kerntaken beschouwt. Een voorbeeld van haar inzet is de bouw van multifunctionele woningen en het Hof van Bethanië. In de gemeente Helmond participeert Compaen ook in projecten voor bijzondere doelgroepen en geeft invulling aan de prestatieafspraken die hierover gemaakt zijn. Echter, men ervaart hier niet dat deze inzet voortkomt uit een intrinsieke motivatie om te voorzien in de huisvesting van deze doelgroep. Compaen is meer volgend en participeert vaak pas nadat andere partijen zich geïnteresseerd hebben.

Huurdersvertegenwoordiging

- 121 De huurdersvertegenwoordigers zien voldoende betrokkenheid van Compaen bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Er wordt veel gebouwd voor senioren. Naast de bouw van deze seniorenwoningen doet Compaen

ook investeringen om ouderen zo lang mogelijk in hun woning te kunnen laten wonen. Dit wordt onder andere gedaan door de zogenaamde opplusregeling.

Zorg- en welzijnsinstellingen

- 122 Compaaen toont een oprechte bereidheid om zich in te spannen voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Compaaen wil mensen met een beperking onderdeel laten uitmaken van de samenleving. Men kijkt verder dan alleen de woning, Compaaen wil ook een sociale infrastructuur bieden aan bewoners en denkt hierover na bij het ontwerp van het gebouw. Een voorbeeld hiervan is het Hof van Bethanië dat fungeert als gemeenschapshuis en een sociale structuur creëert, waar enerzijds bewoners elkaar kunnen treffen maar anderzijds ook andere groepen uit de gemeenschap elkaar kunnen ontmoeten.
- 123 Positief is dat Compaaen zoveel mogelijk maatwerk in combinatie met duurzame huisvesting probeert te realiseren. Hierdoor kan een woning mogelijk later ook verhuurd worden aan een andere doelgroep. Een kritische kanttekening van een van de partijen is dat Compaaen met name vraaggericht werkt en beperkt proactief is.

Collega corporaties

- 124 Ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen is een verschil zichtbaar in het oordeel van de twee collega corporaties. Voor de collega corporatie uit Helmond is het niet zichtbaar of en op welke manier Compaaen huisvesting biedt aan mensen met een beperking en/of ouderen. Hierdoor ontstaat het beeld dat Compaaen niet actief is op dit vlak. In Mierlo bestaat een ander beeld; Compaaen neemt daar zichtbaar haar verantwoordelijkheid en komt de gemaakte afspraken met betrekking tot bijzondere huisvesting na. Een concreet resultaat is het Hof van Bethanië.

5.6. (-des) Investeren in vastgoed scoort ruim voldoende

- 125 Dit onderdeel gaat in op de prestaties van Compaaen ten aanzien van vastgoedinvesteringen. Het betreft activiteiten op het gebied van nieuwbouw, sloop, verbetering bestaand bezit, investeringen in maatschappelijk vastgoed en verkoop van woningen. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende.

Tabel 3-6: oordeel per belanghebbendengroep (-des) investeringen in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Gemeenten	6,8
Huurdersvertegenwoordigers	8,0
Zorg en welzijn	-
Collega corporaties	7,5
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: PwC, 2011

Gemeenten

- 126 Compaaen levert in beide gemeenten haar aandeel in de gemaakte prestatieafspraken omtrent nieuwbouw. Echter, het beeld van Compaaen ten aanzien van haar inspanningen omtrent vastgoedinvesteringen verschilt. Compaaen wordt in Helmond met name gezien als een beherende corporatie en heeft, met uitzondering van Brandevoort, een gematigde ontwikkelportefeuille. Het aantal grondposities in de gemeente is tevens klein waardoor de ontwikkelmogelijkheden voor de toekomst beperkt zijn. In Mierlo bestaat door de recente

projecten (Hof van Bethanië, Kersengaard en Karrewiel) het beeld van een meer ontwikkelende corporatie gericht op het bouwen van betaalbare sociale woningen.

- 127 Beide gemeenten hebben geen zicht op de investeringen van Compaen in maatschappelijk vastgoed en ervaren daardoor niet dat Compaen maatschappelijk vastgoed als een onderdeel van haar kerntaak ziet. Compaen heeft echter in beide gemeenten wel maatschappelijk vastgoed ontwikkeld zoals een steunpunt in Stiphout en een medisch centrum in Mierlo. Dit blijkt echter onvoldoende zichtbaar voor de gemeenten.

Huurdersvertegenwoordiging

- 128 Op dit moment wordt er minder nieuwbouw gerealiseerd dan voorheen. Compaen heeft voorheen aangetoond durf te hebben om in grootschalige projecten te investeren en heeft aangetoond ook in staat te zijn dit op een goede manier uit te voeren. Een voorbeeld hiervan is Brandevoort. Bij bouw wordt veel aandacht besteed aan gedifferentieerde wijken om zo de leefbaarheid op peil te houden.

Zorg- en welzijnsinstellingen

- 129 De zorg- en welzijnspartijen hebben slechts beperkt zicht op de inspanningen van Compaen ten aanzien van investeringen in vastgoed. Om deze reden is op dit onderdeel geen oordeel toegekend.

Collega corporaties

- 130 Compaen levert ten aanzien van vastgoedontwikkeling haar bijdrage zoals is overeengekomen in de prestatieafspraken. In het verleden is veel gebouwd in Brandevoort en 't Hout. De bevoegenheid van de bestuurder maakt dat Compaen een passie voor ontwikkeling uitstraalt.

5.7. Kwaliteit van wijken en buurten scoort goed

- 131 Dit onderdeel beoordeelt de resultaten van Compaen op het gebied van leefbaarheid, vitale wijken en buurten en sociale stijging. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep.

Tabel 3-7: oordeel per belanghebbendengroep kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbendengroep	Oordeel
Gemeenten	7,3
Huurdersvertegenwoordigers	7,0
Zorg en welzijn	7,8
Collega corporaties	8,0
Eindoordeel: goed	7,5

Bron: PwC, 2011

Gemeenten

- 132 Compaen draagt conform de prestatieafspraken bij aan de leefbaarheid van wijken en buurten en participeert in diverse programma's. Een voorbeeld hiervan is Samen werkt! Een gezamenlijk project van de corporaties op het gebied van leefbaarheid.

Huurdersvertegenwoordiging

- 133 De twee huurdersvereniging verschillen in hun oordeel ten aanzien van de inspanningen van Compaen voor de kwaliteit van wijken en buurten. De HBV Compaen ervaart dat Compaen te weinig investeert in leefbaarheid en beide partijen hebben een andere zienswijze ten aanzien van hetgeen een positief effect heeft op de leefbaarheid. De HBV Mierlo is meer tevreden over de inspanningen van Compaen. Men ziet dat Compaen goed op de hoogte is van de stand van zaken in de wijk en zich proactief inzet om zaken op te pakken.

Zorg- en welzijnsinstellingen

- 134 De zorg- en welzijn partijen hebben niet direct kennis van de activiteiten van Compaen ten behoeve van leefbaarheid. Men ziet om zich heen echter dat Compaen zich voldoende inspant voor de leefbaarheid in wijken door te investeren in het onderhoud van de leefomgeving en bewoners aan te spreken op ongewenst gedrag.
- 135 Compaen heeft oog voor de uitstraling van gebouwen in een wijk. Zo is er bij het Hof van Bethanië voor gekozen om de historische gevel te behouden waarmee een stukje kwaliteit aan de wijk is toegevoegd.

Collega corporaties

- 136 Beide corporaties oordelen dat Compaen een goede bijdrage levert aan de leefbaarheid in buurten. Compaen weet wat er speelt bij haar huurders en speelt goed in op problemen van individuele huurders. Zo gaat ze op huisbezoek bij overlast en huurachterstanden. Ze is daardoor in staat vroegtijdig in te grijpen daar waar het nodig is. Indien nodig schakelt Compaen professionele partijen uit haar netwerk in.

5.8. Beoordeling samenwerkingsproces

- 137 Zoals eerder vermeld heeft PwC er bewust voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden niet alleen de geleverde prestaties, maar ook het proces van samenwerking te belichten. Hiervoor worden de volgende onderwerpen van de beleidscyclus uitgewerkt:
- Missie en visie
 - Inspraak, participatie en communicatie
 - Beleidskeuzes en afwegingen
 - Prestatieafspraken
 - Verantwoording.

Missie en Visie

- 138 Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van Compaen overeenstemt met de verwachtingen van belanghebbenden.
- 139 Compaen wordt gezien als een corporatie met een sterke focus op haar kerntaak, het verhuren van sociale woningen. Daarbij wordt ook veel waarde gehecht aan een goede kwaliteit van de woningen. Dit komt tot uiting in de wijze waarop wordt omgegaan met beheer. Het onderhoud aan de woningen is altijd goed bijgehouden. Naast de aandacht voor de stenen is er ook aandacht voor de mensen. Compaen geeft invulling aan leefbaarheid door dicht bij haar huurders te staan zodat ze weet wat er speelt en zorg kan dragen dat huurders de juiste hulp krijgen. Hiervoor zet ze de partners uit haar netwerk in.

-
- 140 Haar omgeving ervaart Compaen niet als een innovatieve corporatie die voorop loopt met nieuwe ontwikkelingen. Wel sluit ze zich met regelmaat aan bij de ontwikkelingen van anderen of neemt dingen over. Echter, over het algemeen geldt dat Compaen hierdoor als beperkt vernieuwend wordt gezien. Een belanghebbende vormt daar een uitzondering op en geeft aan dat Compaen niet bang is om keuzes te maken en vooruitstrevende ideeën uit te voeren. Deze partij heeft in vergelijking met andere partijen meer zicht op het beleid van Compaen hetgeen dit verschil verklaart. Andere partijen geven namelijk aan dat Compaen niet duidelijk uitdraagt waar zij zich op focust. Er is geen sprake van een sterke profilering.

Inspraak, participatie en communicatie

- 141 Het onderdeel inspraak, participatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Compaen samenwerkt met andere partijen, de mate waarin Compaen belanghebbenden betreft bij de beleidsontwikkeling en de mate en effectiviteit van de communicatie en participatie.
- 142 Compaen laat haar belanghebbenden zien dat zij oog heeft voor samenwerking en is bereid zich hier voor in te zetten. Het is echter niet de partij die het initiatief neemt. Men ervaart dat andere corporaties een meer proactieve houding hebben. Compaen is reactief, er wordt gereageerd op de vraag vanuit de omgeving. In de uitvoering is Compaen ook meer op de achtergrond aanwezig. Zij is zeker bereid zich in te spannen, maar moet daartoe uitgedaagd worden .
- 143 Compaen luistert goed naar haar omgeving. Bewoners worden betrokken bij renovatieprojecten en de woonwensen van maatschappelijke partners worden op een goede manier verwerkt in de realisatie van projecten. De directheid en het sterke geloof in eigen kunnen nemen niet weg dat Compaen voldoende open staat voor inspraak vanuit haar omgeving.

Beleidskeuzes

- 144 Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop Compaen een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate waarin Compaen erin slaagt de uitgedragen prioritering te realiseren.
- 145 Beleidsplannen worden niet gedeeld met de belanghebbenden. Compaen wordt getypeerd als een ‘doe-corporatie’ en er is in mindere mate sprake van een praat en overlegcultuur. Het is daarom voor de omgeving niet duidelijk wat de speerpunten zijn in het beleid van Compaen. Het wordt als belangrijk geacht om dit te uiten, want het geeft betekenis aan de corporatie richting haar omgeving. Gezien de omvang van Compaen wordt niet verwacht dat zij zich op een breed aspect van onderwerpen profileert. Het is echter wel belangrijk om te kunnen uitleggen waarom bepaalde zaken veel en bepaalde zaken minder aandacht krijgen.

Compaen is sterk gericht op haar eigen werkgebied. Met name in Helmond heeft Compaen bezit in relatief goede buurten. In Helmond wordt aangegeven dat Compaen zou zich meer mogen inspannen om de andere corporaties te helpen in de problematiek die zij ervaren. De focus ligt op eigen opgaven in plaats van de opgaven van de stad. De reden voor deze houding is, gezien de ervaringen in het verleden echter, begrijpelijk.

Prestatieafspraken

- 146 Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop Compaen zich inspant voor het maken van prestatieafspraken en in welke mate Compaen de gemaakte afspraken naleeft.
- 147 De belanghebbenden ervaren Compaen als een betrokken, betrouwbare en loyale samenwerkingspartner. Gemaakte afspraken worden nagekomen. Compaen heeft, in vergelijking met de andere corporaties, minder de behoefte om afspraken schriftelijk vast te leggen. Er wordt uitgegaan van een onderling vertrouwen. Enerzijds wordt dit vertrouwen als prettig ervaren. Anderzijds hebben partijen ook behoefte aan een meer zakelijke houding waarbij afspraken zorgvuldig worden gedocumenteerd.

Verantwoording

- 148 Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de corporatie op alle relevante aspecten volledig en transparant verantwoording aflegt over haar prestaties. Wordt aan de belanghebbende voldoende uitgelegd waarom er bepaalde keuzes in beleid/de samenwerking worden gemaakt?
- 149 De belanghebbenden ervaren over het algemeen dat zij onvoldoende zicht hebben op de argumenten van Compaen ten aanzien van haar beslissingen. Het is niet duidelijk waarom in het ene project wel en het andere project niet wordt geparticipeerd.

5.9. Adviespunten belanghebbenden

Naast de vaste onderwerpen uit het visitatiekader is aan de belanghebbenden ook gevraagd welke adviespunten zij Compaen wil meegeven voor het verbeteren van haar (maatschappelijke) prestaties en de samenwerking: PwC benadrukt dat dit de meningen van de belanghebbenden zijn en geen adviespunten van PwC betreft. De adviespunten dienen ook altijd gewogen te worden binnen de totale beleidsvisie van de corporatie.

- a) Denk na over de wijze waarop het bezit dat nu geen problemen geeft, zich in de toekomst kan ontwikkelen en anticipeer daar tijdig op. Zorg dat hier een visie op wordt ontwikkeld.
- b) Meer openstaan voor de totale volkshuisvestelijke opgave in Helmond, ook die buiten de eigen wijken. Zet je actief in om samen met de andere corporaties hier invulling aan te geven.
- c) Kennis borging in de organisatie. Op dit moment zit veel kennis in de hoofden van personen. Dit maakt de organisatie kwetsbaar wanneer deze mensen wegvallen. Het verdient aanbeveling om na te denken hoe kennis geborgd kan worden en hoe de afhankelijkheden van een aantal personen verminderd kan worden.
- d) Maak duidelijk wat het beleid en speerpunten van Compaen zijn. Dit is belangrijk voor de profilering van Compaen richting de buitenwereld.
- e) Be good and tell it! Indien je dit niet doet, val je te weinig op. Het uitdragen naar buiten levert waardering op voor de maatschappelijke prestaties.
- f) Uitbreiding van de technische dienst, zodat de werkdruk afneemt en men meer tijd heeft om in te spelen op vragen van huurders. Hierdoor ontstaat een flexibelere dienstverlening en krijgen huurders het gevoel dat Compaen bereid is in te spelen op hun vraag.
- g) Compaen kan meer flexibel zijn in haar samenwerkingswijze. Wanneer de samenwerkingspartner behoefte heeft aan een meer formele manier van samenwerken zou het goed zou om hierin tegemoet te komen. Op dit moment houdt Compaen nog sterk vast aan haar eigen werkwijze.
- h) Een meer assertieve houding.

6. *Presteren naar vermogen scoort ruim voldoende*

- 150 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Daarmee kan worden geoordeeld over de mate waarin Compaen presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie.
- 151 Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:
- a) Financiële continuïteit
 - a. Vermogenspositie
 - b. Kredietwaardigheid
 - c. Integrale kasstroomsturing
 - b) Financieel beheer
 - a. Planning en controlcyclus
 - b. Treasury
 - c) Doelmatigheid
 - d) Vermogensinzet
 - a. Visie
 - b. Mogelijkheden verruiming vermogen
 - c. Maximalisatie.
- 152 PwC heeft bij de visitatie bewust een beschouwende rol gekozen. Door gebruik te maken van externe referenties en objectieve maatstaven, die zoveel mogelijk aspecten van het visitatiekader raken, wordt geborgd dat de visitatie op dit onderdeel een uniform karakter krijgt en worden valide vergelijkingen met referentiecorporaties en algemene branchegegevens mogelijk. Deze externe referentie komt ondermeer uit de rapportages van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (hierna: WSW) en het Centraal Fonds Volkshuisvesting (hierna: CFV) en de bij PwC beschikbare branchekennis.
- 153 Wij merken op dat wij geen accountantscontrole hebben uitgevoerd op de beschikbare financiële informatie.

6.1. *Eindoordeel presteren naar vermogen scoort ruim voldoende*

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

Tabel 6-1: eindoordeel presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	Ruim voldoende	7,1	20%
Financieel beheer	Ruim voldoende	6,8	20%
Doelmatigheid	Ruim voldoende	7,3	20%
Vermogensinzet	Ruim voldoende	6,7	40%
Eindoordeel	Ruim voldoende	6,9	

Bron: PwC, 2011

- 155 PwC concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen ruim voldoende is. Compaen beschikt over een solide financiële positie die voldoende wordt bewaakt. Op het gebied van het voeren van financieel beleid scoort Compaen relatief laag in relatie tot de gezonde financiële positie van de corporatie. De reden hiervoor is dat afwegingen en keuzes veelal impliciet worden gemaakt en niet expliciet vastgelegd zijn. In het visitatiestelsel is dit een vereiste. Dit is de reden dat Compaen ruim voldoende scoort op dit onderdeel en niet goed. Bij het financieel beleid staat voorzichtigheid voorop. Aanscherping van het financieel beleid kan worden bereikt door het verder operationaliseren van financiële sturing, rendementseisen op investeringsbeslissingen en exploitatie.
- 156 Compaen beschikt over een meerjarenbegroting voor vermogensontwikkeling en liquiditeiten. In dit document wordt voor de periode 2011 – 2015 uiteengezet hoe de vermogenspositie zich zal ontwikkelen.
- 157 Per saldo concluderen wij dat het eindoordeel op presteren naar vermogen en continuïteit ruim voldoende is.

6.2. Financiële continuïteit scoort ruim voldoende

- 158 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd heeft, waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren. Het oordeel wordt gebaseerd op de vermogenspositie, de kredietwaardigheid en integrale kasstroomsturing.
- 159 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op onderdelen van de financiële continuïteit. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 6-2: oordeel presteren naar financiële continuïteit

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Vermogenspositie (Oordeel CFV)	Goed	7,5
Kredietwaardigheid (oordeel WSW)	Goed	7,5
Integrale kasstroomsturing	Voldoende	6,3
Eindoordeel	Ruim voldoende	7,1

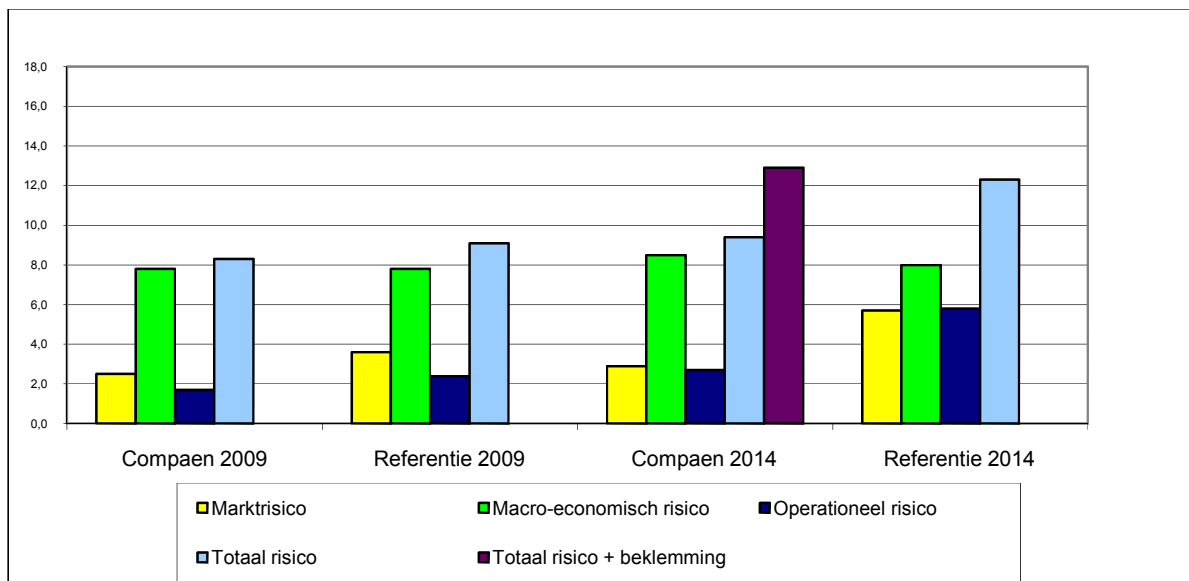
Bron: PwC, 2011

Vermogenspositie (beoordeling CFV) scoort goed

- 160 Het solvabiliteitsoordeel 2010 (jaarsverslag 2009) van het CFV is positief. Op basis van de ingediende verantwoordingsinformatie concludeert het CFV dat het vermogen op balansdatum 31 december 2009 groter is dan het voor Compaen vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming, hetgeen tot het oordeel ‘voldoende solvabiliteit’ leidt.
- 161 Het continuïteitsoordeel 2010 (periode 2010-2014) van het CFV is positief. Uit de ingediende verantwoordingsinformatie concludeert het CFV dat het volkshuisvestelijk vermogen in de periode 2010 tot en met 2014 boven het risico plus vermogensbeklemming zal liggen. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten van Compaen passend zijn bij de financiële mogelijkheden van de corporatie.
- 162 Het CFV gaat in haar beoordelingsmethodiek uit van een benadering die is gebaseerd op ‘Value at Risk’. Het vermogen van de corporatie wordt binnen de methodiek gebaseerd op een door het fonds voorgeschreven actuele waarde. Vervolgens wordt de meest waarschijnlijke ontwikkeling afgezet tegen een slecht weer scenario,

waarbij markt-, operationele en macro-economische risico's worden afgewogen. Voor Compaen ziet de ontwikkeling van de risico's er als volgt uit op basis van de cijfers 2008 – 2013:

Figuur 6.1: ontwikkeling risico's



Bron: CFV, 2009

- 163 Het CFV schat de risico's van Compaen ten opzichte van de referentie, lager in dan die van de referentie corporatie. Dit blijkt zowel in 2009 als in 2014. Compaen is voorzichtig in haar besluitvorming en het aangaan van projecten en financieringsvormen het geen als positief wordt beoordeeld. Enkel projecten voor de doelgroep in het werkgebied worden uitgevoerd en ten aanzien van financiering worden alleen standaardproducten gebruikt. Hierbij wordt ook in acht genomen dat Compaen als beleid heeft om geen risicovolle activiteiten te ontplooiën.
- 164 Het totaalrisico plus de beklemming van het vermogen, als gevolg van vennootschapsbelasting, vereist ultimo 2014 volgens de CFV systematiek een relatieve vermogenspositie van 12,8%. Compaen heeft ultimo 2014 een verwachte vermogenspositie van 27,7%. Het CFV geeft hierbij de A-status af.

Kredietwaardigheid (oordeel WSW) scoort goed

- 165 Compaen dient vanuit haar operationele kasstroom de rente plus 2% van de normatieve aflossingen (uitstaande leningpositie per 1 januari) te kunnen voldoen. Als daaraan wordt voldaan kan een lening met WSW-borging worden aangetrokken, ervan uitgaande dat het bedrag wordt aangewend voor bestedingen waarvoor het WSW-borging kan verlenen. Dit betekent dat de interestdekkingsratio op basis van WSW-systematiek groter dan 1 dient te zijn. Indien niet wordt voldaan, wordt door het WSW een nadere beoordeling uitgevoerd. In het schrijven van 7 juni 2010 concludeert het WSW op basis van de prognosegegevens 2010-2014 dat Compaen onveranderd kredietwaardig is.
- 166 Op basis van de kasstroomprojecties, wordt door het WSW een faciliteringsvolume bepaald. Het volume wordt door het WSW 'klaar gezet' voor de corporatie. De corporatie kan dus voor dat bedrag leningen door het WSW laten borgen.

167 Het WSW heeft schriftelijk aan Compaen laten weten dat zij, op basis van prognoses daterend uit 2009, voor 2010 een faciliteringsvolume verstrekt van € 21,5 miljoen. Gezien de geprognosticeerde negatieve operationele kasstroom en de onzekerheid in de investeringskasstroom over 2011 en 2012 is conform afspraak enkel het faciliteringsvolume toegekend voor 2010 en de herfinancieringsbehoefte voor 2011. Ten aanzien van de investeringsprojecten zal met het WSW aanvullend overleg worden gevoerd voordat dit faciliteringsvolume wordt vrijgegeven. Overigens heeft Compaen in 2010 met name haar investeringsprognoses zodanig bijgesteld dat sprake is van een positieve kasstroom in alle prognosejaren.

Integrale kasstroomsturing scoort voldoende

168 Bij adequate financiële sturing wordt de sturing op kasstromen gekoppeld aan resultaat- en rendementsdoelstellingen, waardeontwikkeling van het bezit en vermogensontwikkeling op basis van de actuele waarde. Deze onderdelen zijn daarom aanvullend meegenomen in de beoordeling van de integrale kasstroomsturing.

Tabel 6-3: oordeel presteren naar integrale kasstroomsturing

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Kasstromen	Voldoende	6,0
Resultaat- en rendementsdoelstellingen	Goed	7,5
Rendement op investeringen	Voldoende	6,0
Waardeontwikkeling	Voldoende	6,0
Vermogensontwikkeling	Voldoende	6,0
Eindoordeel	Voldoende	6,3

Bron: PwC, 2011

Kasstromen scoren voldoende

169 Het visitatiestelsel stelt de zichtbare sturing op kasstromen als basis voor de aansturing van de corporatie. . Uitgangspunt daarbij is dat de corporatie jaarlijks haar risico's analyseert met behulp van scenario's die de financiële effecten op het vermogen weergeven. Dit zijn scenario's voor minimaal de komende vijf jaar waarin de omgevingsrisico's (Europa, btw, etc.) op de vermogenspositie en de kasstromen in kaart zijn gebracht voor:

- De reguliere activiteiten c.q. diensten van algemeen economisch belang (D.A.E.B.)
- De niet – D.A.E.B. activiteiten
- Grondposities (en overige nog niet in exploitatie genomen bezittingen/posities)
- De verbindingen.

170 Sturing op kasstromen betekent dat gekeken moet worden naar de samenhang tussen de volgende drie kasstromen namelijk:

- Operationele kasstromen
- Portfoliokasstromen
- Financieringskasstromen

Het financiële beleid geeft richting aan de gewenste verhouding tussen de kasstromen en daarmee inzicht in de ruimte die bestaat om het gewenste maatschappelijke rendement te behalen.

171 Wat Compaen goed doet, is dat zij in haar financieel beleid als voorwaarde stelt dat er cumulatief sprake moet zijn van een positieve vrije kasstroom over de begrotingsperiode. Periodiek stelt Compaen op hoofdlijnen een

kasstroomanalyse op. Deze analyse dient om de operationele kasstroom te analyseren en te waarborgen dat deze positief is en blijft. Hiertoe worden keuzes gemaakt in bijvoorbeeld de huurharmonisatie, kosten van het werkapparaat, overige bedrijfskosten etc. Hierbij worden geen scenario's onderscheiden. Verder dient de kasstroomanalyse om de liquiditeitsbehoefte vast te stellen en financiering aan te trekken.

- 172 De omvang van toekomstige kasstromen kan sterk variëren en is mede afhankelijk van de door Compaen gekozen beleidsuitgangspunten. De mate waarin de kasstromen variëren in omvang wordt volatiliteit genoemd. Compaen weegt bij haar beleidskeuzes geen scenario's af; het meest realistische scenario wordt verwerkt in de begroting en prognoses. Financiële sturing kan verder vorm worden gegeven door dit verder zichtbaar te verankeren in de planning en controlcyclus. Om de volatiliteit een plek te geven in het financieel beleid kan Compaen onderscheid maken in scenario's. Hierbij zou Compaen een drietal scenario's kunnen onderkennen, te weten een basis -, een gematigd - en een slecht scenario. De effecten van de drie scenario's kunnen dan worden meegenomen in de bepaling van de uiteindelijke rapportages/begroting zodat hierop kan worden geanticipeerd.
- 173 Compaen hanteert als eis een positieve vrije kasstroom. Het belang van kasstromen ziet men in bij Compaen en wordt centraal gesteld bij integrale financiële sturing. Verdere aanscherping kan worden bewerkstelligd door de verantwoording over scenarioanalyses. Per saldo beoordeelt PwC het onderdeel kasstroom als voldoende.

Resultaat- en rendementsdoelstellingen scoren goed

- 174 Compaen stuurt niet expliciet op resultaat- en rendementsdoelstellingen. Door te sturen op een positieve kasstroom en een A-oordeel van het CFV wordt dit impliciet wel gedaan. Voor het expliciet op resultaat- en rendementsdoelstellingen sturen kan onderscheid gemaakt worden tussen de interest dekkingsratio, het direct rendement en het indirect rendement. Onderstaand worden de kengetallen kort toegelicht. In het onderdeel financiële positie worden de kengetallen verder toegelicht en berekend voor de periode 2011-2015.
- 175 De interest dekkingsratio geeft aan in hoeverre Compaen in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. Compaen monitort de ontwikkeling van de kasstromen per kwartaal in de kwartaalrapportage waarin tevens een kasstroomoverzicht voor de komende 10 jaren is opgenomen.
- 176 Het direct rendement (operationele kasstroom in % van gemiddelde bedrijfswaarde) geeft aan welk direct rendement is behaald op het geïnvesteerde vermogen.
- 177 Het indirecte rendement betreft de mutatie in de bedrijfswaarde inclusief de toegevoegde (voorgenomen) investeringen. De mutatie in de bedrijfswaarde die het gevolg is van het wegvallen van de jaarschijf (de autonome mutatie) maakt geen onderdeel uit van het indirecte rendement.
- 178 Compaen houdt impliciet rekening met rendementsdoelstellingen door bij investeringsbeslissingen de impact op kasstromen op lange termijn te monitoren. Bij beleidskeuzes wordt het meest realistische scenario doorgerekend waarbij de impact op en de risico's voor de financiële positie inzichtelijk worden gemaakt. Deze worden periodiek beoordeeld en besproken. Compaen hanteert als uitgangspunt dat de operationele kasstroom en het resultaat altijd positief moeten zijn. Dat is beleid en dat wordt ook gerealiseerd. Daarmee beoordelen wij dit onderdeel als goed.

Rendement op investeringen scoort voldoende

- 179 Als rendementseis voor te realiseren investeringen wordt vaak gebruik gemaakt van de interne rendementseis. De interne rendementseis wordt aangeduid als de IRR, ofwel de Internal Rate of Return. De IRR is de disconteringsvoet die benodigd is om de netto contante waarde van geprojecteerde kasstromen van een investering in vastgoed gelijk te laten zijn aan de stichtingskosten van de investering zelf. Compaen hanteert voor investeringsbeslissingen de onrendabele top. Een onrendabele top is dat deel van de investering in een woning dat niet wordt terugverdiend in de vorm van huuropbrengsten. Dit komt omdat Compaen, gezien haar maatschappelijke rol, een lagere huur vraagt dan op basis van de investeringsomvang gerechtvaardigd zou zijn. De onrendabele top die Compaen acceptabel vindt, is afhankelijk van het project, de woonvorm, huurprijs, de situatie ter plekke en de tijdsgeest.
- 180 Het voordeel van de IRR ten opzichte van de onrendabele top is het feit dat een relatie wordt gelegd met de winstgevendheid van de exploitatie en dat binnen de IRR gemakkelijk kan worden gedifferentieerd naar soort vastgoed. De samenhang van de kengetallen in het financieel beleid verbetert het inzicht in de financiële effecten bij investeringsbeslissingen. Door de focus op de onrendabele top wordt geen gebruik gemaakt van de samenhang tussen de kengetallen.
- 181 De sterke focus van Compaen op de onrendabele top in relatie tot de investeringsruimte en faciliteringsvolume zorgt ervoor dat de corporatie binnen de kaders van het WSW en het CFV blijft. Maar door het ontbreken van rendementsdoelstellingen, zoals de IRR, wordt geen gebruik gemaakt van de samenhang met bijvoorbeeld het directe rendement uit exploitatie. Op grond daarvan beoordeelt PwC het onderdeel rendement op investeringen als voldoende, maar met een verbeterpotentieel.

Waardeontwikkeling scoort voldoende

- 182 Compaen waardeert haar bezit in haar (interne en externe) verantwoording tegen bedrijfswaarde. Hiermee wordt in het kader van financiële sturing ingegaan op toekomstverwachtingen en de impact daarvan op de vermogenspositie van de corporatie. Bedrijfswaarde heeft hiermee veel aanknopingspunten met financiële sturing. Compaen scoort naar onze mening voldoende op dit onderdeel.

Vermogensontwikkeling scoort voldoende

- 183 Compaen hanteert voor de beoordeling van haar vermogensontwikkeling geen expliciete verhouding van vreemd vermogen ten opzichte van het balanstotaal.
- 184 De beoordeling van het vermogen van Compaen richt zich op het schatten van de waarborgen voor de financiële continuïteit op langere termijn op basis van het beleid van de corporatie. Hierbij speelt de waarde van het bezit als resultante van verwachte kasstromen, de financiering en de exploitatie juist een belangrijke rol.
- 185 De omvang van het benodigde risicobuffer, de financieringsruimte als resultante van de waarde van de inkomende kasstromen minus de financiering, wordt bepaald door het risicoprofiel van de corporatie gebaseerd op haar eigen beleid, de hieruit afgeleide risico's en de volatiliteit van de geprojecteerde kasstromen.
- 186 Binnen de sector worden diverse waardebegrippen gehanteerd. PwC is van mening dat de waarde gebaseerd op integrale beleidsdoorrekening, de beleidswaarde, in het huidige speelveld voor financiële sturing de meest relevante waarde is. Deze waarde als uitkomst van geprojecteerde kasstromen is door de corporatie het meest

beïnvloedbaar door middel van haar beleidskeuzes. Afgezet tegen bijvoorbeeld de aeDex-waarde, als best practice voor vastgoedsturing, ontstaat daarbij een beeld van de maatschappelijk opgeofferde waarde. Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd.

6.3. Financiële beheer scoort ruim voldoende

- 187 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, checkt dat ze doet wat ze zich financieel voorneemt en bijstelt indien noodzakelijk. Tevens wordt de treasuryfunctie beoordeeld.
- 188 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op onderdelen van het financieel beheer. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 6-4: oordeel presteren naar financieel beheer

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Planning en controlcyclus	Goed	7,5
Treasury	Voldoende	6,0
Eindoordeel	Ruim voldoende	6,8

Bron: PwC, 2011

Planning en control scoort goed

- 189 In 2009 heeft Deloitte een goedkeurende verklaring verstrekt bij de jaarrekening van Compaen. In het kader van de accountantscontrole heeft Deloitte haar bevindingen gerapporteerd in het accountantsverslag en in de managementletter. Deloitte heeft over 2009 gerapporteerd dat de interne beheersing van goed niveau was, met slechts enkele beperkte aandachtspunten.

Treasury scoort voldoende

- 190 Compaen heeft een aanzienlijk bedrag aan langlopende leningen uitstaan om de woningportefeuille te financieren.
- 191 Het uitgangspunt van de treasuryfunctie is het zo voordelig mogelijk aantrekken van vermogen en het in kaart brengen van de financiële risico's die met die leningen samenhangen en het afdekken ervan. De treasuryfunctie is daarom van invloed op de financiële continuïteit en wordt om die reden bij de beoordeling betrokken.
- 192 De volgende tabel bevat de scores van Compaen op het onderdeel Treasury.

Tabel 6-5: oordeel presteren naar treasury

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Aanwezigheid treasurystatuut	Onvoldoende	5,0
Gemiddeld rentepercentage	Voldoende	6,0
Afdekken renterisico's	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel	Voldoende	6,0

Bron: PwC, 2011

Aanwezigheid treasury statuut scoort onvoldoende

- 193 Compaen beschikt over een treasurystatuut daterend van 1 juli 2004. In dit statuut zijn de verantwoordelijkheden rond de treasury-activiteiten geregeld. De uitwerking van de verantwoordelijkheden rond de treasuryfunctie is gedegen en gedetailleerd. De uitwerking in een treasury-jaarplan, de verantwoording daarover en de update na vijf jaar hebben niet plaatsgevonden. Er wordt gehandeld in de geest van het treasurystatuut met verantwoording in de kwartaalrapportages maar het statuut wordt niet op de letter uitgevoerd. Gezien het kapitaalintensieve karakter van een woningcorporatie en het feit dat treasury een speerpunt is in de beoordeling van externe toezichthouder beoordelen wij de score op dit onderwerp als onvoldoende,

Gemiddeld rentepercentage scoort voldoende

- 194 In 2009 bedraagt het gemiddelde rentepercentage op de langlopende leningen 5,01% (CFV referentiecorporatie 4,57%). Het gemiddeld rentepercentage daalt in 2010 en 2011 licht. PwC kent op basis hiervan het oordeel voldoende toe.

Afdekken renterisico's scoort ruim voldoende

- 195 Door Compaen worden renterisico's afgedekt. Dit gebeurt bijna automatisch door de eisen die het WSW aan de leningportefeuille stelt (met name de spreiding van aflossingsmomenten). Dit wordt intern periodiek beoordeeld bij het opstellen van de interne rapportages. Compaen heeft als beleid om geen derivaten te gebruiken bij het afdekken van renterisico's. Er wordt enkel gebruik gemaakt van langlopende, vastrentende leningen. In aandelen wordt niet belegd. PwC kent op basis hiervan het oordeel ruim voldoende toe.

6.4. Doelmatigheid scoort ruim voldoende

- 196 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie efficiënt werkt en actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd. De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie.
- 197 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op onderdelen van doelmatigheid. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 6-5: oordeel presteren naar doelmatigheid

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Doelstellingen efficiëntie	Ruim voldoende	7,0
CiP indicatoren	Goed	7,5
• Netto bedrijfslasten per VHE	Goed	8,0
• Ontwikkeling netto bedrijfslasten	Goed	8,0
• Aantal VHE per fte	Goed	8,0
• Personeelskosten per fte	Voldoende	6,0
Eindoordeel	Ruim voldoende	7,3

Bron: PwC, 2011

Doelstellingen ten aanzien van efficiëntie scores ruim voldoende

- 198 Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie-inrichting, waarbij er zo efficiënt mogelijk wordt gewerkt en er is gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Compaen om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.
- 199 PwC heeft vastgesteld dat bij Compaen op een adequate wijze kostenbeheersing wordt uitgevoerd en gemonitord. Er zijn voldoende gedetailleerde rapportages aanwezig waarop wordt gestuurd. Het oordeel is daarom dat de organisatie ten aanzien van kostenbeheersing over voldoende zelfcorrigerend vermogen beschikt. De beheerkosten per verhuureenheid zijn lager dan het gemiddelde van de referentiecorporaties. PwC kent daarom het oordeel ruim voldoende toe.

CiP indicatoren scoren goed

- 200 De CiP indicatoren (CFV-publicatie “Corporatie in Perspectief”) zijn gelijk of lager dan de referentiegroepen. Hierdoor wordt een goede prestatie geleverd. In de volgende paragrafen worden de scores op de verschillende indicatoren weergegeven.

Netto bedrijfslasten per VHE zijn lager dan gemiddeld

- 201 De netto bedrijfslasten per verhuureenheid van Compaen bedragen € 894. Het gemiddelde van de referentiecorporaties is € 1.317 en het landelijk gemiddelde € 1.394. De score is daarom goed.

Ontwikkeling netto bedrijfslasten scoort goed

- 202 Wanneer wordt gekeken naar de ontwikkeling van de bedrijfslasten in de jaren 2007-2009 is te zien dat deze bij Compaen met 7,9% toenemen. Het gemiddelde van de referentiecorporaties is 15% en het landelijk gemiddelde 11,8%. De score is daarom goed.

Aantal VHE per fte lager dan gemiddeld

- 203 Efficiëntie komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie ‘niet te ruim in het jasje zit’? De formatie van Compaen volgens CiP bedraagt per 100 verhuureenheden 0,53 FTE. Het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde bedraagt nagenoeg 1. De formatie van Compaen per 100 verhuureenheden is daarmee flink lager dan het gemiddelde. Het oordeel is daarom goed.

Loonkosten hoger dan gemiddeld

- 204 De gemiddelde loonkosten van Compaen liggen volgens CiP ruim € 10.000 per FTE hoger dan de gemiddelde waarde bij de referentie en landelijke corporaties. Dit wordt veroorzaakt door de hogere gemiddelde leeftijd van het personeelsbestand en het zeer gering verloop. Dit is daarmee tevens een aandachtspunt voor de continuïteit van de organisatie op middellange termijn. Gezien de omvang van de afwijking in relatie tot de personeelsformatie is het oordeel niet ruim voldoende maar voldoende.

6.5. Vermogensinzet scoort ruim voldoende

- 205 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie haar vermogen maximaal inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties en kennis en inzicht heeft in beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.
- 206 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op onderdelen van presteren naar vermogensinzet. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 6-6: oordeel presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Visie	Ruim voldoende	7,0
Mogelijkheden verruiming vermogen	Ruim voldoende	7,0
Maximalisatie	Voldoende	6,0
Eindoordeel	Ruim voldoende	6,7

Bron: PwC, 2011

Visie ten aanzien van inzet middelen scoort ruim voldoende

- 207 Het financiële beleid van Compaen is gericht op het realiseren van een structureel gezonde financiële positie, zonder dat dit leidt tot overtollige middelen. Het vermogen moet actief ingezet worden voor de maatschappelijke ambities in het werkgebied Mierlo en Helmond, maar er moet ook voorzichtigheid worden betracht ten aanzien van financiële risico's. Hierbij hanteert de corporatie twee belangrijke uitgangspunten; een positieve cashflow en een evenwichtig investeringsprogramma. Het investeringsprogramma wordt getoetst op financiële en maatschappelijke criteria. Financiële criteria in dat kader zijn de onrendabele top, de beoordeling of de investering past binnen het uitgangspunt dat een positieve kasstroom moet worden gerealiseerd en een A-oordeel van het CFV.
- 208 Compaen geeft met bovenstaande invulling aan een visie ten aanzien van maatschappelijke investeringen. De investeringsvoorstellen worden in het MT ingebracht en ook daar wordt gesproken of het past binnen de visie van Compaen. Als er nog geen eenduidig beeld is wordt de zaak ook aan de RvT voorgelegd. De eindscore op dit onderwerp is daarom ruim voldoende.

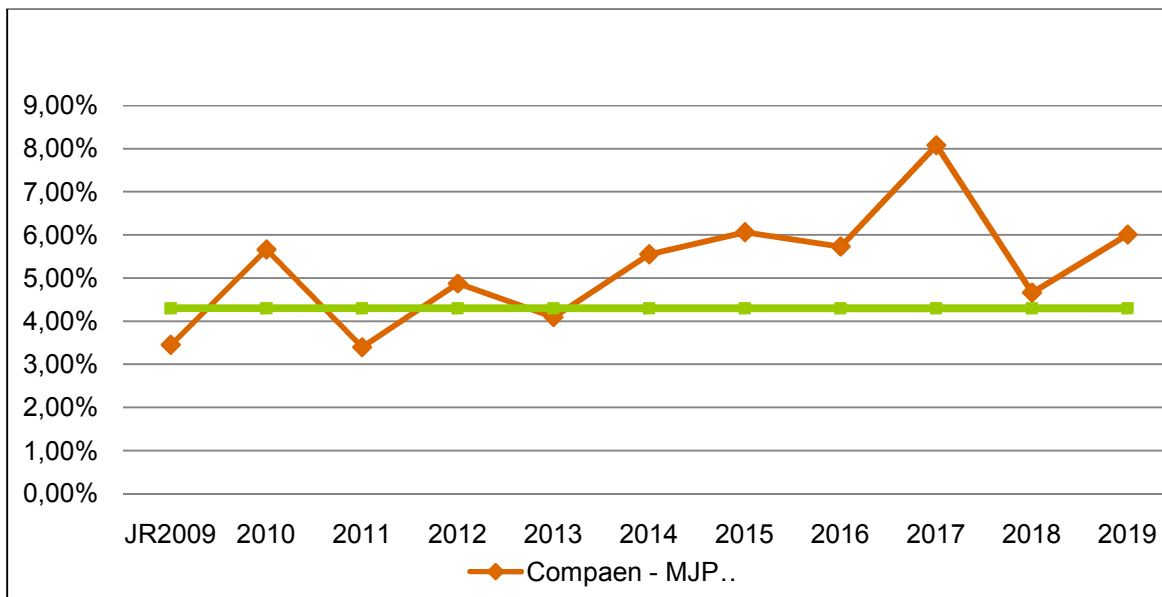
Mogelijkheden tot verruiming vermogen scoort ruim voldoende

- 209 Om een oordeel te geven over de mogelijkheden om het vermogen te verruimen wordt naar het directe rendement en de loan to value gekeken.

Direct rendement scoort ruim voldoende

- 210 Het direct rendement geeft aan welk direct rendement is behaald op het geïnvesteerde vermogen. Wij gaan uit van direct rendement als operationele kasstroom in percentage van de gemiddelde bedrijfswaarde. Het kengetal kan dienen als basis voor beslissingen ten aanzien van het huur- en onderhoudsbeleid van het bestaande bezit. Ter bepaling van het gewenste rendement per complex kan ondermeer de hoogte van de rente op langlopende leningen, het gewenste rendement op eigen vermogen en de strategische doelstelling per complex, als basis dienen. In de volgende figuur is het direct rendement berekend.

Figuur 6-2: direct rendement



Bron: MJB2011 Compaen, PwC 2011

- 211 In haar exploitatiebeleid past Compaen geen zichtbare differentiatie toe voor sociale huurwoningen, geliberaliseerde huur en commerciële activiteiten. Eventuele differentiatie heeft zich eveneens nog niet vertaald naar normen voor direct rendement. In de sector wordt als norm voor de totale portefeuille circa 4,3% op basis van bedrijfswaarde gehanteerd. Uit bovenstaande figuur blijkt dat de winstgevendheid van Compaen vanaf 2012 boven deze norm ligt en wordt daarmee als ruim voldoende beoordeeld.

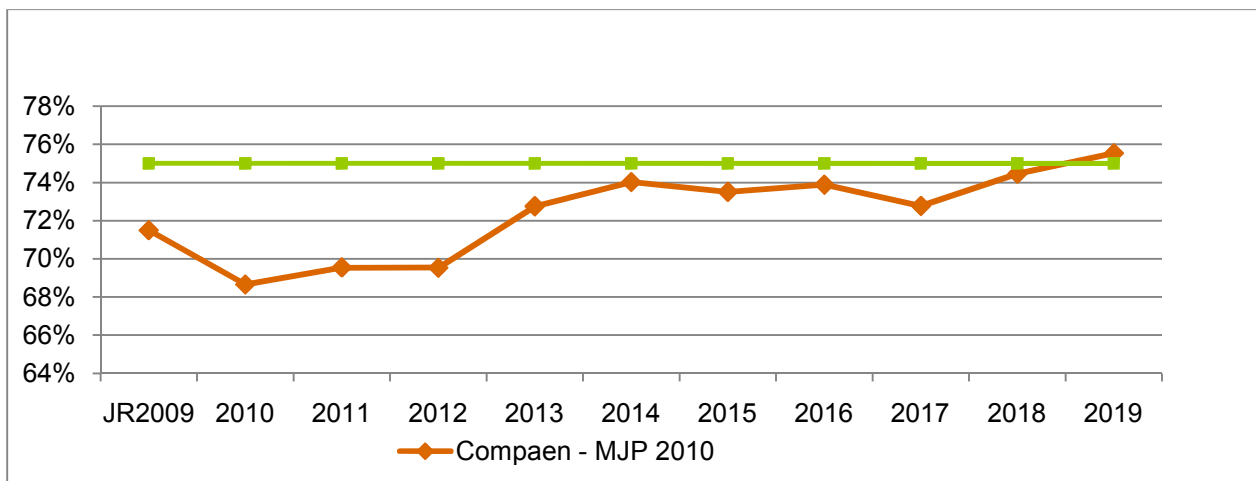
Maximalisatie van vermogen scoort voldoende

- 212 Om een oordeel te geven over de maximalisatie van het vermogen te verruimen wordt gekeken naar de ontwikkeling van de loan to value en de hoogte van de interest dekkingsratio.

Loan to value scoort ruim voldoende

- 213 Loan to value legt de relatie tussen bedrijfswaarde en het aandeel externe financiering. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd. Het gaat hierbij om de waarde van het vastgoed gebaseerd op bedrijfswaarde gedeeld door het eigen vermogen inclusief herwaardering.
- 214 Het WSW onderzoekt in hoeverre zij haar financieringsfaciliteit zal uitbereiden door corporaties verdergaand te borgen op basis van bedrijfswaarde en daaraan gerelateerd een maximaal gewenst percentage loan to value. Als maximaal wenselijk percentage geldt binnen de markt als vuistregel een percentage van 75%.
- 215 In de volgende figuur is de loan to value berekend voor de jaren 2010-2019.

Figuur 6-3: loan to value



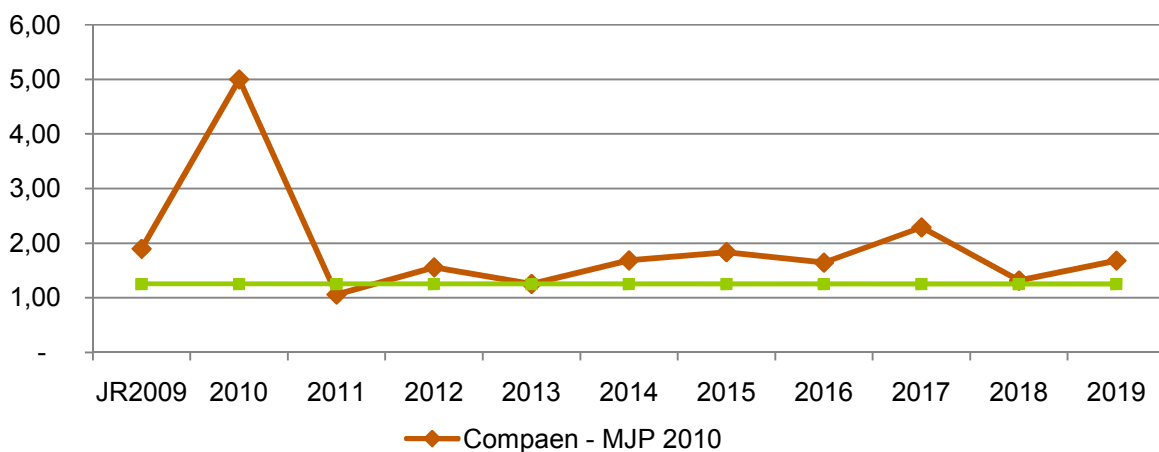
Bron: MJB2011 Compaen, PwC 2011

- 216 De ontwikkeling van de loan to value bij Compaen blijft de komende jaren onder de 75%. Hiermee blijft zij daarmee binnen de bandbreedte van een gezonde situatie waarbij door investering aan het einde van de periode de norm wel wordt bereikt. Omdat sturing op de ontwikkeling kan plaatsvinden beoordeelt PwC dit aspect daarmee als ruim voldoende.

Interest dekkingsratio scoort voldoende

- 217 De interest dekkingsratio geeft aan in hoeverre Compaen in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. Compaen monitort de ontwikkeling van de kasstromen per kwartaal in de kwartaalrapportage waarin tevens een kasstroomoverzicht voor de komende 10 jaren is opgenomen.
- 218 In de volgende figuur is de ontwikkeling van de interest dekkingsratio weergegeven voor de jaren 2010-2019.

Figuur 6-4: interest dekkingsratio



Bron: MJB2011 Compaen, PwC 2011

219 Uit de grafiek blijkt dat Compaen in de periode 2010–2019 een positieve operationele kasstroom heeft en in voldoende mate in staat is om haar financieringslasten te kunnen voldoen.

220 Als vuistregel voor de interest dekkingsratio, wordt in de praktijk een minimum van 1,25 aangehouden. Een eventueel overschot kan dienen voor de (interne) financiering van investeringen. Compaen stuurt niet actief op de interest dekkingsratio en berekent bij het opstellen van haar meerjarenbegroting niet de ruimte in de operationele kasstroom die beschikbaar is voor additionele investeringen in bijvoorbeeld energiemaatregelen en leefbaarheidsinvesteringen. Hierdoor wordt er geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de beschikbare middelen voor maatschappelijke investeringen te vergroten. PwC ziet echter dat Compaen richting de toekomst deze ruimte wel meer benut en kent daarom het oordeel voldoende toe.

7. *Presteren naar governance scoort ruim voldoende*

221 In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Compaen de interne besturing, het interne toezicht en de externe legitimiteit heeft georganiseerd. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties VTW-criteria en de Governancecode. De externe legitimiteit wordt beoordeeld op basis van het belanghebbendenmanagement.

222 De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a) Besturing
 - a. Planning
 - b. Monitoring
 - c. Bijsturing
- b) Intern toezicht
 - a. Functioneren RvT
 - b. Toetsingskader
 - c. Toepassing Governancecode
- c) Belanghebbendenmanagement.

223 PwC heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a) De Code
- b) Statuten en reglementen
- c) De agenda's van de RvT-bijeenkomsten
- d) Toepassing Governancecode (VTW-checklist)
- e) Een interview met de directeur-bestuurder en de voorzitter van de RvC
- f) Bevindingen uit relevante andere onderdelen van onderhavige visitatie.
- g) Documenten van de internetsite van Compaen.

7.1. *Eindoordeel presteren naar governance scoort ruim voldoende*

224 PwC is van mening dat Compaen een adequate governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat het toezicht adequaat kan functioneren. Er zijn echter ook kanttekeningen. Bij het onderdeel besturing constateren wij dat beleidsstukken weinig concreet zijn geformuleerd waardoor resultaten niet gekoppeld kunnen worden aan doelstellingen. Ondanks dat PwC ziet dat Compaen in staat is goede prestaties neer te zetten verdient het aanbeveling om haar beleid en doelstellingen nader te specificeren. Dit komt zowel ten goede aan de interne besturing als aan de verantwoording richting belanghebbenden. Overige kanttekeningen betreffen met name de formele vastlegging van een aantal zaken, zoals de visie van de Raad op het toezicht.

225 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het presteren naar governance. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 7-1: eindoordeel presteren naar governance

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Besturing	Ruim voldoende	6,7
Intern toezicht	Ruim voldoende	6,7
Belanghebbendenmanagement	Voldoende	6,0
Eindoordeel	Ruim voldoende	6,5

Bron: PwC, 2011

7.2. Besturing scoort ruim voldoende

- 226 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen. Bij het onderdeel ‘planning’ wordt getoetst of de corporatie kennis van en visie heeft op relevante omgevingsontwikkelingen, risico’s, opgaven en de eigen sterkten en zwakten en of ze op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten maakt die kunnen worden gemonitord. Bij het onderdeel ‘monitoring’ wordt getoetst of de corporatie over een systeem beschikt waarmee periodiek gemeten wordt in welke mate de voorgenomen prestaties worden gerealiseerd. Bij het onderdeel ‘bijsturing’ wordt getoetst of de corporatie actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd.
- 227 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op onderdelen van besturing. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 7-2: oordeel presteren naar besturing

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Planning	Ruim voldoende	7,0
Monitoring	Voldoende	6,0
Bijsturing	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel	Ruim voldoende	6,7

Bron: PwC, 2011

Presteren naar planning scoort ruim voldoende

- 228 Compaen heeft een visie geformuleerd in ‘Compaen in de markt, beleid 2008-2012’ welke is afgestemd met de RvT. In dit plan wordt ingegaan op de eigen ambities en aandachtspunten. Daarnaast wordt er ook een visie op de maatschappelijke positie van Compaen beschreven. Het bestuur heeft deze visie in een missie en beleidsdoelstellingen vertaald, welke geformuleerd zijn in de activiteitenplannen. Naast deze overkoepelende visie heeft Compaen twee-wekelijks brainstorm overleg waar relevante onderwerpen of thema’s verder worden uitgediept. De conclusies hiervan worden vastgesteld in het reguliere MT. Uit de resultaten die Compaen boekt blijkt dat de corporatie voldoende kennis van en visie heeft op relevante omgevingsontwikkelingen, risico’s, opgaven en eigen sterkten en zwakten. Compaen is een daadkrachtige corporatie met een klein maar goed functionerend werkapparaat.
- 229 De beleidsdoelstellingen zijn niet altijd SMART geformuleerd. Als gevolg hiervan kon PwC enkele prestaties niet koppelen aan doelstellingen. Het is voor Compaen echter een bewuste keuze om niet al haar doelstellingen SMART te formuleren. Voor sommige doelstellingen is het niet haalbaar om vooraf exact te formuleren wat de uitkomst moet zijn omdat men bijvoorbeeld afhankelijk is van externe omstandigheden. Compaen zoekt in

dergelijke gevallen daarom de ruimte op in de formulering van de doelstelling. Ook de vraaggerichte benadering van Compaen heeft invloed op de wijze waarop de relatie kan worden gelegd tussen de prestaties en de doelstellingen. Compaen beantwoordt de vragen vanuit haar omgeving en haar belanghebbenden zijn tevreden, maar het is vooraf niet altijd duidelijk welke plannen Compaen daadwerkelijk in uitvoering gaat brengen. Dit biedt de flexibiliteit om in te spelen op desbetreffende situatie, maar biedt voor sommige belanghebbenden weinig houvast wat ervoor zorgt dat Compaen als reactief wordt beschouwd.

- 230 PwC geeft op basis van bovenstaande het oordeel ruim voldoende voor planning. Compaen heeft voldoende kennis en inzicht in relevante omgevingsontwikkelingen en vertaalt deze op een goede manier naar haar beleid. Door vraaggericht te werken is ze juist goed in staat om invulling te geven aan de vraag vanuit de omgeving.

Presteren naar monitoring scoort voldoende

- 231 Omdat de doelstellingen in de activiteitenplannen niet altijd SMART zijn geformuleerd is het moeilijk om te meten in hoeverre de voorgenomen prestaties worden gerealiseerd. Dit neemt niet weg dat men wel nauwgezet monitort in hoeverre resultaten worden geboekt. PwC erkent dat Compaen haar prestaties monitort met belanghebbenden, bijvoorbeeld bij het bespreken van de voortgang van de prestatieafspraken en door overleggen op projectniveau. Compaen stelt maandelijks een overzicht projecten op waarin het project, de fase, de status en de planning wordt benoemd van nieuwbouwprojecten. Belanghebbenden geven aan dat Compaen, in vergelijking met de andere corporaties, minder de behoefte heeft om afspraken schriftelijk vast te leggen. Er wordt uitgegaan van een onderling vertrouwen. Enerzijds wordt dit vertrouwen als prettig ervaren. Anderzijds hebben partijen ook behoefte aan een meer zakelijke houding waarbij afspraken zorgvuldig worden gedocumenteerd.

- 232 PwC concludeert dat Compaen voldoende monitort. Zij overlegt met belanghebbenden en actualiseert haar plannen. De afspraken met belanghebbenden kunnen echter zorgvuldig(er) worden gedocumenteerd.

Presteren naar sturing scoort ruim voldoende

- 233 Het beleidsplan ‘Compaen in de markt, beleid 2008-2012’ wordt jaarlijks geactualiseerd naar aanleiding van de jaarlijkse beleidssessie met de RvT en het management team. Ook worden de uitkomsten van de enquête onder bewoners in de actualisatie meegenomen. De activiteitenplannen worden ieder kwartaal bijgewerkt. Iedere zes weken vindt er overleg plaats en worden actiepunten geformuleerd naar aanleiding van de bespreking van de actuele stand van zaken. Van dit overleg wordt verslag gedaan. Naar aanleiding van resultaten en gesprekken blijkt dat bijsturing plaats vindt. Daarnaast wordt van elk MT een verslag gemaakt wat inzicht geeft in de voortgang van het beleid.
- 234 Uit bovenstaande blijkt dat er voldoende bijsturing plaats vindt. PwC kent daarom het oordeel ruim voldoende toe.

7.3. Intern toezicht scoort ruim voldoende

- 235 Bij dit onderdeel wordt het functioneren van de RvT, het gehanteerde toetsingskader van de RvT en de wijze waarop de Governancecode wordt toegepast, getoetst.
- 236 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande onderdelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 7-3: eindoordeel presteren naar intern toezicht

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Functioneren RvT	Ruim voldoende	6,5
Toetsingskader	Ruim voldoende	7,0
Toepassing Governancecode	Ruim voldoende	6,5
Eindoordeel	Ruim voldoende	6,7

Bron: PwC, 2011

7.4. Functioneren van de RvT scoort ruim voldoende

- 237 Bij dit onderdeel wordt de wijze waarop de RvT haar toezicht uitvoert beoordeeld door te toetsen hoe het besluitvormingsproces tot stand komt. Hiertoe wordt de cultuur, de wijze waarop de zelfreflectie wordt vormgegeven en opgevolgd, de rolopvatting als toezichthouder en de samenstelling van de RvT onder de loep genomen.
- 238 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande onderdelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 7-4: oordeel functioneren RvT

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Cultuur	Ruim voldoende	6,5
Zelfreflectie	Voldoende	5,5
Rolopvatting	Ruim voldoende	6,5
Samenstelling RvT	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel	Ruim voldoende	6,5

Bron: PwC, 2011

Cultuur van de RvT scoort ruim voldoende

- 239 Uit het gesprek met de RvT blijkt dat er sprake is van een open cultuur. In de vergadering worden goede discussies gevoerd waarbij de plannen van Compaen kritisch worden getoetst. De RvT is tevreden over de openheid van Compaen en men is tevreden over de manier waarop de input van de RvT wordt meegenomen. Het verloop van deze discussies en de afwegingen die daarbij worden gemaakt zijn echter niet terug te vinden in de verslagen van de RvT vergaderingen.

Zelfreflectie scoort voldoende

- 240 Compaen heeft in de afgelopen periode geen zichtbare evaluatie van directie en RvT uitgevoerd. Governance heeft echter nadrukkelijk de aandacht van toezichthouders en is in de afgelopen periode meermalen onderwerp van onderzoek geweest hetgeen zichtbaar is in het opgestelde “rooster van aftreden” en de “profielchets leden RvT”. Het toezicht kan aan waarde winnen door periodiek te evalueren. PwC is van mening dat een dergelijke evaluatie kan bijdragen aan het professionaliseren van bestuur en toezicht.

Rolopvatting scoort ruim voldoende

- 241 Er is geen duidelijke taakomschrijving voor de leden van de RvT. Buiten hetgeen opgenomen in de statuten is er geen reglement. Er is wel een duidelijke afbakening van de verantwoordelijkheden van de bestuurder. Dit is vastgelegd in een reglement. De RvT van Compaen heeft een eigen visie op de wijze waarop het toezicht dient te functioneren, maar gebruikt als kader de Woningwet en het BBSH. De raad houdt toezicht op afstand en houdt ook in de gaten dat Compaen invulling geeft aan haar maatschappelijke rol. De RvT bestaat uit bevlogen mensen die een sterke binding met de taak van Compaen voelen. PwC herkent een duidelijke visie op de taakopvatting van de RvT, het verdient echter aanbeveling om deze nader te omschrijven en vast te leggen.

Samenstelling RvT scoort ruim voldoende

- 242 De RvT wordt gevormd door vijf personen. Compaen heeft in de jaren vanaf 2004 de omvang van haar raad teruggebracht van negen naar vijf en heeft in 2010 een rooster van aftreden opgesteld. In 2011 zal het eerste lid aftreden en zal een nieuw lid aan de raad worden toegevoegd. Hierbij is de generiek profielchets voor leden van de RvT leidend. De samenstelling van de RvT is evenwichtig, gelet op de volkshuisvestelijke taak van Compaen en de verschillende expertises die nodig zijn om toezicht te kunnen uitoefenen.

Toetsingskader scoort ruim voldoende

- 243 Bij dit onderdeel wordt het toetsingskader dat de RvT hanteert om de beslissingen van de corporatie te toetsen beoordeeld.

Tabel 7-5: oordeel toetsingskader

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Toetsingskader	Ruim voldoende	7,0
Eindoordeel	Ruim voldoende	7,0

Bron: PwC, 2011

- 244 De RvT moet een formeel akkoord geven op investeringsplannen. De bestuurder dient dergelijke plannen, voorzien van een risicobeoordeling, in te dienen. De manager financiën voegt bij de plannen eveneens een doorrekening van de kasstroompositie in de komende jaren.
- 245 Daarnaast is de RvT ook betrokken bij de beleidsontwikkeling. PwC stelt vast dat Compaen een strategiedocument heeft in de vorm van een meerjarenplan ‘Compaen in de markt, beleid 2008-2012’. Deze notitie wordt geactualiseerd naar aanleiding van de jaarlijkse beleids sessie met de RvT en het management team. Daarnaast is ook een visie op de maatschappelijke positie van Compaen weergegeven. Het bestuur heeft

deze visie in een missie en beleidsdoelstellingen vertaald. De RvT is nauw betrokken bij het strategisch proces binnen Compaen (vorming van de strategie en visie).

- 246 Om op een goede manier invulling te geven aan haar taak heeft de RvT een jaarplanning waarin in een cyclus van planning en control wordt gewerkt. Belangrijke momenten daarin zijn de (goedkeuring door de RvT van de) begroting en het jaarverslag.

Toepassing Governancecode scoort ruim voldoende

- 247 Bij dit onderdeel wordt de toepassing van de Governancecode en eventuele afwijkingen daarop getoetst.

Tabel 7-5: oordeel toepassing Governancecode

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Toepassing Governancecode	Ruim voldoende	6,5
Eindoordeel	Ruim voldoende	6,5

Bron: PwC, 2011

- 248 De RvT van Compaen onderschrijft de landelijk gehanteerde Governancecode, de klokkenluidersregeling en de integriteitscode van Compaen. Zowel de bestuurder als de voorzitter van de RvT hebben mondeling expliciet aangegeven deze codes en regeling te onderschrijven. De bestuurder en de leden van de RvT hebben de klokkenluidersregeling en integriteitscode van Compaen echter niet ondertekend. PwC beveelt aan dit wel te doen, aangezien dit krachtiger overkomt richting medewerkers en maatschappij.
- 249 In de jaarrekening wordt ingegaan op het onderwerp governance en is er een verslag van de RvT opgenomen. Op de website is geen apart hoofdstuk voor Governance opgenomen. Wel is de volgende informatie met een relatie tot governance te vinden:
- Integriteitscode, daterend uit januari 2011
 - Klokkenluidersregeling, daterend uit januari 2011
 - Profiel voor leden van de Raad van Toezicht, daterend uit 2005
 - Jaarverslag.
- 250 Uit deze opsomming blijkt dat volgens de Governancecode voorgeschreven te publiceren documenten zoals reglementen van bestuur en RvT, de prestatieafspraken met belanghebbenden en de jaarplannen, niet op internet zijn gepubliceerd. De werkwijze van de RvT is niet vastgelegd in een reglement.
- 251 PwC heeft uit de gesprekken die met de bestuurder en de voorzitter van de RvT zijn gevoerd opgemaakt dat het stelsel functioneert zoals bedoeld. Er is sprake van een adequaat functionerend toezicht. Ten aanzien van formele vereisten zoals publicatie van diverse documenten kan Compaen nog een slag maken.

7.5. Belanghebbendenmanagement scoort voldoende

- 252 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie voldoet aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.

Tabel 7-6: oordeel presteren naar belanghebbendenmanagement

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Belanghebbendenmanagement	Voldoende	6,0
Eindoordeel	Voldoende	6,0

Bron: PwC, 2011

- 253 Ten aanzien van het toetsingscriterium belanghebbendenmanagement vindt PwC dat Compaen voldoende presteert. Er is een lijst met belanghebbenden aanwezig. Dit is weliswaar geen specifiek ‘stakeholderregister’ zoals bedoeld in de Governancecode, maar de lijst omvat wel een overzicht van organisaties die Compaen tot haar belanghebbenden rekent. PwC heeft dit document aangemerkt als een stakeholdersregister, omdat het qua functie daaraan gelijk staat. Compaen overlegt regelmatig met haar belanghebbenden om de tussentijdse stand van zaken met betrekking tot de lokale opgaven zoals geformuleerd in onder andere het Sociaal Plan te evalueren. Daarnaast vindt er informeel overleg plaats tussen Compaen en bijvoorbeeld zorgpartijen om de opgaven en relevante ontwikkelingen voor de toekomst te bespreken. Er zijn echter geen evaluatiedocumenten te vinden. Uit de belanghebbenden gesprekken komt tevens naar voren dat Compaen haar omgeving niet betreft bij beleidsontwikkeling. PwC erkent dat dit te maken heeft met de keuze van Compaen om meer vraagdan aanbodgericht te werken, maar constateert tegelijkertijd ook dat belanghebbenden meer zicht willen hebben op het beleid en de bijbehorende focus van Compaen.
- 254 PwC stelt verder vast dat de bestuurder en de RvT één lijn volgen als het gaat om de aard en wijze waarop verantwoording wordt afgelegd aan de belanghebbenden. Compaen is voornemens het voorliggende visitatierapport met de belanghebbenden te bespreken en aan haar medewerkers te presenteren.

A. *Onafhankelijkheidsverklaring PwC*

Onafhankelijkheidsverklaring bureau

PwC verklaart hierbij dat de visitatie van Compaen in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. PwC heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft PwC geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal PwC geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Compaen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

J.M.M. van der Meulen



Partner Corporaties, Bouw en Vastgoed

Amsterdam, mei 2011

B. Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring mevrouw N.O.M. Schoenmakers

Mevrouw N.O.M. Schoenmakers verklaart hierbij dat de visitatie van Compaen in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Mevrouw N.O.M. Schoenmakers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft mevrouw N.O.M. Schoenmakers geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal mevrouw N.O.M. Schoenmakers geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Compaen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Mevrouw N.O.M. Schoenmakers
Projectleider maatschappelijke visitaties PwC



Amsterdam, mei 2011

Onafhankelijkheidsverklaring mevrouw M.H.W. van Doorn – van Bortel

Mevrouw M.H.W. van Doorn – van Bortel verklaart hierbij dat de visitatie van Compaen in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Mevrouw M.H.W. van Doorn – van Bortel heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft mevrouw M.H.W. van Doorn – van Bortel geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal mevrouw M.H.W. van Doorn – van Bortel geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Compaen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Mevrouw M.H.W. van Doorn – van Bortel
Register accountant PwC




Amsterdam, mei 2011

Onafhankelijkheidsverklaring mevrouw D. van Hout

Mevrouw D. van Hout verklaart hierbij dat de visitatie van Compaen in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Mevrouw D. van Hout heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft mevrouw D. van Hout geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal mevrouw D. van Hout geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Compaen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Mevrouw D. van Hout
Adviseur PwC



Amsterdam, mei 2011

C. CV's visitatoren

Drs. Jan Maarten van der Meulen Verantwoordelijk partner visitaties



Geboortejaar: 1959
Functie binnen PwC: Partner
Kantoor: Amsterdam
Telefoon: +31 88 792 6370
Mobiel: +31 6 5332 7170
E-mail: janmaarten.van.der.meulen@nl.pwc.com

Profiel

Jan Maarten heeft een lange staat van dienst als bestuurlijk adviseur op het gebied van strategie- en organisatieontwikkeling in de corporatiesector. Hij heeft zeer ruime kennis en ervaring met strategische en bestuurlijke vraagstukken binnen en buiten de volkshuisvestingssector, waaronder een groot aantal fusies.

Vaktechnische specialiteiten

- Strategie en besturing
- Fusies
- Reorganisaties en implementaties van fusies

Opleiding

- V.U. Bestuurskunde te Amsterdam (hoofdvakken Economie en Recht)
- Summer School Essex
- V.W.O. te Hoogeveen
- NIMAA
- Modulen bedrijfskunde O.U.
- Diverse interne/externe financiële cursussen

Loopbaan

1986 – heden PricewaterhouseCoopers Advisory N.V.

- Partner
- Lid bestuur PricewaterhouseCoopers Advisory NV (portefeuille Financiën en Operations)
- Leading partner van de business unit public sector (groep van 160 fte) binnen Advisory

Werkzaam op het vakgebied strategisch management, gespecialiseerd in het ontwikkelen van strategische plannen, haalbaarheidsonderzoeken samenwerking/fusie, begeleiding fusie en overnames in de Corporatie-, Bouw- en Vastgoedsector. Onderstaand een selectie van verrichtte opdrachten.

1985-1986

Vrije Universiteit

Wetenschappelijk medewerker; in dit verband een onderzoek gedaan naar de organisatorische en beleidsmatige aspecten van de tot standkoming van het stelsel van Sociale Zekerheid. Dit onderzoek vond plaats in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Neeltje Schoenmakers MSc.

Adviseur volkshuisvestelijke en sociaal-maatschappelijke vraagstukken



Geboortejaar: 1982
Functie binnen PwC: Advisor
Kantoor: Amsterdam
Telefoon: +31 88 792 53 45
Mobiel: +31 6 518 44 973
E-mail: neeltje.schoenmakers@nl.pwc.com

Profiel

Neeltje is adviseur bij PwC Advisory en valt onder de adviesgroep Wonen en Zorg. Tevens is zij lid van het interne expertiseteam Participatie, Burgerschap en Diversiteit en het expertiseteam Vergrijzing en Bevolkingsdaling.

De werkzaamheden van Neeltje bij PwC richten zich op sociaal-maatschappelijke vraagstukken en opdrachten gerelateerd aan de volkshuisvesting. Zij doet dit bij diverse woningcorporaties en het programmaministerie van WVI. Het merendeel van haar tijd houdt zij zich bezig met de maatschappelijke visitaties. Zij heeft bij een groot aantal projecten opgetreden als projectleider en houdt zich naast de algehele coördinatie bezig met de externe gesprekken met belanghebbenden en de interne gesprekken met bestuur en management. Neeltje is sinds 2011 binnen PwC eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de maatschappelijke visitaties.

Opleidingen

- Universiteit Nijmegen (2008), Bedrijfswetenschappen, master International Management
- Hogeschool Eindhoven (2004), Commerciële economie, bachelor Marketing Management
- Hogeschool 's-Hertogenbosch (2002), International business and languages, propedeuse
- Malaspina University-College, British Columbia, Canada (2001)
- VWO, Elde College (2000)

Loopbaan

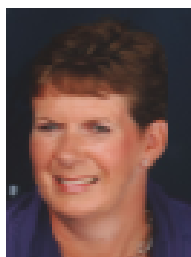
- 2008 tot heden PwC Advisory, adviseur publieke sector met een focus op sociaal-maatschappelijke vraagstukken

Overige

- Taalcoach project TaalDuet vluchtelingenwerk (2011-heden)
- Lid PwC-expertiseteam Vergrijzing en Bevolkingsdaling (2010 – heden)
- Lid PwC-expertiseteam Participatie, Wijkaanpak en Diversiteit (2009 – heden)

Ria van Doorn-van Boxel RA

Registeraccountant



Geboortejaar:	1968
Functie binnen PwC:	Senior – manager
Kantoor:	Eindhoven
Telefoon:	088 - 7921541
Mobiel:	06 22464020
E-mail:	Ria.van.doorn@nl.pwc.com

Profiel

Ria is vanaf 1987 werkzaam bij PwC. Vanuit een generieke praktijk heeft zij zich in de sector woningcorporaties gespecialiseerd. Daarnaast bedient zij nog een aantal cliënten in de generieke praktijk om ook de wisselwerking corporaties – bedrijfsleven vast te houden. Ria is tevens lid van het QA-team woningcorporaties en vanuit die rol verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de controleteams in Brabant en Limburg. Met het QA-team is Ria tevens verantwoordelijk voor de kwaliteit van dienstverlening van de accountants en de productontwikkeling.

In het afgelopen jaar heeft zij aan de basis gestaan van een onderzoek naar de integriteitsborging bij onze controlecliënten waarover ook het artikel "Integriteit bij woningcorporaties: tijd voor de volgende stap!" is geschreven.

Tot slot visiteert zij woningcorporaties op het onderdeel financiën en governance.

Loopbaan

- Audit manager PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.
- Lid secorgroep Woningcorporaties - kwaliteitsbewaking
- Lid regioteam Woningcorporaties Zuid Nederland

Opleiding

- VWO (1987)
- NIVRA (laatste deel via UvA) (1994)

Publicaties

- 2010 "Integriteit bij woningcorporaties: tijd voor de volgende stap!"

Overig

- Estern deskundige bij afstudeersittingen van HEAO-studenten van de AVANS hogeschool te 's Hertogenbosch (2010-heden)
- Vice – voorzitter Raad van Toezicht Uden College (2010-heden)
- Voorzitter van de Raad van Toezicht van de Stichting Kinderopvang Uden eo. (2007 – 2010)
- Voorzitter van het bestuur van de Stichting Kinderopvang Uden eo. (1997 – 2007)
- Docent Leer Accountantscontrole aan de Stichting Footys Eindhovshogeschool te Tilburg (1995-1999)

Désirée van Hout MSc

Adviseur/visitator



Geboortjaar:	1984
Functie binnen PwC:	Analyst
Kantoor:	Amsterdam
Telefoon:	+31 88 792 3894
Mobiel:	+31 6 12 98 58 78
E-mail:	desiree.van.hout@nl.pwc.com

Profiel

Sinds mei 2010 is Désirée werkzaam in de groep Wonen en Zorg (voorheen: Corporaties, Bouw en Vastgoed). Deze groep maakt onderdeel uit van de publieke sector afdeling van PwC. Désirée richt zich op bedrijfsvoering- en strategievraagstukken van woningcorporaties, begeleiding van verandertrajecten en de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties.

Opleiding

- Premaster en MSc Culture, Organization and Management, Vrije Universiteit Amsterdam, 2009
- BA Taal- en Cultuurstudies, Universiteit Utrecht, 2006
- VWO, Dominicus College te Nijmegen, 2002

Loopbaan

- 2010 tot heden PwC Advisory, adviseur publieke sector

D. Brondocumenten

Presteren naar ambities
Jaarverslag 2008
Jaarverslag 2009
(Concept) jaarverslag 2010
Compaaen in de markt, beleid 2008-2012
Activiteitenplannen 2008
Activiteitenplannen 2009
Activiteitenplannen 2010
Strategisch Voorraad Beleid
Van woonruimteverdeling naar woonruimtebemiddeling
Spelregelnotitie woonmarketing Helmond 2009
Energiebeleid Compaaen 2009
Notitie Brandevoort
Huren in Brandevoort
Tevredenheid opnieuw gepeld: klanttevredenheids- en woningmarktonderzoek bij Compaaen 2010
Document opplusregeling voor alle huurders van 55 jaar en ouder
Wonen in Helmond: de doelgroep, betaalbaarheid e.d.
Verbetervarianten energieprestatiecertificaten Compaaen
Presteren naar opgaven
Samenwerkingsovereenkomst Compaaen en huurdersorganisaties
Prestatieafspraken Geldrop-Mierlo 2010 t/m 2015
Prestatieafspraken woningcorporaties gemeente Helmond
Sociaal plan 1 december 2008
Sociaal plan Mierlo
Prestatieafspraken leefbaarheid; verantwoording corporaties over 2009
Het project 'woon- en leefomgeving'; samen werken aan een betere buurt in Geldrop-Mierlo
Convenant integrale aanpak woonoverlast
Convenant informatie-uitwisseling m.b.t. aanpak hennepsteelt
Jaarrapportage 2009 Huren in Helmond
Convenant Aanpak Woonoverlast april 2004
Werkafspraken tussen corporaties en SMO woonbegeleiding
Uitwerking artikel e.c. prestatieafspraken Helmond 2008
Convenant buurtbemiddeling Helmond
Plan van aanpak buurtbemiddeling Helmond
Compaaen Wooninfo december 2009
Presteren naar vermogen
Jaarrekeningen Compaaen 2007 t/m 2009
Begrotingen Compaaen 2007 t/m 2011
Corporatie in Perspectief 2008 t/m 2010
Oordeelsbrief ministerie van Binnenlandse zaken / VROM 2008 t/m 2010
Solvabiliteits- en continuïteitsoordeel CFV 2009 en 2010
Correspondentie inzake kredietwaardigheid en faciliteringsvolume van het WSW 2009 en 2010
Dpi verslagjaar 2010 verzonden 18-1-2011
Kwartaalrapportages 2009 en 2010
Treasury statuut d.d. 1-7-2004
Managementletters Deloitte 2007 t/m 2010
Presteren naar governance
Statuten d.d. 10-2-2004
Directie-statuut d.d. 20-12-2001
Profiel voor leden van de Raad van Toezicht d.d. 18-5-2005
Integriteitscode Compaaen d.d. 13-1-2011

Klokkenluidersregeling d.d. januari 2011
Huishoudelijk reglement WBV Compaen d.d. 20-11-2007
Verslagen vergaderingen RvT 2007 t/m 2010

E. Overzicht interne gesprekken

	Naam	Functie
1	De heer P. Smidt	Directeur-bestuurder
2	De heer H. Lomme	Manager Financiën
3	De heer E. Bakker	Manager Beheer
4	Mevrouw H. Kivits	Manager Wonen
5	De heer J. Bankers	Voorzitter RvT Compaen

F. *Overzicht externe gesprekken*

	Organisatie	Naam	Functie
	Gemeenten		
1	Gemeente Helmond	De heer Stienen	Wethouder Wonen
		De heer Middel	Teammanager Wonen
2	Gemeente Mierlo	De heer Visser	Wethouder
		Mevrouw Te Raa-Glas	Medewerker Volkshuisvesting
	Huurdersvertegenwoordigers		
3	HBV Compaen	De heer Vogels	Voorzitter
		Mevrouw Steenbergen	Secretaresse
4	HBV Mierlo	De heer Roozendaal	Secretaris
	Zorg en welzijn		
5	SMO	De heer Ermens	Hoofd woonbegeleiding SMO
6	Savant	De heer Heling	Bestuurder
7	ORO	De heer Van den Brand	Manager wonen
	Collega corporaties		
8	Woonbedrijf	De heer Egmont	Directeur
		Mevrouw Backx	Districtmanager Noord-Oost
9	Woonpartners	De heer De Wilde	Directeur-bestuurder

G. Toetsing ambities en doelen

Huisvesting van de primaire doelgroep						
Prestatie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Toelichting
Het verhuren van woningen gebeurt via het optiemodel, in combinatie met een winkelmodule en een module voor speciale aanbiedingen.	2008-2009	Jaarverslag 2008, 2009	Woonruimteverdeling naar Woonruimtebemiddeling, Spelregelnotitie woonmarketing Helmond 2009	Ruim voldoende	7	De optiemodel vormt de hoofdsysteematiek. Zoveel mogelijk doelgroepen worden via de optiemodel geholpen. Belangrijk is dat gebruik wordt gemaakt van alle modules.
De maximale huurverhoging is jaarlijks vastgesteld op basis van het inflatiepercentage	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Wonen in Helmond: doelgroep en betaalbaarheid	Ruim voldoende	7	Huren in de klassen tot 650 euro kennen een inflatievolgend huurbeleid. Voor huishoudens met een inkomen boven de €43.000 zou de jaarlijkse huurstijging inflatie +5% moeten bedragen. Onduidelijk is nog in hoeverre deze ontwikkelingen geëffectueerd worden.
In 2008 gestart met de evaluatie van 'huren in Helmond'. In 2009 is deze voltooid. De hieruit voortvloeiende conclusies en aanbevelingen zijn in een plan van aanpak verwerkt. Het streven is om medio 2010 een verbeterde en uitgebreide versie van 'Huren in Helmond' in gebruik te nemen.	2008-2009	Jaarverslag 2008, 2009	Activiteitenplan 2008, Compaan in de markt beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Verbeterpunten van de dienstverlening inventariseren. Richtten op de bestaande klant, hoe houden we de klant tevreden.
In totaal bezit Compaan in 2008: -494 goedkope huurwoningen (huur tot €348,99) -2598 betaalbare huurwoningen (huur >€348,99-<€535,33) -253 dure huurwoningen (>€535,33) In 2009 bezit Compaan: 489 goedkope huurwoningen (huur tot €357,37) -2622 betaalbare huurwoningen (huur >€357,37-<€548,18) -247 dure huurwoningen (>€548,18) In 2010 bezit Compaan: -461 goedkope huurwoningen (huur tot €348,99) -2590 betaalbare huurwoningen (huur >€357,37-<€548,18) -328 duurdere huurwoningen (>€548,18<€652,52) -16 dure huurwoningen (>€652,52)	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	SVB	Ruim voldoende	7	Er blijft altijd een grote behoefte aan woningen met een lage huur. Deze bestaande voorraad moet worden gekoesterd. In 2010 heeft Compaan in totaal 3.395 woningen in haar bezit. De afspraak is dat zij in 2015 2.227 woningen tot de huurtoeslaggrens in haar bezit heeft.
Het verhuren van woningen gebeurt via wooniezie.nl; een samenwerkingsverband van drie Helmondse corporaties: Compaan, Woonpartners en WoCom. De woningen worden verhuurd via een aantal modellen: direct te huur, optiemodel, aanbodmodel, loting en het winkelmodel. Het 'direct te huur' is geschikt voor woningzoekenden die haast hebben.	2010	Jaarverslag 2010	Activiteitenplan 2010, Compaan in de markt beleid 2008-2012	Goed	8	
Compaan heeft o.a. in Mierlo garant gestaan voor te verkopen woningen om doorstroming te bevorderen.	2010	Toelichting Compaan	Compaan in de markt, beleid 2008-2012, SVB	Ruim voldoende	7	Gebruik maken van mogelijke locaties voor nieuwbouw.
Oordeel					7,2	

Kwaliteit woningen en beheer						
Prestatie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Toelichting
Kwaliteit nieuwbouwwoningen						
Bij alle nieuwbouwprojecten was aanpasbaar bouwen een belangrijk uitgangspunt. Voor zover mogelijk wordt al bij de planontwikkeling rekening gehouden met de locatie van de woningen ten opzichte van een winkelcentrum, openbaar vervoer en andere voorzieningen. Het interieur en de indeling van de woningen is zoveel mogelijk conform woonkeur.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Inspelen op de vergrijzing, zowel qua geschikte woningen als het ondersteunen van het ontwikkelen van nieuwe diensten, eventueel in samenwerking met partners. Ook communicatie: meer laten zien wat we doen aan stakeholders.
Nieuwbouwwoningen zijn multifunctioneel. Dit betekent dat ze geschikt zijn voor alle leeftijdsgroepen (ook senioren en starters). In de Buitens in Brandev oort bijvoorbeeld zijn multifunctionele woningen gerealiseerd. De huurder krijgt de keuze om de badkamer boven of beneden danwel allebei te laten plaatsen.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010, Notitie Brandev oort	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012	Goed	7,5	Inspelen op de vergrijzing, zowel qua geschikte woningen als het ondersteunen van het ontwikkelen van nieuwe diensten, eventueel in samenwerking met partners. Met dezelfde woningen verschillende doelgroepen bereiken.
Bij het beoordelen van de kwaliteit van het bezit wordt naast de bouwtechnische kwaliteit ook naar de woontechnische kwaliteit gekeken.	2008	Jaarverslag 2008	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Woningen moeten aan minimale eisen voldoen. Basispakket en luxe pakket zijn bekend. Woning wordt indien nodig bij mutatie op niveau gebracht.

Kwaliteitsverbetering bestaande woningen						
Het buitenschilderwerk van 650 woningen is, indien nodig, hersteld en van zeker één nieuwe laag voorzien. In 95 woningen is houtwerk, kitvoegen en glaswerk hersteld of vernieuwd. In 200 woningen is dubbelglas aangebracht. In 171 woningen zijn de keukens en kranen vervangen, in 148 woningen dakramen vervangen, in 270 de cv-ketel vervangen door een HR-ketel.	2008	Jaarverslag 2008	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012, SVB	Goed	7,5	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer).
In het Woning Informatie Systeem is per woning alle relevante informatie vastgelegd omtrent het kwaliteitsniveau en tevens aangegeven welke maatregelen eventueel genomen moeten worden om de woning op het vereiste niveau te brengen.	2008	Jaarverslag 2008	SVB 2008	Ruim voldoende	7	Per woning worden de labels, huurbeleid, doelgroep en speerpunten van leefbaarheidbeleid vastgelegd in het Woning Informatie Systeem.
In 2008 zijn er aan 95 woningen verbeteringen/aanpassingen aangebracht, waardoor deze woningen het Politiekeurmerk hebben gekregen.	2008	Jaarverslag 2008	Activiteitenplan 2008	Ruim voldoende	7	Alle nieuwbouwwoningen worden dusdanig opgeleverd dat zij voldoen aan de eisen voor het Politiekeurmerk. Eén onderhoudmedewerker richt zich specifiek op veiligheid. Eén medewerker is tevens gediplomeerd om dit keurmerk te kunnen geven.
Aan 60 woningen zijn verbeteringen/aanpassingen aangebracht waardoor deze woningen het Politiekeurmerk hebben gekregen	2009	Jaarverslag 2009	Activiteitenplan 2009	Ruim voldoende	7	Alle nieuwbouwwoningen worden dusdanig opgeleverd dat zij voldoen aan de eisen voor het Politiekeurmerk. Eén onderhoudmedewerker richt zich specifiek op veiligheid. Eén medewerker is tevens gediplomeerd om dit keurmerk te kunnen geven.
Het buitenschilderwerk van 410 woningen is gedaan, waar nodig werd houtwerk, kitvoegen of glaswerk hersteld of vernieuwd. Dit is gebeurd in 74 woningen. In 114 woningen is dubbelglas aangebracht. In 27 woningen zijn keukens en kranen vervangen en in 12 woningen zijn de dakramen vervangen. In 27 woningen is de cv-ketel vervangen door een HR-ketel. De dakbedekking is vervangen bij 56 woningen en bergingen. Asbest golfplaten en goten zijn vervangen bij 235 bergingen	2009	Jaarverslag 2009	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012, SVB	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer).
Aan 23 woningen zijn verbeteringen/aanpassingen aangebracht waardoor zij het Politiekeurmerk hebben gekregen	2010	Jaarverslag 2010	Activiteitenplan 2010	Ruim voldoende	7	Alle nieuwbouwwoningen worden dusdanig opgeleverd dat zij voldoen aan de eisen voor het Politiekeurmerk. Eén onderhoudmedewerker richt zich specifiek op veiligheid. Eén medewerker is tevens gediplomeerd om dit keurmerk te kunnen geven.
Het buitenschilderwerk van 493 woningen is gedaan, waar nodig werd houtwerk, kitvoegen of glaswerk hersteld of vernieuwd. Dit is uitgevoerd in 62 woningen. In 113 woningen is dubbelglas aangebracht. In 247 woningen zijn keukens en kranen vervangen en in 11 woningen zijn de dakramen vervangen. In 125 woningen is de cv-ketel vervangen door een HR-ketel. De bitumineuze dakbedekking is vervangen bij 6 woningen en bergingen. Asbest golfplaten en goten zijn vervangen bij 271 bergingen	2010	Jaarverslag 2010	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012, SVB	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer).

Kwaliteit dienstverlening						
De bewoners zijn tevreden over de snelheid van het verhelpen van klachten en de mogelijkheden om zelf de woning aan te passen. Het minst tevreden zijn ze over het schoonhouden van onbereikbaar glas, de controle na reparaties en het onderhoud van groenvoorzieningen. In totaal geven respondenten een 7,1 voor de technische diensten van Compaen (dit was een 6,9 in 2007). Compaen heeft een specifieke contactpersonen voor klachten over bijvoorbeeld onderhoud.	2010	Tevredenheid opnieuw gepeild: klanttevredenheids- en woningmarktonderzoek bij Compaen	Activiteitenplan 2008, 2009, 2010	Conform de norm	7	Verbeterpunten van de dienstverlening inventariseren, klachtenprocedure kritisch bekijken.
De totale dienstverlening wordt gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd (in 2007 was dit een 7,2).	2010	Tevredenheid opnieuw gepeild: klanttevredenheids- en woningmarktonderzoek bij Compaen	Activiteitenplan 2008, 2009, 2010	Goed	7,5	Verbeterpunten van de dienstverlening inventariseren, klachtenprocedure kritisch bekijken.
Energie en duurzaamheid						
Bij nieuwe projecten wordt gebruik gemaakt van 'bodemwarmte' voor de verwarming en koeling van de woningen ipv de huidige cv-installaties. Bij 128 nieuwbouwwoningen wordt gebruik gemaakt van bodemwarmte/-koeling	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Energiebeleid Compaen 2009	Goed	7,5	In principe wordt altijd bodemwarmte toegepast wanneer mogelijk. Bij toepassing van bodemwarmte komt de EPC-waarde lager uit. Het toepassen van bodemwarmte betekent voor de huurder geen lagere prijs voor energie. Het grote voordeel voor de huurders, is naast de bijdrage aan het milieu (geen CO2-uitstoot/geen gasverbruik) de verhoging van het comfort omdat de woning gratis gekoeld wordt en er geen ruimte in wordt genomen door radiatoren. Het comfort neemt toe doordat er lage temperatuur vloerverwarming/koeling is.
Eind 2008 werden alle woningen voorzien van een energielabel. Compaen blijkt tot één van de energiezuinigste corporaties in Nederland te behoren.	2008	Jaarverslag 2008	Energiebeleid Compaen	Goed	8	In 2008 worden alle woningen gelabeld.
Naast het nemen van energiemaatregelen wil Compaen huurders informeren zodat zij zich bewust worden van de noodzaak van energiebesparing. In het kader hiervan heeft Compaen deelgenomen aan een actie in de wijk Mierlo Hout in Helmond, verder worden huurders via het infobulletin geïnformeerd.	2008	Jaarverslag 2008	Energiebeleid Compaen 2009	Ruim voldoende	7	Navolgende acties/maatregelen (na de proef in het Hout) worden overwogen en omgevoerd naar een actieprogramma: voorlichtingsmateriaal naar klanten, starten met een nulmeting van stroomverbruik, voorstellen en uitvoeren van fysieke maatregelen.
In 2009 is per complex een concreet plan van energiebesparende maatregelen opgesteld. In 2009 leidde dit tot een gasbesparing van 250.000 m2.	2009	Jaarverslag 2009	Energiebeleid Compaen 2009	Ruim voldoende	7	Er wordt nader uitgewerkt in 2009 welke maatregelen nodig zijn om alle woningen te voorzien van een groen label (minimaal C).
In 2010 werd er 380.000 m2 gas bespaard door een gemiddelde verlaging van de energie-index van 1,60 eind 2008 tot 1,53 eind 2010. Dit is een besparing van in totaal meer dan 10%.	2010	Jaarverslag 2010	Energiebeleid Compaen 2009	Goed	7,5	Inzetten voor verdere energiebesparing door o.a. bodemwarmte.
Oordeel					7,3	

Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Prestatie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Toelichting
Inzet voor huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen						
Compaen heeft nauwe contacten met zorgaanbieders zoals de SMO. Zij geven begeleiding op maat en kijken welke hulp noodzakelijk is zodat ontruiming kan worden voorkomen. Het doel is dat bewoners in de toekomst weer zelfstandig kunnen functioneren.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Compaen in de Markt, beleid 2008-2012	Voldoende	6	
De winkelmodule wordt gebruikt om de huisvesting van bijzondere doelgroepen te waarborgen. Het gaat hierbij om: *Kandidaten met een verhuisindicatie van de Zorgpoort (gem. Helmond) *Kandidaten met een medische indicatie voor gelijkvloers wonen van de Zorgpoort *Herstructureerders, dit zijn huurders die hun woning moeten verlaten ivm sloop *Statushouders *Bijzonder Jeugdwerk Brabant *GGZ *Stichting ORO (begeleiding mensen met een verstandelijke beperking) *Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond (woonbegeleiding) *Ouderen met een CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) kunnen naast reguliere clusteres ook een optie nemen op specifieke woningen waarbij zorg geleverd wordt.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010, Woonruimteverdeling naar Woonruimtebemiddeling	Compaen in de Markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Inspelen op de vergrijzing, zowel qua geschiktheid van woningen als het ondersteunen van het ontwikkelen van nieuwe diensten, eventueel in samenwerking met partners.
Compaen werkt samen met Savant (zorgaanbieder voor vooral ouderen), ORO (begeleiding van mensen met een verstandelijke handicap), GGZ, Bemoeizorg (een onderdeel van GGZ gericht op zorgmijders) en SMO. Het doel is dat bewoners in de toekomst weer zelfstandig kunnen functioneren. Op dit moment verhuurt Compaen 12 woningen verspreid in Brandevoort aan ORO. In deze woningen wonen mensen met een verstandelijke beperking die 24 uur per dag zorg ontvangen van ORO.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Compaen in de Markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	

(Onderzoek naar) nieuwbouw ten behoeve van bijzondere huisvesting

In samenwerking met ORO is op de Houtse Parallelweg een project voor 24 kinderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking ontwikkeld. Oplevering zal op zijn vroegst in 2011 plaatsvinden. In 2010 wordt er onderzocht of op de locatie een plan met 10 multifunctionele woningen kan worden gerealiseerd. Het eerste plan blijkt financieel onhaalbaar.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Compaaen in de Markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Reageren op verzoeken van stakeholders voor nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen.
Begin 2009 is gestart met de 2e fase van het woonzorgcomplex Hof van Bethanië. Deze fase bestaat uit 42 appartementen voor senioren; 4 verpleegunits/woningen met 32 plaatsen voor mensen met een verstandelijke handicap, 5 appartementen voor tijdelijke opvang en de bijbehorende zorginfrastructuur, een medisch centrum, transmurale ruimten en het gemeentelijk zorgloket. In de eerste fase werden al 66 appartementen aan de Franciscanessenhof gerealiseerd. In 2010 is dit complex opgeleverd. Het gaat hierbij om 42 appartementen, 32 plaatsen voor dementerende ouderen, 5 TOP-kamers en een medisch centrum.	2009-2010	Jaarverslag 2009, 2010	Compaaen in de Markt, beleid 2008-2012, SVB 2008	Goed	7,5	Reageren op verzoeken van stakeholders voor nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen. Met de bouw van 66 appartementen hoopt Compaaen aan het gebrek aan seniorenhuisvesting tegemoet te komen en de doorstroom te bevorderen zodat de kleine, goedkope seniorenwoningen beschikbaar komen voor jongeren onder de 23 jaar.
De haalbaarheid van een lokatie voor 32 kinderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking aan de Dolfijnlaan in Mierlo Hout wordt onderzocht. De eerste lokatie (Parallelweg) bleek niet haalbaar.	2010	Jaarverslag 2010	Compaaen in de Markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Reageren op verzoeken van stakeholders voor nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen.
Er wordt met ORO gesproken over de realisatie van een 'Workhome' waarin 18 personen kunnen worden ondergebracht.	2010	Jaarverslag 2010	Compaaen in de Markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Reageren op verzoeken van stakeholders voor nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen.

Woningaanpassingen bestaand bezit						
Er werden in 39 woningen aanpassingen voor minder validen gedaan. Deze aanpassingen varieerden van geringe aanpassingen in de badkamer tot ingrijpende wijzigingen in de woning.	2008	Jaarverslag 2008	Compaan in de Markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer).
In 2008 konden de huurders van 55 jaar en ouder gebruik maken van de nieuwe opplusregeling. In Helmond werden er in 340 woningen voorzieningen aangebracht, in Mierlo gebeurde dit in 90 woningen.	2008	Jaarverslag 2008	Activiteitenplan 2008	Ruim voldoende	7	Aanbieden van oppluspakket.
Alle woongebouwen voor ouderen hebben een videfooninstallatie omdat dit een veilig gevoel geeft.	2009-2010	Jaarverslag 2009, 2010	Activiteitenplan 2009	Ruim voldoende	7	Bestaande woningen toegankelijk maken voor diensten/domotica (glasvezel).
Er werden in 25 woningen aanpassingen voor minder validen gedaan. Deze aanpassingen betroffen veelal kleinere ingrepen in de sanitaire ruimtes.	2009	Jaarverslag 2009	Activiteitenplan 2009	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer).
Er werden in 149 woningen in Helmond en in 48 woningen in Mierlo voorzieningen aangebracht.	2009	Jaarverslag 2009	Activiteitenplan 2009	Ruim voldoende	7	Aanbieden van oppluspakket.
In 2010 werden in 33 woningen aanpassingen voor minder validen aangebracht.	2010	Jaarverslag 2010	Activiteitenplan 2010	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer).
Er werden in 117 woningen voorzieningen aangebracht in het kader van opplussen.	2010	Jaarverslag 2010	Activiteitenplan 2010	Ruim voldoende	7	Aanbieden van oppluspakket.
Oordeel					7,0	

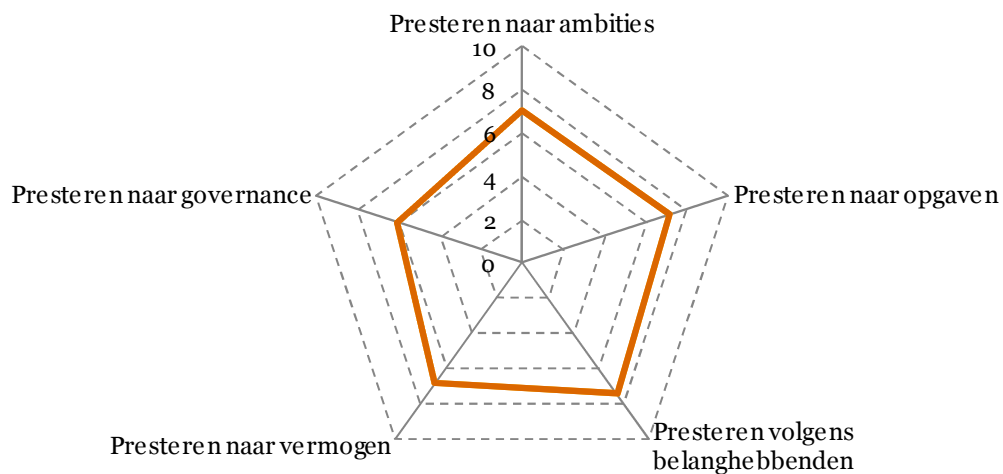
(Des)investeren in vastgoed						
Prestatie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Toelichting
De eerder genoemde opplusregelingen en aanpassingen verrichten voor minder validen	2008	Jaarverslag 2008	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012, SVB 2008	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer). Daarnaast wijkvisies voor alle wijken concretiseren, prioriteit ligt bij Brouwhuis, daarna is Mierlo-Hout de eerstvolgende.
In het kader van de verbetering van de wijkopbouw worden er woningen verkocht in een gedeelte van de wijken Mierlo Hout (de Vissenwijk) en Brouwhuis en worden er nog enkele woningen in Mierlo verkocht. De doelstellingen hierbij zijn het bevorderen van de doorstroom, het verbeteren van de woonomgeving door meer differentiatie en het creëren van ruimte voor nieuwe toevoegingen. In 2008 werden er 4 woningen verkocht in Mierlo Hout en 2 woningen in Brouwhuis. Vanwege de toegenomen druk op de woningmarkt en de kosten van nieuwe toevoegingen acht Compaaen het niet verantwoord nog meer huurwoningen om te zetten in koop. Conform het huidige verkoopbesluit komen er nog 133 woningen voor verkoop in aanmerking	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer). Daarnaast wijkvisies voor alle wijken concretiseren, prioriteit ligt bij Brouwhuis, daarna is Mierlo-Hout de eerstvolgende.
20 aanleunwoningen en het medisch centrum gesloopt om de realisatie van een nieuw woonzorgcentrum mogelijk te maken	2008	Jaarverslag 2008	SVB 2008	Ruim voldoende	7	Realiseren van nieuw woonzorgcentrum (Hof van Bethanië).
In de nieuwe wijk Brandevoort zijn er tot nu toe 381 woningen gerealiseerd. Het gaat hierbij om: -28 sociale koopwoningen -0 goedkope huurwoningen (huur tot €357,37) -182 betaalbare huurwoningen (huur hoger dan €357,37 en €548,18) -163 duurdere huurwoningen (huur tussen de €548,18 en €652,52) -8 dure huurwoningen (huur boven de €652,52)	2009-2010	Jaarverslag 2009, 2010	SVB 2008	Ruim voldoende	7	Het streven is om een groot gedeelte van Compaaen's woningbezit in Brandevoort toegankelijk te houden voor de doelgroep.
8 nieuwbouwwoningen in Helmond (seniorenwoningen) 3 woningen verkocht in Helmond 8 nieuwbouwwoningen in Mierlo (patio huurwoningen)	2009	Jaarverslag 2009	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012, SVB 2008	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer). In 't Hout en Brouwhuis voorzien in de vraag naar grondgebonden MF-woningen. Er is behoefte aan meer senioren eengezinswoningen om dat de huidige woningen te klein zijn en er geen mogelijkheden zijn om uit te breiden of om de indeling te wijzigen.
5 woningen verkocht in Helmond 42 nieuwbouwwoningen in Mierlo Hiermee komt het bezit op 2264 in Helmond en 1131 in Mierlo	2010	Jaarverslag 2010	Compaaen in de markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Het accent van nieuwbouw verschuiven naar investeringen in de bestaande voorraad (opplussen, aanpassen, herstructureren, technische staat, met andere woorden; strategisch beheer).
In Mierlo werd gestart met de bouw van 13 multifunctionele huurwoningen en 26 eengezinswoningen (huur) in het uitbreidingsplan Luchen	2010	Jaarverslag 2010	SVB 2008	Ruim voldoende	7	In de uitbreidingslocatie Luchen zullen de komende jaren ook huur- en koopwoningen worden gebouwd.
Oordeel					7,0	

Kwaliteit van wijken en buurten						
Prestatie	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Oordeel	Toelichting
Emancipatie						
In 2008 heeft er minimaal één keer per kwartaal overleg plaatsgevonden met de twee huurdersorganisaties: Huurders Belangen Vereniging Compaen (Helm ond) en de Huurders Belangen Vereniging Mierlo. Ook is er regelmatig overleg met de in de woongebouwen (VvE) actieve bewonerscommissies.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Compaen in de markt, beleid 2008-2012, Activiteitenplan 2008, 2009, 2010	Ruim voldoende	7	Huurdersorganisaties actiever zien te krijgen, overleg intensiveren en betrekken bij wijkbeheer en wijkvisies. Actief gericht contact zoeken met stakeholders, overleg met huurdersorganisaties.
Iedere wijk heeft een wijkraad welke initiatieven van buurtbewoners probeert te ondersteunen. Ook Compaen is vertegenwoordigd in de wijkraad. In 2010 is men gestart met een evaluatie van de klankbordgroepen en is er gekozen voor een nieuwe opzet die in 2011 vorm moet krijgen. De bedoeling is om de contacten tussen gemeente en wijk beter vorm te geven.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Compaen in de markt, beleid 2008-2012	Ruim voldoende	7	Samen met stakeholders de agenda bepalen voor het maatschappelijk ondernemen. Meer aandacht voor (individuele) signalen van de klant en daar ook iets mee doen. Reageren op verzoeken, overleg met huurdersorganisaties en communiceren over beleidsvoornemens met alle betrokkenen. Uitwerking prestatieafspraken met de gemeente t.a.v. maatschappelijke investeringen.
Door de corporaties (Compaen, Volksbelang, Woonpartners en woCom) en het PHB (Platform Helmondse Huurdersorganisaties) is er een sociaal plan vastgesteld voor de huurders binnen de gemeente Helmond. Hierin zijn vergaande afspraken gemaakt over hoe te handelen bij sloop, groot onderhoud etc. Dit plan is ook van toepassing voor de huurwoningen van Compaen in Mierlo. Er is een vacature voor sociaal beheer.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010, Sociaal Plan 2008, Sociaal plan Mierlo	Activiteitenplan 2008, 2009, 2010	Ruim voldoende	7	Sociaal beheer intensiveren, bestaande structuren handhaven of versterken.
Leefbaarheid						
In elke wijk is er een woonoverlastteam actief. De samenstelling van het team kan variëren maar de vaste deelnemers zijn gemeente, corporaties, politie en GGZ. In 2010 is er een convenant afgesloten (tussen gemeente, corporaties, politie, GGZ Bemoeizorg, Novadic Kentron etc) om gezamenlijk zaken aan te kunnen pakken.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Activiteitenplan 2008, 2009, 2010	Ruim voldoende	7	Sociaal beheer intensiveren, bestaande structuren handhaven of versterken.
Het sociale beheer is een belangrijk onderdeel binnen de afdeling Woondiensten en zij bemiddelen steeds vaker tussen partijen bij problemen. De pilot buurtbemiddeling is in 2009 van start gegaan. Compaen probeert zo dicht mogelijk naast haar klant te staan. Zij wilt weten wat er speelt in een gebouw, buurt of wijk en probeert elk signaalte op te pikken.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Activiteitenplan 2008, 2009, 2010	Ruim voldoende	7	Huidige stand van sociaal beheer in de woonomgeving opnemen en eventueel actieplan maken.
Als er signalen binnenkomen dat bewoners iets anders willen met hun achterpad of blijkt dat zij zich niet meer veilig voelen, zet Compaen een enquête uit onder aanwonenden om hun wensen te inventariseren. Steeds vaker worden achterpaden afgesloten door middel van open poorten. Compaen biedt ook aan het achterpad te verlichten.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Activiteitenplan 2008, 2009	Ruim voldoende	7	Inrichting openbaar gebied kritisch bekijken; bij voorkeur samen met hbv.
Begin 2008 is er een buurtbeheerder aangesteld in Brouwhuis. Het is een gezamenlijk initiatief van de gemeente Helmond, collega corporatie Woonpartners en Compaen. Deze buurtbeheerder heeft leefbaarheid in zijn takenpakket en houdt zich daarom voornamelijk bezig met de woonomgeving.	2008-2010	Jaarverslag 2008, 2009, 2010	Activiteitenplan 2008	Ruim voldoende	7	Sociaal beheer intensiveren, bestaande structuren handhaven of versterken.
Compaen heeft een convenant ondertekend en ja gezegd tegen een pilot in de gemeente Helmond. Opgeleide vrijwilligers gaan aan de slag met buurtbemiddeling. Als bewoners overlast ervaren of een probleem hebben met één van hun burens of andere omwonenden, kan buurtbemiddeling ingeschakeld worden.	2009	Jaarverslag 2009	Activiteitenplan 2009	Ruim voldoende	7	Sociaal beheer intensiveren, bestaande structuren handhaven of versterken.

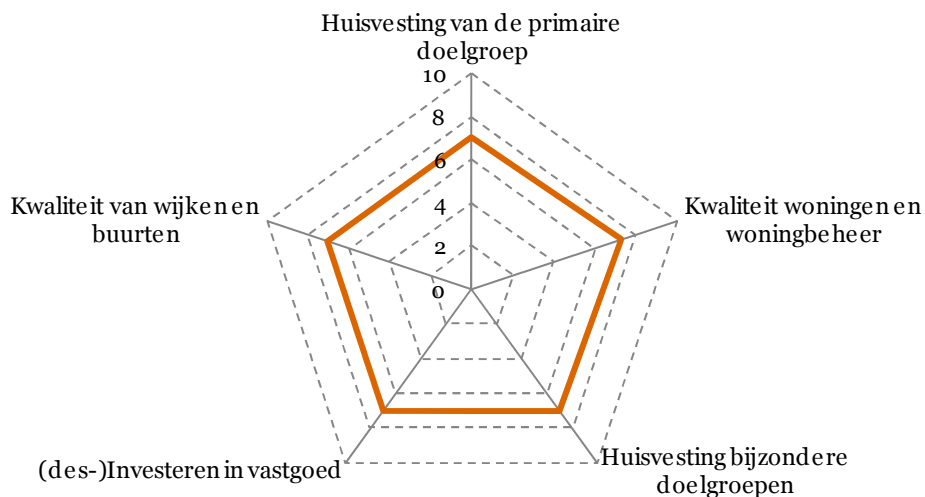
Vitale wijken en buurten						
In Mierlo is dit jaar een buurtpilot in de omgeving van de Heer van Rodestraat van start gegaan, om er voor te zorgen dat de woonomgeving veiliger en aantrekkelijker wordt. Een enquête onder alle buurtbewoners is een belangrijk onderdeel geweest van deze pilot. Er is een buurtcontract getekend waarin bijvoorbeeld een klussendienst, buurtfeest, inventarisatie groen en onveilige plekken staan genoemd.	2008	Jaarverslag 2008	Activiteitenplan 2008, 2009	Ruim voldoende	7	Inrichting openbaar gebied kritisch bekijken; bij voorkeur samen met hbv.
Het gebied rondom het voormalige woonzorgcentrum Bethanië in Mierlo is een belangrijk herstructureringsproject. Dit gebied wordt volledig nieuw ingericht.	2008	Jaarverslag 2008	Activiteitenplan 2008, 2009, 2010	Ruim voldoende	7	Wijkvisies voor alle wijken nader concretiseren, prioriteit ligt bij Brouwhuis, daarna is Mierlo-Hout de eerstvolgende.
Oordeel					7,0	

H. Spinnenwebben

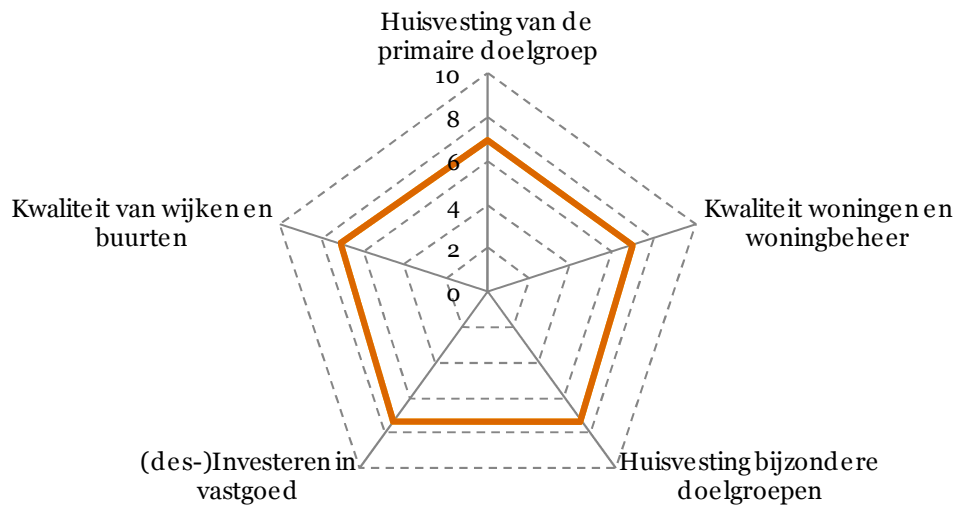
Totaalscore maatschappelijke visitatie Compaen



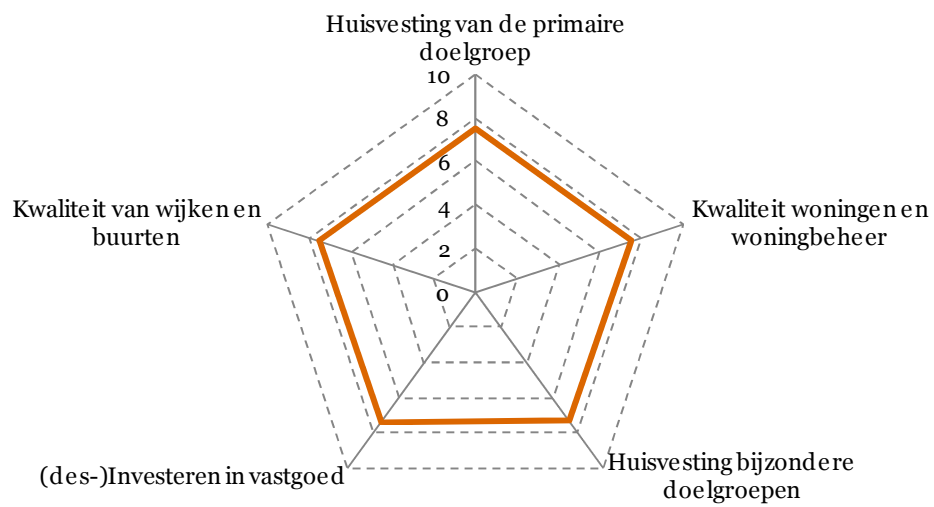
Presteren naar ambities



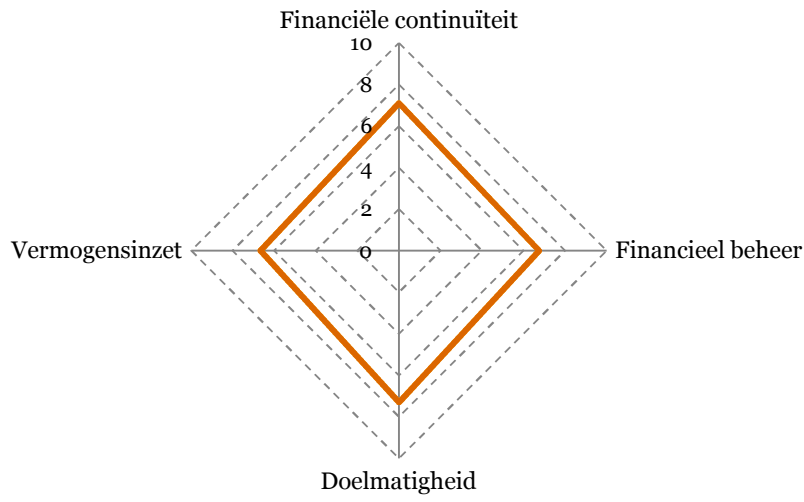
Presteren naar opgaven



Presteren volgens belanghebbenden



Presteren naar vermogen



Presteren naar governance

