



Woningstichting Domus

Visitatierapport



Utrecht, februari 2011

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (voorzitter)
Mevrouw C.M.F. Bomhof (secretaris)

Voorwoord

Sinds 1 januari 2007 is in de AedesCode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van de corporaties. Behalve de prestaties geeft de visitatie ook inzicht in de checks en balances van de corporatie onder het hoofdstuk Governance. Met de visitatie legt de corporatie verantwoording af aan de omgeving. Visitatierapporten zijn openbaar.

Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus niet bij Raeflex in dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de plannen en ambities voor de komende vier jaar, voor zover dat relevant en beschreven is. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

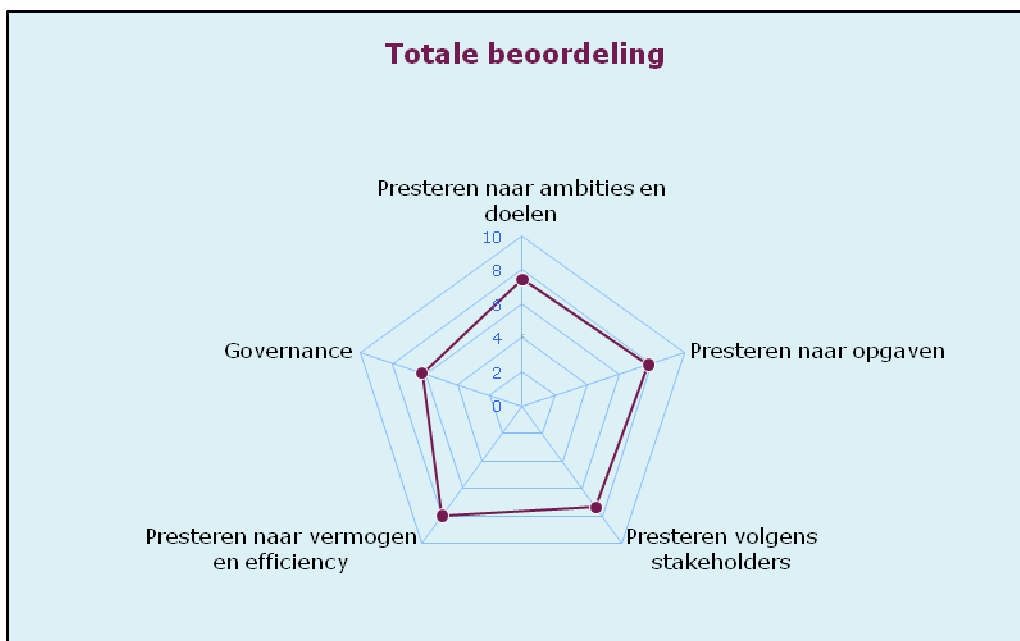
Samenvatting en recensie

Samenvatting

In november 2009 heeft Woningstichting Roermond te Roermond opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) vond plaats tussen maart 2010 en februari 2011. Woningstichting Roermond is aangesloten bij de zogenoemde Domaascorporaties. Domaascorporaties vormen een samenwerkingsverband en bestaan uit negentien kleinere corporaties werkzaam in Noord-, Midden- en Zuid-Limburg. Tien van deze corporaties hebben besloten om gezamenlijk een visitatie te ondergaan. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 30 november en 1 december 2010.

Met ingang van 1 januari 2011 heeft Woningstichting Roermond een naamswijziging ondergaan. Vanaf die datum zet zij als Woningstichting Domus haar activiteiten voort. Omdat deze visitatie voornamelijk terugkijkt op de prestaties van de afgelopen vier jaar, is er voor gekozen om in het visitatierapport de naam Woningstichting Roermond te handhaven.

Woningstichting Roermond wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7.



totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	7
Presteren naar opgaven	8
Presteren volgens stakeholders	7
Presteren naar vermogen en efficiency	8
Governance	6
Gemiddelde score	7

Op de onderdelen presteren naar opgaven en presteren naar vermogen en efficiency presteert Woningstichting Roermond ronduit goed. De onderdelen presteren naar ambities en doelen en presteren volgens stakeholders zijn ruim voldoende bevonden. Het prestatieonderdeel Governance beoordeelt de commissie als voldoende. De woningstichting kan meer doen in haar externe communicatie en de maatschappelijke verantwoording van de keuzes die zij maakt. In 2010 zijn daarvoor de eerste initiatieven genomen, die verder in 2011 en 2012 hun beslag zullen krijgen. Zo is medio januari 2011 een communicatieplan vastgesteld, waarin expliciet aandacht is besteed aan activiteiten gericht op externe stakeholders.

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in samenhang tot elkaar.

Wat betreft *het presteren naar ambities en doelen* constateert de commissie dat de woningcorporatie op deze onderdelen ruim voldoende tot goed weet te presteren. Woningstichting Roermond heeft goede prestaties geleverd als het gaat om de investeringen in de kwaliteit van de woningvoorraad. De afgelopen jaren heeft de corporatie meerdere projecten opgeleverd ten behoeve van bijzondere doelgroepen en haar strategisch voorraadbeleid verder vorm gegeven. Ook haar dienstverlening naar klanten staat op een ruim voldoende niveau. De woningstichting is bezig om de keuzevrijheid voor klanten te vergroten. Verder zoekt de woningstichting nu naar meer verbinding met de omgeving waarin zij werkt. In de jaren hiervoor heeft zij zich voornamelijk geconcentreerd op het verbeteren en stroomlijnen van de eigen organisatie. Alles tegen elkaar afwegend waardeert de commissie het presteren naar eigen ambities en doelen met een 7.

Woningstichting Roermond weet voorts goede prestaties te leveren als het gaat om het *presteren naar opgaven*. De commissie heeft hier grote waardering voor omdat de opgave vanuit de gemeente Roermond niet helder is geformuleerd. Het gevolg daarvan is dat de woningstichting (al dan niet in samenwerking met andere lokale woningcorporaties) zelf actief op zoek moet gaan naar de volkshuisvestelijke opgave in haar werkgebied om daar vervolgens naar te handelen. Daarin is de woningstichting op nagenoeg alle prestatieonderdelen goed geslaagd. Woningstichting Roermond heeft goede prestaties behaald op de onderdelen beschikbaarheid van de betaalbare voorraad, het leveren van kwaliteit in producten en diensten, de huisvesting van bijzondere doelgroepen, de bouwproductie en de energieprestaties. Op het terrein van leefbaarheid scoort de corporatie ruim voldoende.

Ook op het gebied van *presteren volgens stakeholders* weet Woningstichting Roermond ruim voldoende tot goed te presteren. Met name de prestaties bij het leveren van kwaliteit in producten en diensten en de bouwproductie worden goed gewaardeerd door stakeholders. Op de andere prestatievelden verschillen de meningen van stakeholders. Over het algemeen wordt de corporatie gezien als een organisatie die sterk is op de inhoud, maar soms in de communicatie met stakeholders meer resultaat zou kunnen behalen. Gemiddeld genomen waardeert de commissie het presteren van de woningstichting op basis van de meningen van stakeholders met een 7.

Het presteren naar vermogen en efficiency is goed op orde bij Woningstichting Roermond. Woningstichting Roermond is in financieel opzicht een gezonde corporatie met een kostenstructuur die onder de referentiecorporatie ligt. De organisatie let er

goed op dat niet meer uitgegeven wordt dan nodig en monitort de financiële continuïteit goed. De corporatie is in zijn jaarrekening bovendien goed transparant en verantwoordt steeds waarom welke keuzen zijn gemaakt. De corporatie zet haar vermogen goed in om maatschappelijke prestaties te leveren. De commissie waardeert het presteren naar vermogen en efficiency gemiddeld met een 8.

Tot slot de *governance*. Woningstichting Roermond heeft de laatste jaren werk gemaakt van de implementatie van de Governancecode. Daarbij heeft zij zich met name gericht op de interne organisatie: de samenstelling van de raad van commissarissen, het vastleggen van de output van bestuur en raad van commissarissen en het opstellen van de integriteitscode en de klokkenluidersregeling. Daarbij is de communicatie naar stakeholders en de maatschappelijke verantwoording onder meer via de website tot nu toe wat op de achtergrond gebleven. Op het moment van visitatie was de corporatie bezig met het opstellen en implementeren van een communicatiebeleid en het verbeteren van de website. Op basis van de prestaties in het verleden en de huidige ontwikkelingen heeft de commissie de waardering voor de governance op gemiddeld een 6 gesteld.

Voorts heeft de commissie de prestaties gerelateerd aan de context waarin de corporatie werkt. Woningstichting Roermond werkt als kleine corporatie in een stedelijke omgeving. De relatief beperkte marktpositie die de corporatie in Roermond inneemt is van invloed op haar manier van werken en op haar prestaties. De afwezigheid van prestatieafspraken met de gemeente Roermond en het ontbreken van een structureel overleg tussen deze gemeente en de lokaal actieve corporaties leiden er toe dat Woningstichting Roermond eigen wegen bewandelt om haar activiteiten vorm te geven. Door zorgvuldige de niches in de markt op te zoeken en zich te specialiseren in de huisvesting van bijzondere doelgroepen heeft de woningstichting desondanks een eigen positie in Roermond en omgeving ingenomen. Dankzij haar slagvaardigheid en professionele organisatie weet de corporatie daardoor een belangrijke bijdrage te leveren aan de volkshuisvestelijke vraagstukken in haar werkgebied.

Recensie

Samenvattend stelt de commissie dat Woningstichting Roermond de afgelopen vier jaar een aantal belangrijke prestaties heeft geleverd die bijdragen aan de kwaliteit van het wonen in Roermond en omgeving. Dat geldt in het bijzonder voor een aantal specifieke doelgroepen, die aangewezen zijn op wonen en zorg.

Woningstichting Roermond beweegt zich als kleine partij rolbewust in de volkshuisvestelijke verhoudingen van Roermond. De corporatie kiest daarbij een voor smalle oriëntatie op de opgaven mede vanwege haar beperkte schaalomvang en de aanwezigheid van andere grotere corporaties in hetzelfde werkgebied. Zelf positioneert de corporatie zich als nichespeler op de markt. De commissie heeft waardering voor de wijze waarop Woningstichting Roermond in deze omstandigheden haar rol weet in te vullen.

De woningstichting is sterk in het beheer van woningen en de kwaliteit van de dienstverlening, weet haar bouwprojecten goed te ontwikkelen en te realiseren en is thuis op het werkgebied van wonen en zorg. In haar optreden is de corporatie de laatste jaren eerder gesloten dan transparant te kenmerken, vanwege de aandacht die de organisatie de laatste jaren heeft besteed aan het 'huis op orde' krijgen. Mede ten gevolge hiervan heeft de werkwijze de afgelopen jaren een autonoom karakter gehad. Vanuit een doelmatige en kostenbewuste bedrijfsvoering ontplooit de corporatie de laatste jaren initiatieven om proactief meer zicht te krijgen op de opgaven, onder meer door contact te leggen met klanten en leefbaarheidsonderzoeken te houden. Nu ontstaat meer ruimte en mogelijkheden om op een meer transparante en interactieve wijze aan het werk te gaan.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	9
1 Woningstichting Roermond en het werkgebied	11
1.1 De visitatie	11
1.2 Woningstichting Roermond	11
1.3 Het werkgebied	12
1.4 Leeswijzer	12
2 Presteren naar ambities en doelen	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	14
2.3 Conclusies en motivatie	14
3 Presteren naar opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	18
3.3 Conclusies en motivatie	18
4 Presteren volgens stakeholders	21
4.1 De stakeholders van Woningstichting Roermond	21
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	21
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	23
4.4 Conclusies en motivatie	23
5 Presteren naar vermogen en efficiency	27
5.1 Kerngegevens	27
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	28
5.3 Efficiency	29
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	29
5.5 Conclusies en motivatie	29
6 Governance	31
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	31
6.2 Conclusies en motivatie	31
7 Scorekaarten	35
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	41
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	43
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	49
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	53
Bijlage 5 Definities	73

1 Woningstichting Roermond en het werkgebied

1.1 De visitatie

In november 2009 heeft Woningstichting Roermond te Roermond opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) vond plaats tussen maart 2010 en februari 2011. Woningstichting Roermond is aangesloten bij de zogenoemde Domaascorporaties. Domaascorporaties vormen een samenwerkingsverband en bestaan uit negentien kleinere corporaties werkzaam in Noord-, Midden- en Zuid-Limburg. Tien van deze corporaties hebben besloten om gezamenlijk een visitatie te ondergaan. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 30 november en 1 december 2010.

De visitatiecommissie bestond uit de heer H. Albeda (voorzitter) en mevrouw C. Bomhof (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren ziet woningcorporatie Woningstichting Roermond de visitatie als een instrument om haar kwaliteit van werken te verbeteren.

De visitatie betreft de periode 2006-2010 en 2010-2014. Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 Woningstichting Roermond

De Woningstichting Roermond is opgericht als woningbouwvereniging LADA in 1918. Vanaf 1994 is de vereniging een stichting geworden. In 1996 is de naam veranderd in Woningstichting Roermond. In 2011 volgt een nieuwe naamswisseling. De corporatie krijgt dan de naam 'Domus', het Latijnse woord voor huis.

Woningcorporatie Woningstichting Roermond beheert circa 1.000 woningen (ultimo 2010), waarvan zij circa 960 woningen in bezit en 40 woningen in beheer heeft. De corporatie is werkzaam in de gemeenten Leudal, Maasgouw, Roerdalen, Roermond en Weert. Daarnaast behoren ook Echt-Susteren en Nederweert formeel tot het werkgebied. De woningstichting is echter niet actief in deze gemeenten aanwezig. Het merendeel van het bezit bevindt zich in Roermond (circa 800). De hierboven genoemde gemeenten samen tellen circa 220.000 inwoners. Belangrijkste stakeholders zijn de gemeenten, waarin de woningstichting actief is, de huurdersbelangenvereniging, maatschappelijke instellingen zoals PSW, Proteion en Wel.kom, collega-corporaties in Domaas waaronder samenwerkingspartners Woonservice Urbanus en Woningstichting Kessel, overige collega-corporaties, beleggers en branche organisaties. In dit werkgebied zijn ook WonenZuid, woningstichting Roer en Maas, en Woongoed 2000 actief. Zij beheren respectievelijk 7.500, 4.300 en 5.000 woningen in de regio. Bij Woningstichting Roermond werken acht medewerkers; in totaal 7,04 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan sinds juli 2010 twee leden namens de huurders in de Raad van Commissarissen zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

Woningstichting Roermond is werkzaam in de regio Midden-Limburg. Dit werkgebied kenmerkt zich als een plattelandsgebied met enkele stedelijke kernen, waaronder Roermond en Weert. De woningmarkt in dit gebied bestaat voor ruim 60 procent uit koopwoningen. Van de huurwoningen behoort circa 60 procent tot de categorie goedkope en betaalbare woningen. Het merendeel van de huurwoningen in deze regio bestaat uit eengezinswoningen (circa 64 procent).

De woningvoorraad van Woningstichting Roermond telt verhoudingsgewijs meer meergezinswoningen en overige woonegelegenheden (zorgwoningen) dan eengezinswoningen (70 procent versus 30 procent). De leeftijd van de woningen is gevarieerd. Ruim 30 procent van de voorraad dateert van voor 1970. Nagenoeg 30 procent van de voorraad is gebouwd tussen de jaren '70 en '80. Circa 16 procent is gerealiseerd in de jaren negentig. In het eerste decennium van deze eeuw is 24 procent van de woningvoorraad opgeleverd.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in, in de categorie 5, dat wil zeggen tot de corporaties met een gemiddeld profiel. Wanneer Woningstichting Roermond wordt vergeleken met de referentie groep zijn dit corporaties uit deze categorie.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar de onderdelen waarop de woningcorporatie is beoordeeld. Daarbij zijn de vastgestelde onderdelen:

- Presteren naar ambities en doelen (hoofdstuk 2);
- Presteren naar opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens stakeholders (hoofdstuk 4);
- Presteren naar vermogen en efficiency (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

Ieder hoofdstuk geeft de beoordeling weer waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 4 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

2 Presteren naar ambities en doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Woningstichting Roermond in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Woningstichting Roermond heeft in 2008 een ondernemingsplan voor de periode 2009 tot 2012 vastgesteld, waarin zij de volgende missie en visie heeft verwoord.

Missie

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

Aan deze missie ligt de volgende visie ten grondslag

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

In de toelichtende tekst in jaarverslagen en ondernemingsplan refereert de woningstichting aan haar bescheiden positie als niche speler in de woningmarkt. De corporatie schrijft daarbij de volgende passage:

“Gezien het opereren van meerdere grote corporaties in Roermond kan de Woningstichting zich juist als niche speler blijven manifesteren door met name kleinschalige nieuwbouw te ontwikkelen van bijzondere woonvormen. Van de twee grote corporaties (WonenZuid en Wonen Roer & Maas) mag je juist, gelet op hun omvang een nadrukkelijke rol verwachten daar waar het gaat om de sociale opgaven zoals herstructurering in de volkshuisvesting. Dat geeft Woningstichting Roermond de ruimte om de ‘mooie gaten’ op te vullen en ontwikkeling en innovatie van beleid na te streven.”

Het voorgaande ondernemingsplan betrof de periode 1999-2003. Daarna is er tot 2008 geen nieuw ondernemingsplan vastgesteld.

Uit de activiteiten in de jaren 2006 en 2007 en het ondernemingsplan dat daarna is opgesteld zijn in overleg met de woningstichting de volgende ambities afgeleid:

- Klant/diensten
- Woningvoorraad/producten
- Omgeving (onder meer leefbaarheid en contact met stakeholders).

De prestaties op deze ambities zijn beoordeeld in dit hoofdstuk.

In het ondernemingsplan van 2008 zijn verder doelstellingen geformuleerd op het terrein van financiële continuïteit en organisatie. Voor zover passend binnen de visitatiemethodiek zijn deze doelstellingen meegewogen op het prestatieveld 'presteren naar vermogen'.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Klanten en diensten	7,3
Woningvoorraad/producten	8,0
Omgeving	7,0
Gemiddelde score	7

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie heeft geconstateerd dat Woningstichting Roermond ruim voldoende tot goed weet te presteren als het gaat om het presteren naar ambities en doelen. Woningstichting Roermond heeft goede prestaties geleverd als het gaat om de investeringen in de kwaliteit van de woningvoorraad. De afgelopen jaren heeft de corporatie meerdere projecten opgeleverd ten behoeve van bijzondere doelgroepen en haar strategisch voorraadbeleid verder vorm gegeven. Ook haar dienstverlening naar klanten staat op een ruim voldoende niveau. De woningstichting is bezig om de keuzevrijheid voor klanten te vergroten. Verder zoekt de woningstichting nu naar meer verbinding met de omgeving waarin zij werkt. In de jaren hiervoor heeft zij zich voornamelijk geconcentreerd op het verbeteren en stroomlijnen van de eigen organisatie. Alles tegen elkaar afwegend waardeert de commissie het presteren naar ambities en doelen met een 7. Hieronder licht de commissie haar beoordelingen toe.

Klanten en diensten

Woningstichting Roermond heeft de afgelopen jaren ruim voldoende gewerkt aan het op peil houden en waar mogelijk verbeteren van haar dienstverlening. De corporatie heeft het KWH-label voor dienstverlening weten te behalen. Daarnaast heeft de woningstichting een systeem van after sales ingevoerd, om de kwaliteit van haar dienstverlening te bewaken. Daarnaast heeft zij besloten om de keuzevrijheid bij de inrichting van sanitair en keukeninrichting te vergroten. Dit is met ingang van juli 2010 geïmplementeerd. De commissie waardeert de prestaties op dit onderdeel met gemiddeld een 7,3.

Woningvoorraad/producten

De afgelopen vier jaar heeft de woningstichting stevig geïnvesteerd in de kwaliteit van haar woningvoorraad. Er zijn circa 240 woningen opgeleverd, waaronder een groot aantal wooneenheden bedoeld voor bewoners met een handicap. Daarnaast heeft de corporatie de kwaliteit van het bestaande bezit in kaart gebracht met het strategisch voorraadbeleid en gewerkt aan het verbeteren van de energiekwaliteit van de woningen. De voortvarendheid waarmee deze projecten zijn afgerond en de kwaliteit van het bestaande en toegevoegde woningen hebben de commissie gebracht tot een gemiddelde waardering van een 8.

Omgeving

De commissie heeft bij de beoordeling van het onderdeel omgeving gekeken naar de activiteiten gericht op leefbaarheid en de relatie met de stakeholders. Wat betreft de leefbaarheid komt de commissie tot de conclusie dat een aantal activiteiten van de woningstichting niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. Een voorbeeld daarvan is de invoering van het leefbaarheidsbudget, waarmee bewoners in staat werden gesteld om een bedrag te besteden aan het verbeteren van hun directe woonomgeving. Daartegenover staan weer activiteiten als het aanschrijven van bewoners bij overlast en het doen van een eigen onderzoek naar de leefbaarheid. Wat betreft het betrekken van de stakeholders bij het werk van de woningstichting concludeert de commissie dat deze minder interactief van karakter is dan elders wel het geval is.

Alles bij elkaar afwegend waardeert de commissie dit prestatieveld met een 7,0.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Gemiddeld genomen waardeert de visitatiecommissie de onderdelen kennis en inzicht, planning en monitoring van de prestaties als zeer ruim voldoende tot goed. Per onderdeel en per ambitie verschillende de waarderingen

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: gemiddeld een 8. Woningstichting Roermond heeft haar ambities goed gedocumenteerd en helder omschreven in doelen. Dit geldt voor alle ambities.
- Planning: gemiddeld een 7,7. De wijze waarop de doelen zijn geoperationaliseerd in een planmatige aanpak is goed voor zover het de ambities klanten en diensten en woningvoorraad en producten geldt. De commissie waardeert dit onderdeel bij deze ambities met een 8. Voor wat betreft de leefbaarheid concludeert de commissie dat de vertaling van ambities in concrete plannen minder uit de verf komt dan bij andere ambities. Daarom heeft zij hier een 7 toegekend.

- Monitoring: gemiddeld een 7,3. Ook hierbij geldt dat de monitoring van de prestaties en bijsturing goed op orde zijn voor wat betreft de eerste twee ambities. Wat betreft de leefbaarheid concludeert de commissie dat het toekennen van de leefbaarheidsbudgetten reeds vanaf 2007 tot het beleid behoren, maar in een aantal opeenvolgende jaren niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. Recent is besloten om via het bewonersblad opnieuw meer ruchtbaarheid aan het budget te geven en het beleid op dit terrein te herzien. Eerdere oproepen hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. De commissie heeft daarom de monitoring van deze ambitie op een 6 gesteld.

3 Presteren naar opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Woningstichting Roermond in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

In 2010 is een regionale woonvisie opgesteld voor de regio Midden-Limburg Oost. Daarin is te lezen dat de groei van het aantal inwoners op termijn afneemt, maar dat het aantal huishoudens de komende tijd nog zal toenemen, door de gezinsverduunning. Daarnaast constateert de woonvisie een positief migratiesaldo, ondermeer uit Zuid-Limburg. Het aantal huishoudens neemt volgens woningmarktonderzoek uit 2009 toe met circa 4000 huishoudens tot 2025.

Er ontstaan tekorten in vooral grondgebonden nultredenwoningen, zowel in de koopsector als in de huursector. Ook ontstaan er potentiële overschotten in de sociale huurwoningen. De kwaliteit van de woningvoorraad wordt steeds belangrijker, waardoor vernieuwing van de woningvoorraad door herstructurering noodzakelijk zal zijn, aldus de woonvisie. Lokaal zijn er verschillen zichtbaar.

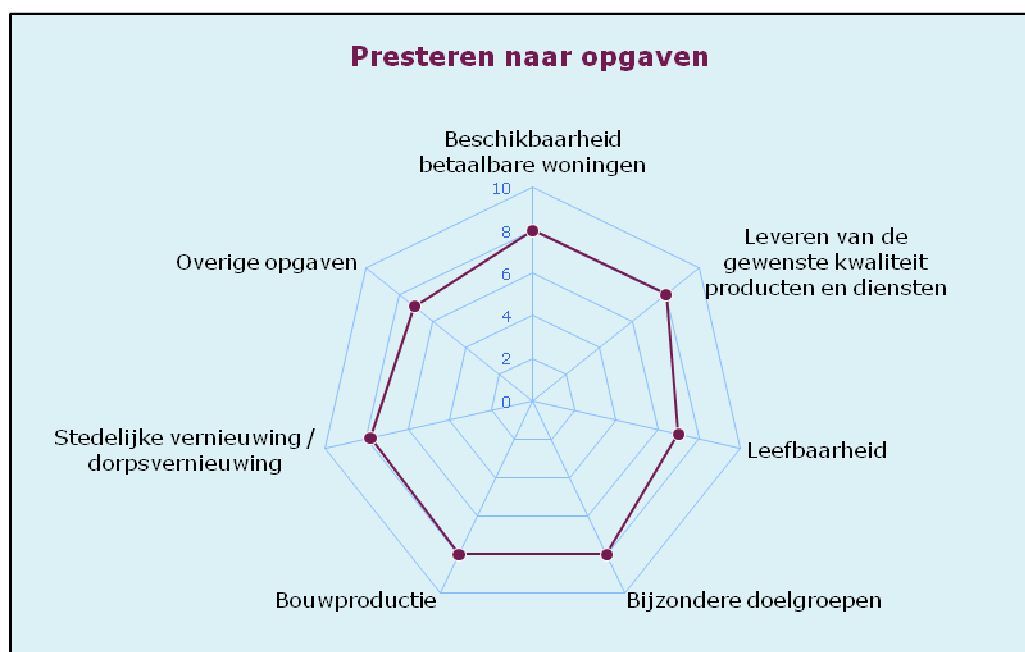
Vanuit de regio wordt ingezet op een ontwikkeling die moet leiden tot sterke steden en een vitaal platteland. De binnenstad van Roermond heeft versterking, terwijl de leefbaarheid op het platteland niet uit het oog mag worden verloren.

In het ondernemingsplan van de woningstichting uit 2008 is een schets van de woningmarkt van Roermond en omgeving gegeven. De woningstichting constateert eveneens een kwantitatieve ontspanning binnen de sociale huursector op termijn. Ook spreekt de woningstichting van een kwalitatief probleem: de woningen die in de jaren van woningnood zijn gebouwd, voldoen niet meer aan de eisen van deze tijd. Ook ontstaat er meer vraag naar woningen voor kleinere huishoudens en woningen die geschikt zijn voor ouderen.

Tegelijkertijd stelt de woningstichting een groeiend tekort aan woningen vast, die geschikt zijn voor de starters op de woningmarkt.

De gemeente Roermond heeft geen lokale woonvisie opgesteld maar wel in 2008 een woningmarktonderzoek laten uitvoeren naar de lokale vraag- en aanbodverhoudingen in de gemeente. Daarin worden de hierboven genoemde constatering van de woningstichting bevestigd. Daarbij dient wel te worden aangetekend dat de vraaguitval naar sociale huurwoningen mogelijk door de crisis van nu behoorlijk wordt getemperd.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8,0
Leefbaarheid	7,0
Bijzondere doelgroepen	8,0
Bouwproductie	8,0
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7,8
Overige opgaven	7,1
Gemiddelde score	8

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie heeft geconstateerd dat Woningstichting Roermond goede prestaties te leveren als het gaat om het *presteren naar opgave*. De commissie heeft hier grote waardering voor omdat de opgave vanuit de gemeente Roermond niet helder is geformuleerd. Het gevolg hiervan is dat de woningstichting (al dan niet in samenwerking met andere lokale woningcorporaties) zelf actief op zoek moet gaan naar de volkshuisvestelijke opgave in haar werkgebied om daar vervolgens naar te handelen. Daarin is de woningstichting op nagenoeg alle prestatieonderdelen goed geslaagd.

Beschikbaarheid van betaalbare woningen

De woningstichting Roermond weet goede prestaties te behalen waar het gaat om de beschikbaarheid van betaalbare woningen. De gemiddelde huurprijs bedraagt 75 procent van de maximale huurprijs. Circa 97 procent van de woningen heeft een huurprijs onder de huurtoeslaggrens en dat is iets hoger dan de referentiecorporatie

en het landelijk gemiddelde, maar wel passend gezien de woningmarktverhoudingen in Roermond.

De woningcorporatie heeft in de periode 2006-2009 circa 94 procent van haar woningen passend toegewezen en dat is iets meer dan de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde (beide 90,2 procent). De commissie waardeert deze prestaties gemiddeld met een 8.

Leveren van kwaliteit van producten en diensten

Uit de documentatie en de gesprekken met stakeholders blijkt dat de kwaliteit van de woningen en van de dienstverlening van Woningstichting Roermond goed op orde zijn. De woningen zijn technisch van goede kwaliteit. Ook het bezit van het KWH-label wijst op een goede kwaliteit van dienstverlening. De commissie waardeert deze prestaties met gemiddeld een 8.

Leefbaarheid

Woningstichting Roermond concentreert haar activiteiten op het gebied van leefbaarheid op de directe omgeving van haar woningbezit en haar klanten. Zij verricht daarbij vooral activiteiten gericht op de netheid en de veiligheid van de directe woonomgeving. Haar activiteiten gericht op het vergroten van de onderlinge samenhang van bewoners zijn minder succesvol gebleken. De budgetten die de woningstichting ter beschikking heeft gesteld voor gezamenlijke initiatieven van bewoners zijn een aantal jaren niet besteed. In 2009 is de corporatie gestart met het in kaart brengen van de opgave op het terrein van de leefbaarheid door een eigen onderzoek te houden.

De commissie waardeert de activiteiten op dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0.

Bijzondere doelgroepen

De woningstichting heeft zich de afgelopen jaren ingespannen om een aantal projecten ten behoeve van bijzondere doelgroepen te realiseren. Daarvoor heeft zij actief de samenwerking gezocht met zorginstellingen. Er zijn woongelegenheden ontwikkeld voor doelgroepen met een verstandelijke handicap en voor ouderen, die al dan niet in staat zijn om zelfstandig te kunnen wonen. Daarnaast heeft de woningstichting zich tot zorginstellingen gewend om te komen tot het leveren van dienstverlening toegesneden op zelfstandig wonende ouderen in Roermond. De commissie waardeert deze activiteiten op dit prestatieveld met een 8 gemiddeld.

Bouwproductie

Er is geen kwantitatieve bouwopgave voor de regio waar de woningstichting actief is. Wel is er een kwalitatieve mis-match tussen de woningvraag en -aanbod, onder meer vanwege de sterke vergrijzing en de toenemende vraag naar zorgwoningen in dit gebied. Woningstichting Roermond heeft de afgelopen jaren circa 240 woningen en woongelegenheden opgeleverd, voor een belangrijk deel gericht op de huisvesting van doelgroepen met zorgvraag en op de huisvesting van zelfstandig wonende ouderen. De realisatie-index op het CiP is relatief laag (0,36 in 2009, ten opzichte van 0,56 landelijk). Verhoudingsgewijs heeft Woningstichting Roermond echter vier keer zoveel nieuwbouwwoningen opgeleverd dan de gemiddelde corporatie (jaargemiddelde van 5,2 procent in de jaren 2007- 200 t.o.v. 1,0 procent landelijk). De commissie heeft grote waardering voor de inspanningen en de prestaties die de woningstichting heeft behaald, op soms ingewikkelde binnenstedelijke locaties zoals de Lombardije. De

commissie heeft de woningstichting derhalve met gemiddeld een 8 gewaardeerd voor de bouwproductie.

Overige opgaven

De commissie heeft onder dit onderdeel de prestaties op het gebied van duurzaamheid en energieprestaties gewaardeerd.

Daarbij is het de commissie opgevallen dat de woningcorporatie tijdig is begonnen met het in kaart brengen van de energieprestaties van de woningen. Hieruit blijkt dat circa een kwart van de woningen over label A beschikt, dat wil zeggen voldoet aan de hoogste eisen op het terrein van energieprestaties. Circa 50 procent beschikt over label D of lager. Dat wil zeggen dat aanvullende maatregelen genomen moeten worden om deze woningen op het in de sector afgesproken niveau te brengen. Deze maatregelen wil de woningstichting in 2011 vertalen in een energiebeleid.

De commissie waardeert de prestaties op dit onderdeel met gemiddeld een 7,1.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Gemiddeld genomen waardeert de commissie de kennis en het inzicht, de planning en monitoring van de prestaties met een 7,7; een zeer ruime voldoende. De commissie is onder de indruk van de kennis en het inzicht en heeft slechts beperkte kanttekeningen bij de overige onderdelen. De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: gemiddeld een 8. Ondanks het ontbreken van een lokale woonvisie of lokaal geformuleerde prestatieafspraken is de woningstichting uitstekend op de hoogte van de plaatselijke volkshuisvestelijke opgave. Daartoe maakt zij gebruik van bestaand onderzoeksmateriaal of verricht zij zelf onderzoek. De commissie waardeert de kennis en het inzicht op alle prestatievelden met een 8.
- Planning: 7,7 gemiddeld. Woningstichting Roermond is goed in staat om haar opgaven in concrete doelen te vertalen op nagenoeg alle onderdelen. Uitzondering zijn de opgaven op het terrein van leefbaarheid en energieprestaties. Op deze twee velden heeft de commissie (nog) geen concreet middellange termijn beleid aangetroffen, dat vertaald is in jaarlijkse doelstellingen. Wel zijn er activiteiten benoemd. De commissie waardeert de planning bij leefbaarheid en energieprestaties met een 7. Op de overige onderdelen is de planning met een 8 gewaardeerd.
- Monitoring: 7,5 gemiddeld. Ook hier is een verschil zichtbaar tussen de monitoring van leefbaarheid en energieprestaties enerzijds en de monitoring van de overige prestaties anderzijds. Met name de monitoring van leefbaarheid komt minder goed uit de verf. Dat blijkt ondermeer uit de late bijsturing van de activiteiten rond het leefbaarheidsbudget. Weliswaar is er aandacht besteed aan de lage besteding van het budget in bewonersbladen, maar bij het uitblijven van reacties, was een andere benadering van de doelgroep of een bijsturing van het beleid te overwegen geweest. Op het terrein van de energieprestaties staat de woningstichting nog aan de start van de beleidsvorming en bewaking. De commissie acht deze onderdelen voldoende bij leefbaarheid en ruim voldoende bij energieprestaties uitgewerkt. Bij de overige onderdelen is de monitoring goed op orde. Daar heeft de commissie de kwaliteit met een 8 beoordeeld.

4 Presteren volgens stakeholders

Stakeholders van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Stakeholders zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat stakeholders geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Roermond.

4.1 De stakeholders van Woningstichting Roermond

Woningstichting Roermond heeft een aantal stakeholders onderscheiden:

- De Huurderbelangenvereniging en werkgroep Ouderenhuisvesting
- Gemeente Roermond
- De collega-corporaties in Roermond en omgeving
- De corporaties waarmee woningstichting een samenwerkingsverband is aangegaan (Woningstichting Kessel en Woonservice Urbanus)
- De overige Domaascorporaties
- Zorg- en welzijnsinstellingen zoals PSW (Pedagogisch Sociaal Werk) Limburg, Proteion en Wel.kom.
- Brancheorganisatie Aedes
- Financiële instellingen
- Aannemers.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de afgevaardigden van de huurdersbelangenvereniging, de gemeente, de collega-corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

Over het algemeen hebben de stakeholders een positief beeld over de Woningstichting Roermond. "Een goede corporatie, slagvaardig, sterk in de inhoud, dichtbij de mensen, professioneel, ambitieus": dat zijn voorbeelden van de typeringen die stakeholders geven, gevraagd naar datgene wat de woningstichting kenmerkt. Bewondering is er voor de prestaties en de projecten die de woningstichting heeft gerealiseerd voor de bijzondere doelgroepen. In de ogen van de meeste stakeholders onderscheidt de woningstichting zich van anderen door bewust in te steken op doelgroepen met een zorgvraag.

De meeste stakeholders zien dat de woningstichting bij vraagstukken vooral op zoek gaat naar praktische oplossingen en minder naar strategische oplossingen of het formuleren van een lange termijn visie. Een aantal stakeholders hebben te kennen gegeven een meer strategische benadering van vraagstukken op prijs stellen dan de stichting nu, al dan niet gedwongen door haar kleinschaligheid, laat zien.

De *huurders* zijn tevreden over de kwaliteiten van de woningstichting als huisbaas. Wel vinden zij dat de woningstichting zich soms wat zakelijk opstelt als het gaat om dienstverlening. Over het algemeen vinden de huurders een luisterend oor voor hun

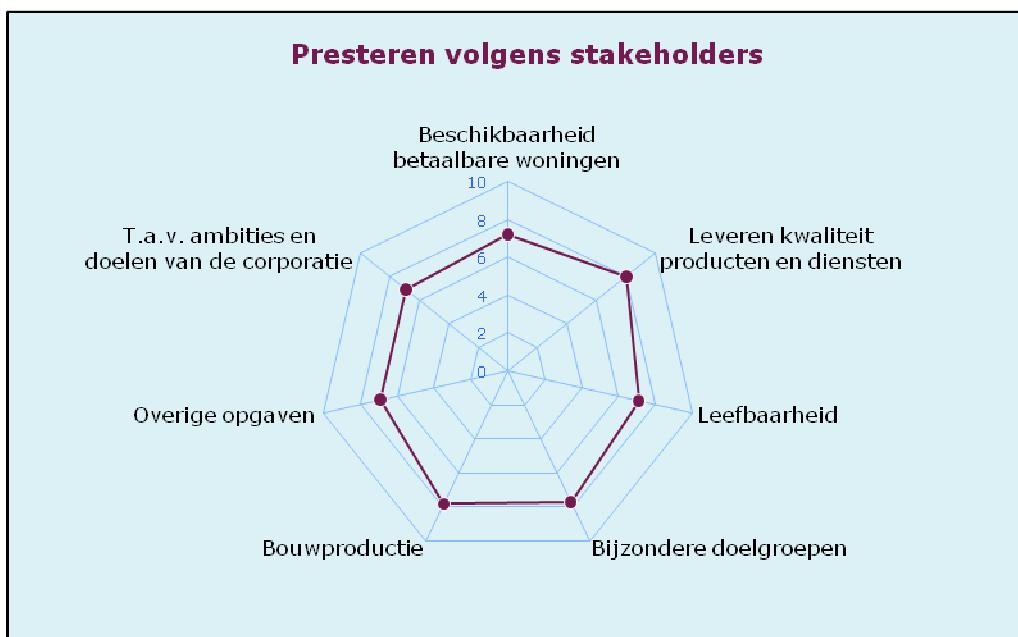
klachten bij de woningstichting. Het overleg verloopt over het algemeen plezierig. Ook zien de huurders dat de woningstichting zich goed inspant om de leefbaarheid binnen de complexen te vergroten, bijvoorbeeld door bij de gemeente aan te dringen op betere verlichting maar ook zelf door bijvoorbeeld snel in te springen bij overlast, onder meer door de inzet van de huismeesters. Gemiddeld waarderen de huurders de prestaties van de woningstichting met een 7 tot 7,5.

De *gemeente Roermond* heeft geen prestatieafspraken met de woningcorporaties het werkgebied. Een verschil van mening met alle lokaal werkende corporaties over de gewenste omvang van de kernvoorraad en de woningtoewijzing hebben er toe geleid dat deze afspraken niet zijn opgesteld. De gemeente onderhoudt verder een wat afstandelijke relatie met Woningstichting Roermond. Dat blijkt onder meer uit het feit dat de wethouder zonder opgave van reden geen gebruik heeft gemaakt van de uitnodiging van de visitatiecommissie om zijn visie op de woningstichting te geven. De andere gesprekspartner van de gemeente Roermond gaf aan waardering voor de corporatie te hebben voor wat betreft de uitvoering van een aantal lastige projecten in de binnenstad (Lombardije) en de projecten ten behoeve van de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Er is regelmatig maar geen structureel overleg. Daarbij valt op dat de woningstichting zich minder op de grotere strategische lijnen richt dan de andere corporaties, maar eerder zoekt naar wat een toepasbare oplossing. Gemiddeld is de waardering van de gemeente voor de prestaties van de woningstichting op te vatten als een ruime voldoende, een 7.

De *zorg- en welzijnsinstellingen* zijn wisselend in hun oordeel over de woningstichting. De meeste zijn tevreden tot zeer tevreden over de activiteiten van Woningstichting Roermond. Vooral de 'hands on' mentaliteit van de woningcorporatie wordt zeer gewaardeerd. Een enkeling ziet naast de verdiensten van de sterke operationele insteek van de woningstichting daarin ook een kwetsbaarheid. De lange termijn effecten van ontwikkelingen lijken wat minder in beeld te zijn bij de woningstichting. Een betere communicatie op strategisch niveau zou de samenwerking kunnen versterken, zo vinden een aantal stakeholders. De waarderingen variëren van 6 tot een 8.

De *collega-corporaties* tot slot vinden dat de woningstichting opvalt door haar professionaliteit en haar ambities. De woningstichting pakt de zaken vooruitstrevend op en heeft daarbij een zakelijke instelling. Die zakelijke opstelling bemoeilijkt soms een dialoog met de omgeving van de woningstichting. De communicatie vanuit de woningstichting en daarmee ook de transparantie is de laatste tijd zich aan het verbeteren en dat wordt zeer op prijs gesteld. Daarnaast zien de collega-corporaties dat de woningstichting zich heeft geprofileerd als corporatie met een specifieke focus op bijzondere doelgroepen. Juist die heldere profielkeuze wordt gewaardeerd. Een aantal collega-corporaties heeft wat zorg over het ambitieniveau van de woningstichting. Er zijn grenzen aan de mogelijkheden van een corporatie met een omvang als woningstichting Roermond. Deze grenzen zijn wel organisatorisch als financieel van aard. De stichting zou haar grenzen goed moeten bewaken. Gemiddeld zijn de waarderingen van de collega-corporaties de prestaties van de woningstichting te typeren als een 7 tot 8.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,2
Leveren kwaliteit producten en diensten	8,0
Leefbaarheid	7,1
Bijzondere doelgroepen	7,7
Bouwproductie	7,8
Overige opgaven	6,9
T.a.v. ambities en doelen van de corporatie	6,8
Gemiddelde score	7

4.4 Conclusies en motivatie

Woningstichting Roermond weet ruim voldoende tot goed te presteren als het gaat om het presteren volgens stakeholders. Met name de prestaties bij het leveren van kwaliteit in producten en diensten en de bouwproductie worden goed gewaardeerd door stakeholders. Op de andere prestatievelden verschillen de meningen van stakeholders. Over het algemeen wordt de corporatie gezien als een organisatie die sterk is op de inhoud, maar soms in de communicatie met stakeholders meer resultaat zou kunnen behalen. Gemiddeld genomen waardeert de commissie het presteren van de woningstichting op basis van de meningen van stakeholders met een 7. Hieronder licht de commissie haar beoordeling verder toe.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De diverse stakeholders waarden de prestaties van de woningstichting daar waar het gaat om de beschikbaarheid van de betaalbare woningen met een ruime voldoende. De woningen zijn snel verhuurd. De prijs/kwaliteitverhouding is goed op

orde, zo vinden ondermeer de huurders en de zorginstellingen. De meningen van de stakeholders samenvattend waardeert de commissie het presteren op dit onderdeel met gemiddeld een 7,2.

Leveren van kwaliteit in producten en diensten

Over het algemeen zijn de stakeholders tevreden over de kwaliteit van de kwaliteit in producten en diensten. De dienstverlening is goed, als vinden een aantal stakeholders waaronder de huurders wel dat de zakelijkheid wat (te) veel de boventoon voert in de bejegening van huurders. Ook valt op dat bij incidentele technische klachten, de communicatie wat te wensen over laat. Ook de zorginstellingen zijn over het algemeen redelijk tot goed tevreden over de dienstverlening. Gemiddeld vat de commissie deze oordelen van stakeholders samen met de waardering van een 8,0 ondanks de enkele kanttekeningen die gemaakt zijn.

Leefbaarheid

De waardering voor de prestaties op het terrein van leefbaarheid zijn over het algemeen ruim voldoende. Volgens de huurders weet Woningstichting Roermond adequaat om te gaan met overlastsituaties. Ook de zorg voor de directe woonomgeving brengt waardering met zich mee. De zorginstellingen zijn evenzeer positief in hun beoordeling over de inzet van de woningstichting in de directe woonomgeving. Strategisch gezien kan de woningstichting meer betekenen in het formuleren van een bredere visie op leefbaarheid in buurten en wijken, waarbij zij verder gaat dan de directe omgeving van haar woningbezit, zo vinden onder meer een zorginstelling en een collega-corporatie. Gemiddeld genomen waardeert de commissie het presteren op dit onderdeel met een 7,1. Dit oordeel is gebaseerd op de verschillende waarderingen van de stakeholders.

Bijzondere doelgroepen

Woningstichting Roermond heeft zich de afgelopen jaren in de ogen van de stakeholders geprofileerd als corporatie met een focus op de huisvesting van mensen met een zorgvraag. De gemeente Roermond ziet duidelijk dat de woningstichting kansen heeft benut om als kleine corporatie zich te profileren en heeft daar bewondering voor. Ook de collega-corporaties uit Roermond zien hierin een duidelijke profilering van de woningstichting in dit marktsegment. Omdat de regelgeving in de zorgsector zo aan wijzigingen onderhevig is, zien zij dit marktsegment tevens als een kwetsbaar werkgebied. Zorginstellingen zijn blij met de inzet van de woningstichting. Een van de zorgpartners is overigens minder tevreden onder meer vanwege recente ontwikkelingen rond een aantal projecten en is daardoor ook minder positief in haar beoordeling. De commissie vat de waarderingen van de stakeholders voor bijzondere doelgroepen samen met een 7,7.

Bouwproductie

De meeste stakeholders zijn te spreken als het gaat over de bouwproductie van Woningstichting Roermond. De woningcorporatie pakt niet de meest eenvoudige projecten op, maar weet deze wel tot een goed einde te brengen. De gemeente bijvoorbeeld vindt dat de woningstichting projecten realiseert dat iets toevoegen aan de kwaliteit van de stad. Ook de doelgroepen zijn goed gekozen.

De zorginstellingen zien dat de woningstichting in de persoon van de directeur-bestuurder dicht op de projecten staat en deze direct aanstuurt. In de meeste gevallen leidt dat een gedegen resultaat. Soms ontstaat er ook wat onduidelijke discussies over kostenposten, waarbij de communicatie de onderlinge samenwerking niet ten goede komt. Gemiddeld waarderen de stakeholders het presteren van deze woningstichting op dit onderdeel met een 7,8.

Overige opgaven

Bij dit onderdeel heeft de commissie gekeken naar de waardering voor de energieprestaties. De meeste stakeholders hebben geen duidelijk beeld van wat de woningstichting op het terrein van energieprestaties voor ogen heeft en bereikt heeft. Andere corporaties in de regio kiezen voor een duidelijker profilering op dit prestatieonderdeel. De huurders zien dat de woningstichting de laatste jaren meer en meer presteert op het terrein van energiebesparing. Op basis van deze uitspraken waardeert de commissie dit onderdeel met een 6,9 gemiddeld.

Ten aanzien van ambities en doelen van de corporatie

Gevraagd naar hun kennis van het ondernemingsplan van Woningstichting Roermond geven de meeste stakeholders aan het plan niet te kennen. Daarmee is het vaststellen van een beoordeling van het presteren naar eigen ambities en doelen niet eenvoudig. Gekeken naar de inhoud van de ambities (klantgericht werken, inzetten op kwaliteit woningvoorraad en tot slot de omgeving) zijn de meningen van stakeholders over het presteren op deze onderdelen wel te achterhalen. Gemiddeld waarderen de stakeholders deze onderdelen met een ruime voldoende. De commissie heeft op basis van deze beoordelingen dit prestatie onderdeel met een 6,8 gewaardeerd.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Gemiddeld genomen waardeert de commissie de onderdelen kennis en inzicht, planning en monitoring bij elkaar genomen met een ruime 7. De commissie ziet dat de woningstichting over het algemeen haar stakeholders kent en goed weet aan te geven aan welke wensen en verwachtingen kan worden voldaan. Wel is de commissie van mening dat de woningstichting de meningen en wensen van stakeholders over de prestaties van de corporatie meer kan betrekken bij het formuleren van haar toekomstige prestaties dan zij nu doet. De communicatie en de dialoog met stakeholders op dit onderdeel is nog in ontwikkeling.

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,3. Het best in zicht zijn de stakeholders op het gebied van de beschikbaarheid van de betaalbare woningvoorraad en het leveren van kwaliteit in producten en diensten. Woningstichting Roermond heeft een gedegen inzicht in de woningmarktgegevens en het standpunt van de gemeente en collega-corporaties op het onderdeel betaalbare woningvoorraad. Ook onderhoudt de corporatie goede contacten met de huurdersorganisatie en heeft zij mede door eigen onderzoek een gedegen beeld van de wensen op het gebied van dienstverlening en woningvoorraad. Daarbij scoort de organisatie een 8. Op de andere terreinen is de kennis ruim voldoende en heeft de commissie een 7 toegekend.
- Planning: gemiddeld een 7,6. Woningstichting Roermond maakt duidelijk kenbaar aan haar stakeholders aan welke wensen en verwachtingen kan worden voldaan op nagenoeg alle onderdelen. Wat betreft de prestaties op het gebied van

energieprestaties is de positionering van de corporatie nog niet helder voor stakeholders. In 2011 zal de corporatie haar beleid verder vorm geven. Het minst duidelijk is de woningstichting als het gaat om het verwerken van de wensen en verlangens van stakeholders in het eigen beleid. De commissie acht dit onderdeel net niet voldoende en heeft de woningstichting voor dit onderdeel een 5 toegekend.

- Monitoring: gemiddeld 6,9. De waardering varieert per prestatieveld. Over het algemeen is de wijze waarop de corporatie de oordelen van stakeholders bij haar toekomstige prestaties betreft ruim voldoende. Bij drie onderdelen waardeert de commissie de monitoring met een 6. Deze lagere waardering heeft er mee te maken dat de oordelen van stakeholders niet altijd worden meegewogen bij de formulering van toekomstige prestaties. Dat geldt allereerst voor de energieprestaties. Daar moet het beleid nog vorm krijgen. Bij bijzondere doelgroepen lijkt de corporatie minder gevoelig voor feedback van een samenwerkingspartner. Ruim voldoende is het oordeel over de monitoring van de prestaties op het terrein van beschikbaarheid betaalbare voorraad, leefbaarheid en bouwproductie. Het meest duidelijk aantoonbaar worden de oordelen van stakeholders betrokken bij de formulering van het beleid ten aanzien van de dienstverlening en de kwaliteit van de woningvoorraad. De corporatie past haar beleid aan op basis van de mening van stakeholders onder meer door klantonderzoek te doen. Voor dit laatste onderdeel kent de commissie derhalve een 8 toe.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Roermond, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van investeringen, rendement en efficiency.

5.1 Kerngegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	55.717	41.270	37.888
Vermogen in % balans	24	32,8	29,3
Restant levensduur	32,6	24	23,2
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	143.378	177.373	159.816
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	16.928	16.049	13.400
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (per VHE x € 1)	19.438	18.254	16.132
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	56.836	31.874	30.995
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	50.687	28.013	27.284
Rentelasten (per VHE x € 1)			
Netto kasstroom (per VHE x € 1)	5.320	5.125	4.894
- huuropbrengst	1.022	789	684
- netto kasstroom na rente			
Rentedekkingsgraad in %	1,4	1,5	1,5
Schuldverdien ratio (definitie 2010)	55,6	40,4	45,3
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	1050	1317	1396
Aantal VHE per fte	132	93	88
Toename netto bedrijfslasten (2006-2009) in %	10,70%	21,60%	19,50%
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	227	323	325
- Mutatieonderhoud	62	188	205
- Planmatig onderhoud	304	1052	915
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	0	11948	15948
Continuïteitsoordeel	A1	Identiek 85%	Identiek 81%
Solvabiliteitsoordeel	voldoende	97,5	98,6

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2010

Uit deze kerngegevens blijkt dat de corporatie in financieel opzicht een gezonde corporatie is met voldoende vermogen en een kostenstructuur die onder die van de referentiecorporatie ligt.

De netto bedrijfslasten zijn tussen 2006 en 2009 toegenomen met 10,7 procent tegenover 21,6 procent bij de referentiecorporatie en de bedrijfslasten zijn lager dan die van de referentiecorporatie. De lage lasten kunnen aangeven dat er efficiënt gewerkt wordt, maar kunnen ook aangeven dat de corporatie hierin zuinig is. De commissie komt tot de conclusie dat beide het geval is.

De WOZ-waarde per woongelegenheden ligt lager dan die van de referentie-corporatie. Circa 97 procent van de woningen heeft een huurprijs onder de huurtoeslaggrens en dat is iets hoger dan de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Verder is een verklaring te vinden in het gebied waarin de corporatie actief is. De WOZ waarde ligt in lijn met die van andere corporaties in het betreffende gebied.

De netto kasstroom na rente is hoger dan die van de referentiecorporatie. De netto kasstroom na ontvangen en uitgegeven rente, overheidsbijdragen, vennootschapsbelasting en heffing bijzondere projectsteun per VHE ligt in het vierde quintiel, zo geeft Corporatie in Perspectief aan. Dit betekent niet dat de corporatie te weinig inzet levert in verhouding tot het vermogen. De corporatie heeft juist een redelijk grote leningenportefeuille en het vermogen ligt op 24 procent van het balanstotaal tegenover 32,8 procent bij de referentiecorporatie. De corporatie heeft gekozen ook het beheer te doen voor anderen wat een goede invloed heeft op de kasstroom.

De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde is hoog in vergelijking met de referentie-corporatie. Het planmatig onderhoud is lager dan die van de referentiecorporatie. De uitgaven aan woningverbetering in 2009 zijn nul evenals in 2008. De verklaring ligt in de restant levensduur van de woningen. Deze ligt beduidend hoger dan die van de referentiecorporatie.

Het Centraal Fonds maakt rond de realisatie-index van 2010 wel de kanttekening dat uit de tabellen blijkt dat "de gerealiseerde aantallen gemiddeld genomen in aanzienlijke mate afwijken van de geprognosticeerde aantallen". De verklaring ligt in de omvang van de corporatie waardoor een vertraging snel leidt tot procentueel hoge afwijking van de planning. Uit navraag blijkt dat de oplevering van twee projecten met een omvang van 56 woningen, voorzien in december 2009, vanwege de winterse koude is uitgesteld naar januari 2010. Hierdoor is een vertekening in de cijfers opgetreden. De commissie ziet geen reden te twijfelen aan de voorspelkracht voor daadwerkelijk uit te voeren activiteiten en de beheersing van de bedrijfsprocessen.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

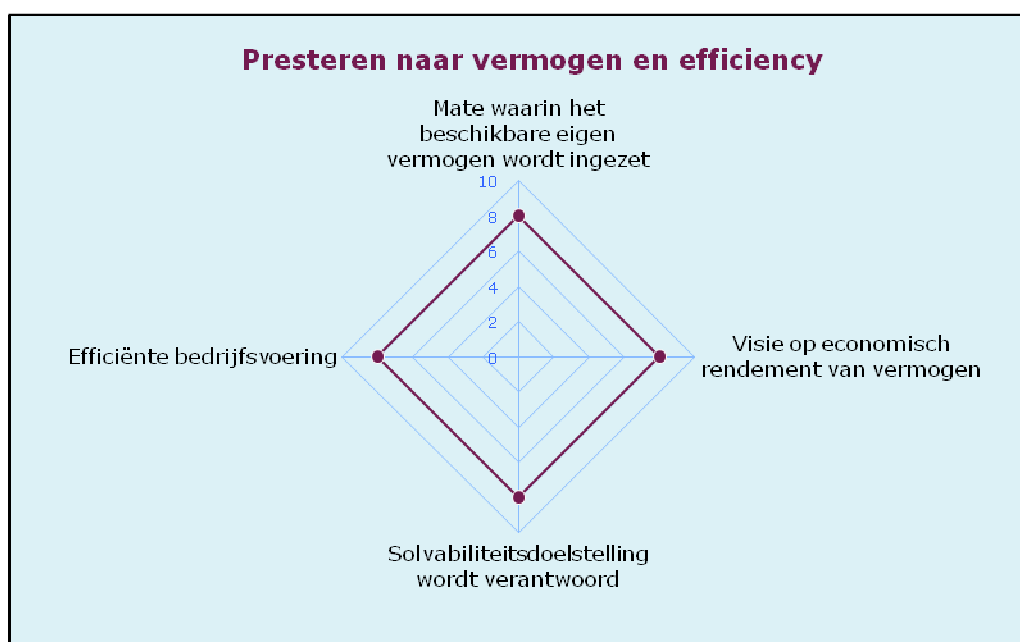
Het vermogen van de corporatie heeft zich ontwikkeld richting dat van de referentiecorporaties. In 2009 lag het vermogen op 24 procent van het balanstotaal, tegen 22,9 procent in 2007. In 2007 heeft de corporatie 88 woningen opgeleverd en is een lening van 14,3 miljoen euro aangetrokken, in 2009 heeft de corporatie 46 woningen opgeleverd en 105 woningen verkocht. Verder zijn twee leningen voor twee complexen afgelost voor een bedrag van 3.8 miljoen euro.

Gezien de opgaven in het eigen gebied verwacht de corporatie dat het vermogen in 2014 ligt op 19.438 per vhe, iets boven het verwachte vermogen per vhe van de referentiecorporatie. Het vermogen van de corporatie ligt in het derde quintiel qua volkshuisvestelijk vermogen en dit is naar verwachting in 2014 hetzelfde quintiel. De corporatie loopt dan ook geen onverantwoord risico en ontving een continuïteitsoordeel A1 van het Centraal Fonds Volkshuisvesting.

5.3 Efficiency

De bedrijfslasten van de woningstichting liggen door de jaren heen lager dan de referentiecorporatie en ontwikkelen zich iets bescheidener dan die van de referentiecorporatie. Woningstichting Roermond heeft een efficiënte bedrijfsvoering en heeft ook bij projecten volop aandacht voor de kosten.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	8,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	8,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	8,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	8,0	10%
Gemiddelde score	8	

5.5 Conclusies en motivatie

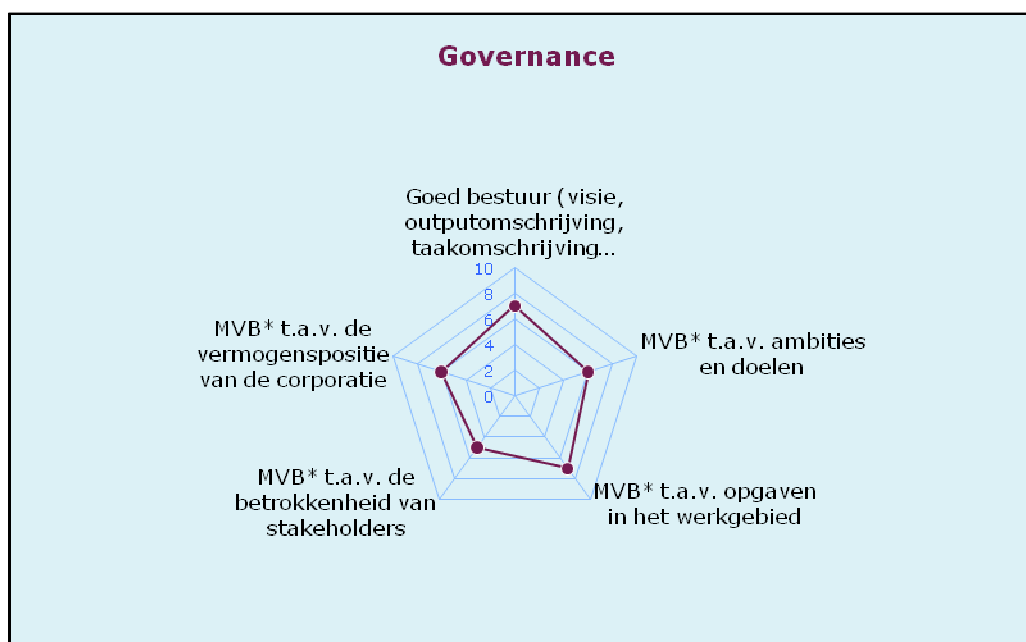
De commissie waardeert het presteren naar vermogen en efficiency gemiddeld met een 8. Woningstichting Roermond is in financieel opzicht een gezonde corporatie met een kostenstructuur die onder de referentiecorporatie ligt. De organisatie let er goed op dat niet meer uitgegeven wordt dan nodig en monitort de financiële continuïteit goed. De corporatie is in zijn jaarrekening bovendien goed transparant en verantwoord steeds waarom welke keuzen zijn gemaakt. De corporatie zet haar vermogen goed in om maatschappelijke prestaties te leveren. Uit de documentatie en de gesprekken blijkt dat woningstichting Roermond haar

investeringsruimte de afgelopen jaren goed heeft aangewend om maatschappelijke prestaties te leveren in haar werkgebied. De corporatie beschikt over alle kerngegevens waarmee de mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet en het borgen van de financiële continuïteit is te beoordelen. De commissie beoordeelt de prestaties als goed.

6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het sturen, het intern toezicht en de mate waarin beïnvloeding door en verantwoording aan interne en externe stakeholders plaatsvindt.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	7,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	6,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	7,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	5,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	6,0
Gemiddelde score	6

6.2 Conclusies en motivatie

Woningstichting Roermond heeft de laatste jaren werk gemaakt van de implementatie van de Governancecode. Daarbij heeft zij zich met name gericht op de interne organisatie: de samenstelling van de raad van commissarissen, het vastleggen van de output van bestuur en raad van commissarissen en het opstellen van de integriteitscode en de klokkenluidersregeling. De communicatie naar stakeholders en de maatschappelijke verantwoording onder meer via de website zijn vervolgens tot nu toe wat op de achtergrond gebleven. Op het moment van visitatie was de corporatie

bezig met het opstellen en implementeren van een communicatiebeleid en het verbeteren van de website. Op 1 januari 2011 is de nieuwe website, voorzien van een andere uitstraling, gelanceerd. Op basis van de prestaties in het verleden en de huidige ontwikkelingen heeft de commissie de waardering voor de governance op gemiddeld een 6 gesteld. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Goed bestuur

In 2007 zijn de Governancecode en de implicaties daarvan uitgebreid besproken met de raad van commissarissen. De raad en het bestuur onderschrijven de code en hebben deze behoudens een aantal kleine punten overgenomen. Niet overgenomen zijn de aanbeveling om twee kerncommissies (remuneratiecommissie en auditcommissie) in de raad van commissarissen te installeren, in verband met de beperkte schaalomvang van de organisatie. Deze afwijking wordt in het jaarverslag toegelicht.

De klokkenluidersregeling en integriteitscode zijn in 2008 vastgesteld.

De woningstichting voldeed niet aan de eisen van de Governancecode ten aanzien van publicatie van reglementen, regelingen, integriteitscode op de website op het moment dat de visitatie plaats vond. De jaarverslagen waren wel gepubliceerd. De woningstichting was ten tijde van de visitatie bezig met een nieuw communicatiebeleid. Een nieuwe naam en een nieuwe website vloeien uit dat beleid voort. De nieuwe naam en de website zijn van kracht vanaf 1 januari 2011.

De raad van commissarissen is in 2010 uitgebreid met twee leden die namens de huurdersorganisatie zijn benoemd. De huurdersorganisatie heeft een tijd lang niet voldoende gefunctioneerd om twee leden te kunnen benoemen. Vanaf 2006 tot 2010 was er daarom een lid in de raad namens de huurdersorganisatie benoemd. Het functioneren van de raad wordt jaarlijks besproken aan de hand van een zelfevaluatie. Nu het ondernemingsplan is vastgesteld en heldere doelstellingen zijn geformuleerd, kan de raad zijn toezichthoudende rol beter vormgeven dan in de jaren daarvoor.

De commissie ziet dat de aansturing van de organisatie en de rol van directeur-bestuurder en de raad van commissarissen zich de afgelopen jaren sterk heeft ontwikkeld. Op basis van de huidige stand van zaken beoordeelt de commissie het goed bestuur als ruim voldoende met de waardering van een 7.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding ten aanzien van ambities en doelen

In 2008 heeft woningstichting Roermond een ondernemingsplan opgesteld. Dit ondernemingsplan is verwoord in het jaarverslag, maar niet gepubliceerd op de website. In het ondernemingsplan staat de positie die de corporatie wil innemen in de volkshuisvesting duidelijk verwoord. Daar tegenover staat dat veel stakeholders aangeven een lange termijn visie van de woningstichting op de toekomst te missen of niet te kennen.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6, mede vanwege de terughoudende publicaties van het ondernemingsplan.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding ten aanzien van opgaven

Woningstichting heeft in haar jaarverslag buitengewoon helder en inzichtelijk haar prestaties verantwoord door vast te stellen welke vraagstukken er bestaan, welke prestaties zij heeft geleverd en welke toekomstige ontwikkeling zij voor zich ziet. Daarin toont de corporatie zich transparant. De corporatie is tot nu toe terughoudend geweest in het organiseren van stakeholderbijeenkomsten waarin zij haar prestaties op de opgave verder verantwoordt, dan wel zich daarbij laat beïnvloeden. De corporatie heeft naar eigen zeggen eerst haar energie gericht in het op orde krijgen van de interne organisatie, alvorens naar buiten te treden. Dat moment is nu (eind 2010/begin 2011) wel gekomen. De commissie waardeert dit onderdeel derhalve ruim voldoende, met een 7.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding ten aanzien van stakeholders.

Woningstichting Roermond heeft in 2008 stakeholders niet betrokken bij de opstelling van het ondernemingsplan. Ook lijkt de corporatie op een aantal punten wat minder omgevingsgericht te werken, vanwege de hierboven al benoemde focus op het verbeteren van de interne organisatie in de afgelopen jaren. Bij een aantal stakeholders wekt de communicatie soms wat ergernis op, waardoor deze stroef wordt, omdat een dialoog op strategisch niveau wordt gemist. De commissie waardeert derhalve dit onderdeel met een 5.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding ten aanzien van het eigen vermogen

Woningstichting Roermond laat haar jaarrekening controleren door een accountant, waarna de bevindingen worden besproken met de raad van commissarissen. In het jaarverslag is de woningstichting helder over haar vermogenspositie, haar investeringen en de risico's die zij onderkent.

Een aantal samenwerkingspartners geven aan niet echt duidelijkheid te hebben over de financiële polsstok van de corporatie en de grenzen die zij stelt aan investeringen. Andere corporaties zouden daar transparanter in opereren. Alles tegen elkaar afgewend waardeert de commissie dit onderdeel met een 6.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Klanten en diensten	7	8	8	8	7,3
Woningvoorraad/producten	8	8	8	8	8,0
Omgeving	7	8	7	6	7,0
Gemiddelde score	7,3	8,0	7,7	7,3	7

Toelichting

- I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van ambities en doelen.*
- II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie en heeft eigen doelen geformuleerd.*
- III. De corporatie heeft de doelen geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing.*
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.*

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	8	8	8,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	8	8	8,0
Leefbaarheid	7	8	7	6	7,0
Bijzondere doelgroepen	8	8	8	8	8,0
Bouwproductie	8	8	8	8	8,0
Overige opgaven	7	8	7	7	7,1
Gemiddelde score	7,8	8,0	7,7	7,5	8

Toelichting:

- I. De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.*
- II. De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven.*
- III. De corporatie vertaalt opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld.*
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven en trekt daaruit conclusies.*

Presteren volgens stakeholders					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	8	8	7	7,2
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	8	8	8,0
Leefbaarheid	7	7	8	7	7,1
Bijzondere doelgroepen	8	7	8	6	7,7
Bouwproductie	8	7	8	7	7,8
Overige opgaven	7	7	7	6	6,9
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	7	7	5	7	6,9
Gemiddelde score	7,4	7,3	7,6	6,9	7

Toelichting:

- I. De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders.*
- II. De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.*
- III. De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.*
- IV. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van verwachtingen) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.*

Presteren naar vermogen en efficiency			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		8,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
-De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	ja/nee		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	ja		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	ja		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	ja/nee		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	ja	8,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	8,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		8,0	10%
Gemiddelde score		8	

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	6,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	5,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	6,0	20%
Gemiddelde score	6	

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

- Ondernemingsplan 2009-2012
- Ondernemingsplan 1999-2003
- Jaarverslagen 2006, 2007, 2008 en 2009
- Begroting 2010
- Activiteitenplannen
- Jaarplan 2011
- Meerjarenonderhoudsbegroting 2010-2018
- Kwartaalrapportages
- Contractbeheer
- Verkoopbeleidsdocumenten 2008
- Wijkanalyses
- Strategisch voorraadbeleid inclusief informatie over energielabels
- Rendementsdoelstellingen
- Documenten betreffende de aanzet tot prestatieafspraken en wijkgericht werken met de gemeente Roermond
- Regionale Woonvisie 2010-2014
- Stakeholdersregister
- Verslagen overleg stakeholders
- Tevredenheidsonderzoek klanten
- CiP 2009 en 2010
- Brieven CFV en WSW 2009, 2010
- Verslagen/brieven accountant
- Organogram woningstichting
- Integriteits-/klokkenluidersregeling
- Document betreffende de implementatie van de Governancecode
- Verslagen raad van commissarissen 2008/2009

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- Mevrouw C. Reumers-Hoeben
- De heer W. Stevens (voorzitter)
- De heer H. van Hooff
- De heer T. Rozema
- De heer G. Volleberg

Directeur/bestuurder

- Mevrouw H. van Houts

Huurdersorganisatie

- De heer J. Linssen (voorzitter)
- De heer R. Schiffelers (penningmeester)

Gemeente Roermond

- De heer M. van Vught (hoofd afdeling stedelijke ontwikkeling wonen en ruimtelijke ordening)

Zorginstellingen

- Mevrouw N. Krieger (locatiemanager Proteion)
- Mevrouw J. Wijen (Facilitymanager Proteion Thuis)
- De heer G. Tullemans (bestuurder PSW)

Collega-corporaties

- De heer M. Schroten (directeur Wonen-Zuid, locatie Roermond)
- De heer R. Leenders (directeur-bestuurder Woningstichting Kessel)
- De heer S. Keijsers (directeur-bestuurder Woningstichting Kessel)
- De heer J. van den Bercken (woningstichting Urbanus, Belfeld)

Telefonische interviews

- De heer K. Smitsmans (directeur Wonen Roer en Maas)
- Mevrouw F. Regli (contactpersoon Wel.Kom)

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

Voorzitter:

Naam, titel, voorletters:
Albeda, H.D.

Geboorteplaats en -datum:
Zeist, 20 februari 1959

Woonplaats:
Utrecht



Huidige functie:

- Adviseur

Onderwijs:

- 1985 – 1986: MO-wiskunde aan d'Witte Lelie (lerarenopleiding MO-A behaald)
- 1977 – 1981: Wis- en natuurkunde met filosofie aan de Universiteit van Amsterdam (kandidaatsexamen behaald in 1981)
- 1972 – 1977: VWO Chr. sg. Melanchthon (cum laude)
- Diverse trainingen; strategisch wetgeven (1988), mediatraining (1993), onderhandelen (1995) innovations in governance (2006), gespreksvaardigheden (2006)

Loopbaan:

- 2006 – heden: Zelfstandig adviseur
- 2004 – heden: Visitator Raeflex
- 1999 – 2005: Directeur Rekenschap
- 1997 – 1999: Adviseur adviesbureau Andersson Elffers Felix (o.a. advies over toezichthouders, advies over economische versterking van arme wijken in grote-stedenbeleid en adviezen over de versterking van de lokale sociale infrastructuur)
- 1990 – 1997: Beleidsmedewerker Consumentenbond
- 1986 – 1990: Fractiemedewerker van de PPR (1986 - 1990)/ Groen Links (1990) bij de Tweede Kamer
- 1982 – 1986: Fractiemedewerker van de PPR bij de gemeenteraad van Amsterdam

Nevenfuncties:

- 2006 – heden: lid bestuur Agora Europa
- 2008 – 2009: voorzitter Dierenbescherming Utrecht Amersfoort
- 2002 – 2007: Lid forum Burger @ Overheid
- 2001 – heden: Secretaris Instituut voor Telecom Organisatie
- 2001 – 2004: Lid Raad van bestuur/initiatiefnemer Innovatiecentrum Vraagsturing (icv)
- 1998 – 2004: Voorzitter dierenbeschermingsorganisatie Wakker Dier

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

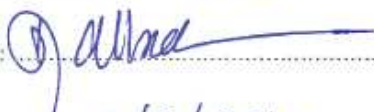
Domaas corporaties (9) te Noord, Midden en Zuid-Limburg

visitatieweek: 16 - 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, of de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : De heer H.D. Albeda

Geboortedatum : 20/2/1959

Handtekening : 

Datum : 9/3/2010

Fortisbank: 2422.62.791

KvK: 30293756

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Raeflex Catharijnesingel 56 / 3511 GR Utrecht / Postbus 8068 / 3503 RB Utrecht / (030) 230 31 50 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Secretaris:

Naam, titel, voorletters:
Bomhof, C.M.F

Geboorteplaats en -datum:
s'Gravenhage 2 juli 1958

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- Coachconsultant, eigenaar Bureau-Samenspel

Onderwijs:

- 2009-2010: Masteropleiding Organisatiecoaching, Haagse Hogeschool
- 2007-2008: Post-HBO leergang coaching. Pro-Education Amsterdam
- 2002-2003: Post-HBO opleiding VO management, Pro-Education Amsterdam
- 1976-1984: Franse Taal en Letterkunde (Kandidaats behaald aan de VU), gevolgd door Algemene Taalwetenschap aan de UVA
- 1970-1976: VWO SnelliusLyceum, Amstelveen

Loopbaan:

- 2010- heden: visitator Raeflex
- 2003- heden: secretaris Raeflex
- 1995 – heden: zelfstandig adviseur gericht op de ondersteuning en begeleiding van veranderingsprocessen bij maatschappelijke ondernemingen in het algemeen en woningcorporaties in het bijzonder
- 1985-1995: stafmedewerkers woningbouwvereniging Goede Stede te Almere, bewonersparticipatie, beleidsontwikkeling en communicatie
- 1982 -1985: Secretaris Bewonersvereniging Uilenstede
- 1980 – 1984: Algemeen Bestuurslid SSH-VU

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

de Domaas corporaties te Noord, Midden en Zuid-Limburg

visitatieweek: 16 - 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, of de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : mevrouw C.M.F. Bomhof

Geboortedatum : 02-07-1950

Handtekening : 

Datum : 16-4-10

Fortisbank: 2422.62.791

KvK : 30233756

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Raeflex Catharijnesloot 54 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8068 / 2503 RB Utrecht / (030) 230.31.50 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 3.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar ambities en doelen;
2. Presteren naar opgaven;
3. Presteren volgens stakeholders;
4. Presteren naar vermogen en efficiency;
5. Governance.

Bij de uiteindelijke beoordeling tellen de gerealiseerde prestaties ('harde' prestaties) bij de eerste vier prestatievelden voor 70%. Daarnaast beoordeelt de commissie de gebieden: kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties (PDCA-cyclus). De resultaten op de overige standaarden tellen elk voor 10%.

Governance vormt een uitzondering. Daar gelden alle onderdelen gelijk (voor 20% mee). De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

De totaaloordelen worden beschreven in termen van: excellent (cijfer 10-9), goed (cijfer 8-7), (bijna) voldoende (cijfer 6-5) en onvoldoende (cijfer 4 en lager). Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

- 10 = voldoet uitmuntend
- 9 = voldoet zeer goed
- 8 = voldoet goed
- 7 = voldoet ruim voldoende
- 6 = voldoet / voldoende
- 5 = bijna voldoende
- 4 = voldoet onvoldoende
- 3 = voldoet zeer onvoldoende
- 2 = voldoet slecht
- 1 = voldoet zeer slecht

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Uitmundend (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de ambities en doelen.

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De ambities en doelen worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De ambities en doelen worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren naar opgaven

Uitmundend (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de opgaven.

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De opgaven worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De opgaven worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Uitmundend (10-9)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Goed (8-7)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, bijna alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, enkele van de in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Onvoldoende (4 en lager)

Slechts een of twee van de volgende aspecten zijn van toepassing op de corporatie:

- de corporatie kent alle relevante stakeholders,
- de stakeholders kennen de opgaven van de corporaties in het werkgebied,
- de stakeholders zijn onderbouwd tevreden,
- alle in het toetsingskader genoemde bronnen (zie hieronder) zijn aanwezig.
 - Stakeholdersregister;
 - Documenten met opvattingen van stakeholders;
 - Verslagen van overleg met stakeholders;
 - Onderzoeken tevredenheid;
 - Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Uitmuntend (10-9)

De corporatie heeft volledig inzicht in haar financiële mogelijkheden. Op alle vragen is met een ja geantwoord. Daarnaast heeft de corporatie deze resultaten niet toevallig behaald. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De resultaten gelden de afgelopen vier jaar en vertonen een trend hoog te blijven. De prestaties zijn in vergelijking met branchegenoten uitmuntend en de doelen zijn ambitieus.

Goed (8-7)

De corporatie heeft vrijwel alle vragen met een ja beantwoord. De corporatie heeft nog geen optimaal inzicht in haar resterende vermogen en extra leencapaciteit waardoor de corporatie niet volledig op de hoogte is of er maximaal gepresteerd wordt. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De corporatie heeft nog niet geheel uitgewerkte of vage plannen om in de nabije toekomst extra vermogen in te zetten voor prestaties.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie heeft de helft van de vragen met een 'ja' beantwoord. Dit geldt in ieder geval voor de bedrijfswaarde/volkshuisvestelijk vermogen, de investeringen en de solvabiliteit. De corporatie zet haar vermogen voldoende in. De corporatie heeft geen beeld van de extra mogelijkheden om prestaties te leveren en reageert daarin reactief.

Onvoldoende (4 of lager)

De corporatie heeft onvoldoende beeld van de basisgegevens: bedrijfswaarde, volkshuisvestelijk vermogen, solvabiliteit en voorgenomen investeringen. De corporatie zet haar vermogen onvoldoende in.

Beoordeling Governance

Uitmundend (10-9)

Alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van 'Goed bestuur' en t.a.v. 'Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

Goed (8-7)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

(Bijna) Voldoende (6-5)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan de meeste normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert nog niet dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode; nog niet alles is op orde.

Onvoldoende (4 of lager)

Er zijn vrijwel geen documenten aanwezig; aan weinig normen wordt voldaan. De corporatie functioneert niet of onvoldoende conform de regels van goed bestuur en maatschappelijke verantwoording.

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen 2006-2010*	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
1. Klant/diensten				7
	Huurbeleid	<p><u>Jaarverslag 2006</u> Gemiddelde huurverhoging op 2,3 procent; bij mutatie 53 woningen harmoniseren tot aan aftoppingsgrens max. huurprijs 70 procent</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Gemiddelde huurverhoging 1,1 procent 59 woningen geharmoniseerd Max. huurprijs 70 procent</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Huurbeleid is gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> Betaalbaar houden van 80 procent woningvoorraad Evenwichtiger prijs/kwaliteitsverhouding sociale huurvoorraad op woningwaarderingssstelsel Evenwichtiger prijs/kwaliteitsverhouding marktgerichte verhuur op basis actuele marktsituatie <p>Huurverhoging 1,6 procent, 55 woningen geharmoniseerd Max. huurprijs 72 procent</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Huurverhoging 2,5 procent doelstelling om 90 procent bereikbaar te houden voor inkomens tot € 33.000. Max. huurprijs 72 procent 55 woningen geharmoniseerd 82 procent van de vrijkomende sociale verhuurwoningen is verhuurd aan doelgroepen met inkomen tot € 33.000 	<p><u>Jaarverslag 2009</u> Beleid opstellen naar goede verdeling huurwoningen onder lage, midden en hoge inkomens in 2010</p>	
	Woonruimte verdeling: goede verdeling van huurwoningen over lage, midden en hoge inkomens (vanaf november 2008)	<p><u>Jaarverslag 2006</u></p> <ul style="list-style-type: none"> aftoppingsgrens niet overschreden; woningen volgens Roermondse afspraken toegewezen <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> aftoppingsgrens niet overschreden; woningen volgens Roermondse afspraken toegewezen <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Aftoppingsgrens bij toewijzing niet overschreden 82 procent van de woningen verhuurd 		

Ambities	Meetbare doelen 2006-2010*	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		<p>aan huishoudens met inkomen tot 30.000 euro</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 82 procent van de vrijkomende sociale verhuurwoningen is verhuurd aan doelgroepen met inkomen tot € 33.000 		
	<p>Dienstverlening verbeteren; KWH-label, servicepakket, persoonlijke benadering, inspelen op individualisering (vanaf november 2008)</p>	<p><u>Jaarverslag 2006</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Besloten om mee te doen aan KWH Verder beperkt gebruik 24-uurservice (57x); serviceabbonnement voor 2,80 euro per maand <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Gebruik 24-uurservice (74 x) Serviceabbonnement voor 3,40 euro KWH label gemeten, klachtenafhandeling en woning zoeken nog niet voldoende Maken van afspraken met RCG over leveren zorg aan oudere bewoners in de Binnenstad <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> KWH label behaald in eerste kwartaal 2009 Serviceabbonnement voor 4,50 euro per maand <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Er loopt onderzoek naar dienstverlening woningstichting en van andere dienstverleners bij huurders wst. Roermond klachtensysteem ontwikkeld nieuw servicecontract aangeboden after sales ingevoerd KWH met gemiddeld 7,7 behaald <p><u>2010</u> eigen onderzoek naar klanttevredenheid</p>	<p><u>Activiteitenplan 2011:</u> aanbevelingen eigen onderzoek opvolgen</p>	
	<p>Keuzevrijheid klanten vergroten (vanaf november 2008), waaronder ZAV-beleid, keuze bij badkamers</p>	<p><u>Jaarverslag 2006</u> 20 bewoners verzoek tot woningverbetering ingewilligd</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> 16 bewoners verzoek tot woningverbetering ingewilligd</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 10 geriefverbeteringen aan woningen aangebracht 12 bewoners verzoek tot woningverbetering ingewilligd <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Start gemaakt met keuzevrijheid in bepalen kleur badkamer en keuken bij vervanging of wijziging 5 geriefverbeteringen aangebracht 14 verzoeken tot woningverbetering ingewilligd <p>Nieuw ZAV-beleid ontwikkeld</p>	<p><u>Jaarverslag 2009</u> keuzevrijheid badkamer/keuken inrichting in 2010</p>	

Ambities	Meetbare doelen 2006-2010*	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
	Verkoopbeleid en tussenvormen huur/koop (vanaf november 2008)	<u>Jaarverslag 2007</u> Twee complexen aangewezen voor verkoop. Bij project Lindanussingel 12 koopwoningen verkocht <u>Jaarverslag 2008</u> Twee complexen aangewezen voor verkoop bij mutatie, een ander complex met 84 woningen aangeboden aan Roermondse corporatie en nog een complex met 64 woningen <u>Jaarverslag 2009</u> 105 bestaande huurwoningen verkocht, Wonen Roer en Maas heeft een complex met 84 woningen gekocht; 21 woningen aan particulieren	<u>Jaarverslag 2009</u> tussenvormen ontwikkelen in 2011 verkoopbeleid herijken in 2010 i.v.m. strategisch voorraadbeleid	
2. Woningvoorraad/producten				8
	Onderhoudsbeleid t.b.v. goede kwaliteit bestaande woningvoorraad	<u>Jaarverslag 2006:</u> <ul style="list-style-type: none"> • niet planmatig: € 198.180 • planmatig onderhoud: € 204.493 • geactiveerd onderhoud: € 299.052 <u>Jaarverslag 2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> • niet planmatig: € 220.477 • planmatig onderhoud: € 310.364 • geactiveerd onderhoud: € 113.062 <u>Jaarverslag 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> • niet planmatig: € 247.487 • planmatig onderhoud: € 270.545 • geactiveerd onderhoud: € 19.006 <u>Jaarverslag 2009:</u> <ul style="list-style-type: none"> • niet planmatig: € 266.372 • planmatig onderhoud: € 282.439 • geactiveerd onderhoud: € 35.440 <ul style="list-style-type: none"> • nulmeting gedaan kwaliteit bij woningen met bouwjaar voor 2002 • Uit SWOT-analyse blijkt dat woningen van goede kwaliteit zijn 		
	Nieuwbouw ten behoeve van hiaten in woningvraag (starters, bijzondere doelgroepen)	<u>Jaarverslag 2006:</u> gestart: <ul style="list-style-type: none"> • Lindelaan 62 wooneenheden voor senioren en gehandicapten <ul style="list-style-type: none"> • Brede School, Heel: 10 appartementen, vier klaslokalen • project met 21 units voor verstandelijk gehandicapten in uitvoering samen met PSW-Limburg (onderdeel Lindelaan) • gestart voorbereidingen voor vijf nieuwbouwprojecten: een in Roermond (21 units), twee in Leudal (42 units) en twee in Weert (49 units) <u>Jaarverslag 2007</u> <ul style="list-style-type: none"> • 21 units PSW opgeleverd (onderdeel Lindelaan) 	<u>Jaarverslag 2009</u> vier projecten opleveren in 2010, een project in 2011	

Ambities	Meetbare doelen 2006-2010*	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> • 62 woningen gehandicapten Lindelaan opgeleverd • Bredeschool Heel opgeleverd • In ontwikkeling: • Lombardije (46 levensloopbestendige woningen) • Verder de hierboven genoemde vijf projecten voor PSW <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lombardije in uitvoering • 3 projecten van PSW in uitvoering genomen (Roermond en Weert)Oplevering verwacht in 2009 en 2010. • Start projecten in Leudal voorzien in 2009 <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Project de Lombardije opgeleverd • Nog vijf projecten in voorbereiding (voor PSW) 		
	Nieuwbouw primair huurwoningen	<p><u>Jaarverslag 2006:</u> gestart:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wessem: drie huurwoningen en vier koop woningen • Merum: 9 eengezinswoningen <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Project in Wessem opgeleverd (drie huur, vier koopwoningen) • Project in Merum opgeleverd (negen eengezinswoningen) • Project Lindelaan (4 penthouses, 25 PGB bedden en een 12 kamers zorghotel, 21 gehandicapten wooneenheden) • Project Lombardije gestart <p><u>Jaarverslag 2008</u> Geen nieuwe ontwikkelingen</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Project de Lombardije opgeleverd • Nog vijf projecten in voorbereiding (voor PSW) 	<u>jaarverslag 2009</u> vier projecten opleveren in 2010, een project in 2011	
	Strategisch voorraadbeleid (vanaf november 2008) ontwikkelen	<u>Jaarverslag 2009</u> strat. Voorraad beleid vastgesteld		
	Uitvoeren vastgoedbeheer voor derden (vanaf november 2008)	<p><u>Jaarverslag 2007</u> 40 woningen in beheer voor Laurentius</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Beheer 40 woningen gecontinueerd</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> idem</p>	<u>Jaarverslag 2009</u> Beleid ontwikkelen in 2011	

Ambities	Meetbare doelen 2006-2010*	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
	Kernvoorraad energieproof maken (vanaf november 2008)	<p><u>Jaarverslag 2006:</u> project Merum met zonnecollectoren EPC berekeningen gemaakt van oude complexen</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 eengezinswoningen met zonnecollectoren opgeleverd • Opdracht gegeven om woningen van voor 1993 van energielabel te voorzien • Besloten om bij vervanging ketel HR+ ketel te installeren <p><u>Jaarverslag 2008</u> Na afronding van strat.voorbeleid in 2009, maatregelen opstellen; plan van aanpak in 2011</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> A Label: 24 procent B label: 3 procent C label: 22 procent D label: 36 procent E label: 11 procent F label: 4 procent.</p>	<p><u>Jaarverslag 2008</u> Plan van aanpak opstellen in 2011</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> duurzame producten ontwikkelen in 2012 energieproof beleid in 2011</p>	
3. Omgeving				7
	Wijken schoon, heel veilig	<p><u>Jaarverslag 2006</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opnieuw inrichten van omgeving bij drie complexen (circa € 82.000) • Overlast bestreden in samenwerking met gemeente en politie • Deelname aan projectgroep Wijkbeheer • Huismeester/opzichter neemt deel aan wijkronddgang met bewoners • Een woning ontruimd wegens overlast • Tweede kansbeleid gestart • Problematiek mensen met verslaving of GGZachtergrond in kaart brengen met andere instanties • Politiekeurmerk toepassen • 20 bewoners aangeschreven op vervuiling • Experiment budgetcomplex voorbereid • Samen met gemeente Roermond illegale bewoning aanpassen <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenant woonfraudebeleid in 2006 afgesloten, geen aanwijzingen • Opnieuw herinrichten tuin: € 86.000 (is hetzelfde project als in 2006 kosten echter iets hoger geworden) • Twee woningen ontruimd, mede in verband met overlast • 118 bewoners aangeschreven vanwege verkeerde huisvuilaanbieding • 43 bewoners aangeschreven met verzoek schoonhouden brandgang • Bewoners met verwaarloosde tuin aangeschreven • Budgetten van € 1000 verstrekt aan bewoners complexen aan de hand van wensenlijsten • Verder dezelfde activiteiten als in 2006. 	<p><u>Activiteitenplan 2011</u> gevolg geven aan aanbevelingen leefbaarheidssond onderzoek (onder meer veiligheid woningen) voortzetting beleid</p>	

Ambities	Meetbare doelen 2006-2010*	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		<p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 120.000 euro geïnvesteerd in leefbaarheid (herinrichting tuin) Budgetcomplexen heeft geleid tot betegelen hal, bankje voor wachten op taxi en vervangen tapijten Verder zelfde activiteiten als in 2006 <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 38.000 euro geïnvesteerd in leefbaarheid bewoners aangesproken op vuilnis en verwaarloosde tuinen budgetcomplexen: vloertapijten reinigen en fietsenrekken plaatsen Verder geen nieuwe ontwikkelingen ten opzichte van 2008 <p><u>2010</u> eigen onderzoek naar leefbaarheid</p>		
	Sponsorbeleid onder meer t.a.v. leefbaarheid (vanaf november 2008)	<p><u>Jaarverslag 2009</u> in 2009 ontwikkelen (het sponsorbeleid is vastgesteld in de RvC op 23 februari 2010)</p>		
	Contacten onderhouden met stakeholders	<p><u>Jaarverslag 2006</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Drie maal vergaderd met HBV Deelname aan volkshuisvestingsoverleg Roermond Deelname aan Domaas Vereniging Ons Limburg <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 5 keer overlegd met HBV Overlegd over prestatieafspraken met de gemeente Roermond; gezamenlijk met andere corporaties bezig met ontwikkelen van wijkvisies. Verder zie 2006 <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Samenwerkingsovereenkomst met HBV herzien Vijfmaal vergaderd met HBV Deelname aan regionaal overleg orgaan Zorg Verder overleg met gemeente en andere corporaties over prestatieafspraken <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Huudersinformatieblad vernieuwd Samenwerking gezocht met Woonservice Urbanus en woningstichting Kessel Naast deelname aan alle hierboven genoemde platforms ook deelname aan Kiesplatform Limburg van Aedes, gezamenlijk optrekken tegen Vogelaarheffing Hiaat jongerenhuisvesting bij gemeente Roermond onder de aandacht gebracht; nog geen prestatieafspraken Veelvuldig contact met Proteion, Wel.com en PSW Deelname aan financiële managerskring Limburg/Oost Brabant 	<p><u>Activiteitenplan 2011</u> gevolg geven aan aanbevelingen leefbaarheidsonderzoek (onder meer veiligheid woningen) voortzetting beleid</p>	

Ambities	Meetbare doelen 2006-2010*	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> 5 keer overlegd met HBV 		

Er is een ondernemingsplan van 1999-2003 en een ondernemingsplan van 2009-2012 , vastgesteld in november 2008. Uitgaande van de jaarverslagen 2006-2008 en het meest recente ondernemingsplan zijn de eigen ambities en doelen onder deze drie noemers gerangschikt.

Presteren naar opgaven

Opgaven werk-gebied	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
1. Beschikbaarheid betaalbare woningen				8
	<p>Woningstichting zet zich vooral in voor Roermond en kernen van de gemeenten Maasgouw, Leudal en Weert</p> <p><u>Regionale woonvisie 2010-2014</u> Potentieel overschot van sociale huurwoningen in regio, ook in Roermond</p> <p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u> onderschrijft kwantitatieve ontspanning en constateert kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod</p>			
	<p>Omvang kernvoorraad kan volgens regionale woonvisie afnemen van 6.600 naar 5.400 (gegevens van 2008), afhankelijk van economische situatie</p>	<p><u>Jaarverslagen:</u> kernvoorraad: (goedkoop en betaalbaar) 2006: 824 2007: 910 2008: 910 2009: 612 (65 duur en 21 vrije sector; 84 verkocht aan collega-corporatie)</p>		
	Huurbeleid	<p><u>Jaarverslag 2006</u> Gemiddelde huurverhoging op 2,3 procent; bij mutatie 53 woningen harmoniseren tot aan aftoppingsgrens max. huurprijs 70 procent</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Gemiddelde huurverhoging 1,1 procent 59 woningen geharmoniseerd Max. huurprijs 70 procent</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Huurbeleid is gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betaalbaar houden van 80 procent woningvoorraad • Evenwichtiger prijs/kwaliteitsverhouding sociale huurvoorraad op woningwaarderingssstelsel • Evenwichtiger prijs/kwaliteitsverhouding marktgerichte verhuur op basis actuele marktsituatie <ul style="list-style-type: none"> • Huurverhoging 1,6 procent, • 55 woningen geharmoniseerd • Max. huurprijs 72 procent 	<p><u>Jaarverslag 2009</u> Beleid opstellen naar goede verdeling huurwoningen onder lage, midden en hoge inkomens in 2010 In het strategisch voorraadbeleid zijn per 1-1-2010 complexen in de toewijzing gewijzigd en specifiek voor de doelgroep jongeren bestempeld en worden ook op die wijze geadverteerd.</p>	

Opgaven werkgebied	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		<u>Jaarverslag 2009</u> <ul style="list-style-type: none"> Huurverhoging 2,5 procent doelstelling om 90 procent bereikbaar te houden voor inkomens tot € 33.000. Max. huurprijs 72 procent 55 woningen geharmoniseerd 82 procent van de vrijkomende sociale verhuurwoningen is verhuurd aan doelgroepen met inkomen tot € 33.000 <p>CiP 2010: Max huurprijs 75 procent, door wisselingen in de woningvoorraad: goedkopere woningen verkocht in 2009, duurdere woningen door nieuwbouw toegevoegd.</p>		
	Verkoop: regionale woonvisie spreekt van verkoop eengezinshuurwoningen ten behoeve van starters	<u>Jaarverslag 2007</u> Twee complexen aangewezen voor verkoop. Bij project Lindanussingel 12 koopwoningen verkocht <u>Jaarverslag 2008</u> Twee complexen aangewezen voor verkoop bij mutatie, een ander complex met 84 woningen aangeboden aan Roermondse corporatie en nog een complex met 64 woningen <u>Jaarverslag 2009</u> 105 bestaande huurwoningen verkocht, Wonen Roer en Maas heeft een complex met 84 woningen gekocht; 21 woningen aan particulieren	<u>Jaarverslag 2009</u> tussenvormen ontwikkelen in 2011 verkoopbeleid herijken in 2010 i.v.m. strategisch voorraadbeleid	
	Woonruimte verdeling	<u>Jaarverslag 2006</u> <ul style="list-style-type: none"> aftoppingsgrens niet overschreden; woningen volgens Roermondse afspraken toegewezen <u>Jaarverslag 2007</u> <ul style="list-style-type: none"> aftoppingsgrens niet overschreden; woningen volgens Roermondse afspraken toegewezen <u>Jaarverslag 2008</u> <ul style="list-style-type: none"> Aftoppingsgrens bij toewijzing niet overschreden 82 procent van de woningen verhuurd aan huishoudens met inkomen tot 30.000 euro <u>Jaarverslag 2009</u> <ul style="list-style-type: none"> 82 procent van de vrijkomende sociale verhuurwoningen is verhuurd aan doelgroepen met inkomen tot € 33.000 <p>CiP 2009: passende toewijzingen 2005-2008:</p>		

Opgaven werkgebied	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		97,1 procent (ref.corp 91,2 procent en landelijk 90,6 procent) <u>CiP 2010</u> passende toewijzingen 2006-2009: 93,6 procent (ref.corp 90,2 procent en landelijk 90,2 procent)		
2. Leveren kwaliteit producten en diensten				8
	Uit ondernemingsplan blijkt dat de woningen van de woningstichting Roermond van technisch goede kwaliteit zijn; wel upgrading in woonkwaliteit noodzakelijk	<u>Jaarverslag 2006:</u> <ul style="list-style-type: none"> niet planmatig: € 198.180 planmatig onderhoud: € 204.493 geactiveerd onderhoud: € 299.052 <u>Jaarverslag 2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> niet planmatig: € 220.477 planmatig onderhoud: € 310.364 geactiveerd onderhoud: € 113.062 <u>Jaarverslag 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> niet planmatig: € 247.487 planmatig onderhoud: € 270.545 geactiveerd onderhoud: € 19.006 <u>Jaarverslag 2009:</u> <ul style="list-style-type: none"> niet planmatig: € 266.372 planmatig onderhoud: € 282.439 geactiveerd onderhoud: € 35.440 nulmeting gedaan kwaliteit bij woningen met bouwjaar voor 2002 Uit SWOT-analyse blijkt dat woningen van goede kwaliteit zijn 		
	Kwaliteit van dienstverlening	<u>Jaarverslag 2006</u> <ul style="list-style-type: none"> Besloten om mee te doen aan KWH Verder beperkt gebruik 24-uurservice (57x); serviceabonnement voor 2,80 euro per maand <u>Jaarverslag 2007</u> <ul style="list-style-type: none"> Gebruik 24-uurservice (74 x) Serviceabonnement voor 3,40 euro KWH label gemeten, klachtenafhandeling en woning zoeken nog niet voldoende Maken van afspraken met RCG over leveren zorg aan oudere bewoners in de Binnenstad <u>Jaarverslag 2008</u> <ul style="list-style-type: none"> KWH label behaald in eerste kwartaal 2009 Serviceabonnement voor 4,50 euro per maand 	<u>Activiteitenplan 2011</u> start met opvolgen aanbevelingen klanttevredenheidsonderzoek	

Opgaven werk-gebied	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		<u>Jaarverslag 2009</u> <ul style="list-style-type: none"> • Er loopt onderzoek naar dienstverlening woningstichting en van andere dienstverleners bij huurders wst. Roermond • klachtensysteem ontwikkeld • nieuwe servicecontract aangeboden • after sales ingevoerd <u>2010</u> Klanttevredeneheidsonderzoek laten uitvoeren; KWH-label gecontinueerd		
3. Leefbaarheid vergroten in buurten en wijken				7
	<u>Regionale woonvisie:</u> Voor Roermond: veiligheid verbeteren in wijken Rust in buurten is aandachtspunt Netheid verbeteren Sociale contacten onderling bevorderen Stimuleren sociale initiatieven op buurtniveau CiP 2009 geeft aan dat van het bezit van woningstichting Roermond: <ul style="list-style-type: none"> • 84 woningen zich bevinden in zwakke wijk (zijn de woningen die verkocht zijn aan een collega corporatie) • 725 in gemiddelde wijken • 101 in sterke wijken 	<u>Jaarverslag 2006</u> <ul style="list-style-type: none"> • Opnieuw inrichten van omgeving bij drie complexen (circa € 82.000) • Overlast bestreden in samenwerking met gemeente en politie • Deelname aan projectgroep Wijkbeheer • Huismeester/opzichter neemt deel aan wijkronddgang met bewoners • Een woning ontruimd wegens overlast • Tweede kansbeleid gestart • Problematiek mensen met verslaving of GGZachtergrond in kaart brengen met andere instanties • Politiekeurmerk toeapssen • 20 bewoners aangeschreven op vervuiling • Experiment budgetcomplex voorbereid • Samen met gemeente Roermond illegale bewoning aanpassen <u>Jaarverslag 2007</u> <ul style="list-style-type: none"> • Convenant woonfraudebeleid in 2006 afgesloten, geen aanwijzingen • Opnieuw herinrichten tuin: € 86.000 (zie 2006) • Twee woningen ontruimd, mede in verband met overlast • 118 bewoners aangeschreven vanwege verkeerde huisvuilaanbieding • 43 bewoners aangeschreven met verzoek schoonhouden brandgang • Bewoners met verwaarloosde tuin aangeschreven • Budgetten van € 1000 verstrekt aan bewoners complexen aan de hand van wensenlijsten • Verder dezelfde activiteiten als in 2006. <u>Jaarverslag 2008</u> <ul style="list-style-type: none"> • 120.000 euro geïnvesteerd in leefbaarheid (herinrichting tuin) • Budgetcomplexen heeft geleid tot betegelen hal, bankje voor wachten op taxi en vervangen tapijten 	<u>Activiteitenplan 2011</u> Gevolg geven aan aanbevelingen leefbaarheidsonderzoek (onder meer veiligheid woningen) voortzetting beleid	

Opgaven werk-gebied	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> Verder zelfde activiteiten als in 2006 <u>Jaarverslag 2009</u> <ul style="list-style-type: none"> 38.000 euro geïnvesteerd in leefbaarheid bewoners aangesproken op vuilnis en verwaarloosde tuinen budgetcomplexen: vloertapijten reinigen en fietsenrekken plaatsen Verder geen nieuwe ontwikkelingen ten opzichte van 2008 <p>2010: leefbaarheidsonderzoek uit laten voeren</p> <p>CiP 2010: Besteed 44 euro fysiek en 44 euro totaal Ref corp: 47 euro sociaal, 44 euro fysiek en 91 euro totaal; Nederland: 69 euro sociaal, 54 euro fysiek en 124 euro totaal</p>		
4. Wonen en zorg/ Bijzondere doelgroepen				8
	<u>Regionale woonvisie</u> geeft aan dat 34 procent van de ouderen niet in huidige woning kan blijven bij zorgvraag (Roermond 35 procent) Behoeft aan zorgwoningen stijgt sterk (2.150 woningen in regio in 2018, 780 woningen in Roermond)			
	Bouw nieuwe projecten	<u>Jaarverslag 2006:</u> gestart: <ul style="list-style-type: none"> Lindelaan 62 wooneenheden voor senioren en gehandicapten <ul style="list-style-type: none"> Brede School, Heel: 10 appartementen, vier klaslokalen project met 21 units voor verstandelijk gehandicapten in uitvoering samen met PSW-Limburg (onderdeel Lindelaan) gestart voorbereidingen voor vijf nieuwbouwprojecten: een in Roermond (21 units), twee in Leudal (42 units) en twee in Weert (49 units) <u>Jaarverslag 2007</u> <ul style="list-style-type: none"> 21 units PSW opgeleverd (onderdeel Lindelaan) 62 woningen gehandicapten Lindelaan opgeleverd Bredeschool Heel opgeleverd In ontwikkeling: <ul style="list-style-type: none"> Lombardije (46 levensloopbestendige woningen) Verder de hierboven genoemde vijf projecten voor PSW 	<u>Jaarverslag 2009</u> vier projecten opleveren in 2010, een project in 2011	

Opgaven werk-gebied	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		<u>Jaarverslag 2008</u> <ul style="list-style-type: none"> Lombardije in uitvoering 3 projecten van PSW in uitvoering genomen (Roermond en Weert) Oplevering verwacht in 2009 en 2010. Start projecten in Leudal voorzien in 2009 <u>Jaarverslag 2009</u> <ul style="list-style-type: none"> Project de Lombardije opgeleverd Nog vijf projecten in voorbereiding (voor PSW) 		
	Samenwerking met zorginstellingen	<u>Jaarverslagen</u> diverse keren melding gemaakt van samenwerking met zorginstellingen onder meer PSW, Proteion en Wel.com afspraken gemaakt met RCG over leveren zorg aan oudere bewoners in de Binnenstad (vanaf 2007)		
	Gegevens CiP 2009 Idem CiP 2010	16,3 procent ouderen- en gehandicaptenwoningen (ref.corp. 16,1 procent en landelijk 15,0 procent) aandeel toegankelijke woningen: 37,3 procent (ref.corp 26,3 procent en landelijk 27,7 procent) toewijzing aan ouderen 13,1 procent (ref.corp 18,0 procent en landelijk 15,7 procent) 17,4 procent ouderen- en gehandicaptenwoningen (ref.corp. 16,4 procent en landelijk 15,0 procent) aandeel toegankelijke woningen: 39,9 procent (ref.corp 28,0 procent en landelijk 28,0 procent) toewijzing aan ouderen 14,8 procent (ref.corp 17,9 procent en landelijk 15,8 procent) Ouderen wonen ook bewust soms in niet aangewezen ouderencomplexen		
5. Stedelijke vernieuwing				
	Geen opgave voor woningstichting Roermond, wel voor de gemeente Roermond			
6. Bouwproductie				
	<u>Regionale woonvisie 2010-2014</u> aantal huishoudens neemt toe met 1.865 tot 2014 en 4000 tot 2025. In Roermond met circa 700 tot 2014. Groei voornamelijk in oudere huishoudens (vanaf 55	<u>Jaarverslag 2006:</u> gestart: <ul style="list-style-type: none"> Lindelaan 62 wooneenheden voor senioren en gehandicapten Brede School, Heel: 10 appartementen, vier klaslokalen Wessem: drie huurwoningen en vier koop woningen gestart Merum: 9 eengezinswoningen 	<u>jaarverslag 2009</u> vier projecten opleveren in 2010, een project in 2011	8

Opgaven werk-gebied	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
	<p>jaar), gelijkblijvend aantal jongere huishoudens voor Roermond: toevoegen koopwoningen, verminderen eengezins-huurwoningen</p> <p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u> onderschrijft kwantitatieve ontspanning en constateert kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod</p> <p>Specifiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> vraag van starters naar woningen in betaalbare segment vraag naar nieuw woonruimte door individualisering toegankelijke woningen geschikt voor meerdere doelgroepen 	<p>gestart</p> <ul style="list-style-type: none"> project met 21 units voor verstandelijk gehandicapten in uitvoering samen met PSW-Limburg (onderdeel Lindelaan) gestart voorbereidingen voor vijf nieuwbouwprojecten: een in Roermond (21 units), twee in Leudal (42 units) en twee in Weert (49 units) <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 21 units PSW opgeleverd (onderdeel Lindelaan) 62 woningen gehandicapten Lindelaan opgeleverd Bredeschool Heel opgeleverd Projecten in Merum en Wessem opgeleverd <ul style="list-style-type: none"> In ontwikkeling: Lombardije (46 levensloopbestendige woningen) Verder de hierboven genoemde vijf projecten voor PSW <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Lombardije in uitvoering <ul style="list-style-type: none"> 3 projecten van PSW in uitvoering genomen (Roermond en Weert)Oplevering verwacht in 2009 en 2010. Start projecten in Leudal voorzien in 2009 <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Project de Lombardije opgeleverd Nog vijf projecten in voorbereiding (voor PSW) <p>In totaal inclusief de projecten in 2010 240 woningen opgeleverd.</p> <p>CiP 2010 realisatie index 0,36 versus 0,56 landelijk. Mutaties in het woningbezit jaargemiddelde van 5,2 procent in de jaren 2007-2009 versus jaargemiddelde van 1 procent landelijk</p>		
7. Overige opgaven				7
	<p>Energiebeleid</p> <p><u>Convenant energiebesparing Aedes, Woonbond, Vrom 2008:</u> 20 procent energiebesparing sociale huur in 2018, gemiddeld B, of twee stappen</p>	<p><u>Jaarverslag 2006:</u> project Merum met zonnecollectoren EPC berekeningen gemaakt van oude complexen</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 9 eengezinswoningen met zonnecollectoren opgeleverd Opdracht gegeven om 	<p><u>Jaarverslag 2008</u> Plan van aanpak opstellen in 2011</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> duurzame producten ontwikkelen in 2012 energieproof beleid in 2011</p>	

Opgaven werk-gebied	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
	verbetering bij woningverbetering	<p>woningen van voor 1993 van energielabel te voorzien</p> <ul style="list-style-type: none"> Besloten om bij vervanging ketel HR+ ketel te installeren <p><u>Jaarverslag 2008</u> Na afronding van strat.voorbeleid in 2009, maatregelen opstellen; plan van aanpak in 2011</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> A Label: 24 procent B label: 3 procent C label: 22 procent D label: 36 procent E label: 11 procent F label: 4 procent</p>		

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders (anno 2010)	Op welke wijze in beeld bij WSR	Prestaties 2006-2010 volgens stakeholders	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
1. Beschikbaarheid betaalbare woningen				7
Geen prestatieafspraken met de gemeente Roermond, gemeente Roermond stuurt niet op volkshuisvesting omdat zij van de mening is toegedaan dat ontwikkelaars kennis genoeg hebben van de markt.	Regionale woonvisie Midden-Limburg, wijkanalyses	Afname aantal sociale huurwoningen (zie ook presteren naar opgave)	Ondernemingsplan spreekt van meer in evenwicht brengen van huurwoningen naar inkomen	
Onrechtmatige bewoning voorkomen	Convenant overbewoning en onrechtmatige bewoning	Jaarverslagen: geen onrechtmatige bewoning aangetroffen		
2. Leveren van kwaliteit van producten en diensten				8
Woontechnische kwaliteit op peil brengen, dienstverlening bij wensen laten aansluiten	Strategisch voorraadbeleid KWH-label Bewonersenquête en after sales	Zie presteren naar opgaven		
3. Leefbaarheid				7
Deelname aan projectgroep wijkbeheer in het Roermondse veld, overige activiteiten	Overleg informatie, wijkanalyses, wijkvisie Componistenbuurt, leefbaarheidsonderzoek 2010	Wijk rondgangen in Componistenbuurt optreden van huismeester en woonconsulent bij (dreigende) overlast zie verder presteren naar opgave		
Samenwerking met diverse zorgpartijen, om gezamenlijke producten en diensten aan bijzondere doelgroepen te bieden	Overleggen	Zie presteren naar opgaven		
4. Bouwproductie				
Inzetten op bijzondere doelgroepen	Overleggen met zorginstellingen en gegevens uit regionale woonvisie, marktonderzoek	Zie presteren naar opgaven		8
Starterswensen	Marktonderzoek, wijkanalyses	Zie presteren naar opgaven		
5. Overige opgaven				7
Schuldhelpverlening, beperken huurschuld	Convenant met gemeente Roermond, stuurgroep met maatschappelijk werk, gemeente Roermond, krediet bank en andere corporaties	Incassobeleid van corporaties is op elkaar afgestemd, eerste aanzet gegeven voor tweede kans beleid en de ontwikkeling van een laatste kansbeleid in 2010 met de gemeente, woningcorporaties en zorginstellingen.		
Omgeving, leefbaarheid en stakeholders	Ondernemingsplan, contacten met stakeholders	Zie presteren naar ambities		

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie van Woningstichting Roermond op economisch rendement vermogen.

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
Economisch rendement vermogen			8
<p>Tot 2009: rendementseis gebaseerd op WSW disconteringsvoet gecorrigeerd met rentabiliteitswaarde correctie (correctie was tussen 3,98 procent en 4,97 procent)</p> <p>Voor 2010 vastgesteld op: investeringen met laag risico 3,8 procent normaal risico 4,0 procent m.u.v. jongerenhuisvesting jongerenhuisvesting 3,0 procent hoog risico 8-10 procent</p>	jaarversla- -gen, notitie ten behoeve van raad van commissa rissen november 2009 onderne- mingsplan 2009- 2012	vermogensrendementen gemiddeld direct rendement over 2004-2008: 1,3 procent indirect rendement: 2006: 6,14 procent 2007: 13,4 procent (door in exploitatie nemen nieuwbouwprojecten anders -4,8 procent) 2008: 0,01 procent rendement e.v.: 2006: 8,45 2007: 10,14 2008: 4,41 rendement vv: 2006: 4,72 2007: 4,42 2008: 4,35	
Inzet van overmaat (indien van toepassing)			8
	correspon dentie CFV	2010: A1 oordeel: vermogen passend bij opgave Rentedekkingsgraad 1,3; kredietwaardig volgens WSW	
Solvabiliteitseis			8
minimale solvabiliteitseis van 10 procent op basis van historische kostprijs	jaarversla gen, CiP, correspon dentie WSW	solvabiliteit: 2006: 15,0 procent 2007: 12,75 procent 2008: 13,9 procent 2009: 14,79 procent CiP 2009: sterke daling in 2007 van volkshuisvestelijk vermogen als percentage balanstotaal (grote lening aangetrokken voor de nieuwbouwprojecten) ; weer hersteld in 2008	
Efficiënte bedrijfsvoering			8
in 2009: goede planning en controlcyclus opzetten	jaarver- slag 2009	In 2009 belangrijke slag gemaakt in het herijken van de processen en in beeld brengen van de risico's en opzetten risico-management Strategische risico's in beeld gebracht	

Governance

Visie op Governance	Bereikte doelen	Beoogde doelen	Cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is			7
<ul style="list-style-type: none"> • Onderschrijven Governance Code • In 2009 documenten en statuten in overeenstemming code • Gedrags/integriteitscode op website • Taken RvC: toezien op bestuur. Bestuur is verantwoordelijk voor realisatie doelstellingen, strategie, beleid, resultaatontwikkeling, evaluatie van uitgevoerd beleid en financiering, naleving wet- en regelgeving. • Toezichtskader RvC: BBSH, ondernemingsplan , begrotingen, treasurystatuut, activiteitenplan, SVB, regionale woonvisie Midden Limburg • RvC hanteert verschillende profielschetsen voor haar leden. • Jaarlijks zelfevaluatie. (Bron: Jaarverslag 2009)	<u>Jaarverslag 2009</u> <ul style="list-style-type: none"> • statuut ten aanzien van werkwijze raad geëvalueerd • directiestatuut herzien • geen aparte commissies ingesteld vanwege beperkte omvang corporatie • zelfevaluatie heeft plaatsgevonden • klokkeluidersregeling en integriteitscode in 2008 vastgesteld intern toezicht voldoet aan Aedescode: <ul style="list-style-type: none"> • scheiding tussen verantwoordelijkheden bestuur en rvc • raad beoordeelt functioneren bestuur • twee commissarissen treden af in 2010, vanwege bereiken van 12-jaarstermijn 	aanpassing statuut raad van commissarissen en directie/bestuur er in 2010	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen			6
Zie jaarverslag 2009/ondernemingsplan. wsr zal ieder jaar belangenhouders betrekken bij toetsen beleid	<u>Jaarverslag 2009</u> overleg gevoerd met <ul style="list-style-type: none"> • bewoners en hun vertegenwoordigers • gemeente Roermond, Weert, Maasgouw, Leudal en Roerdalen • maatschappelijke organisaties, zoals PSW, Proteion, Wel.kom, bemoeizorg, maatschappelijk werk, Mensana, MOV, COA en kredietbank • collegacorporaties WonenZuid, wonen Roer en Maas, Woongoed 2-duizend 	visitatie in 2010	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied			7
zie boven, .	zie boven; jaarverslagen uitgebracht actie ondernomen om met gemeente Roermond tot prestatieafspraken te komen, is de gemeente Roermond neemt daar geen actieve houding in aan. Ambtelijk wordt aangegeven dat de regionale woonvisie niet gereed was en dat zij deze regionale woonvisie nu nog aan het vertalen zijn naar een gemeentelijke woonvisie. In oktober 2010 heeft de woningstichting er op aangedrongen bij de directeur ROB en de ambtenaar volkehuisvesting om het volkshuisvestelijk overleg weer op te starten. Te meer daar het toewijzen van woningen onder de € 33.000 vanaf 1 januari een feit is en het goed is de gevolgen daarvan op gemeentelijk niveau te bespreken.	visitatie in 2010	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders			5
contact met omgeving is belangrijk, behoort tot doelstelling van ondernemingsplan	zie boven (rol van de stakeholders is beperkt geweest bij het voorliggende plan. Wel is in overleggen met afzonderlijke organisatie gesproken over de		

Visie op Governance	Bereikte doelen	Beoogde doelen	Cijfer
	toekomstige relatie en deze input is gebruikt in het ondernemingsplan. Organisaties zijn niet in staat geweest afzonderlijk op het voorliggende plan te reageren. Bij het nieuwe ondernemingsplan zullen zij nadrukkelijk betrokken worden.)		
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen			6
<ul style="list-style-type: none"> - Risicobeheersing en controlesystemen (Bron: Jaarverslag 2009) - Benoeming externe accountant door RvC 	<p><u>jaarverslag 2009</u> uitgebreide weergave van risico's en beheersmaatregelen in verslag over governance van bestuur opgenomen; risicobeheersing wordt door accountant toereikend geacht</p> <p>Accountant woont vergadering bij</p>		

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf.

De bruto bedrijfslasten bestaan uit lonen en salarissen, de sociale lasten en pensioenlasten en de overige bedrijfslasten. De bruto bedrijfslasten zijn gelijk aan de variabele exploitatielasten minus de onderhoudslasten.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige inkomsten verminderd met de contante waarde van de toekomstige uitgaven over de restant levensduur van het bezit. De bedrijfswaarde laat de verdien capaciteit zien van het bezit voor de resterende levensduur.

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

- A de financiële continuïteit is gewaarborgd en de corporatie zet haar middelen voldoende in;
- B1 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op middellange termijn in gevaar brengen (laatste drie jaar van de prognose);
- B2 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op korte termijn in gevaar brengen (eerste twee jaar van de prognose);
- C in nader onderzoek is vastgesteld dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen;
- D in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend indien de aangeleverde gegevens ernstige tekortkomingen bevatten of in grote mate onvolledig zijn, zal het CFV het oordeel D afgeven. Wanneer de corporatie niet binnen één maand alsnog gegevens aanlevert, zal het Fonds de Minister vragen stappen te ondernemen.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen in de jaarrekening van corporaties is het saldo van afzonderlijk gewaardeerde groepen van activa en de afzonderlijk gewaardeerde groepen van schulden, voorzieningen en overlopende posten. Bij woningcorporaties bestaat het eigen vermogen overwegend uit overige reserves en eventueel een herwaarderingsreserve of andere wettelijke reserves

Leningenportefeuille

De nominale waarde van langlopende leningen is de waarde die genoemd is van de leningen.

De rentabiliteitswaarde is de actuele waarde van de lening, dat wil zeggen de contante waarde van de toekomstige rentebetalingen en aflossingen, rekening houdend met de disconteringsvoet.

Netto bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten (variabele exploitatielasten minus onderhoud en de aan het onderhoud toegerekende personeelskosten), verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf. Deze bedragen zijn afgeleid uit de opgaven van de corporatie uit de enkelvoudige winst- en verliesrekening.

Netto kasstroom

De netto kasstroom wordt berekend door de netto variabele lasten in mindering te brengen op de huuropbrengsten. De variabele lasten betreffen de lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten, de onderhoudslasten en de overige bedrijfslasten. De variabele lasten worden vervolgens verminderd met de overige bedrijfsopbrengsten, de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf en de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en vormen daarmee de netto variabele lasten.

Onderhoudskosten

Deze kosten zijn opgebouwd uit de kosten voor klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud. Daarnaast zijn er kosten voor woningverbetering.

Rentedekkingsgraad

De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente aan verschaffers van vreemd vermogen kan worden betaald. Met andere woorden, hoe hoger de ratio, des te kleiner is het risico dat de corporatie de renteverplichtingen niet na kan komen.

Rentelasten op leningenportefeuille

De rentelasten van een corporatie zijn zowel afhankelijk van de omvang van de leningenportefeuille als van de rentevoet van door de corporatie aangetrokken leningen. Bij het weergegeven percentage rentelasten op de leningenportefeuille zijn zowel de langlopende leningen als de rentedragende kortlopende schulden meegenomen in de berekening.

Schuldverdienratio

De schuldverdienratio geeft de verhouding tussen de netto kasstroom (exclusief verkopen) en de langlopende schulden weer. Hierdoor is zichtbaar in hoeveel jaar de langlopende leningen uit de netto kasstroom zouden kunnen worden afgelost.

Solvabiliteit

Het eigen vermogen in procenten van het totale vermogen (balanstotaal) ultimo het boekjaar.

Vermogenovermaat

De vermogenovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerd weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen gebaseerd op het per corporatie door het Fonds vastgestelde risicoprofiel.

Volkshuisvestelijk vermogen

Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een (nadere) waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt.

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

Het betreft hier het volkshuisvestelijk vermogen in beeld gebracht voor het genoemde prognosejaar, rekening houdend met de voorgenomen activiteiten.

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

Om tot een uniformering van de bedrijfswaardeberekening te komen die het mogelijk maakt corporaties onderling goed met elkaar te vergelijken, is de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde ontwikkeld. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde komt op basis van zeven processtappen tot stand. Deze stappen zijn:

1. Moment van disconteren: kasstromen worden verspreid over het jaar gerealiseerd. Bij discontering wordt er een aanname gedaan voor alle kasstromen
2. Verkoopportefeuille bij het continuïteitsoordeel wordt rekening gehouden met toekomstige verkoopopbrengsten i.t.t. de berekening van de solvabiliteit
3. Parameters voor huurstijging, huurderiving, stijging van de onderhoudskosten en overige exploitatie-uitgaven
4. Resterende economische levensduur van het vastgoed
5. Restwaarde van de woningen aan het einde van de exploitatietermijn
6. Lastenniveau voor de woongelegenheden
7. Heffing. Het gaat hier om bijzondere projectsteun ten behoeve van de 40 wijken. Uitgangspunt is dat in 2008 voor 75 miljoen euro aan extra financiële ruimte beschikbaar is voor activiteiten voor de wijkactieplannen.

WOZ-waarde

Waarde van de woning zoals deze door de gemeente wordt gehanteerd voor de berekening van de onroerende zaak belasting. De WOZ-waarde wordt jaarlijks vastgesteld.