

Maatschappelijke visitatie Woningstichting Vaals

Woningstichting Vaals

Oprachtgever: Woningstichting Vaals

Rotterdam, 26 november 2015



Maatschappelijke visitatie Woningstichting Vaals

Woningstichting Vaals
Visitatieperiode 2010 tot en met 2013

Opdrachtgever: Woningstichting Vaals

Wouter Vos
Hugo ter Heegde
Marieke Kalkman

Rotterdam, 26 november 2015

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Woningstichting Vaals	9
Recensie	9
Scorekaart	11
Samenvatting	12
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Opgaven	18
1.3 Prestaties in het licht van de opgaven	19
1.4 Ambities	23
1.5 Ambities in relatie tot de opgaven	23
1.6 Beoordeling	24
2 Presteren volgens Belanghebbenden	25
2.1 Inleiding	26
2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	26
2.3 Beoordeling	26
2.4 Boodschap	29
3 Presteren naar Vermogen	31
3.1 Inleiding	32
3.2 Financiële continuïteit	32
3.3 Doelmatigheid	34
3.4 Vermogensinzet	35
3.5 Beoordeling	36
4 Presteren ten aanzien van Governance	37
4.1 Inleiding	38
4.2 Besturing	38
4.3 Intern toezicht	39
4.4 Externe legitimering en verantwoording	43
4.5 Beoordeling	44
Bijlagen	45
Bijlage 1: Position Paper Woningstichting Vaals	47
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie Woningstichting Vaals	50
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	51
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	53
Bijlage 5: CV's van de visitatoren	55
Bijlage 6: Bronnenlijst	59
Bijlage 7: Presteren naar Opgaven	60

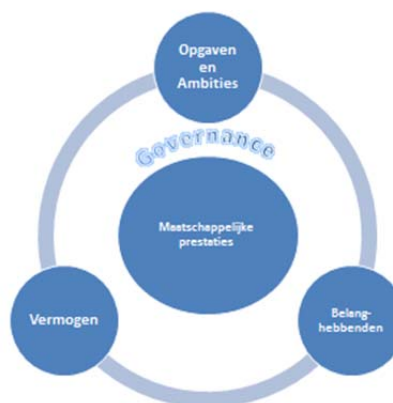
Voorwoord

Het visitatiestelsel

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

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

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



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

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

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

Aan het begin van de visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Woningstichting Vaals is een corporatie die opereert in het samenwerkingsverband Domaas¹. Tien van de Domaas corporaties hebben besloten de maatschappelijke visitatie gezamenlijk aan te besteden, hetgeen organiserend vermogen en daarmee tijd heeft gevergd van deze overwegend kleine corporaties. Woningstichting Vaals heeft Ecorys in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De feitelijke start van de visitatie was in 2015.

¹ Domaas is een samenwerkingsverband van 18 kleine woningcorporaties in Limburg en één corporatie uit Noord-Brabant. De 19 corporaties in dit samenwerkingsverband kiezen zowel voor zelfstandigheid als voor samenwerking. Samenwerking wordt gerealiseerd door kennis en kunde uit te wisselen. Doel is verbeteren van het bedrijfsmatig en maatschappelijk verantwoord functioneren. Deze community ondersteunt en draagt bij aan de realisatie van deze doelstellingen (Aedes.nl).

De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden over de periode 2010 tot en met 2013. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Wouter Vos, Hugo ter Heegde, Marieke Kalkman. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	3	4	5	6	7
Desk research					
Startbijeenkomst					
Interne interviews					
Belanghebbenden					
Concept rapport					
Interne bespreking					
Eindpresentatie					
Eindrapport					

De meetschaal

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

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

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

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

Leeswijzer

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

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

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

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper Woningstichting Vaals;
2. Bestuurlijke reactie Woningstichting Vaals
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Cv's van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

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

Woningstichting Vaals

Recensie

Woningstichting Vaals is een gedreven en degelijke corporatie in het zuidelijkste puntje van ons land. Met grote passie en gedrevenheid geeft de woningstichting invulling aan de opgave in het werkgebied. Men is sterk betrokken met de samenleving en de relatie met belanghebbenden is goed en constructief. De belanghebbenden zijn uitermate positief over deze relatie, maar ook over de feitelijke prestaties van de corporatie. Dit leidt tot een uitzonderlijk sterke score van de belanghebbenden. Ook de visitatiecommissie heeft een heel positief gevoel overgehouden aan de visitatie bij Woningstichting Vaals.

Uit gesprekken met belanghebbenden en gesprekken binnen de corporatie ontstaat het beeld van een aimabele, pragmatische organisatie die precies weet wat zij wil en wat er nodig is. Men is scherp naar elkaar en de buitenwereld. Deze eerlijkheid en pragmatische insteek is iets dat de corporatie ook in de position paper expliciet zelf verwoordt. We beluisteren een open en constructieve houding waarbij een realistisch beeld wordt geschetst van de mogelijkheden die de corporatie heeft om ook in de toekomst vorm te geven aan de volkshuisvestelijke opgave. Als zodanig zijn we als visitatiecommissie erg positief. Leggen we ons gevoel naast de cijfermatige uitkomsten van deze visitatie, dan vallen de cijfers eigenlijk wat tegen.

De publieke context en landelijk politieke opinie hebben geleid tot een toetsingskader in de visitatie die scherpe eisen stelt, niet alleen aan de prestaties, maar vooral ook aan de registratie en formele verantwoording. Het is hier waar het beeld van de corporatie en de visitatiemethodiek wat met elkaar botsen. De formele verantwoording en de papieren kaders zijn bij Woningstichting Vaals summier vormgegeven. We zien in de beleidscyclus en ten aanzien van het ondernemingsplan ruimte voor verbetering. Wil dit zeggen dat de corporatie het dan niet goed doet? Ons beeld blijft positief, maar we constateren dat er relatief veel vanuit de pragmatische insteek wordt opgepakt zonder dat dit in formeel beleid uitgebreid is vastgelegd. Belanghebbenden kijken voorbij deze registratie-eisen en ervaren dat de corporatie prestaties levert in het belang van de samenleving.

Desalniettemin kan de corporatie haar visie en focus beter borgen als meer is vastgelegd en wordt verantwoord. In onze optiek betekenen de lagere cijfers ten opzichte van vier jaar geleden niet dat de corporatie het slechter is gaan doen. We constateren vooral dat het toetsingskader scherper is geworden en dat de corporatie, bewust of onbewust, deze verscherping niet heeft gevolgd.

Dat wil overigens niet zeggen dat er niets gebeurd is. Integendeel. De corporatie heeft in lijn met de aanbevelingen uit de vorige visitatie de overstap gemaakt van een tweehoofdig, naar een eenhoofdig bestuur. Ten aanzien van de transformatieopgave zien we ook dat de corporatie zich bewust is van de uitdagingen en heeft ze een haarscherp beeld van hetgeen nodig is om duurzaam actief te kunnen blijven. Hier zijn hele praktische oplossingen voor bedacht die ook zijn doorgerekend. Vier jaar geleden werd ook al aangegeven dat de verslaglegging transparanter kon. Deze aanbeveling willen we graag herhalen. Er zijn wel zaken opgepakt, maar het blijft summier. Er is, mede in het licht van de vorige visitatie, ingezet op de empowerment van het managementteam. Daarnaast zijn de financiën verder versterkt. Dat deze zaken blijvend op de agenda staan lezen we ook in de position paper terug.

Hierbij willen we de corporatie nog het compliment maken dat zij ten aanzien van de governance de nodige stappen heeft gezet. De houding en visie die we aantreffen binnen de Raad van Commissarissen passen volgens de visitatiecommissie bij een moderne en goede corporatie. Er is meer afstand genomen tot de directie en ook tot het gemeentebestuur. Dit stelt de raad in staat om meer van afstand haar toetsende rol te vervullen. We vinden dit een moedige en zeer positieve stap van de huidige raad.

Woningstichting Vaals levert met de realisatie van het centrumplan een grote bijdrage aan de leefbaarheid en de aantrekkelijkheid van de kern Vaals. Door de helft van het salaris van de BOA te betalen, die in dienst is bij de gemeente Vaals en die de andere helft van het salaris betaald, levert de corporatie een buitengewone prestatie ten aanzien van de leefbaarheid. We constateren dat deze betrokkenheid en de wens om vooral kwaliteit te willen leveren een weerslag heeft op de personele bezetting van de corporatie. Deze bewuste keuze leidt tot een laag cijfer in relatie tot de benchmark. Het is typerend voor Woningstichting Vaals dat deze bewuste en te billijken keuzes niet duidelijk en expliciet verantwoord worden. Het zijn vooral de daden die voor de corporatie spreken, in mindere mate de woorden.

Aanvullende aanbevelingen:

- Blijf scherp op de governancevraagstukken. Volg de regels scherp en verantwoordt bewust ten aanzien van de elementen uit de governancecode.
- Zoek vanuit een positieve grondhouding de samenwerking met andere corporaties. De kennis, ervaring en overtuiging die we bij Woningstichting Vaals aantreffen, kan van meerwaarde zijn voor andere corporaties. Wellicht dat Woningstichting Vaals uit de samenwerking elementen kan meenemen met betrekking tot een scherpe verslaglegging en verantwoording

Vorige visitatie

In november 2009 heeft Woningstichting Vaals te Vaals opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van de Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen maart 2010 en april 2011. In bovenstaande recensie is reeds genoemd dat de corporatie zeer goed heeft gescoord bij de vorige visitatie, de gemiddelde eindbeoordeling kwam uit op een 8.

Scorekaart

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

Samenvatting

Profielschets

Werkgebied

Woningstichting Vaals is sinds 1900 werkzaam in de gemeente Vaals. De corporatie heeft ruim 110 jaar later een bezit van 1.615 huurwoningen (ultimo 2013). Daarnaast heeft de corporatie bijna 100 garages in bezit en 5 objecten die tot het 'overig bezit' behoren en een totaal metrage van 405 m² hebben. De corporatie is actief in de kernen Vaals, Lemiers en Vijlen.

In praktijk is Woningstichting Vaals de enige verhuurder van sociale huurwoningen in Vaals. Twee andere woningcorporaties hebben in Vaals nog ongeveer 22 en 6 sociale huurwoningen.

Woningstichting Vaals is door het CFV op basis van onder andere waarden vastgoed, bedrijfsvoering, financiële positie en perspectief geïnclassificeerd als een corporatie met een marktgevoelig bezit.

Woningbezit

Het woningbezit van Woningstichting Vaals bestaat voor een groot deel uit hoogbouw en meergezinsetagebouw met lift. Met name het aandeel hoogbouw ligt met 25% aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde van 11%. Voor meergezinsetagebouw met lift is het verschil kleiner (18% versus 15%). Dit houdt vanzelfsprekend in dat het aandeel eengezinswoningen en meergezinsetagebouw zonder lift lager ligt dan landelijk. Van het totale bezit zijn 228 woningen geschikt voor ouderen- en gehandicapten. 741 woningen zijn gelijkvloers (nultredenwoning).

Tabel 4. Woningbezit

Type woningen	Woningstichting Vaals	Landelijk
Eengezinswoningen	37,6%	42,1%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	19,1%	25,7%
Meergezinsetagebouw met lift	18,0%	14,6%
Hoogbouw	25,3%	11,2%
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,0%	6,1%
Totaal	100,0%	100,0%

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

Voor wat betreft de bouwperiode is opvallend dat Woningstichting Vaals relatief veel woningen heeft uit de periode 1945-1969 en vooral minder uit de periode 1980-1989.

De gemiddelde huurprijs per huurwoning ligt op € 435,- en is daarmee een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (€ 469,-) en de huurprijs bij de referentiegroep (€ 459,-). Wanneer gekeken wordt naar het percentage maximaal toegestane huur, dan ligt dit voor Woningstichting Vaals op 65% en daarmee nagenoeg gelijk met het landelijk beeld (68%). Het gemiddeld aantal woningwaarderingpunten ligt met 136 punten nagenoeg gelijk met het landelijk aantal (141). Dit betekent voor de huurders een gemiddelde prijs-kwaliteitverhouding van de huurwoningen.

Globale governancestructuur

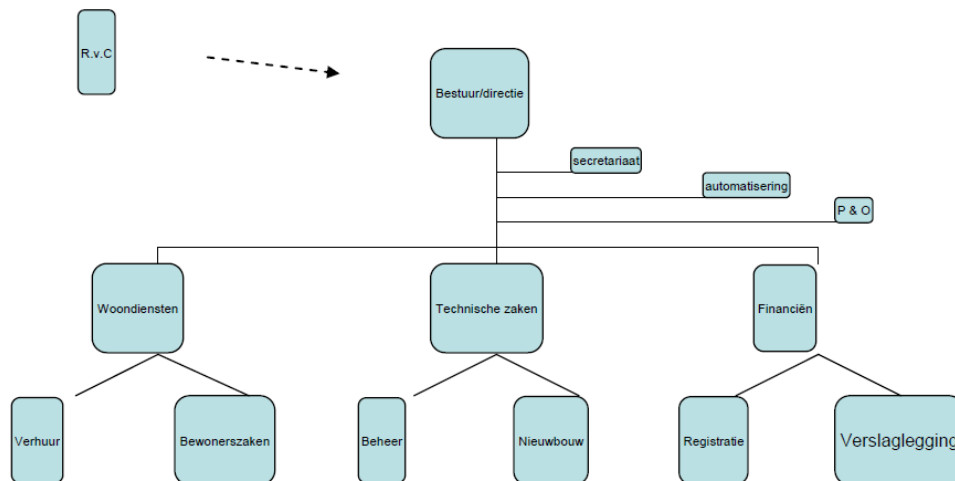
Organisatie

Over de jaren die deze visitatie beslaat bestond het bestuur uit 2 directeur-bestuurders, te weten de heer J. Lambrichts en de heer J. Duijsings. Zij hadden de algehele leiding over het werkapparaat van Woningstichting Vaals. Zij zijn verantwoordelijk voor (onder meer) de realisatie van de doelstellingen van de corporatie en leggen verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

De Raad ziet toe op het functioneren van de directeur-bestuurders en op de algemene gang van zaken in de corporatie en dienen de directeur-bestuurders, waar nodig, van advies (klankbordfunctie). Per 1 april 2014 is de heer Duijsings afgetreden als directeur-bestuurder en binnen de Woningstichting Vaals verder gegaan als lid van het Management Team. Per 1 april leidt de heer Lambrichts Woningstichting Vaals.

Ultimo 2013 telde de werkorganisatie 21 fte en evenveel medewerkers. In het personeelsbestand zijn 6 buitendienstmedewerkers en 1 huismeester inbegrepen.

Figuur 1. Organogram Woningstichting Vaals



Bron: Jaarverslag 2013, Woningstichting Vaals.

Woningstichting Vaals neemt deel in het samenwerkingsverband Domaas. Domaas is een samenwerkingsverband dat is begonnen met 18 kleine woningcorporaties in Limburg en één corporatie uit Noord-Brabant. Op dit moment zijn er in totaal nog 18 corporaties bij Domaas aangesloten. De corporaties kiezen zowel voor zelfstandigheid als voor samenwerking. Samenwerking wordt gerealiseerd door kennis en kunde uit te wisselen. Doel is verbeteren van het bedrijfsmatig en maatschappelijk verantwoord functioneren. Deze community ondersteunt en draagt bij aan de realisatie van deze doelstellingen (www.aedes.nl).

Verbindingen

Woningstichting Vaals heeft ultimo 2013 geen verbindingen. In de jaren voor 2013 had Woningstichting Vaals verbindingen met WS Vaals Projectontwikkeling BV en Stichting Buurtbeheerbedrijf Vaals "Gevawo".

WS Vaals Projectontwikkeling BV

WS Vaals Projectontwikkeling BV is op 25 januari 2007 opgericht met als doel te voldoen aan de voorwaarden van de VSO. De doelstelling van de BV was het ontwikkelen, verkrijgen, exploiteren, vervreemden, verbouwen en/of verbeteren van woningen en overige onroerende zaken. Tevens, in het kader en het belang van de volkshuisvesting binnen het werkgebied van de Woningstichting Vaals, het uitoefenen van holding, management, consultancy en beheeractiviteiten.

Met ingang van 1 december 2012 is deze vennootschap ontbonden.

Stichting Buurtbeheerbedrijf Vaals "Gevawo"

Op 21 juni 2001 is het buurtbeheerbedrijf Gevawo officieel van start gegaan. Dit is een gezamenlijke activiteit van de gemeente Vaals en de woningstichting. In 2007 heeft de Raad van Commissarissen van het buurtbeheerbedrijf Gevawo besloten om de activiteiten van Gevawo onder

te brengen bij Woningstichting Vaals. Op 27 september 2011 heeft de juridische fusie tussen Woningstichting Vaals en Gevawo plaatsgevonden.

Beoordeling

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

Tabel 2. Beoordeling

Perspectief	Prestatie	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	Ruim voldoende	7,0
Presteren volgens Belanghebbenden	Goed	8,3
Presteren naar Vermogen	Voldoende	6,1
Presteren ten aanzien van Governance	Voldoende	6,6

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,0

Woningstichting Vaals scoort ten aanzien van Presteren naar Opgaven en Ambities een ruime voldoende op de meetschaal van de visitatiemethodiek. Prestatieafspraken zijn gemaakt met de gemeente.

Op alle prestatievelden worden de prestaties in het licht van de opgaven beoordeeld met een ruime voldoende. De realisatie van de afgesproken opgaven ten aanzien van de 'huisvesting van de primaire doelgroep' ligt net iets onder hetgeen is afgesproken. Met name de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer wordt positief beoordeeld. Dit is in lijn met de beoordeling van de belanghebbenden, in de volgende paragraaf gaan we hier verder op in.

De ambities die Woningstichting Vaals heeft geformuleerd voor het eigen maatschappelijke presteren en de doelstellingen die daarvan de uitwerking zijn, zijn passend bij de externe opgaven. Daarbij komt dat de corporatie de ambities laat aansluiten op de veranderingen die in het speelveld van de corporatie spelen.

Presteren volgens Belanghebbenden

8,3

De maatschappelijke prestaties van Woningstichting Vaals worden door de belanghebbenden (gemeente Vaals en de huurdervereniging) met een 8,3 beoordeeld.

Uit dit cijfer spreekt veel waardering van de belanghebbenden voor de prestaties van de corporatie. Op geen enkel punt wordt lager dan een 7 gescoord. Huurders geven zelfs geen cijfer lager dan een 8. Ook over de relatie en communicatie en de betrokkenheid bij het beleid zijn de belanghebbenden positief gestemd. De belangrijkste boodschap van de belanghebbenden is dat Woningstichting Vaals, zolang dit (financieel) mogelijk is, zelfstandig moet blijven.

Presteren naar Vermogen

6,1

Op het gebied van Presteren naar Vermogen wordt Woningstichting Vaals beoordeeld met een 6,1. De corporatie is financieel gezond, voldoet aan alle gestelde normstellingen van de externe toezichthouders en hanteert op een actieve manier

vermogensbeleid. Daarnaast kan de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties ruim voldoende verantwoorden en motiveren. Een kanttekening die gemaakt moet worden is dat Woningstichting Vaals in vergelijking met andere corporaties geen sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft. De netto bedrijfslaten, personeelskosten per fte en het aantal verhuureenheden per fte hebben een negatieve afwijking ten opzichte van de benchmark. Dit is voornamelijk het gevolg van de bewuste keuze om een optimale dienstverlening na te sterven, onder andere door middel van een grote buitendienst. Woningstichting Vaals kan dit

expliciter in rapportage-documenten benoemen en verantwoorden en bekijken of er niet op een andere manier efficiëntieverbetering behaald kan worden.

Presteren ten aanzien van Governance

6,6

Woningstichting Vaals presteert met een gemiddeld cijfer van 6,6 boven de norm als het gaat om governance. De Plan-Check-Act-cyclus voldoet, maar is beknopt in documentatie opgenomen. Op dit punt kan de corporatie zich ontwikkelen.

De Raad van Commissarissen functioneert zoals van haar verwacht mag worden. De Raad van Commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurders en klankbord. De Raad van Commissarissen heeft een duidelijk beeld welke informatie nodig is om de toezichtrol te kunnen vervullen. Om toezicht te kunnen houden beschikt de Raad van Commissarissen over een zeer compleet toetsingskader. De frequentie van verschijnen van de sturingsinstrumenten is voor zowel de Raad van Commissarissen als bestuur duidelijk en ook wanneer deze worden besproken door de Raad van Commissarissen en het bestuur.

Gedurende het eerste jaar van de visitatie heeft de corporatie niet voldaan aan het beginsel dat er geen ex-bestuurder als voorzitter van de Raad van Commissarissen mag deelnemen en het beginsel dat de huurdersorganisatie minimaal twee commissarissen voordraagt. In het jaarverslag wordt geen uitleg gegeven waarom op deze punten is afgeweken.

De externe legitimering en openbare verantwoording van Woningstichting Vaals is ruim voldoende op orde. De corporatie is zeer bewust van haar omgeving, betreft belanghebbenden en maakt de geleverde prestaties kenbaar via verschillende openbare publicaties.

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woningstichting Vaals wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar (2010 tot en met 2013) worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

1.2 Opgaven

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

1.2.1 Regionale opgaven

In de Regionale Woonvisie Maastricht en Mergelland 2010-2020 wordt vastgesteld dat bevolkingskrimp en krimp van het aantal huishoudens grote invloed zal gaan hebben op de vraagzijde van de woningmarkt. De vraag verandert ook door een veranderende samenstelling van huishoudens als gevolg van individualisering en vergrijzing en de behoefte aan een geringere afstand tot voorzieningen wordt groter. Dit alles maakt functieverandering van gebouwen en woonomgeving vanuit een zorgvuldig ruimtegebruik en behoud of verbetering van de kwaliteit van de woonomgeving noodzakelijk. De regionale opgave vraagt om een aanpassing van de eigen woningbouwplannen, zodanig dat de gewenste transformatie van de woningvoorraad in de regio zoveel mogelijk tot stand wordt gebracht.

1.2.2 Lokale opgaven

Gemeente Vaals

Voor deze maatschappelijke visitatie is gebruikt gemaakt van de prestatieafspraken over de jaren 2010 tot en met 2013 die Woningstichting Vaals heeft gemaakt met de gemeente. De afspraken hebben onder meer betrekking op het huisvesten van de doelgroepen van beleid, ontwikkeling en uitbreiding van de voorraad, kwaliteit van het wonen en leefbaarheid, energiemaatregelen en wonen en zorg. De afspraken voorzien ook in twee evaluatiemomenten per jaar: in de loop van het derde kwartaal en in het vierde kwartaal.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Woningstichting Vaals werkt niet alleen samen met de gemeente, maar ook met anderen, zoals zorgpartijen. Met onder meer politie, de arrondissementsparketten Maastricht en Roermond en het UWV is de corporatie bijvoorbeeld partner in het Henneconvenant Limburg 2012. Een ander voorbeeld van samenwerking is het burenruzieteam, dat zich inzet om overlast te voorkomen.

1.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties in de periode 2010 tot en met 2013 van Woningstichting Vaals ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage 7. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,5	7,0
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7	
(Des)investeren in vastgoed	7,0	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	

1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

6,5

Met betrekking tot woningtoewijzing en doorstroming heeft Woningstichting Vaals in het Ondernemingsplan 2009-2013 geen eigen ambities geformuleerd. In de prestatieafspraken met de gemeente Vaals zijn op dit punt wel afspraken gemaakt. Deze betreffen, vanaf 2011, de vanuit Europa geformuleerde eis om 90% van de vrijkomende woningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tot aan een bepaalde, jaarlijks vast te stellen grens en het beschikbaar houden, vanaf 2010, van woningen die aan starters verkocht kunnen worden. In 2013 wordt tevens voorzien in gezamenlijke stimuleringsinitiatieven als het gaat om de doorstroming van ouderen, jongeren en mensen met een beperking. De 90%-eis wordt in het Ondernemingsplan 2013-2016 bij woningtoewijzing als uitgangspunt opgenomen.

Uit de stukken blijkt dat Woningstichting Vaals zich houdt aan deze afspraken: de 90%-eis wordt in acht genomen en er zijn jaarlijks de overeengekomen aantallen koopwoningen voor starters beschikbaar. Maar concrete prestaties over welk percentage van de vrijkomende woningen dan zijn toegewezen conform de Europese eis en of er ook daadwerkelijk woningen worden verkocht aan starters, worden in de documenten (jaarverslag, kwartaalverslagen, etc.). Wel blijkt uit de CiP publicatie dat Woningstichting Vaals in de visitatieperiode de 90%-eis ruim heeft gehaald.

Ook lijkt er in 2013 geen sprake te zijn van het overeengekomen gezamenlijke stimuleringsinitiatief rond doorstroming, maar in zijn algemeenheid geeft Woningstichting Vaals wel aan te streven naar een gedifferentieerde woningvoorraad, om daarmee doorstroming te stimuleren.

Ten aanzien van betaalbaarheid wordt in de beide Ondernemingsplannen, die gedurende de visitatieperiode van kracht zijn, vastgelegd dat 80% van de woningen van Woningstichting Vaals betaalbaar moet zijn en dat de huren niet hoger zullen zijn dan 70% van maximaal redelijk. In de prestatieafspraken met de gemeente wordt vastgelegd dat 80% van de woningvoorraad van Woningstichting Vaals tot de kernvoorraad moet behoren. In het eerste Ondernemingsplan wordt bovendien bepaald dat de jaaraanpassingen beperkt zullen blijven.

In alle jaren van de visitatieperiode behoort rond de 98% van het bezit tot de kernvoorraad. Uit Corporatie in Perspectief blijkt dat de huren van Woningstichting Vaals tijdens de hele periode de

70% toegestane huur niet overschrijden. De jaarlijkse huuraanpassingen zijn van 2010-2012 inflatievolgend; in 2013 komt bovenop de inflatie ook nog eens de wettelijk toegestane 1,5%.

Beoordeling

Als het gaat om woningtoewijzing en doorstroming is het niet goed mogelijk gebleken om vast te stellen dat de prestaties van de Woningstichting Vaals gelijk zijn aan de opgaven. Maar omdat de prestaties de opgaven wel in belangrijke mate lijken te evenaren, zijn de prestaties toch voldoende en is er een 6 voor gescoord.

Een ruime voldoende, dus een 7, scoort de corporatie met de prestaties op het gebied van betaalbaarheid. Deze zijn volledig in overeenstemming met de opgaven. Het eindcijfer voor 'Huisvesting van de primaire doelgroep' is een 6,5.

1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,0

Met de gemeente Vaals maakt Woningstichting Vaal gedurende de visitatieperiode afspraken over de bouw van appartementen als onderdeel van woonzorgcomplexen in Lemiers en Vijlen, respectievelijk 14 en 21 met daarbij een algemene ruimte voor bewonersactiviteiten. Beide projecten worden conform afspraak opgeleverd.

Woningstichting Vaals voert, eveneens in overeenstemming met de afspraken, van 2010 t/m 2013 WMO-aanpassingen aan haar woningen uit, waarbij opvalt dat het bedrag dat daarmee gemoeid is in 2013 substantieel lager is dan de jaren daarvoor. Volgens de corporatie heeft dit te maken met wijzigingen in het gemeentelijk WMO-beleid.

Beoordeling

De prestaties van Woningstichting Vaals met betrekking tot 'Huisvesten van bijzondere doelgroepen' zijn gelijk aan de opgaven. Hiermee scoort de corporatie een ruime voldoende, namelijk een 7.

1.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,7

Over woningkwaliteit zijn met de gemeente Vaals geen afspraken gemaakt. In het Ondernemingsplan 2009-2013 neemt Woningstichting Vaals zich voor extra investeringen te doen in de kwaliteit van het bestaande bezit. Op grond van het Strategisch Voorraadbeleid en een onderhoudsplanning, wordt gedurende de visitatieperiode jaarlijks onderhoud uitgevoerd aan de woningen voor bedragen rond de € 2 miljoen van 2010 t/m 2012 en ruim € 1,6 miljoen in 2013. De lagere kosten in 2013 hebben deels te maken met het verlagen van het btw-tarief voor schilder- en onderhoudswerkzaamheden, interne bezuinigingen en recessie in de bouw.

Ook over de kwaliteit van de dienstverlening zijn met de gemeente geen afspraken gemaakt. In het Ondernemingsplan 2009-2013 legt Woningstichting Vaals zich vast op het behalen van het KWH-label in 2010. Dit gebeurt ook daadwerkelijk en wel met cijfers die ruim boven het landelijk gemiddelde liggen. Dit geldt ook voor de cijfers die in 2011 en 2012 behaald worden. In 2013 vindt geen meting plaats, maar in 2014 weer wel. Deze laatste meting, die geleid heeft tot behoud van het label, valt buiten de visitatieperiode en telt zodoende niet mee in de beoordeling.

Op het gebied van energie en duurzaamheid neemt de corporatie zich in het Ondernemingsplan 2009-2013 voor investeringen te doen. Dit voornemen wordt bevestigd in het Ondernemingsplan 2013-2016; dan wordt ook de intentie opgenomen om bij bewoners gedragsverandering op dit punt te stimuleren. In de prestatieafspraken met de gemeente Vaals wordt een ECP-norm vastgesteld van 0,6. Ook worden diverse energiemaatregelen overeengekomen, waaronder de plaatsing van

gasabsorptiepijpen in een complex aan de Lange Akker. In 2012 verschijnt het energiebeleidsplan, dat is geschreven naar aanleiding van het verschijnen van het Landelijk Energieconvenant Corporatiesector, dat door Woningstichting Vaals wordt onderschreven. Het energiebeleidsplan voorziet onder meer in een groen label (A, B of C) voor 50% van de woningen in 2013.

De corporatie levert in de visitatieperiode diverse prestaties op het terrein van energie en duurzaamheid. Zo worden vanaf 2010 in de nieuwbouwwoningen energiezuinige installaties geplaatst. In 2011 investeert de corporatie in duurzame energieopwekking en worden, zoals met de gemeente afgesproken, gasabsorptiepompen in het complex aan de Lange Akker geplaatst. Er worden beveiligingsschakelingen en zonnecellen aangebracht in 't Heemte en mini WKK-toestellen geplaatst in het complex Moretti/Ceresstraat. Ook in 2012 worden op een aantal complexen zonnepanelen geplaatst en verbetert het energielabel van een mutatiewoning bij een pilot labelverbetering van G naar A. In 2013 worden 30 appartementen voorzien van micro WKK-toestellen en krijgen 36 woningen spouwmuurisolatie. Alle jaren wordt gestuurd op de met de gemeente overeengekomen ECP-normen.

Beoordeling

Zowel tijdens de vorige visitatie als van 2010 t/m 2012 liggen de onderhoudslasten per vhe hoger dan die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. In 2013 is het omgekeerde beeld te zien. De afname in onderhoudskosten wordt in het jaarverslag beargumenteerd. Dit in combinatie met het feit dat de staat van het bezit goed is, wat ook door de belanghebbenden wordt gezien, heeft de visitatiecommissie tot het oordeel gebracht dat de prestaties van Woningstichting Vaals, als het gaat om woningkwaliteit, ruim voldoende zijn; zij zijn gelijk aan de (eigen) opgaven en dus met een 7,0 beoordeeld.

Wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening zijn geen externe opgaven gevonden, maar de eigen ambitie om in 2010 het KWH-label te halen, wordt waargemaakt. Met zowel in dat jaar als in de jaren daarna cijfers die de landelijke gemiddelden overtreffen, levert Woningstichting Vaals een prestatie die de opgave overtreft. Op dit punt wordt daarom een 8 gescoord.

Ook de prestaties rond energie en duurzaamheid overtreffen de opgaven, zoals die blijken uit de afspraken met de gemeente en de eigen Ondernemingsplannen. De geleverde prestaties zijn in overeenstemming met het Landelijk Energieconvenant Corporatiesector. De corporatie scoort voor energie en duurzaamheid een 8.

Het gemiddelde cijfer voor 'Kwaliteit van de woningen en woningbeheer' is een 7,7.

1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,0

In de beide Ondernemingsplannen worden aantallen nieuwbouwwoningen genoemd. In het Ondernemingsplan 2009-2013 is het voornemen van Woningstichting Vaals vastgelegd om elk jaar gemiddeld 22 woningen op te leveren. In het daarop volgende Ondernemingsplan neemt de corporatie zich voor 131 nieuwbouwwoningen op te leveren. Binnen de plannen wordt geen onderscheid gemaakt tussen zorgwoningen en niet zorgwoningen. Met de gemeente wordt in zijn algemeenheid afgesproken te bouwen volgens de eisen van Woonkeur en in het bijzonder om in Vijlen zes patiowoningen en zes eengezinswoningen op te leveren.

Als 2009 wordt meegerekend wordt het gemiddelde aantal van 22 nieuwbouwwoningen per jaar behaald door onder andere de oplevering in de jaren 2010 t/m 2013 van 14 nieuwbouwwoningen, de 22 zorgappartementen in Vijlen en de 14 zorgappartementen in Lemiers. Conform de afspraken met de gemeente wordt in 2013 de nieuwbouw in Vijlen opgeleverd.

Nieuwbouwwoningen voldoen aan de eisen van Woonkeur.

Over sloop wordt met de gemeente Vaals één concrete afspraak gemaakt: de sloop van zes woningen in Lemiers. Deze vindt ook plaats.

De afspraken over de verbetering van bestaand bezit betreffen uitsluitend de herstructurering van het centrum van Vaals. Dit is een langjarig proces, waarin gedurende de visitatieperiode een aantal stappen wordt gezet.

Met betrekking tot maatschappelijk vastgoed zijn ex- en intern geen opgaven gevonden.

Het Ondernemingsplan 2009-2013 voorziet in de verkoop, gedurende de planperiode, van 33 woningen uit het bestaand bezit. In de periode daarna (van 2013-2016) zouden, conform het Ondernemingsplan voor die periode, woningen moeten worden verkocht. Met de gemeente worden geen aantallen te verkopen woningen overeengekomen, wel worden in de prestatieafspraken de woningen benoemd die voor verkoop in aanmerking komen.

In 2010 verkoopt Woningstichting Vaals vijf woningen, in 2011 drie, in 2012 zes en in 2013 tien. Omdat er in 2009 al 10 woningen zijn verkocht komt het totaal verkochte woningen in de periode 2009-2013 uit op 34, en voldoet de corporatie aan de eigen doelstelling.

Beoordeling

Als het gaat om de nieuwbouw van woningen worden de eigen doelstellingen waargemaakt en worden de afspraken met de gemeente nagekomen. De prestaties op dit punt zijn daarmee gelijk aan de opgaven; Woningstichting Vaals scoort dan ook een ruime voldoende en derhalve een 7. De ene prestatie op het gebied van sloop is gelijk aan de opgave, wat een 7 betekent. Ook de afspraken met betrekking tot de herstructurering van het centrum van Vaals worden nagekomen; hiervoor scoort de corporatie eveneens een 7.

De verkoop van woningen is gelijk aan de eigen ambities op dit punt. Woningstichting Vaals scoort hier een 7.

Het gemiddelde cijfer voor '(Des)investeren in vastgoed' is een 7.

1.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

Het Ondernemingsplan 2009-2013 voorziet in het creëren en stimuleren van leefbaarheid. Woningstichting Vaals wil hieraan op jaarbasis gemiddeld € 300.000,- uitgeven. In het daarop volgende Ondernemingsplan wordt leefbaarheid aangemerkt als speerpunt, waarbij wordt aangetekend dat in Vaals de nadruk komt te liggen op het aantrekkelijk maken van het centrum en in Lemiers en Vijlen op het behoud van de kwaliteit van de beide kernen als woongemeenschap. In de prestatieafspraken met de gemeente Vaals is leefbaarheid eveneens een speerpunt, meer specifiek zijn dit initiatieven die tot doel hebben het sociale klimaat in wijken en buurten te verbeteren en het veiligheidsgevoel van burgers te bevorderen.

Gedurende de visitatieperiode worden diverse leefbaarheidsactiviteiten ondernomen, die inhoudelijk stroken met de gemaakte afspraken met de gemeente en de eigen ambities. Zo wordt een bijdrage geleverd aan buurtbeheer en buurtbemiddeling door zichtbaarheid in de wijk in de persoon van woonconsulenten en een flattoezichthouder. Er wordt een Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA) ingezet voor extra fysieke en sociale veiligheid en er komen inzamelplekken voor huisvuil, speeltoestellen en noodverlichting. Woningstichting Vaals participeert in het zogenaamde burenruzieteam met gemeente, politie en welzijnsinstellingen. Dit gebeurt echter pas nadat de corporatie zelf in gesprek is getreden met de betrokkenen en dit geen soelaas

heeft geboden. In de praktijk komt het burenruzieteam nauwelijks in actie. Tenslotte sponsort de corporatie ook diverse plaatselijke evenementen. Bijna een derde van de woningen heeft het PKVW. De leefbaarheidsuitgaven variëren van € 261.062,- in 2010 tot € 139.763,- in 2013.

Beoordeling

Aard en omvang van de inspanningen die Woningstichting Vaals levert op het terrein van leefbaarheid overtreffen de in- en externe opgaven. Financieel gezien blijven de prestaties in 2011 en 2012 achter bij de eigen ambities, maar zijn ze in de ogen van de visitatiecommissie wel voldoende. De corporatie scoort voor 'Leefbaarheid' een 7.

1.4 Ambities

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

1.4.1 Ondernemingsplan 2009-2013

Woningstichting Vaals legt zich in het Ondernemingsplan 2009-2013, Samen werken, vast op twaalf doelstellingen, die worden uitgewerkt in deels SMART gemaakte plannen. Vervolgens wordt een aantal thema's nader uitgewerkt: dienstverlening, vertrouwde kwaliteit, leefbaarheid, ontwikkeling van het vastgoed, maatschappelijk ondernemerschap, omgeving, samenwerking met stakeholders en professionele organisatie en financiën.

1.4.2 Ondernemingsplan 2013-2016

In het Ondernemingsplan 2013-2016, Samen voor een leefbaar Vaals, wordt eerst een schets gemaakt van de ontwikkelingen in stad, regio en land waarmee Woningstichting Vaals zich geconfronteerd ziet. Op basis van een visie komt de corporatie tot de missie:

Tegen de achtergrond van krimp dragen we samen met onze partners een integrale verantwoordelijkheid om de gemeente Vaals als aantrekkelijke woon- en leefgemeente sterker op de kaart te zetten. Daarin zorgen wij voor de huisvesting van een brede doelgroep, leveren een belangrijke bijdrage aan het nieuwe centrum van Vaals en voegen kwaliteit toe in de kernen Vijlen en Lemiers. Op deze manier willen we maximaal profiteren van de unieke ligging van Vaals in het grensgebied met Aken.

Uitgaande van de kernwaarden flexibel, pragmatisch en betrouwbaar worden daarna drie speerpunten benoemd: leefbaarheid Vaals, evenwichtige vastgoedportefeuille, organisatie met daadkracht. Deze worden uitgewerkt in doelstellingen die waar mogelijk SMART zijn en die op hun beurt worden vastgelegd in een planningschema.

1.5 Ambities in relatie tot de opgaven



Conform het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) stelt Woningstichting Vaals voorafgaand aan elk jaar een overzicht op van de activiteiten die de corporatie het nieuwe jaar wil ontplooiën. Het activiteitenoverzicht vormt de input voor de prestatieafspraken met de gemeente, die in Vaals eveneens per jaar worden overeen gekomen.

Hoewel de activiteitenoverzichten de prestatievelden van het BBSH volgen en een directe koppeling met de ondernemingsplannen ontbreekt, blijkt bij nadere inspectie die koppeling wel

degelijk impliciet aanwezig. En omdat de prestatieafspraken worden gemaakt met inachtneming van het activiteitenoverzicht, zijn de ambities en de externe opgaven min of meer gelijk. Om die reden worden de ambities beoordeeld als passend bij de externe opgaven in het werkgebied en voldoet Woningstichting Vaals aan het ijkpunt voor een 6.

De eigen ambities zijn tot stand gekomen na een analyse van de omgeving, die met name in het tweede Ondernemingsplan grondig is uitgewerkt. Hiervoor heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend.

Beoordeling

De ambities die Woningstichting Vaals heeft geformuleerd voor het eigen maatschappelijke presteren en de doelstellingen die daarvan de uitwerking zijn, zijn passend bij de externe opgaven. Hiermee voldoet de corporatie aan de minimale eis voor een 6. Een pluspunt is toegekend voor de aansluiting van de ambities op de veranderingen in de omgeving, waarmee het cijfer voor 'Ambities in het licht van de opgaven' uitkomt op een 7.

1.6 Beoordeling

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

Tabel 1.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer	Weging		Eindcijfer
<i>Prestaties in het licht van de opgaven</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,5	7,0	75%	7,0
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7			
(Des)investeren in vastgoed	7,0			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0			
<i>Ambities in relatie tot de opgaven</i>	7	25%		

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

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

2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Ook moeten overige belanghebbenden betrokken worden. Doordat het werkgebied van Woningstichting Vaals een beperkte omvang heeft en daardoor overzichtelijk is, hanteert de corporatie korte en directe lijnen met de huurders en gemeente. Er is slechts in sporadische gevallen contact met andere partijen. Dit is voor Woningstichting Vaals de reden geweest om in deze maatschappelijke visitatie geen overige belanghebbenden te betrekken. In bijlage 7 is opgenomen welke belanghebbenden zijn betrokken.

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

2.3 Beoordeling

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

2.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/2) en gemeente (1/2). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

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

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Involed op beleid	9	7,5	n.v.t.	8,3
Gemiddeld				8,3

Het algehele oordeel van de geïnterviewde belanghebbenden op het totaal van geleverde prestaties, relatie en beleidsbeïnvloeding bedraagt een 8,3. Een cijfer dat gelijk staat aan de kwalificatie 'goed' volgens de methodiek. En een cijfer waar de corporatie zeer troost op kan zijn. Op geen enkel onderdeel scoort de corporatie lager dan een 7, de huurders geven zelfs geen cijfer lager dan een 8. Uit deze cijfers blijkt de waardering die de belanghebbenden voor de geleverde prestaties hebben. In het vervolg van deze paragraaf wordt de beoordeling van de belanghebbenden op de prestatievelden nader toegelicht.

Huisvesten van de primaire doelgroep

8,0

De belanghebbenden geven onder dit punt aan dat de huisvesting van de primaire doelgroep goed op orde is. De huurdersvereniging is van mening dat de corporatie aandacht heeft voor de betaalbaarheid van de woningen. De corporatie doet op dit punt wat binnen haar mogelijkheden ligt om de huren laag te houden ondanks dat zij worden belemmerd door de financiële heffingen die de regering opwerpt.

De gemeente spreekt waardering uit voor het feit dat er geen lange wachttijden zijn voor sociale woningen.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8,0

De beoordeling van de gemeente en de huurdersvereniging verschilt op dit prestatieveld relatief het sterkst. De huurdersvereniging geeft de corporaties een 9, mede vanwege de inspanningen die de corporatie heeft geleverd op het geschikt maken van woningen voor ouderen. Door de flatwoningen gelijkvloers te maken, de toiletten aan te passen en een systeem aan te leggen waarmee de deuren van de gemeenschappelijke ruimtes automatisch openen zijn de woningen geschikt gemaakt voor ouderen en mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel. Ook in het geval er specifieke aanpassingen voor individuele huurders gewenst zijn, worden deze vrijwel direct door de corporatie opgepakt. De huurders roemen deze sociale insteek.

Een ander positief punt die de huurders benoemen is het woon-zorg-complex. De huurdersvereniging heeft van de bewoners te horen gekregen dat zij zeer tevreden zijn met de woningen en met name de gemeenschappelijke ruimtes.

De beoordeling van de gemeente is met een 7 lager dan die van de huurdersvereniging, maar nog altijd ruim voldoende. De gemeente is namelijk van mening dat Woningstichting Vaals in de afwegingen die zij maakt op het vlak 'huisvesten van de bijzondere doelgroep' soms iets te commercieel beredeneerd, waarmee de gemeente meent dat de corporatie te veel op huurinkomsten gericht is. In het gesprek heeft de gemeente een aantal voorbeelden aangehaald waarop zij haar mening baseert. Een daarvan was de manier waarop de corporatie omgaat met huisuitzettingen. De gemeente wil in het vervolg graag betrokken worden voordat er wordt overgaan tot huisuitzetting.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

8,5

De kwaliteit van de woningen is 'boven alle twijfel verheven', aldus de gemeente. De corporatie doet erg veel om de kwaliteit van de woningen te verbeteren. Zelfs de burgemeester krijgt dat te horen van de huurders van Woningstichting Vaals. Een ander punt dat aan de basis van de positieve beoordeling van de gemeente ligt is dat de corporatie heel veel op het gebied van energie en duurzaamheid doet. De corporatie is milieubewust en heeft

een aantal vooruitstrevende maatregelen getroffen die mede met behulp van subsidies uitgevoerd konden worden.

De huurdersvereniging haalt binnen dit prestatieveld het onderhoud aan om hun cijfer te onderbouwen. Het onderhoud is zeer goed en verloopt volgens een jaren plan. In het geval van een mankement komt er zeer snel iemand langs om het euvel te verhelpen. Binnen dit aspect is de huurdersvereniging blij met het feit dat de corporatie een eigen buitendienst heeft. Deze medewerkers zijn bekend met de woningen en kunnen een probleem in veel gevallen meteen oplossen.

De huurders bevestigen dat er veel aandacht wordt besteed aan energie en duurzaamheid. De corporatie is druk bezig om de energielabels van de woningen omhoog te brengen door voornamelijk, maar niet uitsluitend, isolerende maatregelen te treffen.

(Des)investeren in vastgoed

8,5

De gemeente is zeer content met Woningstichting Vaals als partner bij de ontwikkeling van het centrumplan Vaals. In dit plan is de gemeente verantwoordelijk voor de openbare ruimte en Woningstichting Vaals voor het vastgoed. De corporatie draagt wat dat betreft het risico van de ontwikkeling. Naast deze ontwikkeling is de corporatie ook betrokken bij andere ontwikkelingen zoals in Kerkeveld. De corporatie neemt een grote verantwoordelijkheid bij de ontwikkeling van Vaals en doet daarvoor forse investeringen.

De huurdersvereniging is een zelfde mening toebedeeld. Zij voegt hieraan toe dat de corporatie voldoende actief is en niet op het geld zit.

Kwaliteit van wijken en buurten

8,0

De gemeente ziet een gezamenlijke verantwoordelijkheid op de onderdelen die binnen het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten valt, zoals leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en de aanpak van overlast. Op deze elementen speelt de corporatie nu al een belangrijke rol, maar daar kan volgens de gemeente altijd een schepje bovenop. De gemeente vindt het daarnaast jammer dat het budget voor leefbaarheid, dat 125.000 euro per jaar bedroeg, naar beneden is bijgesteld.

De huurdersvereniging vindt de geleverde inspanningen van de corporatie 'heel goed'. Woningstichting Vaals heeft veel bankjes en groen aangelegd. Ondanks dat het niet altijd lukt, doet de corporatie alle moeite om conflicten (zoals burenruzies) op te lossen. Zo gaat de corporatie in gesprek met de overlastveroorzakers. Zij wachten niet af totdat een andere hulpverleningsinstantie of de gemeente in actie komt.

Ten slotte is de huurdersvereniging zeer lovend dat de corporatie een externe partij inschakeld om in geval van ijzel zout te strooien op de voetpaden in de wijken waar zij bezit heeft.

2.3.2 Relatie en communicatie

8,5

De relatie en wijze van communicatie wordt beoordeeld met een 8,5. De huurdersvereniging geeft desgevraagd aan dat ze goed op de hoogte worden gehouden en frequent contact hebben met de corporatie, zowel met de medewerkers als met het bestuur. In dit verband noemt de corporatie ook specifiek dat de heldere manier van informeren erg wordt gewaardeerd door alle huurders. Zaken die de huurders aangaan worden helder en op een begrijpelijke manier uitgelegd. Er wordt ruim op tijd gecommuniceerd en de hoeveelheid informatie is precies goed: 'niet te veel en niet te weinig'.

De gemeente is ook zeer tevreden over de relatie en communicatie met de corporatie. Informatie komt snel en vanzelf, in het enkele geval dat de gemeente wel om informatie moet vragen wordt dat zeer snel opgepakt. Er zijn onderling geen geheimen. In de planfase van projecten wordt open kaart gespeeld wat het resultaat en de snelheid uiteindelijk ten goede komt. Bij de uitvoering zorgen de korte lijnen er voor dat er snel en frequent updates worden gegeven. Ook op strategisch niveau over meer algemene zaken wordt een aantal keer per jaar constructief overleg gevoerd.

2.3.3 Invloed op beleid

8,3

Jaarlijks organiseert de corporatie een bijeenkomst waarvoor de huurdersvereniging, de wijkraden en het college voor wordt uitgenodigd. Dit is zeer goed georganiseerd. De gemeente geeft als kanttekening dat met het oog op de nieuwe Woningwet mogelijkheden zijn om de samenwerking verder te intensiveren door ook samen een visie voor de gemeente Vaals te formuleren.

De mening van de huurders wordt bij beleidsvorming gehoord. In het aller eerste stadium wordt de huurdersvereniging betrokken en de kans geboden om inspraak te plegen. De huurdersvereniging ziet de punten die zij in het beleidsvormingsproces hebben aangestip ook daadwerkelijk terug in het uiteindelijke beleid.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Woningstichting Vaals?

De belanghebbenden hebben Woningstichting Vaals gekenmerkt met enkele kernwoorden, die in de onderstaande figuur zijn verwerkt.

Figuur 2.1 Woningstichting Vaals in kernwoorden



Verantwoordelijk
Laag drempelig
Integer
Communicatief
Open
Reeel
Korte lijnen
Actief
Sociaal

2.4.2 *Hebt u een boodschap voor Woningstichting Vaals?*

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

Gemeente

- Betrek de gemeente alvorens over te gaan op huisuitzetting
- Blijf dicht bij de huurder staan
- Zet niet in op een fusie
- Zoek samenwerking met andere corporaties

Huurdersvereniging

- Blijf zo lang als dat (financieel) kan zelfstandig
- Zoek de samenwerking met Simpelveld en Kerkrade
- Ga zo door!

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

3.2 Financiële continuïteit

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

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

3.2.1 Vermogenspositie

Toezichtbrief:

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

Op basis van dit onderzoek heeft het CFV vastgesteld dat er onvolkomenheden ten aanzien van de indiening van het dVi hebben plaatsgevonden, waarna er omvangrijke aanpassingen zijn doorgevoerd in de aangeleverde gegevens. Het CFV heeft de corporatie verzocht in het vervolg zorgvuldigheid te betrachten bij het indienen van de financiële gegevens.

Met betrekking tot de liquiditeit heeft het CFV zich gericht op de niet-Daeb investering inzake het Centrumplan Vaals. Ten tijde van het onderzoek van het CFV waren de plannen reeds aangepast waardoor de niet-Daeb activiteit gereduceerd is en omgezet is naar Daeb activiteiten. Het CFV concludeert dat daarmee het financieringsrisico is teruggebracht.

Solvabiliteit

Op basis van de financiële stukken van de corporatie blijkt dat Woningstichting Vaals in de jaren 2010 tot en met 2013 voldoende solvabel is geweest en voldoet aan de solvabiliteitseis van 20% (WSW) op basis van bedrijfswaarde. In de jaren 2010 en 2011 berekende de corporatie de solvabiliteit nog op basis van historische kostprijs. Vanaf 2012 is, in lijn met de normen van het WSW, overgestapt naar een solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde. In 2012 en 2013 lag de solvabiliteit respectievelijk op: 31,7% en 37,4%.

Kredietwaardigheid

Woningstichting Vaals is in de jaren 2010 tot en met 2013 als voldoende kredietwaardig beoordeeld door het WSW. Het WSW geeft in haar brief aan dat de financiële spankracht van Woningstichting Vaals in de afgelopen jaren afgenomen is, voornamelijk als gevolg van investeringen in de ontwikkelingen in Lemiers en Veilen. Daarnaast geeft het WSW aan dat toekomstige projecten niet eerder moeten worden opgestart voordat het onrendabele deel op voorhand is afgedekt door gerealiseerde woningverkoop. In de ingediende dPi 2012 had Woningstichting Vaals de huurtoeslagheffing vanaf 2014 nog niet doorgerekend. Ook met betrekking tot dit punt heeft het WSW het belang om dit te doen, net zoals de saneringsbijdrage, aangestipt.

Ten slotte wordt in de brief van 2013 aangegeven dat het renterisico in 2017 en 2019 hoger is dan de norm van 15%, die het WSW hanteert. Het WSW heeft daartoe opgemerkt dat er rekening gehouden dient te worden met de gestelde norm.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. Vanuit het WSW is in 2012 een minimale ICR van 1,4 als norm gesteld. In 2011, 2012 en 2013 heeft Woningstichting Vaals aan deze norm voldaan

Loan to value

De loan to value (langlopende schulden/volkshuisvestelijke exploitatiewaarde) ligt in 2013 op 63%. De meerjarenprognose laat een kleine stijgende lijn zien tot 2015 waarna de loan to value terugloopt naar 62% in 2017. Hiermee voldoet de corporatie aan de norm van het WSW van een maximale loan to value van 75%.

Debt Service Coverage Ratio

De debt service coverage ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW stelt een norm van ten minste 1,0. De DSCR lag in de visitatieperiode ruim boven het minimum, 3,8 in 2012. De prognoses laten een opgaande lijn zien.

3.2.2 Vermogensbeleid

De corporatie hanteert een actief vermogensbeleid. In het Ondernemingsplan 2013-2016 is een korte paragraaf opgenomen waarin de visie staat verwoord om maatschappelijke opgaven financieel te kunnen dragen. Er is duidelijk vastgelegd op basis van welke parameters gestuurd wordt. In het document 'Financiële sturing Raad van Commissarissen en Bestuur' van maart 2011 is vastgelegd welke parameters beschikbaar zijn, wie en op welke basis deze worden besproken door het bestuur en de RvC.

In 2011 is de corporatie van accountant overgestapt. Samen met de accountant is een traject gestart om de huidige financiële positie te beoordelen, kansen en bedreigingen in kaart te brengen en die te analyseren. Hierbij is onder andere gebruik gemaakt van modellen waarbij vanuit een

businesscase diverse varianten, vanaf de meest positieve tot de meest negatieve scenario's zijn berekend.

Woningstichting Vaals heeft in de jaarverslagen over 2010 tot en met 2013 de vermogenspositie op een duidelijke manier beschreven en onderbouwd. In het jaarverslag is bijvoorbeeld jaarlijks een paragraaf over de risicoportefeuille opgenomen waar de financiële risico's met betrekking tot leningen voor de aankomende 10 jaar in kaart worden gebracht. De meer actuele vermogenspositie wordt inzichtelijk gemaakt door middel van (financiële) kwartaalrapportages. Deze rapportages geven een compleet beeld van de vermogenspositie en zijn voorzien van een analyse waarin de betekenis van de cijfers voor Woningstichting Vaals worden geïnterpreteerd.

3.3 Doelmatigheid

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

4 In vergelijking met vergelijkbare corporaties heeft Woningstichting Vaals geen sobere en doelmatige bedrijfsvoering. Hierdoor voldoet de corporatie niet aan het minimale ijkpunt voor een 6. Een plan om de doelmatigheid te verbeteren zien wij niet terug in de documentatie van de corporatie. Hiervoor wordt een tweede minpunt toegewezen. Het eindoordeel voor de doelmatigheid komt daarmee uit op een 4.

3.3.1 Netto bedrijfslasten

Woningstichting Vaals kijkt op drie parameters in negatieve zin af van de referentiegroep waar zij toe behoort en het landelijk gemiddelde. De bedrijfslasten per verhuureenheid liggen hoger, voor de personeelskosten per fte geldt zelfs dat er een forse negatieve afwijking bestaat. Ook het aantal verhuureenheden per fte heeft een negatieve afwijking. In vergelijking met de benchmark worden minder woningen per medewerker gemanaged. Deze afwijking is echter goed uit te leggen (zie hieronder).

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

				Toename 2010-2013 in %		
	Corporatie	Referentie	Landelijk	Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	1.206	1.128	1.091	-9,2	-15,6	9,4
Personeelskosten / fte	77.778	71.018	72.323			
Aantal vhe / fte	79	94	97			

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

In het Ondernemingsplan 2013-2016 schrijft de corporatie dat zij bij huurders bekend staat als een woningcorporatie die een optimale dienstverlening nastreeft. Het uitgangspunt is een goede dienstverlening. Bijvoorbeeld om huurders goed te woord te kunnen staan, het snel op kunnen pakken van reparatieverzoeken, zorgdragen voor betaalbare woningen en voorkomen dat (potentiele) huurders tussen wal en schip vallen. Impliciet geeft de corporatie hiermee een verklaring voor de negatieve afwijking op de benchmark.

Expliciet geeft de corporatie aan dat een relatief kleine organisatie het nadeel heeft dat zij op een aantal terreinen kwetsbaar zijn. Zo kent onderlinge vervangbaarheid zijn grenzen. Ook nemen de eisen die aan het functioneren van woningcorporaties gesteld worden toe. Complexere wet- en regelgeving en de vertaalslag naar beleid vraagt om meer specialistische kennis. In een aantal gevallen huurt Woningstichting Vaals deze kennis in. Daarnaast wil zij op personeel vlak continuïteit bieden.

Er kan ook beredeneerd worden dat twee directeur-bestuurders voor een corporatie van deze omvang (1.615 woningen) vrij fors is en zijn weerslag heeft op de personeelskosten en de bedrijfslasten.

Als aanvulling op de tekstuele toelichting is in gesprekken verduidelijkt dat de corporatie er bewust van is dat zij een groot aantal mensen in de buitendienst (6) hebben en 1 huismeester. Hoewel dit de nodige kosten met zich meebrengt levert dit heel veel op. Dat blijkt volgens de corporatie onder andere uit de hoge KWH beoordeling. Daarnaast vangen deze medewerkers veel signalen op van hetgeen achter de voordeur van huurders afspeelt. Hier kan snel op geanticipeerd worden. Een ander voorbeeld van de waarde van dit team is dat de huurschuld relatief laag is. Naast het bovenstaande geeft Woningstichting Vaals aan dat zij -ten opzichte van andere corporaties- een afwijkende manier hanteert bij het inboeken van bepaalde kosten. Zo berekent de corporatie bijvoorbeeld de rioolheffingen door in de netto-bedrijfslasten.

Verbeteren efficiëntie

In de beleidsplannen van Woningstichting Vaals, zoals de Ondernemingsplannen, zien wij geen plannen om de doelmatigheid (in financieel opzicht) te verbeteren.

3.4 Vermogensinzet

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

7 **Woningstichting Vaals kan, zij het beknopt, de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. Zij voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6. Ook hanteert de corporatie een actieve manier van vermogensinzet waarvoor een pluspunt wordt toegekend en de eindbeoordeling uitkomt op een 7.**

Woningstichting Vaals heeft in de Ondernemingsplannen verwoord dat zij het streven heeft om een maximaal maatschappelijk rendement te genereren waarbij de financiële continuïteit gewaarborgd blijft.

De corporatie wil faciliteren bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken door financiële middelen in te zetten en het gebruik maken van ervaring en contacten. Het investeren in duurzaamheid en onderhoud ziet de corporatie ook als maatschappelijke investering. Daarvoor heeft de corporatie een nieuwbouw- en onderhoudsbeleid opgesteld.

De corporatie heeft de manier waarop zij haar vermogen inzet duidelijk vastgelegd in het investeringsstatuut. Beoogde activiteiten worden op een gestructureerde manier getoetst op de consequenties voor de omvang en de ontwikkeling van het vermogen. In het investeringsstatuut uit 2012 heeft de corporatie beschreven wat de financiële kaders zijn voor investeringen waarmee rekening moet worden gehouden voor het bepalen van het rendement bij vier verschillende type

investering (tot de tweede aftoppingsgrens, vanaf de tweede aftoppingsgrens, vanaf de huurtoeslaggrens en maatschappelijk vastgoed t.b.v. leefbaarheid). Met de normen is controleerbaar of de (onrendabele) investering past binnen de gestelde beleidskaders. Voor investeringsbeslissingen wordt gebruikgemaakt van de Internal Rate of Return (IRR). Voor maatschappelijk vastgoed is de IRR vastgesteld op > 4%.

Naast de rendementsnormen worden scenario's gebruikt ter bepaling van de bedrijfswaarde en worden de toezichtseisen van het WSW op instellingsniveau gehanteerd.

3.5 Beoordeling

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

Tabel 3.2 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	6,1
Doelmatigheid	4	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

4 Presteren ten aanzien van Governance



4.1 Inleiding

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

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

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

4.2 Besturing

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

4.2.1 Plan



De corporatie heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Ook heeft de corporatie haar visie vertaald naar tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De corporatie voldoet daarmee aan het minimale ijkpunt voor een 6.

De volkshuisvestelijke koers van Woningstichting Vaals is inzichtelijk gemaakt via de ondernemingsplannen en de aanvullende beleidsplannen, zoals energiebeleidsplan. Er zijn in de visitatieperiode twee ondernemingsplannen van kracht geweest. Een met de periode 2009-2013 en een met de periode 2013-2016. Uit gesprekken met belanghebbenden wordt duidelijk dat bij het proces voor het bepalen van de koers die in het laatste ondernemingsplan zijn vastgelegd de huurdersvereniging en de gemeente zijn betrokken. De ondernemingsplannen zijn beknopt van aard (18 pagina's). De belangrijkste thema's worden in deze plannen aangestipt, maar een grondige en uitgebreide inventarisatie van kansen en bedreigingen voor de corporatie of het gebruik van risicoanalyses en scenario's ontbreekt. Wel blijkt uit het ondernemingsplan dat de corporatie zich bewust is van het speelveld waarin zij actief is. Er wordt bijvoorbeeld ingegaan op de vergrijzing van de bevolking, jonge starters en gezinnen die de regio verlaten en de toekomstige krimp van de bevolking en de kwetsbaarheid als gevolg van een relatief kleine organisatie.

Uit gesprekken met Woningstichting Vaals is duidelijk geworden dat de corporatie gebruik maakt van scenariostudies. Als concreet voorbeeld werd bijvoorbeeld de vergrijzing en de krimp genoemd en de hoogbouw die bij deze kwesties een zeer belangrijke oplossende rol kan spelen door het hele complex bijvoorbeeld levensloopbestendig te maken maar in geval van krimp in zijn geheel gesloopt kan worden waardoor er in één keer een grote reductie van de woningvoorraad kan plaatsvinden.

De tweede stap in de planning- en controlcyclus wordt gevormd door afzonderlijke beleidsdocumenten op diverse thema's met voorgenomen activiteiten. Jaarlijks wordt onder andere een activiteitenoverzicht opgesteld dat in hoofdlijnen inzicht geeft in de voornemens van de

corporatie. Het activiteitenoverzicht leidt vervolgens tot prestatieafspraken met de gemeente, die tevens jaarlijks worden opgesteld. Hiervoor wordt jaarlijks met de gemeente afspraken gemaakt. Beide plannen zijn redelijk SMART geformuleerd. Van een duidelijke en directe koppeling tussen de activiteiten en de jaarlijkse begroting is echter geen sprake.

Jaarlijkse wordt er ook een strategisch voorraadbeleid gemaakt. Hierin worden de lopende en toekomstige projecten beschreven. De gebudgetteerde investering voor het desbetreffende jaar wordt inzichtelijk gemaakt, net zoals de projecten die in de nabije toekomst gedaan zullen worden.

4.2.2 Check

6

Woningstichting Vaals beschikt over een adequaat monitorings- en rapportagesysteem waarmee periodiek geëvalueerd wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Hiermee voldoet de corporatie

aan het ijkpunt van een zes.

De informatievoorziening richting de Raad vindt plaats aan de hand van verschillende informatiebronnen. Eerder in dit rapport is al het document 'Financiële sturing Raad van Commissarissen en Bestuur' aangehaald waarin de monitoring- en rapportageparameters worden genoemd die de RvC en het bestuur voor de monitoring gebruikt.

De parameters zelf zijn terug te vinden in onder andere het jaarverslag, jaarrekening en de kwartaalverslagen die tegenwoordig eens per 4 maanden worden opgesteld (was eerst eens per 3 maanden).

4.2.3 Act

6

De corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd; in eerste instantie door acties om doelen alsnog te bereiken en als dat niet lukt door de doelen zelf aan te passen. Dit is bijvoorbeeld gedaan in bij het Centrumplan

Vaals. De corporatie voldoet hiermee aan het minimale ijkpunt voor een zes.

Uit de gesprekken met de RvC en het bestuur blijkt dat de corporatie bijstuurt waar dat nodig is. Zo zijn in het Centrumplan Vaals de plannen dusdanig aangepast dat het deel Niet-Daeb is teruggebracht en grotendeels Daeb is geworden.

Ook uit de kwartaalverslagen blijkt dat de corporatie bijstuurt. Al eerder in dit rapport werd genoemd dat in de kwartaalrapportages de betekenis van de cijfers voor de Woningstichting Vaals worden geïnterpreteerd. Afwijkingen worden expliciet benoemd en beargumenteerd. Op basis van de analyses wordt waar nodig bijgestuurd.

Naast het financiële monitoring- en rapportagesysteem worden ook de volkshuisvestelijke prestaties gemeten. In de jaarplannen wordt aangegeven of een activiteit is gestart en wat de status van de activiteit is.

4.3 Intern toezicht

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

4.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

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

8

Het cijfer voor 'Functioneren van de Raad van Commissarissen' is opgebouwd uit drie deelcijfers. Deze cijfers zijn toegekend aan de 'samenstelling van de RvC' (8), 'rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord' (8) en 'zelfreflectie' (8). De verschillende onderdelen zijn hieronder verder toegelicht.

Samenstelling

8

De RvC heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise. De RvC werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. Ook besteedt de RvC aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Hiermee is voldaan aan de minimale punten voor een 6. Een pluspunt is toegekend aan de actieve wijze waarop de RvC werkt aan haar samenstelling en aan de openbare verantwoording en onderbouwing van de wijze waarop de vacatures vervuld zijn. Hiermee komt het deelcijfer uit op een 8.

In de statuten van Woningstichting Vaals en in het Reglement Raad van Commissarissen is vastgesteld dat de Raad van Commissarissen uit ten minste 5 en ten hoogste zeven leden bestaat. De Raad bestaat op dit moment uit 5 personen. In 2013 heeft de RvC uit 6 personen bestaan. In het jaarverslag over 2012 is beschreven dat dit een bewuste keuze van de corporatie is geweest om de RvC met een lid uit te breiden. Dit is gedaan omdat de geboden ervaring en professionaliteit van de drie nieuwe commissarissen (2 commissarissen namen afscheid) bij zou dragen aan de realisatie van de doelstelling van de woningstichting in een tijdperk waarin deze woningstichting zich met veel veranderingen geconfronteerd zag. Hiermee laat de RvC zien dat zij op een actieve wijze werkt aan haar samenstelling.

Bij het werven van nieuwe RvC-leden wordt bekeken welke functieprofielen reeds vertegenwoordigd zijn in de RvC, waarna de gewenste functieprofielen om de RvC verder te versterken worden opgesteld en in de vacature worden opgenomen. Ten behoeve van het selectieproces wordt een selectiecommissie gevormd die bestaat uit de voltallige Raad van Commissarissen. Nieuwe leden van de RvC worden via een openbaar kanaal en buiten de eigen kring geworven. Daarbij wordt de huurdersvereniging altijd betrokken bij de selectie, zonder dat ze stemrecht hebben. Een van de twee leden die vertegenwoordiger van de huurders is, zit reeds in de RvC. De RvC heeft aan de huurdersvereniging voorgesteld om dit lid als vertegenwoordiger te benoemen, waar de huurdersvereniging mee akkoord is gegaan. Dit laat zien dat de corporatie op een zeer goede, openbare en transparante wijze profielschetsen opstelt en vacatures vervult.

Tabel 4.1 Samenstelling

Naam	Benoemd per	Aftredend per	Toelichting
Dhr. F. Laeven	01-01-2009	01-01-2017	Voorzitter
Mw. Maessen-Florax	01-01-2013	01-01-2016	Lid
Dhr. J. Baltus	01-01-2009	01-01-2017	Lid (vertegenwoordiger van de huurders)
Dhr. H. Debie	01-01-2013	01-01-2017	Lid (vertegenwoordiger van de huurders)
Dhr. A. Knoops	01-01-2013	01-01-2016	Lid
Dhr. J. van Gerwen	01-02-2003	01-01-2015	Lid

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

8

De RvC is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, houdt de rollen scherp in de gaten, heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de RvC en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. Hiermee is voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Een pluspunt is toegekend voor de actieve wijze waarop de RvC de toezichtrol en de werkgeversrol vervult. Daarmee komt het eindcijfer uit op een 8.

De Raad van Commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurders en klankbord. De RvC heeft een duidelijk beeld welke informatie nodig is om de toezichtrol te kunnen vervullen.

Uit de verslagen en de interviews blijkt dat de RvC kritisch, onafhankelijk en professioneel is. Specifieke onderwerpen die aandacht behoeven zijn terugkerende onderwerpen tijdens de vergaderingen.

Naast de toezichthoudende rol vervult de RvC de werkgeversrol. Beoordelingsgesprekken worden twee keer per jaar door een afvaardiging van de RvC met de bestuurders gevoerd. Tijdens deze gesprekken worden afspraken gemaakt die steeds SMART-er geformuleerd worden. Aan deze targets zijn financiële incentives gekoppeld. Hieruit blijkt dat de RvC op een actieve en gedegen wijze haar werkgeversrol vervult.

Zelfreflectie

8

De RvC heeft in de afgelopen jaren, buiten aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC besproken. De intensiteit waarmee de zelfreflectie plaatsvindt heeft een pluspunt op dit onderdeel opgeleverd. Ook is er een pluspunt toegekend voor de compleetheid waarmee de RvC de zelfreflectie invult.

Conform de Governancecode bespreekt de RvC jaarlijks het eigen functioneren als dat van de individuele leden. Tijdens de evaluatie wordt het eigen functioneren ter discussie gesteld. Bij deze evaluatie is het bestuur betrokken. De corporatie geeft aan dat dit openheid schept en aanpassing afdwingt. De zelfevaluatie is onder andere gebruikt bij het afwegen van de thans aanwezige kwaliteiten en de in de toekomst gewenste kwaliteiten waarop de profielen van de te werven commissarissen zijn afgestemd.

De individuele leden van de Raad vullen allen een vragenlijst in die vervolgens in gezamenlijkheid is besproken. De vragenlijst bestaat uit verschillende stellingen die naar drie thema's zijn onderverdeeld: 'toezicht houden', 'werkgeversrol' en 'vergadering'. Op basis van de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten zijn er vijf stellingen uitgelicht en besproken. Vervolgens zijn er conclusies getrokken, aandachtsgebieden benoemd en oplossingen gezocht. Dit alles is beschreven in een overzichtelijk verslag. De visitatiecommissie is van mening dat de werkwijze en de verslaglegging van de zelfreflectie zeer compleet is.

De corporatie heeft er voor gekozen de evaluatie zonder externe begeleider uit te voeren. Er wordt gebruik gemaakt van een invulformulier. In dit formulier worden verschillende thema's met stellingen geformuleerd waaraan de leden cijfers aan kunnen toerekenen. Aan de hand van deze lijsten is een actieve en open discussie gevoerd. In de toekomst wil de RvC ook een zelfevaluatie onder externe begeleiding laten plaatsvinden. De visitatiecommissie is van mening dat het periodiek uitvoeren van een zelfevaluatie onder externe begeleiding van meerwaarde kan zijn en een duidelijk zowel intern als extern signaal geeft.

4.3.2 Toetsingskader

7

De 5.0-methodiek vereist dat de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven (cijfer 6). Woningstichting Vaals voldoet hier aan. Pluspunten zijn toegekend vanwege de compleetheid en mate van verantwoording van het toetsingskader.

In het gesprek met de RvC hebben zij aangegeven dat het toetsingskader al goed was, maar verder is verbeterd in de afgelopen jaren. Dit heeft ook een positieve invloed op de vergaderingen gehad. Deze zijn nu minder lang en gaan minder in op de details. De RvC is van mening dat zij hierdoor op hoofdlijnen kunnen sturen en een professionalisering op dit vlak heeft plaatsgevonden.

Het toetsingskader bestaat onder andere uit:

- Het treasurybeleid
- Het aanbestedingsbeleid
- Begroting en meerjaren financiële ramingen
- Investeringsplannen
- Het strategisch voorraadbeleid
- Kwartaalrapportages
- Het ondernemingsplan
- Onderhoudsbegroting
- Het investeringsstatuut
- Het BBSH
- De corporatiedoelstellingen
- Activiteitenplannen
- Input van de huurdersorganisatie en andere stakeholders
- Adviezen van de accountant en het Centraal Fonds Volkshuisvesting
- Governancecode
- De beleidsnota m.b.t. de integriteit

Er is duidelijk vastgelegd op basis van welke parameters gestuurd wordt. In het document 'Financiële sturing Raad van Commissarissen en Bestuur' van maart 2011 is vastgelegd welke parameters beschikbaar zijn, wie en op welke basis deze worden besproken door het bestuur en de RvC.

4.3.3 Governancecode

5

In 2010 heeft de corporatie niet uitgelegd waarom zij heeft afgeweken op twee punten uit de Governancecode, hetgeen de code verlangt (pas toe of leg uit). Zodoende voldoet de corporatie niet aan het minimale ijkpunt en komt de beoordeling uit op een 5.

Woningstichting Vaals geeft in het jaarverslag aan dat zij de beginselen die zijn vastgelegd in de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties onderschrijft. In de jaarverslagen is te lezen dat de corporatie niet alle jaren heeft voldaan aan de Governancecode. Hieronder zijn de afwijkingen opgesomd met tussen haakjes het jaartal waarover de afwijking heeft plaatsgevonden.

- Besluit ten aanzien van het voordragen van twee commissarissen door de huurdersvereniging (2010)
- Besluit ten aanzien van ex-bestuurder als voorzitter van de Raad van Commissarissen (2010)
- Maximale zittingstermijn van tweemaal vier jaar bij 3 commissarissen (2011)
- Maximale zittingstermijn van tweemaal vier jaar bij 3 commissarissen (2012)

- Maximale zittingstermijn van tweemaal vier jaar bij 1 commissaris (2013)

Voor de afwijkingen in 2010 gold: "pas toe of leg uit". In het jaarverslag wordt geen uitleg gegeven waarom op deze punten is afgeweken.

Als verklaring voor de overschrijding van de zittingstermijn wordt genoemd dat omwille van de gewenste continuïteit en zorgvuldige kennisoverdracht binnen de RvC besloten is de onderhavige commissarissen langer binnen de Raad aan te houden. De Governancecode van juli 2011 schrijft dat de introductie van de maximale zittingsduur van ten hoogste twee maar vier jaar voor een aantal zittende commissarissen feitelijk tot gevolg kan hebben dat zij de maximale zittingsduur reeds bij het van kracht worden van de Governancecode overschrijden. Het is redelijk dat met het oog op de continuïteit binnen de raad voor deze commissarissen een overgangsregeling kan gelden, in de zin dat zij in staat worden gesteld (een deel van) de lopende benoemingstermijn waarvoor zij bij het van kracht worden van de actualisering van de Governancecode zijn benoemd, uit te dienen. Echter: het uitdienen van de lopende benoemingstermijn mag, gezien het belang dat maatschappelijk algemeen wordt toegekend aan het beperken van zittingstermijnen, geen vanzelfsprekendheid zijn. Op commissarissen wordt onder verwijzing naar deze maatschappelijke ontwikkelingen, een beroep gedaan het gesprek hierover aan te gaan en kritisch te bezien of in dergelijke gevallen een versnelde benoeming van nieuwe commissarissen plaats kan vinden. Het laatste heeft de corporatie gedaan maar vanwege de gewenste continuïteit en zorgvuldige kennisoverdracht binnen de RvC niet gedaan. Dit is te billijken aangezien de bepaling uit de Governancecode betrekking had op 3 van de 5 commissarissen.

De visitatiecommissie constateert dat er met nieuw elan naar het onderdeel 'good governance' wordt gekeken. In het verleden ging de voorzitter van de Raad van Commissarissen op uitnodiging met enige regelmaat op bezoek bij de burgemeester. De huidige voorzitter heeft, met het oog op de mogelijke negatieve beeldvorming die kan ontstaan bij dergelijke besprekingen, er voor gekozen om alleen samen met de directeur-bestuurder op bezoek bij de burgemeester te gaan.

4.4 Externe legitimering en verantwoording

4.4.1 Externe legitimatie

7

De 5.0-methodiek vereist dat de corporatie op het punt van de externe legitimering ten minste de Governancecode en Overlegwet volgt (6). Woningstichting Vaals voldoet aan deze eis. Daarnaast heeft de corporatie op een actieve en passende manier de belanghebbende betrokken bij de input voor het beleid en heeft de RvC contact met de belanghebbenden. Behoeften en wensen van belanghebbenden worden aantoonbaar meegenomen in het strategisch beleid. Daarvoor is een pluspunt toegekend en komt de eindbeoordeling uit op een 7.

Zoals ook al in het hoofdstuk belanghebbenden is aangekaart is Woningstichting Vaals zich zeer bewust van haar omgeving en heeft ze deze in de afgelopen jaren zeer actief betrokken bij haar omstandigheden. Er is actief gevraagd om input voor het nieuwe ondernemingsplan. De huurdersvereniging heeft aangegeven deze bijeenkomsten als zeer waardevol te hebben ervaren, mede doordat zij hun geleverde input terug zien in het ondernemingsplan.

In dit aspect is het interessant te benoemen dat de huurdersvereniging uit de Woonbond is gestapt aangezien de huurdersvereniging nooit onenigheid heeft met de corporatie en daarom de lidmaatschapskosten weggegooid geld vinden.

4.4.2 Openbare verantwoording

7

In de 5.0-methodiek wordt als minimale eis benoemd dat een openbare publicatie beschikbaar is waarin gerealiseerde prestaties worden vermeld en de afwijkingen worden toegelicht. Woningstichting Vaals voldoet op ruim voldoende wijze aan de minimeis. Omdat de geleverde prestaties niet allen in het jaarverslag maar ook op de website, bewonersblad en via de media wordt gecommuniceerd is een pluspunt op dit onderdeel toegekend en komt de eindbeoordeling uit op een 7.

Woningstichting Vaals legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het jaarverslag en de jaarrekening op de website. Het jaarverslag is beknopt, maar biedt voldoende overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Ook worden belangrijke afwijkingen benoemd.

De transparante opstelling van Woningstichting Vaals blijkt verder uit de publicatie van onder meer de klokkenluidersregeling, de integriteitscode en de Governancecode. De belangrijkste documenten zijn daarmee transparant en openbaar toegankelijk voor alle doelgroepen. Prestaties en andere triviale zaken worden ook via de website, het bewonersblad en media gecommuniceerd.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.2 Presteren ten aanzien van Governance

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

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper Woningstichting Vaals

Woningstichting Vaals: op volle kracht vooruit

Datum: januari 2015

Typering Woningstichting Vaals

Woningstichting Vaals is sinds 1900 werkzaam in de gemeente Vaals. Met een historie van meer dan 100 jaar en een bezit van 1.613 woningen (per 1-1-2015) zijn we actief in de kernen Vaals, Lemiers en Vijlen.

Het werkgebied heeft nabij de Belgische en Duitse grens (met de stad Aken) een unieke 'internationale' ligging. Zowel de universiteit (RWTH) als het ziekenhuis van Aken (circa 2 km vanuit Vaals) hebben een grote aantrekkingskracht. De ligging nabij een grotere stad en het Vaalserkwartier (vlak over de grens), maakt dat Vaals onderdeel is van een aantrekkelijke woonregio. Ondersteund vanuit een goede verbinding heeft dit een positief effect op het voorzieningenniveau en de lokale woningmarkt. Dit zorgt ervoor dat de gemeente Vaals relatief minder last heeft van de krimp die zich voordoet in Zuid-Limburg.

Organisatie & kernwaarden

Met een pragmatische werkwijze die past bij onze cultuur en schaalgrootte, zetten we ons met trots in om de positie van Vaals als aantrekkelijke woongemeente te behouden en te versterken. Daarin blijven we dicht bij de kerntaak: een passende en kwalitatief goede woningvoorraad, met name voor mensen die gelet op hun beperkte financiële middelen of specifieke behoeften hiervan afhankelijk zijn.

De inzet van onze organisatie voor de periode 2013-2016 is verwoord in ons ondernemingsplan 'Samen voor leefbaar Vaals'. Als organisatie hanteren we de volgende kernwaarden, die we samen delen en waarop we aanspreekbaar zijn:

- **Flexibel:** Als relatief kleine organisatie weten wat er speelt in ons werkgebied, we kennen onze klanten goed en springen in op de vraagstukken die zich voordoen in onze omgeving.
- **Pragmatisch:** Voor onze (potentiële) huurders en partners zijn we laagdrempelig. Onze deur staat altijd open om vragen snel en actief op te pakken. Als corporatie van het 'doen' stropen we onze mouwen op om samen Vaals steviger op de kaart te zetten.
- **Betrouwbaar:** We zijn betrouwbaar omdat we doen wat we zeggen. We zijn open en transparant en aanspreekbaar op onze maatschappelijke taak.

Bij de woningstichting werken in totaal 20 medewerkers (19,7 fte per ultimo 2014), waarvan 7 medewerkers in de buitendienst. We kennen een overzichtelijke werkwijze, die ook terugkomt in onze organisatiestructuur. Naast de directie en het secretariaat bestaat onze organisatie uit de afdelingen *Verhuur & bewonerszaken*, *Technische zaken* (vastgoed) en *Financiën*.

Onze inzet en prestaties over de afgelopen periode

In aansluiting op de wet- en regelgeving is meer dan 98% van onze woningvoorraad bestemd voor de sociale doelgroep. En dit is ook nodig, mede gelet op de relatief lage inkomenspositie in de gemeente. Binnen dit kader ligt de opgave voor de lokale woningmarkt vooral in het faciliteren van de vergrijzing enerzijds en het aantrekkelijk houden van de woningmarkt voor een brede doelgroep anderzijds. In een markt waarin zich geen grote groeibeweging voordoet, is voor ons daarin het sturen op *kwaliteiten aantrekkelijkheid* leidend. De afgelopen periode zijn we dan ook conform ons ondernemingsplan onder meer druk geweest met:

- Het centrumplan: de sloop van 57 woningen en oplevering van 56 appartementen en 5 eengezinswoningen de aankomende periode. Hiermee versterken we zowel de diversiteit als de kwaliteit van het woningaanbod in Vaals.
- De oplevering van 14 woonzorgwoningen in Lemiers (2013) voor ouderen en zorgbehoevenden, waarmee we ook de doorstroming op gang hebben gebracht.
- De versterking van Vijlen met de bouw van 21 zorgappartementen, 12 eengezinswoningen en een commerciële ruimte voor een therapeut in 2014.
- Een investering in het Kerkveld door de sloop van 47 woningen en nieuwbouw van 29 woningen. (Gepland 2016-2018)
- Het gericht investeren in onze bestaande woningen met energetische maatregelen, waarin we gaan voor 70% van onze woningvoorraad in label A, B of C. Over de afgelopen vier jaar hebben we 292 woningen naar C of hoger opgewaardeerd (met als doel minimaal 70% label C in 2020).

Een belangrijke pijler in al onze activiteiten die we ondernemen is dat we de betaalbaarheid van onze woningvoorraad blijven waarborgen. Gelet op de huurtoeslag die bewoners ontvangen en de huidige prijsstelling (89,6% van de totale portefeuille 2014 is kernvoorraad), voeren we de huurverhoging die we wettelijk mogen toepassen door. Waar het gaat om onze investeringen in de bestaande woningvoorraad, verrekenen we slechts 40% tot 50% in de huurprijs. Op deze wijze houden we voldoende betaalbare woningen in onze portefeuille.

Woningstichting Vaals midden in de samenleving

Als maatschappelijk ondernemer staan we midden in de samenleving van Vaals. Met onze huurdersvereniging 'De Hoogste Top' vergaderen we minimaal vier keer per jaar. Echter, bij belangrijke ontwikkelingen die de huurders aangaan staan we in nauw contact. Zij houden ons scherp en in goede dialoog komen we tot een uitwisseling van ideeën die een bijdrage leveren aan Vaals. We zijn zeer tevreden over hoe ons contact met hen als kritische sparringpartner verloopt.

Ditzelfde geldt voor de gemeente Vaals. De afgelopen periode hebben we met oog voor elkaars belang en inzet intensief samengewerkt aan onder meer het centrumplan, het St. Josefplein, 'Aan de noot' en Vijlen. Ook de aankomende periode zal onze samenwerkingsrelatie nodig zijn om te komen tot goed resultaat, zowel in ons woningaanbod als de leefbaarheid waar we gezamenlijk in investeren (jaarlijks €125.000,-). Met de gemeente maken we per jaar prestatieafspraken, die we zo concreet mogelijk invullen. Voor ons is dit een belangrijk sturingskader. Wat betreft de opgave voor statushouders voldoen we ruim aan de door de gemeente gestelde norm.

Een belangrijke graadmeter voor ons niveau van dienstverlening is de jaarlijkse KWH-meting die we uitvoeren. Onze scores over de periode 2010-2012 variëren van een 8,1 (2013) tot een 7,9 (2011). Hieruit blijkt dat we goed in staat zijn om onze dienstverlening vorm te geven. We denken zelf dat de lokale nabijheid, betrokkenheid en het tijdig oppakken van vragen van huurders in deze uitslag cruciaal is.

Opgaven, inzet en positionering aankomende jaren

Met de afronding van een aantal belangrijke projecten in 2016, zal de aankomende jaren het accent liggen op kwaliteitstoevoeging in de bestaande woningvoorraad. Zo voegen we de aankomende periode geen woningen meer toe. Sterker nog, onze woningvoorraad zal met de sloop en verkoop van woningen licht afnemen. Hiermee sorteren we alvast voor op de krimp. Onze focus zal de aankomende jaren liggen op het technisch verbeteren en verder verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad. Met 70% van onze woningvoorraad in minimaal label C in 2020 is de ambitie fors. Op dit moment liggen we op koers met 57%. In deze beweging, die we mede financieren uit de verkoop van woningen, wordt zowel de gemeente als onze huurdersvereniging betrokken.

Belangrijk is dat in onze ambitie het mes moet snijden aan twee kanten. Enerzijds gaan we voor lagere woonlasten voor onze huurders (zeker omdat we maar ten dele deze investering compenseren), anderzijds zorgen we er voor dat we met deze maatregelen de aantrekkelijkheid van ons bezit vergroten.

Onze profilering op 'goed beheer' heeft voor ons op deze wijze een aantrekkelijk perspectief. Het hebben van een eigen onderhoudsdienst die flexibel is, klantvriendelijk en onze werkwijze als gezicht in de wijk uitstraalt, past in deze filosofie. Bovendien blijven we met deze ambitie dicht bij onze taakstelling. De tevredenheid van onze huurders(vertegenwoordiging) blijft in dit alles onze belangrijkste graadmeter.

Organisatie naar de toekomst

Onze financiële positie laat zien dat we nu en in de komende jaren continuïteit kunnen bieden aan Vaals. Dit is inclusief de afdracht aan de sanerings- en verhuurderheffing. Ook voldoen we aan de eisen die het WSW stelt aan de kredietwaardigheid van onze organisatie. Gecombineerd met de geleverde en te leveren prestaties, zien we ons ook naar de toekomst toe als zelfstandige organisatie met toegevoegde waarde voor Vaals. Dit betekent overigens niet dat we samenwerking ten behoeve van de (regionale) opgave en/of de organisatie uit het oog verliezen.

Bovenstaande alinea vloeit mede voort uit de positiebepaling, die we in 2014 hebben uitgevoerd (zie document "Positiebepaling woningstichting Vaals" d.d. 3 oktober 2014). Hieruit blijkt dat het van belang is om kritisch te blijven kijken naar de kwetsbaarheden van een organisatie met onze omvang en hoe deze op termijn af te dekken. Deze kwetsbaarheden liggen onder meer op het vlak van implementatie wet- en regelgeving, capaciteit en een directiewisseling in 2018. Overigens speelt deze noodzaak niet acuut. Wel vinden we het belangrijk om hier nu al goed over na te denken, om eventuele 'gaten' in onze organisatie tijdig zelf of in onderlinge samenwerking op te vullen waar dit nodig mocht zijn.

Tot slot

We vertrouwen erop dat dit 'positionpaper' u als visitatiecommissie een goed eerste beeld geeft van onze organisatie, prestaties en ambities. In de gesprekken die onderdeel uitmaken van het visitatietraject, leveren we graag een inhoudelijke verdieping in de wetenschap dat we ons in 3A4 hebben beperkt tot deze kernboodschap. Mochten er nog eventuele vragen zijn, dan vernemen we deze graag.

Met vriendelijke groet,

Jos Lambrichts
directeur-bestuurder Woningstichting Vaals

Datum: 17 september, 2015

In juli 2015 is het rapport van de maatschappelijke visitatie van Woningstichting Vaals opgeleverd. De visitatieperiode beslaat de jaren 2010 tot en met 2013 en is uitgevoerd door Ecorys.

De visitatiecommissie stelt in de rapportage welke te vinden is op www.woningstichtingvaals.nl dat we een corporatie zijn die sterk betrokken is met de samenleving:

“Uit gesprekken met belanghebbenden en gesprekken binnen de corporatie ontstaat het beeld van een aimabele, pragmatische organisatie die precies weet wat het wil en wat er nodig is. Men is scherp naar elkaar en de buitenwereld.”

Als één van de zinnen uit het visitatierapport onderstreept dit beeld voor ons wie wij als Woningstichting Vaals zijn en waar we voor staan. We staan dicht bij onze huurders en zijn ons bewust van de maatschappelijke taak die we vervullen. Niet voor niks scoren we gemiddeld een '7', met een positieve uitschieter van een 8,3 op het prestatieveld 'Belanghebbenden'. Hieruit spreekt veel waardering over onze inzet en de prestaties die we leveren.

Gezien de omvang van onze organisatie geven wij prioriteit aan prestaties en niet aan uitgebreid vastleggen van deze acties. De visitatiecommissie constateert dit ook, en stelt dat onze prestaties en de methodiek hier botsen. De registratie en formele verantwoording is summier vormgegeven. Weliswaar hebben we hier stappen in gezet, onder meer met een toetsingskader. Ook de aankomende periode maken we hier slagen in. Echter, we laten daarin onze pragmatische insteek niet los. Registratie en verantwoording (mede in het kader van de wet- en regelgeving) is belangrijk, maar het mag niet ten koste gaan van het uitvoeren van onze kerntaak. Onze belanghebbenden kijken namelijk voorbij aan al deze vereisten, en rekenen ons af op de toevoegde waarde die we leveren aan de samenleving.

Nog een keerzijde van onze schaal is dat we relatief hoog scoren in onze bedrijfslasten. Voor ons een bewuste keuze, omdat we kwaliteit willen leveren. Een voorbeeld hiervan is het hebben van een eigen onderhoudsdienst; onze oren en ogen in Vaals. Het feit dat dit tot een lagere score in de benchmark en daarmee in de visitatie leidt, nemen we voor lief. Zoals de visitatiecommissie stelt:

“Het zijn vooral de daden die voor de corporatie spreken, in mindere mate de woorden.”

Overigens neemt dit niet weg dat we, zonder in te boeten op de kwaliteit van onze dienstverlening, onze bedrijfsvoering waar dit kan efficiënter maken.

Al met al zijn we tevreden met de uitkomsten van de visitatie. We nemen de aanbevelingen van de visitatiecommissie mee om verdere kwaliteitsslagen te maken. Dit alles vanuit onze verantwoordelijkheid om nu en naar de toekomst goed volkshuisvestelijke prestaties te (kunnen) leveren.

J. Lambrichts
Directeur-bestuurder Woningstichting Vaals

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Woningstichting Vaals

Naam	Functie
De heer J. Lambrichts	Directeur Bestuurder
De heer J. Duijsings	Voormalig Directeur-Bestuurder
F. Laeven	Voorzitter raad van Commissarissen
B. Debie	Lid raad van Commissarissen (vertegenwoordiger van de huurders en Wonen, Zorg en Welzijn)
V. Maessen-Florax	Lid raad van Commissarissen (Wonen, Zorg en Welzijn)
J. van Gerwen	Voormalig Lid raad van Commissarissen (vertegenwoordiger van de huurders en Wonen, Zorg en Welzijn)

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Burgemeester dhr. R. van Loo	Gemeente Vaals
Dhr. J. Bertram, Directeur	Gemeente Vaals
Mvr. Schols, voorzitter	Huurdersvereniging 'De Hoogste Top'
Dhr. P. Renardie, secretaris	Huurdersvereniging 'De Hoogste Top'

Bijlage 4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Vaals in 2014 volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Rotterdam, 26 november 2015

Rob Out



Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Vaals

Visitatieperiode januari 2015 – juli 2015

verklaren hierbij dat a) de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden, b) geen enkel belang hebben bij de uitkomst van de visitatie c) in de vier kalender jaren voorafgaand aan de visitatie geen enkele zakelijke danwel persoonlijk relatie met de betreffende corporatie hebben gehad en in de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie geen adviesopdrachten of werkzaamheden zullen uitvoeren bij de corporatie.

Naam en handtekening:

Wouter Vos



Naam en handtekening:

Marieke Kalkman



Naam en handtekening:

Hugo ter Heegde



Plaats:

Rotterdam

Datum:

26 november 2015

Bijlage 5: CV's van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Vos, drs., W.

Geboorteplaats en –datum:

Boskoop, 11 juli 1979

Woonplaats:

Gouda

Huidige functie:

Adviseur/ondernemer RebelGroup

Manager Ecorys Vastgoed

Partner Ecorys Nederland

Onderwijs:

1997 – 2003: Sociale en institutionele economie, Universiteit Utrecht

1991 – 1997: VWO, Coenecoop College Waddinxveen

Loopbaan:

2014 – heden: Rebelgroup, adviseur en ondernemer

2009 – 2014: Ecorys Vastgoed, Manager/Partner

2003 – 2009: Ecorys, diverse functies

Profielchets:

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

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Leidschendam, 3 februari 1988

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Junior Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Kalkman, drs, W.M.

Geboorteplaats en -datum:

Waddinxveen, 08-12-1962

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Projectmedewerker

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

Bijlage 6: Bronnenlijst

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

Bijlage 7: Presteren naar Opgaven

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
90%-eis 2011: 96,29% 2013: 98,8% Starters 2011 en 2012: zes huurwoningen geoormerkt als starters-koopwoning (2013: 5) Doorstroming 2013: geen concrete stimuleringsinitiatieven maar wel algemeen streven naar gedifferentieerde woningvoorraad tbv doorstroming	Prestatieafspraken 2011, 2012 en 2013 - 90%-eis - in 2010 12 woningen beschikbaar houden als starterskoopwoningen, in 2011 en 2012 6 en in 2013 5 Prestatieafspraken 2013 - tbv doorstroming senioren, mensen met beperking en starters gezamenlijke stimuleringsinitiatieven Ondernemingsplan 2013-2016 - 90%-eis	6,0
Betaalbaarheid		
Betaalbaarheid 2010: 98,2% van de woningen behoort tot de kernvoorraad 2011: 98,1% van de woningen behoort tot de kernvoorraad 2012: 98% van de woningen behoort tot de kernvoorraad 2013; 98,1% van de woningen behoort tot de kernvoorraad Huurbeleid: 2010: huurverhoging = 1,2% = inflatievolgend; % van max redelijk per complex vastgelegd in SVB 2011: huurverhoging = 1,3% = inflatievolgend 2012: huurverhoging = 2,3% = inflatievolgend 2013: huurverhoging = 4% = 2,5% inflatievolgend + 1,5% (cf regelgeving) Max toegestaan (cf CiP) 2010: 67% 2011: 66% 2012: 63,9% 2013: 65,2%	Ondernemingsplan 2009-2013 - 80% woningen = betaalbaar - beperkte jaarlijkse huuraanpassingen - streven naar huren lager dan of gelijk aan 70% maximaal redelijk Prestatieafspraken 2010 t/m 2013 - 80% van het bezit is kernvoorraad Ondernemingsplan 2013-2016 - 80% woningen is betaalbaar - max redelijk stijgt van 64% naar 70%	7,0
Gemiddelde beoordeling		6,5

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Zorgwoningen 2011/2012: start bouw Lemiers, Vijlen in voorbereiding 2013: Lemiers en Vijlen opgeleverd WMO 2011: 36 woningaanpassingen, € 53.500,- 2012: 9 woningaanpassingen, € 55.000,- 2013: 3 woningaanpassingen, € 15.081,-	Prestatieafspraken 2010, 2011 en 2012 - 14 huurappartementen in wozoco Lemiers - 22 huurappartementen in wozoco Vijlen Prestatieafspraken 2013 - wozoco Vijlen Prestatieafspraken 2010 t/m 2013 - Woningstichting Vaals voert WMO-maatregelen uit	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
Onderhoud 2010: obv onderhoudsplanning en SVB. Totale uitgaven € 2.105.268,- 2011: totale uitgaven € 2.066.751,- 2012: totale uitgaven € 2.090.412,- 2013: totale uitgaven € 1.604.645,-	Ondernemingsplan 2009-2013 - extra investeringen in kwaliteit bestaand bezit	7,0
Kwaliteit dienstverlening		
KWH 2010: label behaald met bovengemiddelde cijfers (8) 2011: label behouden met bovengemiddelde scores (7,9) 2012: idem (8,1) 2013: geen meting, pas april 2014 weer	Ondernemingsplan 2009-2013 - KWH-label behalen in 2010 Ondernemingsplan 2013-2016 - KWH-cijfer minimaal 7,5	8,0
Energie en duurzaamheid		
Energiebesparing 2010: energiezuinige installaties bij nieuwbouw en studies naar toepassing duurzame energie 2011: geïnvesteerd in duurzame energieopwekking, plaatsing gasabsorptiepomp Lange Akker, div. andere maatregelen, waaronder beveiligingsschakelingen en zonnecellen ('t Heemte), mini WKK toestellen (complex Moretti/Ceresstraat) 2012: diverse energiebesparende maatregelen, waaronder zonnepanelen op twee complexen, bij pilot labelverbetering mutatiewoning van G naar A 2013: o.a. micro WKK in 30 appartementen, spouwmuurisolatie bij 36 appartementen Alle jaren wordt gestuurd op ECP-normen	Ondernemingsplan 2009-2013- investeren in duurzaamheid bij onderhoud en nieuwbouw Prestatieafspraken 2011, 2012 en 2013- EPC 0,6 bij nieuwbouw, verbouw en verbetering- diverse energiemaatregelen, i.h.b. gasabsorptiepijpen Lange Akker Energiebeleidsplan 2012-2020- A-, B- of C-label voor 50% woningen in 2013- actief stimuleren bewoners tot energiezuinig gedrag pilots energiezuinige nieuwbouw Ondernemingsplan 2013-2016- duurzame investeringen en stimuleren van gedragsverandering	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,7

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
2010: 14 woningen nieuw gebouwd 2011/2012: Vijlen in voorbereiding 2013: Vijlen/Lemiers opgeleverd (22+14)	Ondernemingsplan 2009-2013 - gemiddeld 22 woningen per jaar Prestatieafspraken 2011, 2012 en 2013 - nieuwbouw conform eisen Woonkeur - 6 patiowoningen en 6 egw Vijlen Ondernemingsplan 2013-2016 - 131 nieuwbouwwoningen	7,0
Sloop		
2011: 6 woningen Lemiers	Prestatieafspraken 2010/2011: sloop 6 woningen Lemiers	7,0
Verbetering bestaand woningbezit		
Herstructurering centrum Vaals 2011: beeldkwaliteitsplan en verkeersafwikkeling 2012: stedenbouwkundig ontwerp, bestemmingsplan, openbare ruimte en realisatieovereenkomst met gemeente	Prestatieafspraken 2010 t/m 2013 - herstructurering centrum Vaals - verbetering woningbezit conform eisen Oppluslabel	7,0

2013: uitwerking architectuur		
Maatschappelijk vastgoed		
	Geen opgaven gevonden	-
Verkoop		
2009: 10 woningen verkocht 2010: 5 woningen verkocht 2011: 3 woningen verkocht 2012: 6 woningen verkocht 2013: 10 woningen verkocht	Ondernemingsplan 2009-2013 - 33 woningen verkopen in planperiode Prestatieafspraken 2010 t/m 2013 - te verkopen woningen vastgelegd (adressen), geen specifieke aantallen per jaar Ondernemingsplan 2013-2016 - verkoop 35 woningen in planperiode	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Leefbaarheid</p> <p>2010: diverse leefbaarheidsactiviteiten, waaronder buurtbeheer en buurtbemiddeling door zichtbaarheid in de buurt (woonconculenten en flattoezichthouder) en huiskamergesprekken, BOA voor extra veiligheid, inzamelplekken voor huisvuil, speeltoestellen en noodverlichting. Totale uitgaven: €261.062,-</p> <p>2011: diverse leefbaarheidsactiviteiten, onder meer overlastbemiddeling in burenruzieteam met gemeente, politie en welzijnsinstellingen, sponsoring diverse plaatselijke evenementen. Totale uitgaven €200.038,-</p> <p>2012 en 2013: diverse leefbaarheidsactiviteiten, o.a. onderhoud van openbare binnen- en buitenruimten complexen en de daarbij behorende groenvoorziening, een BOA voor fysieke en sociale veiligheid in de wijken, medefinanciering burenruzieteam, sponsoring lokale activiteiten. Bijna eenderde van de woningen heeft het PKVW. Totale uitgaven 2012 €148.015,- en 2013 €139.763,-</p>	<p>Ondernemingsplan 2009-2013 - gemiddeld €300.000 per jaar aan creëren en instandhouden leefbaarheid Prestatieafspraken 2010 t/m 2013 - initiatieven om sociale klimaat te verbeteren en veiligheidsgevoel bevorderen zijn speerpunt - PKVW</p> <p>Ondernemingsplan 2013-2016 - leefbaarheid speerpunt. In Vaals nadruk op het aantrekkelijk maken centrum, in Lemiers en Vijlen nadruk op behoud van kwaliteit als woongemeenschap</p>	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas