

Maatschappelijke visitatie Stichting Woonservice Urbanus

Opdrachtgever: Stichting Woonservice Urbanus

Rotterdam, 4 juni 2015



Maatschappelijke visitatie

Stichting Woonservice Urbanus

Visitatieperiode 2010-2013

Opdrachtgever: Stichting Woonservice Urbanus

Wouter Vos
Hugo ter Heegde
Marleen Roekx

Rotterdam, 4 juni 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
Woonservice Urbanus	8
Recensie	8
Scorekaart 2014	9
Samenvatting	10
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Opgaven	16
1.3 Prestaties in het licht van de opgaven	17
1.4 Ambities	22
1.5 Ambities in relatie tot de opgaven	23
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	36
3.5 Beoordeling	37
4 Presteren ten aanzien van Governance	39
4.1 Inleiding	40
4.2 Besturing	40
4.3 Intern toezicht	42
4.4 Externe legitimering en verantwoording	45
4.5 Beoordeling	46
Bijlagen	47
Bijlage 1: Bestuurlijke reactie Woonservice Urbanus	48
Bijlage 2: Geïnterviewde personen	52
Bijlage 3: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	53
Bijlage 4: Curricula vitae van de visitatoren	55
Bijlage 5: Bronnenlijst	59
Bijlage 6: Presteren naar Opgaven	60

Voorwoord

Het visitatiestelsel

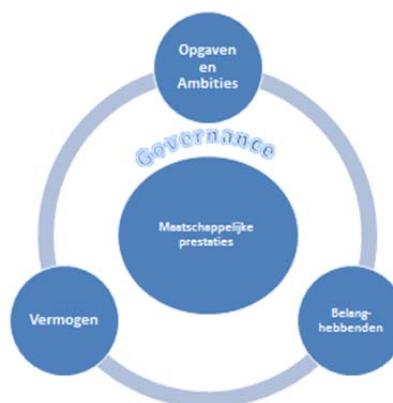
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie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

Indien een corporatie groter is dan 1.000 verhuurbare eenheden stelt de bestuurder aan het begin van de visitatie een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. Voor corporaties kleiner dan 1.000 verhuurbare eenheden, hetgeen van toepassing is op Woonservice Urbanus, geldt echter dat het opstellen van een Position Paper niet verplicht is. Woonservice Urbanus heeft er voor gekozen geen Position Paper te schrijven vanwege de tijd die dit in beslag neemt en omdat er een traject is ingezet waarin Urbanus fusiemogelijkheden onderzoekt waardoor een beschrijving van wat de corporatie de aankomende 4 jaar wil bereiken minder relevant is geworden.

Aanpak van Ecorys

Woonservice Urbanus heeft Ecorys in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden over de periode 2010 tot en met 2013. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Wouter Vos, Hugo ter Heegde en Marleen Roekx. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	10	11	12	1 ('15)	2 ('15)	3 ('15)	4 ('15)	5 ('15)	6 ('15)
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. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

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

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

Leeswijzer

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

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

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woonservice Urbanus.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Bestuurlijke Reactie Woonservice Urbanus;
2. Betrokken personen (intern en extern);
3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
4. Cv's van de visitatoren;
5. Bronnenlijst;
6. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

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

Woonservice Urbanus

Recensie

Woonservice Urbanus is een relatief kleine corporatie uit Venlo. Meer specifiek heeft Urbanus haar bezit in de kern Belfeld, wat deel uit maakt van de gemeente Venlo. De betrokkenheid en lokale binding bij de kern Belfeld is groot. Urbanus zet zich volledig in voor kwalitatief goed wonen in Belfeld. De leefbaarheid wordt hierbij niet vergeten. We zien dat Urbanus bereid is om haar taak voor de gemeenschap breed op te pakken. Hierbij kiest ze bewust voor kwaliteit. De kwaliteit van de woningen is groot. Dit past bij het karakter van het dorp en de vraag van de bewoners.

Vier jaar geleden had de visitatiecommissie niets dan lof voor woonservice Urbanus. De cijfers waren buitengewoon hoog. Ook wij zijn positief over woonservice Urbanus. We zien een grote wil om prestaties te leveren en maximaal te presteren voor de doelgroep. De klant staat nadrukkelijk centraal en Urbanus stelt zich dienstbaar op. Dit is een groot goed en Belfeld kan trots zijn op de actieve en gedreven corporatie. Evenzo zien we ook wat barstjes in het functioneren van de corporatie. De normen zijn voor corporaties onder invloed van landelijke politieke ontwikkelingen verscherpt. Dat maakt het voor een kleine corporatie moeilijker om met gepaste ambitie dezelfde kwaliteit te kunnen blijven leveren.

Op basis van de nieuwe visitatiemethodiek zien we dat de rapportcijfers voor woonservice Urbanus dalen. In belangrijke mate reflecteert dit de strengere beoordeling van woningbouwcorporaties. Woonservice Urbanus is het niet anders gaan doen, maar de omstandigheden zijn wel drastisch veranderd. Zo zien we dat de monitoringsystematiek verbeterd is, maar nog niet altijd volledig voldoet aan de norm die in de visitatiemethodiek wordt gesteld. Het strekt ter aanbeveling hier meer expliciet aandacht aan te geven. Evenzo zien we dat keuze van een kleine corporatie voor veel en goed personeel direct leidt tot slechte scores op een efficiënte bedrijfsvoering. Ook in termen van financiële ruimte en governance is het plaatje anders geworden. We kijken daar nu anders tegenaan dan vier jaar geleden. De kwaliteit van de dienstverlening is echter niet afgenomen. Gemeente en huurders zijn onverminderd positief over het presteren van de corporatie.

Zo is de afgelopen jaren stevig geïnvesteerd in sociaal maatschappelijk vastgoed en is het centrumgebied behoorlijk op de schop genomen. Dit is van grote waarde voor het dorp. Dat Urbanus hecht aan kwaliteit zien we ook terug binnen de organisatie. Zowel in kwantitatief opzicht als in kwalitatief opzicht investeert Urbanus in goede mensen. Dit wordt erg gewaardeerd in de gemeenschap. Evenzo maakt dit mogelijk dat Urbanus een volwaardig gesprekspartner is bij besprekingen en afspraken tussen corporaties en de gemeente. We hebben waardering voor de wijze waarop Urbanus zich in dit speelveld manifesteert en meedraait. Voorwaar een stevige opgave voor een relatief kleine organisatie.

De focus op kwaliteit en de stevige investeringen hebben echter ook een keerzijde. De investeringen en de rentelast in combinatie met de kosten van het werkapparaat leggen een behoorlijke druk op de kasstroom. Nu er ook sprake is van generiek nationale heffingen komt de kasstroomontwikkeling op lange termijn onder druk te staan. Hoewel alle financiële parameters gewoon op groen staan wordt de investeringsruimte van de corporatie steeds kleiner. Er is maar beperkt ruimte om de kasstromen te verruimen. De huurinkomsten kunnen nauwelijks verruimd worden in verband met betaalbaarheid en de sociale huurgrens. Op het werkapparaat en algemene bedrijfslasten kan en wordt wel bezuinigd, maar gelet op de kleine omvang is het effect hiervan relatief beperkt.

Een en ander heeft woonservice Urbanus doen besluiten om de mogelijkheden te verkennen om te fuseren. De visitatiecommissie heeft waardering voor de zelfreflectie en de open houding op basis waarvan de corporatie tot deze conclusie is gekomen. Het is niet niks om je zelfstandigheid ten dele op te geven. Men wil de problemen voor zijn in het belang van de huurder. Hier kunnen we alleen maar respect voor hebben. Het zal de kunst zijn om het goede dat Urbanus betekent voor de lokale gemeenschap zo goed mogelijk te borgen binnen een nieuwe constellatie.

Verbeterpunten:

In het licht van deze visitatie formuleren we een aantal aandachtspunten:

- Borg bij vergaande samenwerking de aandacht voor de kern Belfeld en haar inwoners
- Versterk de monitoringsystematiek
- Heb aandacht voor de bedrijfslasten in relatie tot de omvang van de corporatie
- Tracht de financiële slagkracht te verruimen
- De scherpere invulling van de governance code vraagt om blijvende aandacht met betrekking tot het spanningsveld tussen betrokkenheid en afstandelijkheid tot de lokale samenleving.

Vorige visitatie

In 2009 heeft Stichting Woonservice Urbanus opdracht gegeven om de eerste maatschappelijke visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen januari 2010 en mei 2010. In bovenstaande recensie is reeds genoemd dat de corporatie zeer goed heeft gescoord bij de vorige visitatie, de gemiddelde beoordeling kwam uit op een 8.

Scorekaart 2014

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	6,5	7,1	6,8	7,0		7,0	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
Prestaties	7,8	8,0	7,8	8,3	7,8		7,9	50%	7,9
Relatie en communicatie							8,2	25%	
Invloed op beleid							7,8	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%	6,4
	Check						5,0		
	Act						6,0		
Intern toezicht	Functioneren Raad						7,0	33%	
	Toetsingskader						7,0		
	Governancecode						6,0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0		

Samenvatting

Profielchets

Werkgebied

Woningvereniging Sint Urbanus is in 1955 opgericht, waarna zij in 1994 is omgezet in een Stichting. Ultimo 2013 heeft Woonservice Urbanus 790 verhuureenheden in bezit. Het statutaire doel van de stichting is uitsluitend werkzaam te zijn op het gebied van de volkshuisvesting. Het statutaire werkgebied omvat de gemeenten Beesel, Bergen, Gennep, Peel en Maas, Horst aan de Maas, Mook en Middelaar, Venlo en Venray. In praktijk is Woonservice Urbanus (de enige) verhuurder van sociale huurwoningen in de woonkern Belfeld (gemeente Venlo). Naast huurwoningen worden nog andere (maatschappelijke) vastgoedobjecten geëxploiteerd. Het betreft een gezondheidscentrum, een klein eigendomsdeel in gemeenschapshuis de Hamar, garageboxen, het Groene Kruisgebouw, het Steunpunt voor ouderen "t Prônk-epelke", het logeershuis annex dienstencentrum en 12 eenheden begeleid wonen aan de Julianastraat, alsmede 12 eenheden begeleid wonen aan de Industriestraat (ut Tremke).

Woonservice Urbanus is door het CFV geclassificeerd als een corporatie met een gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen.

Woningbezit

Het woningbezit van Woonservice Urbanus bestaat voor een groot deel uit eengezinswoningen. Dit aandeel ligt met bijna 78% aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde (42,1%). Dit houdt vanzelfsprekend in dat het aandeel meergezinswoningen aanzienlijk lager ligt dan het landelijk beeld. Met name het aandeel meergezinswoningbouw zonder lift is met ruim 7,5 % gering te noemen. Een belangrijk kenmerk van het bezit is dat het aandeel woningen dat geschikt is als ouderen en gehandicaptenwoningen relatief hoog ligt. Ruim 30% van het bezit kan als zodanig worden getypeerd, tegenover ca. 19% voor de referentiegroep en ca. 15% landelijk.

Voor wat betreft de bouwperiode is opvallend dat Woonservice Urbanus relatief veel woningen heeft uit de naoorlogse periode (1945-1959). Het gaat om een aandeel van bijna 20% (circa 13% voor de referentiegroep en landelijk). Daarnaast heeft de corporatie relatief een hoger percentage woningen uit de jaren 2000 in bezit (ruim 12% tegenover ca. 9% landelijk).

Tabel 4. Woningbezit

Type woningen	Woonservice Urbanus	Landelijk
Eengezinswoningen	77,7	42,1
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	7,6	25,7
Meergezinswoningbouw met lift	10,8	14,6
Hoogbouw	0	11,2
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,8	6,1
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2014), Stichting Woonservice Urbanus, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

De gemiddelde huurprijs per huurwoning ligt op € 466,- en daarmee nagenoeg gelijk met het landelijk gemiddelde, maar hoger dan de referentiegroep (€ 457,-). Wanneer gekeken wordt naar het percentage maximaal toegestane huur dan ligt dit voor Woonservice Urbanus op 61,1% en daarmee aanzienlijk lager dan het landelijk beeld. Het gemiddeld aantal punten woningwaardering daarentegen ligt met 158 punten aanzienlijk hoger dan landelijk (140). Dit betekent voor de huurders een relatief gunstige prijs-kwaliteitverhouding. Ondanks het lage huurniveau zijn de mogelijkheden om de verdien capaciteit te verhogen m.b.t. de huurinkomsten (bij het optrekken van de streefhuur) beperkt.

Globale governancestructuur

Organisatie

De directeur-bestuurder heeft de algehele leiding over het werkkapparaat van Woonservice Urbanus. Hij is verantwoordelijk voor (onder meer) de realisatie van de doelstellingen van de corporatie en legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. De Raad ziet toe op het functioneren van de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken in de corporatie en dient de directeur-bestuurder, waar nodig, van advies (klankbordfunctie). Ultimo 2013 telde de werkorganisatie 10 personeelsleden (7,30 fte's). In november 2011 zijn Woonservice Urbanus, Woningstichting Kessel en Woningstichting Domus gezamenlijk de verkenning gestart tot een verregaande en duurzame samenwerking ten aanzien van backoffice-activiteiten. Op basis van deze verkenning zijn uitgangspunten nader uitgewerkt in een maatschappelijke business-case. In december 2012 is de samenwerking formeel vastgelegd in een overeenkomst. Inmiddels is de samenwerking beëindigd.

Verbindingen

Woonservice Urbanus heeft in de eerste twee jaar van de visitatieperiode twee deelnemingen gehad, te weten Urbanus Holding B.V (100% dochtermaatschappij) en Urbanus Producten & Diensten B.V. Er hebben in die periode geen activiteiten in de verbindingen plaatsgevonden. Per 30 juni 2012 zijn deze vennootschappen geliquideerd.

Beoordeling

Woonservice Urbanus 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	7,9
Presteren naar Vermogen	voldoende	6,1
Presteren ten aanzien van Governance	voldoende	6,4

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,0

Woonservice Urbanus scoort ten opzichte van het Presteren naar Opgaven en Ambities een zeven. Op alle prestatievelden worden de prestaties in het licht van de opgaven beoordeeld met een ruime voldoende (range van 6,5 tot 7,5). De hoogste beoordeling krijgt de corporatie op het gebied van huisvesten van de primaire doelgroep. De omvang van de sociale huurvoorraad en de toewijzing van woningen aan mensen met een inkomen lager dan € 34.678 liggen hieraan ten grondslag. Opvallend zijn verder het uitgebreide aantal convenanten en samenwerkingsovereenkomsten die de corporatie met partners heeft gesloten. Hieruit blijkt dat de corporatie inzet op de kwaliteit van de leefbaarheid in wijken en buurten. De ambities in relatie tot de opgaven worden door de visitatiecommissie met een zeven beoordeeld. Dit komt voort uit het feit dat de corporatie de ambities die zij heeft gesteld heeft afgesteld op relevante signalen uit de omgeving en de consequente manier waarop de ambities worden gebruikt in het handelen en in de besluitvorming van de corporatie.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,9

De maatschappelijke prestaties van Woonservice Urbanus worden door de belanghebbenden met een 7,9 beoordeeld, hetgeen de kwalificatie 'goed' heeft op de visitatie meetschaal. Op geen enkel prestatieveld scoort de corporatie lager dan een 7,5. De cijfers liggen zowel per prestatieveld als per belanghebbende groep (gemeente/huurdersbelangenvereniging) niet ver uit elkaar. Daaruit spreekt een goede consistente balans van prestaties over de gehele breedte van het werkveld, maar ook geeft het blijk van een evenwichtige manier van omgang met de huurders en gemeente. De hoogste beoordeling (8,3) krijgt de corporatie voor de prestatie die zij heeft geleverd binnen het prestatievel (des)investeren in vastgoed. De huurdersbelangenvertegenwoordiging en gemeente Venlo geven aan dat zij zeer content zijn met de investering die de corporatie heeft gedaan in het Gemeenschapscentrum De Hamar. Ook wat betreft de communicatie en relatie met de corporatie zijn de belanghebbenden zeer tevreden (8,2). Informatieverstrekking is tijdig en volledig en de lijnen zijn kort. De corporatie laat belanghebbenden ruim voldoende invloed uitoefenen op het beleid. Hetgeen blijkt uit de beoordeling van een 7,8.

Presteren naar Vermogen

6,1

Op het gebied van Presteren naar Vermogen wordt Woonservice Urbanus beoordeeld met een 6,1. Dit ligt op het ijkpunt van het beoordelingskader. Hoewel de prestaties op het gebied van financiële continuïteit en vermogensinzet op een 7 liggen, maakt de beoordeling van prestaties op het gebied van doelmatigheid (4), dat het gemiddelde onder de 7 ligt. De visitatie heeft geconstateerd dat de prestaties ten aanzien van het voeren van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering minder goed zijn dan de prestaties van andere corporaties. Deze beoordeling is onder andere gebaseerd op de negatieve afwijkingen ten opzichte van de benchmark en het ontbreken van een schriftelijke beargumentering van deze hogere kosten. De financiële continuïteit en vermogensinzet wordt als ruim voldoende beoordeeld gelet op het feit dat de corporatie in de afgelopen vier jaar aan de financiële eisen heeft voldaan, op een actieve wijze vermogensbeleid heeft gevoerd, beschikt over een visie op de vermogensinzet en investeringen worden getoetst aan een maatschappelijk investeringskader. Een laatste kanttekening is dat Woonservice Urbanus, ondanks dat zij voldoet aan de financiële parameters, beperkte investeringsruimte heeft.

Presteren ten aanzien van Governance

6,4

Woonservice Urbanus presteert met een gemiddeld cijfer van 6,3 boven het ijkpunt die vanuit de visitatiemethodiek aan de prestaties ten aanzien van governance worden gesteld. Op het onderdeel 'Check' na, dat deel uitmaakt van de Plan – Check – Act cyclus, scoort Woonservice Urbanus een voldoende tot ruim voldoende. Het onderdeel Check wordt met een onvoldoende beoordeeld (5). Hieraan ligt onder andere de niet transparante en summiere opzet van de kwartaalrapportages ten grondslag. De tekstuele onderbouwing is in bepaalde gevallen beperkt en er is niet altijd een duidelijke relatie tussen de cijfermatige overzichten en de volkshuisvestelijke doelstellingen. In een aantal gevallen is een relatief grote afwijking tussen de prognose en realisatie. Hoewel deze verschillen in gesprekken met de directeur-bestuurder en raad van commissarissen goed worden verklaard, is dit niet terug te vinden in de rapportages.

De overschrijding van de zittingstermijn van de vorige voorzitter is te verklaren. De vicevoorzitter begon in januari 2010 met zijn 3^e termijn. In 2011 werd de Governancecode aangepast, onder andere op het punt van de zittingstermijn van de leden van de Raad van Commissarissen. Deze werd teruggebracht van 12 naar 8 jaar. Omdat de Raad wil voldoen aan de Governancecode is besloten om een traject in te zetten om een opvolger te zoeken.

Twee leden van de Raad hebben werkzaamheden uitgevoerd of zijn betrokken geweest bij projecten die in de invloedssferen van het werkgebied van de corporatie vallen. Volgens de huidige Governancecode is dit niet passend. De visitatiecommissie heeft echter geen reden om te twifelen aan de integriteit en onafhankelijkheid van de Raad.

Op het gebied van externe legitimering en verantwoording scoort de corporatie ruim voldoende. De legitimering wordt gewaarborgd door verschillende bijeenkomsten, de openbare verantwoording middels verschillende kanalen zoals het jaarverslag, het informatieblad en folder die samen met de Venlose corporaties wordt opgesteld.

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woonservice Urbanus wordt beoordeeld is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar 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, bracheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

1.2.1 Lokale opgaven

Strategisch akkoord 2007-2011 en uitvoeringsovereenkomst

Gemeente Venlo heeft in 2007 samen met Woonservice Urbanus en de andere werkzame corporaties in de gemeente een strategisch akkoord gesloten voor de jaren 2007-2011. Daaruit voortvloeiend zijn bilaterale afspraken tussen de gemeente en de corporaties gesloten. De bilaterale afspraken betreffen de project specifieke materiële, procesmatige en personele toezeggingen die partijen elkaar doen om de realisatie van projecten te doen versnellen en de effectiviteit van de projecten te vergroten. Het strategisch akkoord betreft derhalve niet alleen afspraken over de doelen die partijen willen bereiken, maar ook afspraken over de middelen (geld, menskracht, regelgeving, werkwijzen) waarmee partijen hun gezamenlijke doelen willen bereiken.

Strategisch Akkoord 2012-2015 en uitvoeringsovereenkomst

De gemeente Venlo heeft in 2011 samen met Woonservice Urbanus, Antares Woonservice en Woonwenz een strategisch akkoord gesloten voor de jaren 2012-2015, als opvolging van het strategisch akkoord voor de jaren 2007-2011. Naast algemene uitgangspunten voor de samenwerking tussen gemeente en corporaties uit het STRAK, zijn (bilaterale) afspraken tussen de gemeente Venlo en Woonservice Urbanus, vastgelegd in een uitvoeringsovereenkomst. Beide partijen hebben als gemeenschappelijke doelstelling het versterken van de positie van Belfeld als leefbaar dorp binnen een aantrekkelijke gemeente Venlo. Over de volgende onderwerpen zijn afspraken gemaakt:

- Woningbouwopgave;
- Leefbaarheid: behoud van niveaus dorpen en wijken;
- Arbeidsmigranten;
- Statushouders;
- Behoud cultuur historisch erfgoed;
- Duurzaamheid;
- Gemeenschapsvoorzieningen;
- Flexibilisering legeskosten;
- Uitwisseling gegevens.

Elk van de vier participanten in het STRAK heeft een accountmanager aangesteld. De accountmanagers hebben als belangrijkste taak de bewaking van een goede stroomlijning van de uitvoering van het akkoord en de afspraken. De accountmanagers hebben zo vaak zij dat wenselijk achten, maar minstens 1 keer per kwartaal ambtelijk overleg. Bovendien vindt indien gewenst

1 keer per kwartaal structureel bestuurlijk overleg over het Strategisch akkoord plaats tussen de partijen. Verder is er ten minste eens per jaar bilateraal overleg tussen gemeente en Woonservice Urbanus over de voortgang van de investeringsprojecten en andere projectmatige activiteiten. Tot slot is er 1 keer per jaar overleg tussen de Raads(commis)ie en de bestuurders van de corporaties.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Naast prestatieafspraken met de gemeente is de samenwerking met partijen, ten aanzien van de opgaven, vastgelegd in diverse aanvullende convenanten en samenwerkingsovereenkomsten:

- Henneconvenant 2012;
- Besluit informatie-uitwisseling politie Limburg-Noord 2011;
- Convenant Buurtbemiddeling 2008;
- Convenant Schuldhulpverlening 2012-2015;
- Raamovereenkomst Leger des Heils 2013.

De prestatieafspraken en samenwerkingsovereenkomsten vormen een dekkend kader voor de gehele visitatieperiode.

1.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Woonservice Urbanus 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 zes. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

De opgaven zoals vastgelegd in prestatieafspraken en aanvullende samenwerkingsovereenkomsten en convenanten vormen een dekkend kader voor de visitatieperiode.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,4	7,0
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,5	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,1	
(Des)investeren in vastgoed	6,8	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	

1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,4

Woonservice Urbanus voldoet ruimschoots aan de opgaven ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep zoals vastgelegd in de prestatieafspraken met gemeente Venlo. Onderstaand is dit verder toegelicht.

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat de partners gezamenlijk een lokale woonvisie ontwikkelen, waarin rekening gehouden wordt met demografische prognoses. Aanvullend daarop is afgesproken dat een gezamenlijk woonwensenonderzoek wordt uitgevoerd, om inzicht te krijgen in de kwalitatieve vraag naar woningen. De lokale Woonvisie is in samenwerking met Companen door

partijen gezamenlijk ontwikkeld voor de periode 2011-2015. Het woonwensenonderzoek is in 2013 afgerond. Er is voldaan aan hetgeen is afgesproken. Woonservice Urbanus heeft daarnaast tevens geparticipeerd in een behoefteonderzoek ten aanzien van Wonen, Welzijn en Zorg. Bovengenoemde onderzoeken gebruikt Woonservice Urbanus als onderlegger voor het eigen op te stellen/dan wel te actualiseren beleid. Op deze wijze houdt de corporatie voldoende voeling bij en afstemming op de lokale context.

Zowel in de prestatieafspraken voor de periode 2007-2011 en 2012-2015 is een minimale sociale huurvoorraad bepaald. De opgave voor Woonservice Urbanus ligt in het voorzien van minimaal 500 sociale huurwoningen. Gedurende de visitatieperiode lag de voorraad sociale huurwoningen van de corporatie met meer dan 750 woningen ruim boven wat minimaal was afgesproken.

Met betrekking tot het staatsteuncriterium is vastgelegd dat de corporaties er gezamenlijk naar streven te voldoen aan de 90% norm: de 90% norm schrijft voor dat, per corporatie ten minste 90% van de sociale huurwoningen aan personen met een lager inkomen dan € 34.678 verhuurd moet worden. In de periode 2011 tot en met 2013 voldeed Woonservice Urbanus ruimschoots aan dit criterium. De toewijzing van vrijkomende woningen binnen het voorgeschreven verzamelinkomen lag over alle jaren rond de 95% of hoger.

Jaarlijks wordt met de gemeente de taakstelling bepaald met betrekking tot het huisvesten van statushouders. Middels een verdeelsleutel voor de werkzame corporaties in de gemeente Venlo dient invulling te worden gegeven aan deze taakstelling. De gemeente heeft aangegeven dat zij hier geen taak voor Urbanus ziet. De gemeente probeert statushouders in Venlo zelf te plaatsen en niet in de kern Belfeld.

1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

6,5

Het cijfer voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen komt gemiddeld op een 6,5. De afspraken zijn niet op alle deelonderwerpen even concreet vastgelegd. Woonservice Urbanus geeft met de geleverde prestaties ruim voldoende invulling aan de afspraken.

Als het gaat om bijzondere doelgroepen, niet zijnde senioren, dan is de opgave als volgt geformuleerd:

- Partijen stroomlijnen de veelheid aan initiatieven
- Er wordt gewerkt aan het uniformeren van beleid
- Realisatie van dag- en nachtopvang

Partijen hebben gezamenlijk het aanbod van corporaties in beeld gebracht en vastgelegd. Vanuit het bestaande bezit betreft het 10% van de mutaties per jaar. Het overleg met instellingen loopt. Ten behoeve van de samenwerking is een standaardovereenkomst in voorbereiding. Daarnaast participeert Woonservice Urbanus in de pilot Housing First. Housing First is een project van het Leger des Heils en biedt woningen aan dak- of thuislozen, zonder behandelvoorwaarden vooraf, waarbij een team wooncoaches van Housing First wordt ingezet om de deelnemer te begeleiden bij het behouden van deze woning. De corporatie heeft conform afspraak, een woning ter beschikking gesteld. Vanuit het bestaande bezit verhuurt Woonservices Urbanus diverse woningen ten behoeve van begeleid wonen, waaronder woonvoorziening Ut Tremke, bestemd voor twaalf jong volwassenen, met een matige verstandelijke beperking die 24-uurs zorg krijgen. Ook worden 2 maatschappelijke objecten aan de Julianastraat aan cliënten van Daelzicht verhuurd. Dit betreft een logeershuis en 12 wooneenheden. Verder zijn reeds enkele jaren 2 reguliere woningen aan cliënten van Daelzicht verhuurd.

Woonservice Urbanus heeft met verschillende zorg- en welzijnspartners afspraken over het reserveren van woningen voor bijzondere doelgroepen, waaronder voor Stichting Dichterbij, Exodus, Mensana, Moveoo en Stichting Wel.Kom. In de jaarverslagen is zichtbaar dat de afgesproken aantallen te leveren woningen niet altijd worden gehaald. In de praktijk blijkt dat Woonservice Urbanus nooit 5 woningen per jaar heeft gereserveerd voor de bijzondere doelgroepen, omdat er niet zoveel vraag vanuit de instanties is gekomen. Met de corporaties Woonwenz en Antares zit de corporatie in de afrondfase om raamovereenkomsten voor de begeleidende instanties op te stellen. Omdat de vraag vanuit de instanties zelf beperkt is gebleken, is voor de prestaties, afhankelijk van het aantal geleverde woningen, een voldoende, dan wel ruim voldoende toegekend.

1.3.3 *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

7,1

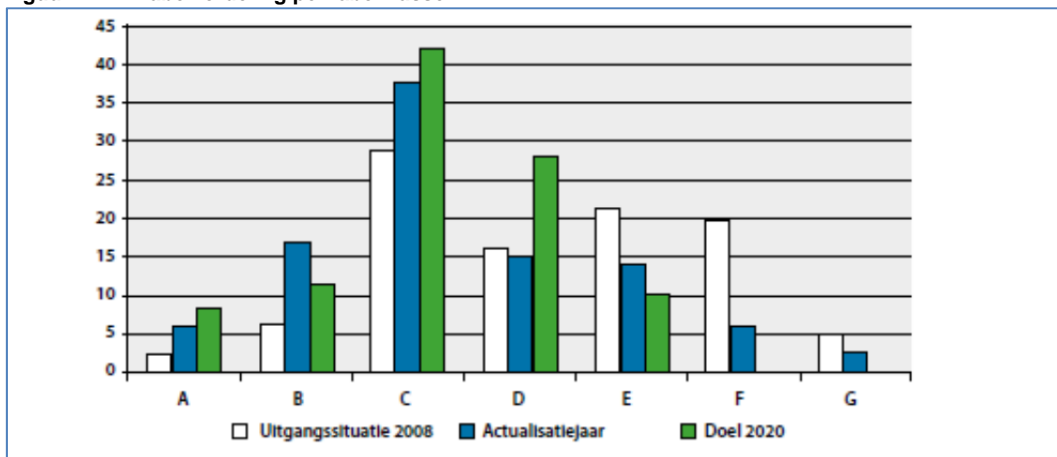
Woonservice Urbanus geeft gemiddeld genomen ruim voldoende invulling aan de opgaven die er liggen ten aanzien van de kwaliteit van woningen woningbeheer. Met name ten aanzien van de thema's kwaliteit van de dienstverlening en investeringen in energie en duurzaamheid worden door de corporatie goede prestaties geleverd.

Als het gaat om de woningkwaliteit dan zijn de opgaven niet of weinig concreet vastgelegd. Alleen in de prestatieafspraken 2007-2011 wordt een kwalitatieve duiding gegeven, waarbij het onderhouds- en renovatiebeleid van de corporatie er op gericht dient te zijn, woningen te blijven aanpassen aan de moderne kwaliteits- en woonwensen. Gezien de weinig specifieke opgave is aanvullend gekeken naar de eigen ambities in de vorm van de onderhoudsbegroting. Kijkend naar de prestaties, dan is zichtbaar dat gedurende de visitatieperiode, jaarlijks steeds minder is geïnvesteerd in onderhoud. Dit heeft te maken met de taakstellende bezuiniging die met ingang van 2010 is ingesteld (€466.000 op het onderhoud op jaarbasis) en het overgaan op vraaggestuurd onderhoud in plaats van complex/planmatig onderhoud. In 2010 is voor bijna €900.000,- geïnvesteerd in onderhoud en in 2013 nog voor circa €426.700,-. Naar eigen zeggen streeft Woonservice Urbanus naar kwalitatief goede woningen met een passende huurprijs. Voor wat betreft het afwerkingsniveau moeten alle woningen aan een vastgestelde basiskwaliteit voldoen. Om de gewenste kwaliteit te waarborgen streeft Woonservice Urbanus een beleid na waarbij de woningen goed worden onderhouden. Enerzijds door planmatig onderhoud, anderzijds door niet planmatig onderhoud (bij mutaties en klachten). Een groot gedeelte van het planmatig onderhoud aan de binnenzijde van de woning vindt klacht- en mutatiegestuurd plaats. Zo is er o.a. voor gekozen om de renovaties van douches, toiletten en keukens voortaan niet meer complexmatig maar vraaggestuurd uit te voeren. Dit heeft een aanzienlijke invloed gehad de onderhoudsuitgaven (daling). In de jaarverslagen zijn de investeringen ten opzichte van de jaarlijkse begroting opgenomen. Jaarlijks is een aanzienlijke onderuitputting van de begroting zichtbaar. De verantwoording daarover is beperkt. Wel wordt aangegeven dat de onderschrijding is ontstaan door de invoering van vraaggestuurd onderhoud en het deels doorschuiven van een groot project van 2013 naar 2014, er minder douche/toilet/keuken renovaties zijn aangevraagd dan begroot, gunstige aanbestedingen hebben plaatsgevonden, het activeren van onderhoud en het lage btw tarief (tijdelijke maatregel). De visitatiecommissie beoordeelt de geleverde prestaties als voldoende in relatie tot de opgave. De woningkwaliteit is relatief goed ten opzichte van referentiecorporaties, ook zijn huurders over het geheel genomen tevreden. De visitatiecommissie vraagt wel aandacht voor de verantwoording in de jaarverslagen, dan wel het opstellen van meer realistische begrotingen. Dit krijgt bij het onderdeel besturing van het hoofdstuk Governance eveneens aandacht.

Ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening zijn in de prestatieafspraken met de gemeente geen opgaven vastgelegd. Omdat aandacht voor dit thema vanzelfsprekend als passend mag worden beschouwd, in het licht van de volkshuisvestelijke opgave, is voor dit thema gekeken naar de eigen ambities. Zoals Woonservice Urbanus dat zelf verwoordt, hecht zij als maatschappelijke onderneming belang aan het oordeel van haar belanghebbenden over het functioneren. De mening van klanten heeft de corporatie laten peilen door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). De norm om het KWH-huurlabel te behalen ligt op een gemiddeld cijfer 7. De gemiddelde behaalde score gedurende de visitatieperiode varieert tussen de 7,9 en 8,1 en ligt daarmee ruimschoots boven de norm.

In de prestatieafspraken met de gemeente zijn verschillende afspraken vastgelegd ten aanzien van investeringen in energie en duurzaamheid. Zoals zichtbaar in de bijlage levert de corporatie ruim voldoende tot goede prestaties ten aanzien van deze opgaven. Onderstaand zijn een aantal voorbeelden uitgelicht. Zo hebben corporaties en gemeente zich vastgelegd op de ambitie om een reductie van de CO₂-uitstoot van 20% over de komende tien jaar te bereiken, met inachtneming van de uitkomsten van de 0-meting. In onderstaande figuur zijn de gerealiseerde labelveranderingen zichtbaar. Ten aanzien van de CO₂ reductie ligt de corporatie met de geleverde prestaties voor op de vastgelegde opgave. Er is reeds een daling van 18,5% gerealiseerd ten opzichte van de nulmeting in 2008.

Figuur 1.1 Labelverdeling per labelklasse



Bron: Woonservice Urbanus, Jaarverslag 2013

Daarnaast is afgesproken dat corporaties experimentele projecten opzetten in het kader van bijzondere vormen van energiebesparing. Woonservice Urbanus heeft in dat licht een voorbeeldproject duurzaam bouwen en duurzame energie gerealiseerd. De woningen zijn uitgerust met warmtepompen, waardoor in de zomer gekoeld kan worden en in de winter verwarmd. De EPC-waarde van deze woningen ligt gemiddeld onder de 0,60. Daarnaast is in 2011 in een proefwoning van binnenuit het dak geïsoleerd. Met de verkregen gegevens worden ingezet bij toekomstige investeringen.

Als laatste zijn in de prestatieafspraken 2012-2015 concrete afspraken gemaakt, ten aanzien van aantallen aan te pakken woningen, in het kader van duurzaamheid. In 58 woningen is groot onderhoud verricht, waarbij extra duurzaamheidsmaatregelen zijn genomen. In 154 woningen heeft isolering van daken plaatsgevonden. Met deze prestaties is ruim voldoende invulling gegeven aan de afspraken.

1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

6,8

Met een 6,8 scoort Woonservice Urbanus een ruime voldoende op dit onderdeel. In de prestatieafspraken met de gemeente zijn de te realiseren projecten voor Woonservice Urbanus opgenomen. Daarbij is als voorwaarde gegeven, dat bij wijzigende interne en externe omstandigheden plannen aangepast kunnen worden. Voor de jaren 2010 en 2011 zijn twee projecten opgenomen, te noemen de Schoolstraat en realisatie van 8 levensloopbestendige woningen. Laatstgenoemde zijn in 2011 opgeleverd in het Koramic-Kwartier. De locatie aan de Schoolstraat/Industriestraat is niet tot ontwikkeling gekomen. Aanvankelijk was de bedoeling om hier een 6-tal luxe appartementen te realiseren. Aangezien dit financieel niet haalbaar bleek te zijn en het ontbrak aan vraag naar dit concrete product is de locatie in 2013 als drie kavels uitgegeven. De prestatie ten aanzien van de opgave is als voldoende beoordeeld. Voor de periode 2012-2015 is voor het jaar 2013 de nieuwbouw van 6 woningen opgenomen. In het plan Pronkhof is 2012 gestart met de bouw van de eerste 6 nieuwe woningen. Daarvan zijn 3 woningen in 2013 opgeleverd, de andere zijn begin 2014 opgeleverd. De woningen zijn conform afspraak gerealiseerd.

In relatie tot de realisatie van maatschappelijk vastgoed worden twee projecten genoemd, namelijk het gemeenschapscentrum de Hamar en het Groene Kruisgebouw. Als het gaat om nieuwbouwontwikkelingen, dan is vastgelegd dat Woonservice Urbanus het project de Hamar zal opleveren. Woonservice Urbanus is actief betrokken geweest bij de revitalisering van het sociaal-cultureel en sportgedeelte van gemeenschapscentrum de Hamar en de bouw van een gezondheidscentrum. De Hamar en Gezondheidscentrum zijn in maart 2013 opgeleverd. Met de revitalisatie is een belangrijke bijdrage geleverd aan het voorzieningenniveau in Belfeld. In het gemeenschapscentrum is een café, een concertzaal, diverse vergaderlokalen, beugelbaan, inpandige openbare bibliotheek, en gezondheidscentrum gerealiseerd.

Met betrekking tot het Groene Kruisgebouw (consultatiebureau) wilde de gemeente met Woonservice Urbanus en andere betrokken partijen, kijken of er mogelijkheden waren om deze zorg (of een deel ervan) voor Belfeld te behouden. Zo mogelijk in combinatie met een school. Dit diende wel binnen de financiële kaders te passen en geen extra investering te vragen. Behoud van het Groene Kruisgebouw in Belfeld is, ondanks enkele overleggen niet gelukt. Het Groene Kruisgebouw staat vanaf begin 2014 te koop. Feitelijk verkoop heeft ten tijde van dit schrijven nog niet plaatsgevonden. Gezien de wijze waarop de afspraak is geformuleerd en onderzoek dat heeft plaatsgevonden om de voorziening te behouden, is een voldoende toegekend.

Teneinde middelen voor investeringen te genereren en startende kopers een kans te bieden op de woningmarkt, worden woningen verkocht. Voor de jaren 2010 en 2011 is afgesproken dat er opgeteld 5 woningen zouden worden verkocht. Woonservice Urbanus heeft 17 woningen weten te verkopen. Daarnaast is opgenomen dat corporaties de mogelijkheden en wenselijkheden presenteren van alternatieve koop- en of huurvarianten. Ten aanzien van dit laatste zijn beperkt prestaties geleverd. De beleidslijn van Woonservice Urbanus is dat verkoop in eerste aanleg plaatsvindt aan de zittende huurder. Heeft deze geen belangstelling dan wordt de woning bij mutatie verkocht, waarbij (andere) huurders van Woonservice Urbanus voorrang genieten. Verkoop geschiedt tegen aanbiedingsprijs, die gebaseerd is op de actuele getaxeerde marktwaarde. Zittende huurders krijgen een korting van 0,50% per jaar voor elk volledig jaar dat de huurder de woning heeft gehuurd, met een maximum van 10%. Anders dan dat zijn door de corporatie geen alternatieve koop-of huurvarianten onderzocht. Voor de jaren 2012 en 2013 is afgesproken dat Woonservice Urbanus 4 woningen per jaar verkoopt. Met de verkoop van 9 woningen over deze twee jaren is hier ruim voldoende aan voldaan.

1.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

De prestaties die Woonservice Urbanus heeft geleverd ten behoeve van de kwaliteit van wijken en buurten zijn gemiddeld als ruim voldoende beoordeeld. De kern Belfeld kent geen grote leefbaarheidsopgaven, zoals verschillende wijken in de stad Venlo dat wel kennen. Desondanks spant Woonservice Urbanus zich in voor woonkwaliteit in brede zin, zoals het investeren in goede woonomgeving, veiligheid en de aanwezigheid van voldoende voorzieningen.

De opgave in de prestatieafspraken is kwalitatief geformuleerd:

Voor die buurten en wijken waar sprake is van een gezonde sociale structuur, voldoende zelforganiserend vermogen en sociale cohesie, is de reguliere aanpak van toepassing. De dorpen, wijken en buurten kennen een goed functionerend netwerk van burgers die zich inzetten voor elkaar en de wijk. Deze gemeenschappen weten de weg en zoeken zelf naar mogelijkheden. De gemeente, corporatie(s) met substantieel bezit in de betreffende wijk en de maatschappelijke organisaties faciliteren en ondersteunen ontwikkelingen en Huizen van de Wijk in deze buurten.

Voor de kern Belfeld geldt de reguliere aanpak. Woonservice Urbanus investeert in de leefbaarheid onder andere door de inzet van een leefbaarheidsfonds. In dit fonds stort de corporatie jaarlijks € 5.000. Verenigingen en organisaties kunnen een beroep doen op het fonds voor projecten in Belfeld die het maatschappelijk belang dienen of de leefbaarheid bevorderen. Uitgaven worden verantwoord in het jaarverslag. Daarnaast levert Woonservice Urbanus een belangrijke bijdrage aan de vernieuwing van de dorpskern. De corporatie stelt zich proactief op, om het dorpsontwikkelingsplan (DOP) gerealiseerd te krijgen, waarmee wordt gestuurd op het veiligstellen en waar mogelijk uitbouwen van maatschappelijke voorzieningen in Belfeld. Urbanus steunt het gemeentelijk beleid om te komen tot een "Huis van de Wijk" in Belfeld. Eind 2013 is vooruitlopend op de definitieve implementatie in 2014 gestart met een inloopspreekuur in de Hamar.

In het kader van de veiligheid besteedt Woonservice Urbanus de nodige aandacht aan het onderhoud van de openbare binnen- en buitenruimten van de woningcomplexen en daarbij behorende groenvoorzieningen. Zowel bij nieuwbouw- als bij renovatieprojecten is het treffen van afdoende maatregelen ten behoeve van inbraakpreventie en toegankelijkheid standaard. De inzet van huisbewaarders in diverse complexen is een andere maatregel. Met ingang van 1 april 2010 is door Woonservice Urbanus het buurtbeheer preventief opgepakt, dat wil zeggen dat er medewerkers herkenbaar door de buurten lopen. Door vroegtijdige constatering kunnen signalen eerder opgepakt worden. Ook worden er huiskamergesprekken met huurders gevoerd.

Naast de opgaven zoals vastgelegd in de prestatieafspraken, zijn er ten aanzien van dit prestatieveld, diverse convenanten en samenwerkingsovereenkomsten van toepassing. Genoemd kunnen worden: het Henneconvenant, het Convenant Buurtbemiddeling, het Convenant Schuldhulpverlening en het Besluit informatie uitwisseling politie Limburg Noord. Woonservice Urbanus participeert in deze samenwerkingsverbanden conform afspraak. Verantwoording hierover vindt plaats in het jaarverslag.

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 2011-2014 Verbreden en verbinden

In het ondernemingsplan 2011-2014 zijn de visie, missie en speerpunten voor de beleidsperiode opgesteld. Daarin is vastgelegd dat in de visie van Woonservice Urbanus, Belfeld een leefbaar dorp is, waarbinnen zij een spilfunctie wil vervullen om dit in stand te houden en waar mogelijk te verbeteren. Woonservice Urbanus voelt zich verantwoordelijk om deze opgave op te pakken vanwege haar van oudsher sterke sociale en maatschappelijke betrokkenheid met het dorp Belfeld. De missie van Woonservice Urbanus geeft weer waar de organisatie voor staat en omvat onder andere het ambitieniveau en bestaansrecht van de corporatie:

“Woonservice Urbanus is als spil in Belfeld dé aanbieder van kwaliteit in wonen. Met onze wortels diep in de gemeenschap zijn we als maatschappelijk ondernemer verbredend en verbindend. We dragen met ons pakket aan producten en diensten op het terrein van wonen bij aan een optimaal woon- en leefgenot. Vanuit onze faciliterende en waar nodig initiërende rol verbinden we ons met bewoners en partners, om met gezamenlijke inzet en verantwoordelijkheid te gaan voor een vitaal Belfeld.”

Vanuit haar visie en missie heeft Woonservice Urbanus gekozen voor een strategie die gericht is op het behouden en waar mogelijk versterken van haar rol als belangrijkste speler op de Belfeldse volkshuisvestingsmarkt, die kwaliteit biedt en een fundamentele bijdrage levert aan de leefbaarheid binnen Belfeld. In het ondernemingsplan zijn twee speerpunten opgenomen, te noemen verbreden en verbinden. Samengevat houden deze voor de corporatie het volgende in:

Speerpunt 1: Verbreden

In het werkgebied dat wordt beïnvloed door vergrijzing en ontgroening gaat Woonservice Urbanus voor passende huisvesting voor een brede doelgroep. Naast de primaire verantwoordelijkheid voor de sociale doelgroep is er speciale aandacht voor gezinnen, senioren en starters/jongeren op de woningmarkt. De strategie is daarin vooral gericht op het investeren in de kwaliteit van de woningvoorraad en het verruimen van de product- en dienstverlening.

Onder dit speerpunt zijn doelen uitgewerkt ten aanzien van de ontwikkeling van de woningvoorraad, maatregelen per doelgroep, kwaliteit in wonen en keuzevrijheid.

Speerpunt 2: Verbinden

In de beleidsperiode wordt met gerichte acties een impuls gegeven aan het woon- en leefgenot doordat de corporatie zich nadrukkelijk verbindt met het (maatschappelijk) netwerk in Belfeld. Collectieve en gedragen verantwoordelijkheid vanuit de gemeenschap staat daarin voorop.

Onder het tweede speerpunt zijn doelen uitgewerkt ten aanzien van de thema's makelen in talent, maatschappelijk vastgoed en samenwerking met partners.

Op basis van het ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleidsplan, actuele ontwikkelingen en het Strategisch akkoord met de gemeente Venlo worden vervolgens jaarlijkse activiteitenplannen opgesteld. Voorafgaand aan het opstellen van het ondernemingsplan zijn diverse gesprekken met belanghebbenden gevoerd over hun toekomstige verwachtingen m.b.t. Woonservice Urbanus.

1.5 Ambities in relatie tot de opgaven



Woonservice Urbanus voldoet aan het ijkpunt voor ambities in relatie tot de opgaven. De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarnaast zijn

pluspunten toegekend voor de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving en de wijze waarop de ambities consequent worden gebruikt in het handelen en besluitvorming van de corporatie. Dit heeft geleid tot het toekennen van het cijfer 7. Onderstaand is een en ander kort toegelicht.

De opgaven zoals deze er liggen in het werkgebied zijn door de corporatie zichtbaar meegenomen in het ondernemingsplan. Eveneens wordt expliciet verwezen naar deze opgaven. Ook in de verantwoording in de jaarverslagen wordt steeds de link gelegd met de externe opgaven zoals vastgelegd in de prestatieafspraken. Op deze wijze vloeien de opgaven en eigen ambities op natuurlijke wijze in elkaar over. In de beleidsdocumenten van de corporatie wordt zichtbaar en aantoonbaar blijkt gegeven van de lokale context. Van daaruit worden ambities en doelen opgesteld, denk daarbij aan het thema vergrijzing, ontgroening en de kleine kernen problematiek (behoud van voorzieningen). Woonservice Urbanus ziet hierin een belangrijke taak voor haarzelf weggelegd en pakt deze ook op. Verder wordt regelmatig in samenwerking met andere partijen onderzoek gedaan naar de opgaven in het werkgebied. Het opstellen van de Woonvisie, het uitgevoerde woonwensenonderzoek en het behoefteonderzoek ten aanzien van Wonen, Zorg en Welzijn, zijn hier voorbeelden van. Woonservice Urbanus participeert niet alleen in deze onderzoeken, maar gebruikt deze als onderlegger voor op te stellen dan wel te actualiseren beleid.

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 Woonservice Urbanus, 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. Tevens is er de mogelijkheid om maatschappelijke partners te betrekken. De corporatie heeft er voor gekozen hier geen gebruik van te maken. In bijlage 2 is opgenomen welke personen van de gemeente en huurdersvertegenwoordiging gesproken zijn.

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 Woonservice Urbanus 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(n)	Overig	Eindcijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	8	7,5	n.v.t.	7,8
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8	8	n.v.t.	8,0
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8,5	7	n.v.t.	7,8
(Des)investeren in vastgoed	7,5	9	n.v.t.	8,3
Kwaliteit van wijken en buurten	8	7,5	n.v.t.	7,8
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	8,3	8	n.v.t.	8,2
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Invloed op beleid	8	7,5	n.v.t.	7,8
Gemiddeld				7,9

De prestaties van Woonservice Urbanus worden door de belanghebbenden als ruim voldoende beoordeeld. Op geen enkel prestatieveld scoort de corporatie lager dan een 7,5. De cijfers liggen zowel per prestatieveld als per belanghebbende (gemeente/huurdersbelangenvereniging) niet ver uit elkaar. Daaruit spreekt een goede consistente balans van prestaties over de gehele breedte van het werkveld, maar ook geeft het blijk van een evenwichtige manier van omgang met de huurders en gemeente.

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,8 De huurdersvertegenwoordiging is zeer tevreden over de prestaties die de corporatie heeft geleverd op het gebied van huisvesten van de primaire doelgroep. Elementen die onder dit prestatieveld vallen zijn onder andere woningtoewijzing en doorstroming en betaalbaarheid. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat er een convenant is gesloten met collega corporaties over het toewijzen van woningen hetgeen goed werkt. Als verbeterpunt van de woningtoewijzing wordt aangegeven dat er gekeken moet worden naar de gezinssamenstelling van de huurders. Nu komt het wel eens voor dat een alleenstaande in een grote eengezinswoning wordt geplaatst, terwijl een gezin in een kleine woning wordt geplaatst. De woningen worden als betaalbaar aangemerkt en ook de huurverhoging bij mutatie wordt acceptabel geacht. De doorstroming tussen woningen is vrij laag doordat de bewoners over het algemeen vrij honkvast zijn. De gemeente geeft aan niet precies op de hoogte te zijn van de prestatie die de corporatie op dit vlak heeft geleverd, maar dat de berichten die zij vanuit huurders meekrijgen positief zijn.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8,0 De corporatie besteedt, naast de primaire doelgroep, ook veel aandacht aan zorgbehoevenden. De corporatie heeft onder andere woningen gebouwd die specifiek voor de doelgroep senioren zijn gerealiseerd. Ook voor mensen met een verstandelijke beperking heeft de corporatie woningen en voorzieningen in bezit.

Op de vraag hoe de gemeente tegen het feit aankijkt dat de huisvesting van statushouders achter blijft bij de jaarlijkse taakstelling die in de opgaven zijn vastgelegd, geeft de gemeente aan dat er afspraken zijn gemaakt met de corporaties die in Venlo actief zijn. Statushouders worden voornamelijk in het centrum van Venlo gehuisvest in een omgeving die beter aansluit bij deze doelgroepen. De gemeente is tevreden over de manier waarop dit geregeld is.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,8

De huurdersorganisatie geeft aan dat de woningen van een zeer goede kwaliteit zijn, over het algemeen verkeert de woningvoorraad in een betere conditie dan de woningen van collega corporaties in de directe omgeving. De huurders geven de hoogste beoordeling aan dit prestatieveld. Bij deze beoordeling nemen de huurders ook in beschouwing dat de corporatie actief is op het gebied van energetische maatregelen. In het verleden is er veel enkelglas vervangen voor dubbelglas. Nu worden ook daken/zolders geïsoleerd. Bij een dergelijk project probeert de corporatie het bezit tevens te verbeteren. Als voorbeeld wordt genoemd dat de zolderverdiepingen van bepaalde woningen niet toegankelijk waren voor bewoners voordat deze geïsoleerd waren. Nu de renovatie heeft plaatsgevonden, hebben de bewoners wel toegang tot de zolder. Met een dergelijk project zijn twee vliegen in een klap geslagen, hetgeen de huurders erg waarderen. Doordat de corporatie veel aandacht aan de energetische maatregelen besteedt, loopt de corporatie, volgens een van de vertegenwoordigers, voor op het schema om alle woningen in 2020 op een B label te krijgen.

De argumentatie van de gemeente voor een iets lagere beoordeling komt voort uit de observatie dat het bezit vrij oud is en dat de corporatie duurzaamheidsprojecten niet omarmt. Dit laatste betekent dat de gemeente van mening is dat de corporatie niet kiest voor zeer innovatieve duurzaamheidsprojecten. Het gaat dus niet over het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad.

(Des)investeren in vastgoed

8,3

De afgelopen jaren is de corporatie minder actief bezig geweest met nieuwbouw, sloop, samenvoeging en verkoop van woningen. De huurders zien hier op dit moment ook weinig noodzaak toe. Wel heeft de corporatie geïnvesteerd in het Gemeenschapscentrum De Hamar. De huurdersbelangenvertegenwoordiging geeft aan dit zeer goed te vinden aangezien sociale verbondenheid een belangrijk element is in Belfeld. Ook de gemeente geeft aan dat de investering van 1 miljoen zeer belangrijk is geweest voor de realisatie van dit project en geeft op basis hiervan een 9 als cijfer voor het prestatieveld investeren in vastgoed.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,8

De corporatie heeft veel gedaan op het gebied van leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer, elementen die onder het prestatieveld 'kwaliteit van wijken en buurten' vallen. De leefbaarheid in de kern Belfeld krijgt veel aandacht in zowel tijd van medewerkers, maar ook in de vorm van investeringen. Voorbeelden die huurders noemen zijn het leefbaarheidsfonds, sponsoring van verschillende evenementen en een financiële bijdrage aan straatfeesten. Wel is de huurdersbelangenvereniging van mening dat huurders zelf ook een verantwoordelijkheid hebben bij het leefbaar houden van de buurt, en deze kunnen en willen nemen. Zowel de gemeente als de huurdersbelangenvereniging halen in dit geval hetzelfde voorbeeld van groenonderhoud aan. De belanghebbenden zijn van mening dat het niet per se nodig is dat het onderhoud van perkjes aan en rond woningen door een duur hoveniersbedrijf moet worden uitgevoerd. Bewoners kunnen dit ook zelf oppakken en vinden dit in de meeste gevallen ook leuk om te doen. De gemeente geeft aan dat het betrekken van bewoners weinig geld kost maar veel impact kan hebben.

De gemeente geeft aan dat er in Belfeld geen zwakke- of probleemwijken zijn. In het geval er sprake is van een overlastmelding komt de corporatie snel in actie.

2.3.2 Relatie en communicatie

8,2

De huurdersbelangenvereniging en de gemeente laten zich beide zeer positief uit over de manier waarop de communiceert naar én met hen. Zo worden de huurders altijd tijdig en volledig geïnformeerd, en wordt het beleid ook met de huurdersbelangenvertegenwoordiging besproken. De manier waarop de directeur-bestuurder heeft aangekondigd dat de corporatie een onderzoek naar de mogelijkheden van een fusie in gang heeft gezet, is als zeer zorgvuldig ervaren. De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat de lijnen kort zijn met de corporatie. Dit houdt in dat de huurdersbelangenvereniging Henri Broekmans als vast contactpersoon heeft, maar ook de directeur-bestuurder direct kan bereiken. Deze korte lijnen zijn ook voor huurders van kracht. Zij weten wie ze in welke gevallen kunnen bereiken. De gemeente bestempelt de relatie en communicatie als laagdrempelig.

2.3.3 Invloed op beleid

7,8

De gemeente is uitgenodigd om aan een workshop deel te nemen waarin de bouwstenen voor het nieuwe beleid zijn gedefinieerd. Voor de workshop waren ook andere belangrijke stakeholders uitgenodigd zoals zorgpartij(en) en huurders. De workshop was goed vormgegeven en werd als nuttig beschouwd. Ook geeft de gemeente aan dat zij het onderzoek naar fusiemogelijkheden een logische stap vindt in het kader van de toenemende regeldruk en maatschappelijke vragen die spelen. Hiervoor is het hebben van een sterke backoffice noodzakelijk. De huidige omvang van Urbanus is te klein om zulke vraagstukken op te kunnen pakken en de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen.

De huurdersbelangenvereniging laat weten dat de tijd wordt genomen om beleid en financiële stukken door te nemen. Bij het doornemen van de financiële stukken krijgen ze goede uitleg van de financiële man van de corporatie. De belangenvereniging is van mening dat zij met het bespreken van de stukken voldoende invloed heeft. Zij zien geen noodzaak in verdere sturing in het beleid van de corporatie.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Woonservice Urbanus?

De corporatie wordt als een positief ingestelde corporatie getypeerd waarbij vooral de lokale betrokkenheid door de belanghebbenden wordt benoemd. Zo geven zij aan dat de corporatie een onderdeel van de samenleving is, zeer klantvriendelijk en sociaal is en hiervoor zeer gewaardeerd wordt. Zoals al uit de beoordeling van 'relatie en communicatie' is gebleken, worden ook de korte lijnen en bereikbaarheid van de corporatie als positief bestempeld. Een noemenswaardige observatie vanuit de gemeente is dat Woonservice Urbanus, ondanks zijn geringe omvang niet onder doet voor de andere (grote) corporaties die in Venlo actief zijn. Het getuigt van waardering dat geen van de belanghebbenden een kritische noot of negatief kenmerk noemt bij het typeren van de corporatie.

Figuur 2.1 Woonservice Urbanus in kernwoorden



2.4.2 Hebt u een boodschap voor Woonservice Urbanus?

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

- Verbeter de woningvoorraad verder: met name levensloopbestendigheid en duurzaamheid;
- Houd de betaalbaarheid in de gaten, met name voor jongeren/starters;
- Zet meer in op duurzaamheid;
- Waarborg de lokale betrokkenheid;
- Zorg dat je na de eventuele fusie groot genoeg bent om te kunnen wat je moet doen, maar niet te groot dat de lokale betrokkenheid in het geding komt;
- Houd na de eventuele fusie ook het kantoor in Belfeld open;
- Blijf na de eventuele fusie menselijk en sociaal.

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 Woonservice Urbanus 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.

De corporatie heeft in de afgelopen vier jaar aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen voldaan. Zodoende heeft de corporatie voldaan aan het minimale ijkpunt van een 6. Hoewel de corporatie op basis van het vermogen wel nieuwe leningen kan aantrekken, is de ruimte in de kasstromen beperkter. Dit houdt in dat Woonservice Urbanus op papier een vermogende corporatie is, maar zolang ze dat niet liquide kunnen maken de investeringsruimte beperkt blijft. Naast het feit dat de corporatie aan alle toezichtseisen heeft voldaan, heeft de corporatie op een actieve wijze vermogensbeleid gevoerd. In verschillende documenten wordt bijvoorbeeld ruchtbaarheid gegeven aan de interne risicobeheersings- en controlesystemen en scenarioanalyses. Hiervoor is een pluspunt toegekend waarmee het eindoordeel 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 2012-2016, 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 Woonservice Urbanus uitgevoerde onderzoek geeft het CFV geen aanleiding tot opmerkingen of nader onderzoek.

Tabel 3.1 Financiële ratio's

	2010	2011	2012	2013	Norm in 2014 WSW/CFV
Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde	48,3%	50,8%	53,4%	54,1%	>15% / 20%
Interest Coverage Ratio (ICR)	2,3	2,6	1,7	1,7	>1,4
Loan to value		58%	51%	48%	<75%
Debt Service Coverage Ratio				1,2	>1

Solvabiliteit

Op basis van de financiële stukken van de corporatie blijkt dat Woonservice Urbanus in de jaren 2010 tot en met 2013 voldoende solvabel is geweest. Woonservice Urbanus heeft ruim voldaan aan de solvabiliteitseis van minimaal 15% die door het CFV wordt voorgeschreven.

De voorgenoemde percentages zijn berekend op basis van bedrijfswaarde. Normaliter waardeert Woonservice Urbanus op historische kostprijs. Als de geprognostiseerde ontwikkeling van de solvabiliteit (historische kostprijs), die in de begroting 2013 is opgenomen, wordt bekeken, zal de solvabiliteit zich naar verwachting van 37,40% ontwikkelen naar 61,80% in 2022. Daarmee voldoet de corporatie ruim aan de norm.

Kredietwaardigheid

Woonservice Urbanus is in 2013 en voorgaande jaren als kredietwaardig beoordeeld volgens de normering van het WSW. Wel heeft het WSW in 2011 aanleiding gezien om een opmerking te maken over de ontwikkeling van de kassaldi die in enige jaren maar in beperkte mate in staat zijn geweest tegenvallers op te vangen. Door investeringen in het project 'Pronkhof' fors naar beneden bij te stellen zijn de kasstromen verbeterd.

In 2014 geeft het WSW aan dat de ontwikkeling van de operationele kasstromen die, in de jaren ervoor een gezondere omvang hebben aangenomen, in het tijdslot 2013 tot 2016 minder sterk lijkt door een toename van onderhoudsuitgaven met € 1,6 miljoen. Hiertegenover staat dat de liquiditeitspositie ultimo 2012 dusdanig groot was (maximaal 10% van de gerealiseerde huren en vergoedingen), dat het WSW bijna € 2 miljoen euro als borgingstegoed in mindering heeft gebracht op het berekende faciliteringsvolume.

Tevens dient de corporatie binnen zes weken met een voorstel komen om de borgstelling van de leningen voor verkocht vastgoed over te hevelen naar de gemeente Venlo of de betreffende leningen (vervroegd) af te lossen.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. De corporatie heeft in het ondernemingsplan 2011-2014 een ICR van 1,25 als minimum gesteld, het WSW heeft als minimaal uitgangspunt de waarde 1,4 gehanteerd. Urbanus voldoet aan beide criteria met een rentedekkingsgraad van 2,3 in 2010, 2,6 in 2011, 1,7 in 2012 en 2013. Het is de verwachting dat de ICR de komende jaren boven de 1,4 blijft en in 2018 1,7 zal bedragen. Hoewel de cijfers aan de norm voldoen, geven de operationele kasstromen een beperkte financieringsruimte.

Loan to value

De loan to value op basis van de bedrijfswaarde bedraagt per ultimo 2013 48%. Hiermee ligt de loan to value zeer ruim onder de norm van 75% die het WSW stelt. De rapportages van het Centraal Fonds Volkshuisvesting geven aan dat de mate waarin de waarde van het woningbezit extern gefinancierd is, beperkt is in vergelijking met de referentiegroep en het landelijke beeld. De

nominale schuld per gewogen verhuureenheid ligt aanzienlijk lager (€21.600 ten opzichte van € 35.600 in de sector)

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW verwacht een minimale score van 1,0. In de jaarrekening over 2013 blijkt dat ook deze ratio, net zoals de ICR, met een score van 1,2 net boven de ondergrens van het WSW ligt. Ook hieruit blijkt de beperkte financieringsruimte van de corporatie.

3.2.2 Vermogensbeleid

Woonservice Urbanus voert een actief vermogensbeleid. Het vermogensbeleid is in verschillende documenten vastgelegd. Zo wordt er in de jaarverslagen ruchtbaarheid gegeven aan de uitgangspunten van het financieel beleid. Daarin wordt onder meer benoemd dat de belangrijkste doelstelling het handhaven van de continuïteit is. Dit betekent dat de corporatie zowel op korte en lange termijn moet kunnen beschikken over voldoende liquiditeiten. Tevens wordt er ingegaan op het financierings- en beleggingsbeleid dat als hoofddoel heeft om de corporatie financieel te houden tegen zo laag mogelijke kosten en een zo gering mogelijk en beheersbaar risico. De corporatie voert het uitgangspunt dat het behoud van de hoofdsom voorrang heeft op rendementseisen. Bij de samenstelling van de beleggingsportefeuille wordt daarom gekozen voor een laag risicoprofiel. Het gebruik van derivaten is dan ook niet toegestaan.

Naast de financiële aspecten wordt in het jaarverslag ook ingegaan op de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Hierin wordt aangegeven dat de directeur-bestuurder verantwoordelijk is voor deze systemen, voor het actief managen van de strategische, financiële en operationele risico's en voor het beperken van de impact van mogelijke incidenten. De procedures voor de periodieke- en jaarverslaggeving en het systeem van periodieke monitoring en rapportering vormen een wezenlijke component van de risicobeheersings- en controlesystemen. Afwijkingen tussen plannen en realiteit worden besproken en geanalyseerd in het directieoverleg en de commissarissenvergaderingen.

Als onderdeel van de interne controle bestaat er bij Woonservice Urbanus gestructureerd aandacht voor risico's van de organisatie. Bij de vaststelling van beleidsstukken, begrotingen en investeringsbeslissingen worden risico's benoemd en geanalyseerd als vast onderdeel van de besluitvorming. Verder maakt de corporatie gebruik van scenarioanalyses in de begroting.

Naast de jaarverslagen beschikt Woonservice Urbanus over een treasury statuut, uitgewerkt in treasury jaarplannen. In het treasury statuut zijn de belangrijkste uitgangspunten van het financieel beleid vastgelegd en zijn de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de verschillende functionarissen en organen beschreven. Het treasury statuut wordt elke vijf jaar geëvalueerd. Hetgeen als lang bestempeld kan worden aangezien drie jaar gangbaar is en in veel gevallen geadviseerd wordt door de accountant.

3.3 Doelmatigheid

4 De mate waarin Woonservice Urbanus 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.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Woonservice Urbanus over de jaren 2010 - 2013 geen sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft gehad in vergelijking met vergelijkbare corporaties. Zodoende krijgt de corporatie op dit onderdeel een minpunt (op het uitgangspunt van een 6). De netto bedrijfslasten van Urbanus liggen in de verschillende benchmarks aanzienlijk hoger dan het sectorgemiddelde. Daarnaast laten de bedrijfslasten jaarlijks een stijging zien, welke tot 2013 ook hoger ligt dan het landelijk gemiddelde. Omdat plannen om de doelmatigheid te verbeteren tot 2014 ontbraken wordt een tweede minpunt toegekend op dit onderdeel. Hiermee komt het eindcijfer voor doelmatigheid uit op een 4.

3.3.1 Netto bedrijfslasten

Uit de tabel hieronder komt naar voren dat de bedrijfslasten per verhuurbare eenheid van Woonservice Urbanus aanzienlijk hoger liggen dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde (bijna 20% hoger). Tevens is hier te zien dat de netto bedrijfslasten in de periode 2010 tot en met 2013 gemiddeld genomen zijn toegenomen.

Ook voor de personeelskosten geldt dat de kosten per fte fors hoger liggen dan bij collega corporaties. De corporatie heeft in een gesprek met de visitatie commissie aangegeven dat er bewust voor kozen is om in te zetten op een kwalitatief en kwantitatief personeelsapparaat om een goede dienstverlening naar de klant en de uitwisselbaarheid van teamleiders te kunnen garanderen. Hoewel de absolute afwijking meevalt en uit de beoordelingen van belanghebbenden blijkt dat deze beleidskeuze tot de gewenste resultaten heeft geleid, is deze beleidskeuze pas in het laatste jaar in documentatie toegelicht. Hiermee is deze afwijking ten opzichte van de benchmark in de afgelopen vier jaar onvoldoende geweest. Inmiddels heeft de corporatie een notitie opgesteld waarin zij aangeeft te willen bezuinigen op (personeels)kosten.

Ten slotte is er de parameter aantal verhuurbare eenheden per fte. Voor deze parameter geldt Woonservice Urbanus iets meer verhuureenheden per fte bedient en daarin dus relatief doelmatig werkt.

Tabel 3.2 Netto bedrijfslasten 2013 en ontwikkeling netto bedrijfslasten 2010-2013

	Corporatie	Referentie	Landelijk	Toename 2010-2013 in %		
				Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	1.319	1.090	1.101	1,2	-11,4	-9,4
Personeelskosten / fte	85.753	72.320	72.323			
Aantal vhe / fte	109	104	97			

Bron: CiP (2014), Woonservice Urbanus, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Daarnaast is in 2014 de benchmark van Aedes gepubliceerd. Het vergelijken van prestaties gebeurt al langere tijd, onder andere door het CFV/CBC, alleen bestaan er door de grote verschillen in definities, een vertoebeld beeld in de uitkomsten en cijfers. De input beïnvloedt immers in hoge mate de output. Met de Aedes-benchmark is een start gemaakt met het harmoniseren van gegevens, zodat een eerlijke vergelijking ontstaat. De benchmark is gebaseerd op de gegevens van 312 deelnemende corporaties op een of beide onderdelen van de benchmark (bedrijfslasten en huurderstevredenheid). Met betrekking tot de bedrijfslasten valt Woonservice Urbanus in kwaliteitsklasse C, ofwel de groep corporaties waarvan de bedrijfslasten beduidend hoger liggen dan het gemiddelde in de sector (€ 1.304,- per verhuureenheid). De C-klasse loopt van € 1.125 per vhe tot meer dan € 1.500 per vhe. Ter vergelijking loopt de gemiddelde klasse (B)

van € 920 - € 1.125 per vhe, waarbij het gemiddelde op € 1.035 per vhe ligt. Ten opzichte van dit gemiddelde liggen de netto bedrijfslasten van Woonservice Urbanus ongeveer 26% hoger.

3.3.2 *Efficiencyverbetering*

Behalve de negatieve afwijkingen op de benchmarkscores die hierboven zijn genoemd is de verantwoording van deze afwijking in de afgelopen vier jaar niet altijd volledig geweest. In het jaarverslag 2013 is bijvoorbeeld wel te lezen dat de netto-bedrijfslasten van Woonservice Urbanus zijn gestegen door een toename van de personele lasten en overige bedrijfslasten, maar wordt niet ingegaan waarom de personele lasten en overige bedrijfslasten zijn toegenomen. Ook worden er niet direct stappen of doelstellingen gekoppeld aan de afwijking van de begrote netto-bedrijfslasten (€ 1.464 per wooneenheid ten opzichte van de gerealiseerde € 1.535 netto-bedrijfslasten).

Pas in 2014 is er voor het eerst concreet aandacht gegeven aan de reductie van bedrijfslasten in de memo 'bezuinigingen 2015'. Hierin wordt onder andere beschreven dat de corporatie de doelstelling om de bedrijfslasten met 20% te reduceren haalbaar acht. Om dit te bereiken zijn er, naar eigen zeggen, eenvoudige maatregelen benoemd waarmee een totale structurele bezuiniging van 48.800 behaald kan worden. Bij een taakstelling van 20% reductie zou er circa € 198.600 bezuinigd moeten worden. Dit betekent dat er in dat geval nog alternatieve bezuinigingen gezocht moeten worden ter grootte van € 149.800. In dezelfde notitie is daarom ook een lijst opgenomen waar mogelijkerwijs bezuinigingsmogelijkheden aanwezig zijn.

Ook wordt er geschreven dat het voor de hand ligt om op de beheerskosten te bezuinigen. Dit onderdeel wordt nader bezien bij het opstellen van de onderhoudsbegroting 2015 en de evaluatie van het vraaggestuurd onderhoud.

De mogelijkheid om de inkomsten te verhogen wordt als mogelijkheid genoemd om de cashflow positief te beïnvloeden. De corporatie ziet dit echter niet als een optie, aangezien de corporatie aan het maximale van de markt (Belfeld) zit en de betaalbaarheid van woningen een belangrijk uitgangspunt is voor de corporatie.

3.4 Vermogensinzet



In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan Woonservice Urbanus 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.

Woonservice Urbanus kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren en voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6. Daarnaast beschikt de corporatie over een visie op de vermogensinzet, die een hoofdrol speelt bij het maken van keuzes aangaande het leveren van maatschappelijke prestaties. Voorgenomen investeringen en initiatieven worden getoetst aan een maatschappelijk investeringskader. De Raad van Commissarissen houdt ten slotte toezicht op de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording. Hiervoor wordt een pluspunt toegekend waarmee het eindcijfer uitkomt op een 7.

De corporatie voelt zich maatschappelijk betrokken bij de gemeenschap van Belfeld. De corporatie heeft als speerpunt geformuleerd om met gerichte acties een impuls aan het woon- en leefgenot te

geven en zich nadrukkelijk te verbinden met het maatschappelijk netwerk in Belfeld. Onder andere door de bijdrage aan de revitalisering van gemeenschapscentrum De Hamar en met de exploitatie van het Groene Kruis zorgcentrum en overig maatschappelijk vastgoed heeft de corporatie concreet opvolging gegeven aan dit speerpunt.

In het Ondernemingsplan 2011-2014 geeft Woonservice Urbanus te kennen dat de initiatieven die zij ontplooit erop gericht zijn maatschappelijke opbrengsten te genereren voor het dorp Belfeld. Bij het maken van keuzes speelt dit strategische uitgangspunt een hoofdrol. De eerste jaren van de visitatieperiode heeft de corporatie echter geen beschikking gehad over een gedocumenteerd beleidsdocument waarin een toetsingskader is geformuleerd. De corporatie is hier echter al tijdens het schrijven van het Ondernemingsplan van doordrongen geweest en heeft als doel gesteld om een maatschappelijk investeringskader op te stellen samen met partners. Maatschappelijke investeringen en initiatieven dienen te voldoen en getoetst te worden aan dit beleid. Uit de jaarstukken over 2013 blijkt dat dit actiepunt is uitgevoerd. Op basis van het investeringskader wordt jaarlijks een actieplan opgesteld waarin gerichte bijdragen aan de leefbaarheid van Belfeld worden genoemd. Hiermee beschikt de corporatie inmiddels over een eigen visie en toetsingskader voor maatschappelijke prestaties. Het is niet duidelijk of het investeringskader aansluit op het portefeuillebeleid of meerjarenbegroting.

Naast het toetsingskader heeft de Raad van Commissarissen de taak toezicht te houden op de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording. De Raad oordeelt dat de maatschappelijke verantwoording via het halfjaarlijkse Woonnieuws, de website en het jaarverslag van een acceptabele kwaliteit is. De Raad heeft het up-to-date houden van de website als attentiepunt genoemd.

Voor de komende periode heeft de corporatie in het Ondernemingsplan 2015-2019 aangegeven geen investeringen of bijdrage meer te leveren aan maatschappelijk vastgoed en commerciële voorzieningen.

3.5 Beoordeling

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

Tabel 3.3 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 Woonservice Urbanus 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



Urbanus hanteert een actuele visie op haar positie in de samenleving en haar toekomstig functioneren. Deze visie is voldoende doorvertaald naar concrete doelen en activiteiten, alsmede financiële kaders. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijpunt van zes.

Urbanus is zich bewust van de noodzaak om een goede beleidscyclus te hanteren. Hier wordt expliciet aandacht aan gegeven. In het jaarverslag 2013 geeft Urbanus aan dat de planning en controlcyclus begint bij het opstellen van plannen: ondernemingsplan, activiteitenplan, treasury jaarplan, (onderhouds)begroting en dergelijke.

Visie

Urbanus heeft zijn visie vastgelegd in het ondernemingsplan 2011-2014. In het ondernemingsplan zijn ten aanzien van de visie relevante ontwikkelingen, kansen en bedreigingen voor Woonservice Urbanus benoemd. Dit geeft een overzichtelijk beeld van de gewenste ontwikkeling en toekomst. In dit ondernemingsplan zijn geen duidelijke scenario's en risicoanalyses gekoppeld aan de visie. Gedurende de looptijd zien we geen herkenbare herijking van de visie. Evenwel constateren we dat er een duidelijke bezinning op de toekomst heeft plaatsgevonden in de relatie tot de maatschappelijke veranderende omstandigheden en het rijksbeleid. Dit heeft de bakens duidelijk verzet. Dit is actueel op moment van deze visitatie waarin de toekomstvisie van de organisatie duidelijk verandert.

Vertaling in doelen

In het ondernemingsplan zijn de speerpunten 'verbreden en verbinden' benoemd. Deze zijn vertaald in doelstellingen, die redelijk concreet zijn en waar ook een tijdsaanduiding aan is gegeven.

Vervolgens vindt een vertaling plaats in jaarlijkse activiteitenplannen. Deze volgen niet per se de opzet uit het ondernemingsplan. Inhoudelijk zijn de activiteiten te relateren aan hetgeen is opgenomen in het ondernemingsplan. Een duidelijke koppeling ontbreekt echter.

Het strategisch voorraadbeleid is in 2011 tegen het licht gehouden. De conclusie van de doorlichting was dat het vigerende voorraadbeleid niet aangepast hoefde te worden. Dit verklaard dat het huidige strategische voorraadbeleid van relatief oude datum is.

Al met al constateren we dat Urbanus een zeer actuele visie op de toekomst heeft, hoewel deze nog niet in openbare documentatie is neergedaald. De doelen zijn vertaald in strategische en tactische doelen en financiële randvoorwaarden. Er is ruimte om de koppeling tussen doelen en operationele activiteiten scherper vorm te geven.

4.2.2 Check

5

Urbanus beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem. De relatie tussen doelen en gemeten prestaties is niet goed zichtbaar. Hiermee is de huidige systematiek onvoldoende scherp om de voortgang op verschillende doelen te meten. Op basis van deze constatering scoort de corporatie een vijf voor dit onderdeel.

In het jaarverslag van 2013 geeft Woonservice Urbanus aan dat men onder Check verstaat: het registreren en controleren van de behaalde resultaten in een bepaalde periode. In de praktijk zien we dat de realisaties worden afgezet tegen de in de planfase opgestelde begrote doelen. Dit gebeurt vooral in de periodieke managementrapportages alsmede in de jaarrekening en het jaarverslag. Er worden analyses gemaakt in hoeverre de realisaties afwijken (in positieve of negatieve zin) van de gestelde doelen en er wordt gezocht naar verklaringen voor de geconstateerde afwijkingen. Tevens wordt de voortgang van het activiteitenplan 2x per jaar besproken.

De kwartaalrapportages waarin de beoogde analyses worden gemaakt zijn weinig overzichtelijk en niet altijd transparant. De kwartaalrapportages zijn summier. We zien vooral een cijfermatig overzicht waarin beperkt aandacht is voor tekstuele onderbouwing. We zien niet altijd een duidelijke relatie tussen de cijfermatige overzichten en de volkshuisvestelijke doelstellingen. In een aantal gevallen constateren we relatief grote afwijkingen tussen prognose en realisatie. In de gesprekken kunnen deze goed worden verklaard. Uit de rapportages kunnen we dit onvoldoende halen. We constateren dat de informatie weliswaar beschikbaar is, maar niet even duidelijk samenkomt in de rapportages.

We lezen en beluisteren de wens om de driemaandelijke informatievoorziening verder te verbeteren. We onderschrijven deze ambitie als visitatiecommissie.

4.2.3 Act

6

De corporatie stuurt bij indien ze afwijkingen constateert ten aanzien van voorgenomen acties. Hoewel we dit niet expliciet in documentatie terugvinden constateren we dat de corporatie door de intensieve communicatie en overzichtelijke projectenportefeuille voldoende presteert in relatie tot de omvang van de corporatie. Hiermee scoort ze een zes voor dit onderdeel.

Woonservice Urbanus geeft aan dat in de 'act' fase wordt gekeken of de geconstateerde afwijkingen aanleiding geven voor bijstelling van het beleid en zo ja, welke (additionele) beleidsmaatregelen genomen dienen te worden. Meer uit de gesprekken dan op basis van de documentatie constateren we dat Urbanus actief bijstuurt wanneer de voortgang van projecten hier aanleiding voor geeft.

Gelet op de omvang van de organisatie is de opdrachtenportefeuille relatief overzichtelijk. De kleine werkorganisatie lijkt goed in staat om tijdig bij te sturen en weet projecten op een goede manier vorm te geven. Doelen worden bijgesteld als hier aanleiding voor is. Als we de beleidsdocumenten hierop naslaan kunnen we deze wijzigingen volgen. Deze worden echter meer impliciet dan expliciet verwoord.

In de gesprekken beluisteren een werkcultuur die naast professionalisme gestoeld is op intensief contact met de samenleving. Wijzingen worden snel en duidelijk gecommuniceerd. De bijsturing is een continue iteratief proces waarbij steeds de open dialoog wordt gevoerd. Vraagstukken die van grote importantie zijn worden scherp gemonitord en onderbouwd. Hierop wordt projectmatig de voortgang getoetst en bijgestuurd indien mogelijk. In de breedte, bij 'going' concern is dit minder zichtbaar, wat niet wil zeggen dat het niet gebeurt. Het strekt ter aanbeveling op hier meer expliciet aandacht aan te geven.

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, de cultuur binnen de Raad, het reflecterend vermogen van de Raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

7 De samenstelling van de Raad van Commissarissen voldoet aan de ijkpunten voor een 6: er zijn profielschetsen vastgelegd, de RvC werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar en de RvC besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Een pluspunt wordt toegekend omdat er actief is gestuurd op een optimale samenstelling op basis van scherpe profielen.

Samenstelling

De vorige voorzitter heeft formeel gezien te lang in de raad van commissarissen plaatsgenomen volgens de regels van 'Good Governance'. Dit is verklaarbaar. De vicevoorzitter begon in januari 2010 met zijn 3^e termijn. In 2011 werd de Governancecode aangepast, onder andere op het punt van de zittingstermijn van de leden van de Raad van Commissarissen. Deze werd teruggebracht van 12 naar 8 jaar. Omdat de Raad wil voldoen aan de Governancecode is besloten om een traject in te zetten om een opvolger te zoeken.

De voormalig voorzitter was werkzaam bij de gemeente Venlo, een belangrijke stakeholder van woonservice Urbanus. Volgens de huidige Governancecode is dit niet passend, dit wil echter niet zeggen dat de Governancecode dit verbiedt: "afwijkingen kunnen onder omstandigheden gerechtvaardigd of zelfs wenselijk zijn". De situatie is met de aanscherping van de Governancecode door de corporatie opgepakt. In de gesprekken met de RvC en directeur-bestuurder is aangegeven dat er binnen de raad expliciet over gesproken is en dat geconstateerd werd dat er geen sprake was van belangenverstrengeling en het vanwege de continuïteit wenselijk was dat de voorzitter aan zou blijven. We constateren als zodanig geen overtreding van de Governancecode. Een lid van de Raad van Commissarissen is nauw betrokken bij de

dorpsontwikkelingen. Bij het opstellen van het dorpsontwikkelingsplan is ook woonservice Urbanus actief geweest. De visitatiecommissie heeft geen enkele reden om te twifelen aan de onafhankelijkheid en integriteit van de verschillende commissarissen. Evenzo constateren we dat deze betrokkenheden de raad kwetsbaar hebben gemaakt voor negatieve beeldvorming.

Woonservice Urbanus heeft in het document 'Profielchets Raad van Commissarissen' uit mei 2012 vastgesteld wat de functie van de RvC is en over welke algemene competenties en kwaliteiten de leden van de RvC moeten beschikken en dat twee leden op voordracht van de huurders zijn benoemd. Daarnaast zijn specifieke disciplines en deskundigheden benoemd ten behoeve van profielchetsen van de individuele leden en de voorzitter. De profielen en competenties van de huidige commissarissen zijn passend bij de corporatie en de taken en rollen die de raad vervuld.

Tabel 4.1 Samenstelling

Naam	Benoemd per	Aftredend per	Toelichting
<i>Dhr. Luijten</i>	2004	2013	<i>Voorzitter. Vhv, RO en juridische zaken</i>
Dhr. Litjens	2014	2017	Voorzitter. Voormalige wethouder van gemeenste Horst en Maas. Werkzaam bij ZON fruit & vegetables.
Dhr. Niesen	2008	2015	Vicevoorzitter. Financiën, IO en fiscaliteit.
Dhr. Huys	2009	2016	Op voordracht huurdersorganisatie
Mevr. Vriesen	2010	2017	VHV en RO en WZW
Dhr. Poels	2011	2018	Op voordracht huurders. Bestuurlijke ervaring.

Uitgangspunt bij de samenstelling van de Raad is dat enkele leden woonachtig zijn in Belfeld. Naast het zakelijk toezicht en advisering, waarbij wonen in Belfeld op zich geen vereiste is, is het volgens woonservice Urbanus wenselijk dat de Raad betrokken is en deel uitmaakt van de Belfeldse leefgemeenschap.

De raad kent geen vaste commissies. In voorkomende gevallen worden ad hoc commissies in het leven geroepen. Zo is in 2013 een speciale commissie (bestaande uit voorzitter, vicevoorzitter en directeur bestuurder) ingesteld voor de werving en selectie van een nieuwe voorzitter, alsook een commissie voor de selectie van de externe accountant. Binnen de raad heerst een open houding. Men is positief kritisch en er is voldoende ruimte voor discussie waarbij ieder lid zijn stem kan laten horen.

Om op de hoogte te blijven van alle actuele ontwikkelingen en kennisontwikkeling te bevorderen hebben diverse leden van de Raad verschillende seminars, congressen en bijeenkomsten bijgewoond. De Raad van Commissarissen hecht belang aan het op peil houden en waar mogelijk vergroten van het kennisniveau van de leden.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

De Raad van Commissarissen geeft in het jaarverslag 2013 aan het toezicht betrekking heeft op:

- de realisatie van de doelstellingen, met name de volkshuisvestingsopgaven;
- de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de corporatie;
- de opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
- het kwaliteitsbeleid;
- de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- het financiële verslaggevingproces;
- de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

Uit de gesprekken en documentatie blijkt een professionele houding ten aanzien van het toezicht. Het toezicht is scherp maar vindt plaats in een goede verstandhouding met de directeur-bestuurder.

In de rol als werkgever constateren we dat zowel de Raad van Commissarissen zich bewust zijn van de normen zoals deze gesteld worden ten aanzien van beloning van de directeur-bestuurder en de eigen vergoeding. Er zijn afspraken gemaakt om in de komende periode toe te groeien naar de gewenste normniveaus. Hiertoe zijn eerste stappen gezet. Een en ander is door de accountant ook als passend benoemd.

De beoordeling van de directeur-bestuurder en het vaststellen van de beloning geschiedt door alle commissarissen gezamenlijk. De voorzitter woont af en toe het personeelsoverleg bij, de op voordracht van de huurders benoemde commissarissen onderhouden de contacten met de huurdersbelangenverenigingen. De commissaris met financiële aangelegenheden in zijn portefeuille bespreekt op gezette tijden de controleaanpak en de controlebevindingen met de accountant.

De Raad kiest er bewust voor om met regelmaat ruimte te bieden voor de directeur-bestuurder om te klankborden. Dit is prettig in een kleine organisatie.

Zelfreflectie

De Raad voert jaarlijks een zelfevaluatie uit. De afgelopen jaren binnen de eigen gelederen. Voor komend jaar staat externe begeleiding op de agenda. Het proces van zelfevaluatie is geëvalueerd. Hier heeft de raad zijn voordeel mee kunnen doen. Het geeft op zijn minst blijk van een Raad die de zelfreflectie serieus neemt.

4.3.2 Toetsingskader



Urbanus hanteert een actueel toetsingskader. De Raad van Commissarissen kent deze toetsingskaders en kan er inzicht in geven. Hiermee voldoet de corporatie aan het minimale ijkpunt van een 6. De actieve wijze waarop dit kader gehanteerd wordt maakt dat de corporatie op dit onderdeel een pluspunt krijgt en dit onderdeel met een zeven wordt beoordeeld.

Voor het nemen van beslissingen, het beoordelen van bestuursvoorstellen en behaalde resultaten en het bewaken van de doelstellingen hanteert de Raad van Commissarissen een toezicht- en toetsingskader. Belangrijke elementen daarin zijn:

- de vigerende Woningwet, het BBSH en overige toepasselijke wet- en regelgeving;
- de Governancecode Woningcorporaties;
- de statuten;
- het ondernemingsplan en de jaarlijkse activiteitenplannen;
- het treasury statuut en het treasury jaarplan;
- de meerjarenbegroting, de jaarbegroting en de onderhoudsbegroting;
- het STRAK-akkoord met de Gemeente Venlo.

Naast bovenstaande documenten zien we ook een investeringsstatuut waar de Raad haar besluiten aan kan toetsen. De kwartaalrapportages zijn in lijn met wat de leden van de Raad

verwachten. Men is, net als de visitatiecommissie, tevreden over de omvang en de inhoud van de aangeleverde stukken.

4.3.3 Governancecode

6

Urbanus leeft de governancecode na en past de bepalingen toe. Afwijkingen worden openbaar beschreven en verantwoord. Hierdoor voldoet Urbanus aan het minimale ijkpunt en scoort Urbanus een zes op dit onderdeel.

Woonservice Urbanus voldoet aan de governancecode. Het naleven van de governancecode is niet alleen een formele noodzakelijkheid, maar wordt ook actief beleefd door de leden van de Raad en de directeur-bestuurder. Op de website vinden we de noodzakelijke documenten en we constateren dat aan de formele vereisten is voldaan.

Los van de notie die de leden tentoon spreiden van de eisen die aan hedendaags governance worden gesteld constateren we dat men sterk hecht aan de lokale verbondenheid. Dit is een groot goed in termen van samenwerking en verbinding met de samenleving. In termen van governance kan dit soms lastig zijn. We vragen hiervoor blijvende aandacht en waakzaamheid.

4.4 Externe legitimering en verantwoording

4.4.1 Externe legitimatie

7

De corporatie voldoet meer dan aan de minimale vereisten ten aanzien van de externe legitimatie aangezien bewoners en andere belanghebbenden zeer actief worden betrokken bij de totstandkoming van beleid en projecten. De relaties zijn buitengewoon goed en worden in de breedte gewaardeerd Hierdoor scoort de corporatie een zeven voor dit onderdeel.

Woonservice Urbanus heeft de belangrijkste belanghebbenden benoemd en verantwoord in het jaarverslag. Daarbij worden belanghebbenden uitgenodigd om gevraagd en ongevraagd input te leveren op het beleid van de corporatie. De verbondenheid met de samenleving is groot. Men bouwt en vertrouwt op elkaar. Door de intensieve contacten is er een duidelijk en actief beeld bij de wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden. Veelal door bilateraal contact vindt uitwisseling van informatie plaats. Hierbij geeft Woonservice Urbanus blijk van een luisterend oor en een open houding.

Jaarlijks worden belanghouders uitgenodigd te reageren op het activiteitenplan. De reacties hierop zijn positief. De huurders worden vertegenwoordigd door huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick (HBV) afdeling Belfeld. Er zijn duidelijke afspraken en een heldere agenda. Dit is onder meer vormgegeven door een concrete tabel met betrekking tot onderwerpen waarvoor informatie- of gekwalificeerd adviesrecht bestaat.

In mei 2014 is een belanghebbendenbijeenkomst gehouden, waarbij belanghebbenden in staat zijn gesteld input te leveren op het beleid door stemmen uit te brengen op verschillende investeringsdoelen. Besluiten worden teruggekoppeld en eventuele afwijkingen worden gecommuniceerd. Hierbij constateren we dat de informele netwerken evenzoveel een rol spelen als de formele netwerken.

4.4.2 Openbare verantwoording

7

Urbanus verantwoordt de prestaties in openbare publicaties waarbij eventuele afwijkingen worden benoemd (minimale ijkpunt voor een 6). De openbare documentatie is zeer goed leesbaar en transparant. Hiervoor is een pluspunt toegekend en zodoende scoort de corporatie een zeven voor dit onderdeel.

Verantwoording vindt primair plaats in het jaarverslag. Dit jaarverslag wordt standaard verstrekt aan de voornaamste belanghouders. Het informatieblad “Woonnieuws”, waarin huurders en alle inwoners van Belfeld periodiek geïnformeerd worden over actuele zaken, wordt huis aan huis in verspreid en toegezonden aan de overige stakeholders en relaties. Ook is er een folderlijn. Tweejaarlijks organiseert Woonservice Urbanus samen met de andere Venlose corporaties een “Kijk in de wijk dag”. Op deze dag bestaat voor diverse stakeholders o.a. de mogelijkheid op locatie kennis te nemen van gerealiseerde projecten en in gesprek te gaan met de corporaties.

Als bijlage bij het jaarverslag is het activiteitenplan voor dat jaar opgenomen, inclusief de geboekte voortgang in het betreffende jaar. Het volkshuisvestingsverslag volgt niet altijd de opzet van het ondernemingsplan. Impliciet is de koppeling wel te maken.

Woonservice Urbanus communiceert ruim voldoende en geeft blijk van inzicht in de verschillende behoeften van stakeholders. De informatie wordt begrijpelijk en aantrekkelijk gepresenteerd.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan	6	5,7	33%	6,4
	Check	5			
	Act	6			
Intern Toezicht	Functioneren Raad	7	6,7	33%	
	Toetsingskader	7			
	Naleving Governancecode	6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7			

Bijlagen

Bijlage 1: Bestuurlijke reactie Woonservice Urbanus

Ecorys
Postbus 4175
3006 AD Rotterdam

Ons kenmerk: 2015 – 0377
Behandeld door: Joep van den Bercken
Betreft: Visitatie 2014-2015

Belfeld, 1 april 2015.

Geachte heer, mevrouw,

De afgelopen maanden is Woonservice Urbanus gevisiteerd door de visitatiecommissie bestaande uit Wouter Vos, Hugo ter Heegde en Marleen Roekx. De commissie heeft haar werk zorgvuldig uitgevoerd en langs deze weg spreken we daarvoor onze dank en waardering uit.

De visitatiecommissie is positief is over Woonservice Urbanus. Dat stemt natuurlijk tot tevredenheid.

De visitatie dient naar onze mening o.a. een verantwoordingsinstrument te zijn naar onze belanghouders. Juist op dit punt zien we dat door de elkaar snel opvolgende visitatiemethodieken het rapport inhoudelijk wel de nodige informatie bevat (die overigens grotendeels terug te vinden is onze overige openbare stukken) maar ook de lezer op het verkeerde been kan zetten als we dit afzetten tegen de visitatie van 2010 omdat toen gemiddeld een vol cijfer hoger werd gescoord. In het visitatierapport schrijft de commissie o.a. *"Rapportcijfers voor Urbanus dalen. In belangrijke mate reflecteert dit de strengere beoordeling van woningbouwcorporaties. Woonservice Urbanus is het niet anders gaan doen, maar de omstandigheden zijn wel drastisch veranderd."* en *"De kwaliteit van de dienstverlening is echter niet afgenomen. Gemeente en huurders zijn onverminderd positief over het presteren van de corporatie."* We hechten er aan dit nogmaals te benadrukken omdat we uit ervaring weten dat dit soort uitgebreide rapporten niet uitputtend gelezen wordt maar met name op hoofdlijnen (samenvatting) en scores wordt beoordeeld. Door de elkaar snel opvolgende methodieken is het eveneens moeilijk voor belanghouders Woonservice Urbanus te vergelijken met andere corporaties omdat die dan vaak onder een ander methodiek zijn beoordeeld. Dat is jammer.

In de visitatie worden een aantal handreikingen gedaan voor verbeteringen. Daarnaast wordt doelmatigheid (lees beheerskosten) en check (lees kwartaalrapportages) als onvoldoende beoordeeld.

biedt je woonsplezier!

- T.a.v. de beheerskosten willen we nogmaals benadrukken dat het tot stand komen van deze beheerskosten een bewuste keuze is om als kleine organisatie zelfstandig kwaliteit van dienstverlening te leveren en continuïteit te borgen. Dat daar een prijskaartje aan zat was bij ons bekend.
- T.a.v. de kwartaalrapportages constateert de commissie o.a. dat deze summier, weinig overzichtelijk en niet altijd transparant zijn. Daarnaast is er (te) weinig toelichting c.q. relatie naar volkshuisvestelijke doelstellingen. De kwartaalrapportages voldoen aan de behoefte van management en RvC en de de toelichting en relatie naar volkshuisvestelijke doelstellingen wordt uitgebreid besproken binnen management en RvC om zo voldoende sturing te houden op de processen en ambities.
- De commissie wijst op het gevaar van te grote betrokkenheid van de RvC bij het dorp. Wij hebben er expliciet voor gekozen om voor een deel van de RvC het profiel "lokale binding" toe te passen. Dat is juist een deel van onze kracht. Voor het andere deel van de RvC geldt dit niet. Gelet op de professionaliteit van onze RvC en de mix van individuele leden is de RvC prima in staat voldoende afstand te nemen en de toezichtstaak naar behoren uit te voeren naar onze mening. De commissie schrijft in haar oordeel dan ook dat ze *"geen enkele reden heeft om te twifelen aan de onafhankelijkheid en integriteit van de verschillende commissarissen"*.
- De commissie vraagt aandacht voor realistische onderhoudsbegrotingen. Dat er de afgelopen jaren onder uitputting is geweest daar zijn we ons van bewust. Dit heeft echter te maken met het feit dat in 2010 een overstap gemaakt is van planmatig naar vraaggestuurd onderhoud waarbij een aantal jaren tot aan de evaluatie in 2014 voorzichtig is omgegaan met het begroten van besparingen. Daarnaast heeft het te maken met de overloop van een deel van een verbeterproject van 58 woningen aan de Bolenberg van 2013 naar 2014. Ons inzien is er geen sprake van niet realistisch begroten maar met name van voorzichtig begroten.
- De commissie ziet een dalende onderhoudsnorm. Deze wordt echter geheel veroorzaakt door de manier van vastleggen in de bedrijfsadministratie (activeren of niet) en benaming. De totale uitgaven voor onderhoud, verbetering en renovatie liggen bij Urbanus op een niveau dat zich kan meten met branchegemiddeldes.

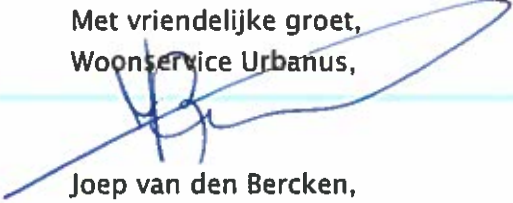
Natuurlijk herkennen we de conclusies van de visitatiecommissie. De externe factoren die van invloed zijn op woningcorporaties veranderen snel. Ten aanzien van de vastgoedstrategie zal moeten worden geanticipeerd op de in gang gezette vergrijzing en de huishoudenskrimp die ons op termijn staat te wachten. Door de overheid wordt gestuurd op schaalvergroting binnen de corporatiebranche en verkleining van de sector. Ook stuurt de overheid op een smallere taakopvatting voor woningcorporaties (terug naar de kerntaak). Daarnaast zien we een toenemende regeldruk van de overheid en de sectorinstituten als WSW en CFV. Voor veel corporaties, en Urbanus vormt daar geen uitzondering op, staat de financierbaarheid als gevolg van strakkere regels en een structurele greep in de kas van de overheid middels de verhuurdersheffing zwaar onder druk en is de roep om bezuinigingen op de beheerskosten sterk.

De afgelopen maanden is door Woonservice Urbanus dan ook een zorgvuldig proces doorlopen waarbij de toekomstvraag en organisatievorm bijzondere aandacht heeft gehad.

Uit deze verkenning kwam naar voren dat schaalvergroting (fusie) nodig is om onze ambities te kunnen blijven realiseren.

Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van dit schrijven dan kunt u met ondergetekende contact opnemen.

Met vriendelijke groet,
Woonservice Urbanus,



Joep van den Bercken,
(directeur).



Leon Lijens,
(voorzitter RvC).

Bijlage 2: Geïnterviewde personen

Woonservice Urbanus

Naam	Functie
De heer Van den Bercken	Directeur bestuurder
Dhr. Litjens	Raad van Commissarissen
Mw. Vriesen	Raad van Commissarissen
Dhr. Poels	Raad van Commissarissen
Dhr. Niesen	Raad van Commissarissen
Dhr. Broekmans	Managementteam
Dhr. Gerards	Managementteam
Mw. Engelen	Managementteam

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Joop Keurentjes	Huurdersvereniging
Maria Spijksma	Huurdersvereniging
Math Janssen	Huurdersvereniging
Diny Veniger	Huurdersvereniging
Henk Brauer	Wethouder gemeente Venlo
Serge van Dellen	Accountmanager gemeente Venlo

Bijlage 3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonservice Urbanus 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 Woonservice Urbanus te hebben.

Rotterdam, 12 juni 2015

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

Rob Out

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woonservice Urbanus

Visitatieperiode november 2014 – april 2015

verklaren hierbij

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

Naam en handtekening:

Wouter Vos

Naam en handtekening:

Hugo ter Heegde

Naam en handtekening:

Marleen Roekx

Plaats:

Rotterdam

Datum:

juni 2015

Bijlage 4: Curricula vitae van de visitatoren

Functie: 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.

Functie: 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	Junior Consultant
2012 – 2013	Planoloog KuiperCompagnons

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.

Functie algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:

Roekx, MSc., M.

Geboorteplaats en –datum:

Maassluis, 24 januari 1981

Woonplaats:

Mijnsheerenland

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2012: Corporatie en Vastgoed, Amsterdam School of Real Estate
2011: Interne cursus projectmanagement, Ecorys
2010: Interne vastgoedcursus, Ecorys
2007 – 2008: Master Regionale Geografie, Universiteit Utrecht
2004 – 2007: Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Universiteit Utrecht
2002 – 2003: Sociaal Pedagogisch Medewerker (3), ROC Zadkine Rotterdam
1999 – 2000: VWO ROC-Zadkine, Capelle a/d IJssel
1994 – 1999: Rudolf Steiner College, Rotterdam

Loopbaan:

2012- heden: Ecorys, Consultant
2008 – 2012: Ecorys Vastgoed, Junior consultant
2001 – 2004: Pedagogisch medewerker St. Kinderopvang Mundo

Profielchets:

Marleen Roekx is binnen Ecorys werkzaam als consultant. Vanuit de adviesgroep Gebiedseconomie is Marleen onder andere betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. De maatschappelijke visitatie brengt het maatschappelijk presteren van woningcorporaties in beeld langs de lijnen van de eigen ambities, de opgaven in het werkgebied, het oordeel van belanghebbenden, de inzet van het vermogen en het toezicht en bestuur van de corporatie (governance). Werkzaamheden bestaan onder andere uit het analyseren van beleid, het doorgronden van data en gestructureerd rapporteren. Hiertoe wordt een vaste methodiek gehanteerd. Marleen heeft in de afgelopen periode maatschappelijke visitaties uitgevoerd bij een groot aantal corporaties, variërend van kleine tot grote organisaties, in zowel landelijk als stedelijk gebied. Naast het uitvoeren van maatschappelijke visitaties heeft Marleen ervaring met het uitvoeren van marktonderzoek en advisering ten aanzien van woningmarkt en vastgoedstrategische vraagstukken bij corporaties, gemeenten, ontwikkelaars en beleggers. Verder is Marleen binnen de publieke sector betrokken bij onderzoek binnen de sectoren onderwijs, welzijn en gemeenten, waarbij het enerzijds gaat om marktonderzoek en anderzijds om het in beeld brengen van maatschappelijke effecten en maatschappelijk rendement.

Kernvaardigheden waarover Marleen beschikt zijn onder andere analyseren en doorgronden van documenten (waaronder financiële analyses), interviewen en verslaglegging daarvan, opstellen van kwalitatieve en kwantitatieve rapportages en onderhouden van klantcontacten.

Bijlage 5: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Activiteitenplannen</p> <p>Plannen: ondernemingsplan</p> <p>Jaarverslagen</p> <p>Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid en -beheer, leefbaarheid, buurtbeheer, asbestbeleid enz.)</p> <p>Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</p> <p>Strategisch voorraadbeleid (SVB), verkoopbeleid bezit</p> <p>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</p> <p>Woonvisies en woonwensenonderzoek (van de gemeenten Venlo)</p> <p>Prestatieafspraken met belanghebbenden</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>Samenwerkingsovereenkomst Huurdersbelangenvereniging en Woonservice Urbanus</p> <p>Verslag stakeholdersbijeenkomst</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</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency, treasury en visie op vermogensinzet</p> <p>Accountant: Managementletters en verslagen</p>
Governance	<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>MT verslagen</p> <p>Klokkerluidersregeling</p> <p>Klachtenprocedure</p> <p>Interim controle</p> <p>Integriteitscode</p>

Bijlage 6: Presteren naar Opgaven

Huisvesten van de primaire doelgroep

Huisvesten van de primaire doelgroep		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
<i>Prestatieafspraken 2007-2011 en 2012-2015</i>		
<p>Huisvesten statushouders:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2010: 1 woning - 2011: 1 woning - 2012: geen woning - 2013: 1 woning <p>Een probleem is dat de belangstelling voor vestiging in de gemeente Venlo nagenoeg nihil is. Ook is er vaak géén match tussen beschikbare woningen en gevraagde woningen. Daarnaast ziet de gemeente Venlo voor Urbanus geen taak op dit vlak. Taakstelling Urbanus 2014 is al nagenoeg ingevuld.</p>	<p>De gemeente en de corporaties zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het realiseren van de taakstelling in het huisvesten van statushouders. Ook de particuliere sector speelt hierin een rol. Jaarlijks worden op basis van de taakstelling en van de overeengekomen verdeelsleutel concrete afspraken gemaakt voor dat jaar</p>	7
<p>De kernvoorraad bedraagt ultimo 2011 760 woningen.</p> <p>Grens is 1-1-2014 € 699,48</p> <p>Peildatum 1-1-2014 750 woningen beschikbaar (99½ %).</p>	<p>De corporaties garanderen een minimale omvang van de kernvoorraad in de periode 2008 – 2011 van 10.000 woningen; (Urbanus 500, Venlo-Blerick 6.000, Antares 3.500)</p> <p>2012-2015: De primaire doelgroep, zijnde gezinnen met een inkomen < € 34.678 per jaar (peildatum 1-1-2014), krijgt primaire aandacht. Voor deze groep zal de minimale sociale huurvoorraad van de samenwerkende corporaties in Venlo 10.000 woningen dienen te bedragen met een huur < € 699,48 (peildatum 1-1-2014).</p> <p>- Urbanus voorziet in minimaal 500 sociale huurwoningen</p>	9
<i>Prestatieafspraken 2012-2015</i>		
<p>In samenwerking met Companen is door partijen gezamenlijk een lokale Woonvisie ontwikkeld voor de periode 2011-2015.</p>	<p>De partners ontwikkelen gezamenlijk een lokale woonvisie, waarin rekening gehouden wordt met de demografische prognoses. Zowel de autonome ontwikkeling alsook de ambitie wordt in beeld gebracht. Hierbij wordt rekening gehouden met de resultaten uit het verrichte woonwensenonderzoek</p>	7
<p>Woningtoewijzing 90% norm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2011: 95% binnen verzamelinkomen tot € 33.614 - 2012: 94,7% binnen verzamelinkomen tot € 34.085 - 2013: 98% binnen verzamelinkomen tot € 34.678 	<p>De corporaties streven er naar gezamenlijk te voldoen aan de 90% norm: Voor sociale woningbouw geldt de inkomensgrens van € 34.678 (prijsspeil 1-1-2014) bij het toewijzen van sociale huurwoningen. De 90% norm schrijft voor dat, per corporatie ten minste 90% van de sociale huurwoningen aan personen met een lager inkomen dan € 34.678 verhuurd moet worden</p>	8
<p>Afgerond in 2013. Tevens geparticipeerd in behoefteonderzoek WWZ (2013). Beide</p>	<p>De partners houden gezamenlijk een woonwensenonderzoek om inzicht te krijgen in de</p>	7

stukken zijn onderleggers voor nieuw ondernemingsplan en SVB	kwalitatieve vraag naar woningen	
Aanpak dient regionaal plaats te vinden. Initiatief ligt bij gemeente. Standpunt corporaties is helder.	Arbeidsmigranten: Woco's bieden op reguliere wijze huisvesting aan arbeidsmigranten die vast werk hebben en zich permanent willen vestigen. Bovendien doen de partners mee aan het onderzoek om aard en omvang van de doelgroep vast te stellen.	7
Betaalbaarheid		
<i>Prestatieafspraken 2007-2011</i>		
De corporatie heeft in de beginjaren huurders geïnformeerd. Zij hebben daarbij als medium de website en Woonnieuws ingezet. Daarnaast omvat de folderlijn een folder over huurtoeslag.	Corporaties en gemeente verzorgen jaarlijks een campagne ten behoeve van het beter informeren van huurders over het recht op huurtoeslag.	7
Er is in 2007/2008 een werkgroep opgericht. Uiteindelijk is geconcludeerd dat een belangrijk onderdeel van de woonlasten mede wordt gevormd door de energielasten en dat huurverhogingen sterk afhankelijk zijn van Rijksbeleid. Ondanks de inzet van de werkgroep is het niet tot een feitelijk experiment gekomen.	Partijen bezien mogelijkheden om een experiment te starten waarbij de totale woonlasten onder één regime van sturing en subsidiëring gebracht worden. De inzet bij het experiment is dat de som van de huur, de servicelasten en de gemeentelijke lasten voor woningen in het sociale segment niet sneller stijgt dan het algemene prijsindexcijfer	7
CiP 2013:- Percentage maximaal toegestane huur 59,5%- Gemiddelde huurprijs per huurwoning 438, nagenoeg gelijk met referentie maar lager dan landelijk 447- Gemiddeld aantal punten woningwaardering hoog met 155 tov 151 referentie en 140 landelijk. Goede prijs-kwaliteitverhouding	Geen opgave	nvt
Gemiddelde beoordeling		7,4
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
<i>Prestatieafspraken 2012-2015</i>		
Huisvesting bijzondere doelgroepen (niet senioren): - Aanbod corporaties is in beeld en vastgelegd t.a.v. bijzonder doelgroepen (niet senioren): 10% van mutaties per jaar. -Overleg instellingen loopt. Standaard overeenkomst is in voorbereiding - Pilot Housing First loopt. Overleg inzake dag- en nachtopvang loopt via accountmanagersoverleg	Huisvesting bijzondere doelgroepen. Onder welke condities kunnen de doelgroepen gebruik maken van sociale woningbouw? Zijn er flankerende voorzieningen voor de doelgroepen voor regulierhuisvesting? Zijn er specifieke huisvestingsvoorzieningen voor de doelgroep? Huisvesting mensen met een handicap. Product/resultaat: - Stroomlijnen veelheid van initiatieven; - Uniformering van beleid - Realiseren dag-en nachtopvang	7
Begeleid wonen		

<p>Woonservice Urbanus verhuurt de woonvoorziening Ut Tremke, bestemd voor twaalf jong volwassenen (cliënten van Daelzicht) met een matige verstandelijke beperking die 24 uren zorg krijgen. De woningen zijn voorzien van domotica. Ook worden 2 maatschappelijke objecten aan de Julianastraat aan cliënten van Daelzicht verhuurd.</p> <p>Dit betreft een logeershuis en 12 wooneenheden.</p> <p>Daarnaast zijn reeds enkele jaren 2 reguliere woningen aan cliënten van Daelzicht verhuurd..</p>		
	Reservering woningen bijzondere doelgroepen, afspraken Venlo	
<p>Ten aanzien van het reserveren van woningen voor bijzondere doelgroepen wordt door de corporatie het volgende opgemerkt. In de praktijk blijkt dat Woonservice Urbanus nooit 5 woningen per jaar heeft gereserveerd voor de bijzondere doelgroepen omdat er niet zoveel vraag vanuit de instanties is gekomen. Met Woonwenz en Antares zit de corporatie in de afrondfase om raamovereenkomsten voor de begeleidende instanties op te stellen.</p>		
<p>In 2010 tot en met 2013 zijn er geen woningen toegewezen omdat er niet zo veel vraag vanuit Exodus is gekomen.</p>	<p>Exodus biedt opvang en ondersteuning aan ex-gedetineerden en gedetineerden in de laatste fase van hun straf die gemotiveerd zijn uit de criminaliteit te stappen. Met ingang van het jaar 2010 stelt Woonservice Urbanus in beginsel 1 woning per 2 jaar ter beschikking voor de huisvesting van een cliënt.</p>	6
<p>In 2013 is 1 ex-tbs gedetineerde door Woonservice Urbanus gehuisvest</p>	<p>De Rooyse Wissel, plaatsing van ex-tbs gedetineerden. 1 woning per 4 jaar.</p>	7
<p>Mensana RIBW Noord-en Midden-Limburg is er voor mensen met een psychiatrische aandoening die beperkingen ervaren in het dagelijks leven. Mensana biedt hen én hun omgeving zorg en dienstverlening. Woonservice Urbanus wil 1 woning beschikbaar stellen voor Mensana. Indien een woning nodig is zal Mensana met Woonservice Urbanus contact</p>	<p>Beschikbaar stellen van een woning aan Mensana: 1 woning per 2 jaar</p>	7

hierover opnemen.		
<p>Stichting Dichterbij ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking, hun ouders en verwanten.</p> <p>Woonservice Urbanus stelt 1 woning per 2 jaar beschikbaar voor Dichterbij.</p> <p>In 2011 is een woning beschikbaar gesteld</p> <p>In 2013 is geen woning toegewezen aan Dichterbij.</p>	Beschikbaar stellen van een woning aan Stichting Dichterbij: 1 per 2 jaar	6
<p>Woonservice Urbanus heeft de toezegging gedaan aan Blijf van mijn Lijf Venlo om medewerking te verlenen aan doorplaatsing. Aantallen zijn afgestemd op beschikbaarheid van huurwoningen in de regio in relatie tot doorplaatsingen die gerealiseerd moeten worden om doorstroming binnen de opvang mogelijk te maken. Woonservice Urbanus heeft toegezegd om in principe 1 woning per 3 jaar ter beschikking te stellen.</p> <p>- 2010: 1 woning geleverd</p> <p>- 2011-2013: geen woning</p>	Woonservice Urbanus heeft toegezegd om in principe 1 woning per 3 jaar ter beschikking te stellen.	7
<p>Moveoo</p> <p>Geen woningen geleverd</p>	Beschikbaar stellen van een woning aan Moveoo: 1 per 2 jaar	6
<p>Housing First is een project van het Leger des Heils en biedt woningen aan dak- of thuislozen, zonder behandelvoorwaarden vooraf, waarbij een team wooncoaches van Housing First wordt ingezet om de deelnemer te begeleiden bij het behouden van deze woning. Afspraak is dat Urbanus 1 woning beschikbaar stelt voor dit project. Deze woning is in 2012 beschikbaar gesteld</p>	Beschikbaar stellen van een woning aan Leger des Heils/Housing First: 1 voor pilot van 3 jaar	7
<p>Welzijnsstichting Wel.Kom huisvest samen met de Venlose woningcorporaties personen met maatschappelijke problematiek (verslaving, overlast en financieel) via zogenaamde WOP trajecten (wonen op proef). Urbanus heeft de afspraak gemaakt om jaarlijks 2 woningen ter beschikking te stellen. Maandelijks vindt er overleg tussen genoemde partijen plaats (zie maatschappelijke opvang). Woonservice Urbanus stelt voor deze trajecten financiële middelen ter beschikking.</p> <p>In 2012 is 1 woning toegewezen</p>	Beschikbaar stellen van een woning aan WOP: 2 per jaar	6
Anacare is een organisatie voor jeugdzorg,	Geen opgave	nvt

gericht op hulpverlening in situaties waarbij ouders of verzorgenden tijdelijk of voor langere periode hulp nodig hebben om hun kinderen goed te laten opgroeien. In 2011 is 1 woning verhuurd. In 2012 geen woning In 2013 is geen woning aan Anacare verhuurd.		
Gemiddelde beoordeling		6,5
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
<i>Prestatieafspraken 2007-2011 en 2012-2015</i>		
Er zijn geen concrete resultaten op dit onderdeel geleverd.	Partijen ontwikkelen een monitoringsysteem voor de kwaliteit van de bestaande (sociale huur-)woningvoorraad, zoveel mogelijk op basis van reeds beschikbare systemen.	6
Ten aanzien van de woningkwaliteit is gekeken naar de investeringen in onderhoud door de corporatie.- 2010: 894.000 (55% van begroting)- 2011: 723.000 (57% van begroting)- 2012: 573.000 (29% van begroting)- 2013: 427.000 (46% van begroting)In 2009 is er besloten om met ingang van 2010 een taakstellende bezuiniging van € 466.000 op het onderhoud op jaarbasis door te voeren. Zo is er o.a. voor gekozen om de renovaties van douches, toiletten en keukens voortaan niet meer complexmatig maar vraaggestuurd uit te voeren. Er wordt niet altijd meer gekozen voor het vervangen van gehele dakconstructies met geïsoleerde dakplaten.Het positief resultaat ten opzichte van de begroting is ontstaan doordat er minder douche/toilet/keuken renovaties zijn aangevraagd dan begroot, gunstige aanbestedingen hebben plaatsgevonden, het activeren van onderhoud en het lage btw tarief (tijdelijke maatregel)	2007-2011: Het onderhouds- en renovatiebeleid er op gericht woningen te blijven aanpassen aan de moderne kwaliteits- en woonwensen (voor zover mogelijk).Aanvullend is gekeken naar de eigen ambities in de vorm van de onderhoudsbegroting.- 2010: 1.618.000- 2011: 1.272.000- 2012: 1.960.000- 2013: 929.000	6
Kwaliteit dienstverlening		
Over alle jaren is Woonservice Urbanus in bezit van het KWH-huurlabel. Gemiddelde score: - 2010: 8,0 - 2011: 8,0 - 2012: 8,1 - 2013: 7,9	<i>Geen opgave.</i> <i>Eigen ambitie.</i> Als maatschappelijke onderneming hechten wij vanzelfsprekend belang aan het oordeel van onze belanghouders over ons functioneren. Het gaat er niet om wat wij van onszelf denken, maar wat onze stakeholders vinden. De mening van onze klanten	8

	<i>hebben wij, zoals eerder gezegd, laten wij peilen door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Norm is een 7.</i>	
Energie en duurzaamheid		
	<i>Prestatieafspraken 2007-2011</i>	
In 2008 is de inventarisatie van het gehele woningbezit met betrekking tot energielabeling geheel afgerond. Conform afspraak tussen Aedes, VROM en de Woonbond (vastgelegd in het convenant "Antwoord aan de samenleving") wil de corporatie een reductie van de CO2-uitstoot van 20% in de periode 2008-2018 realiseren. De gemiddelde energie-index voor het totale woningbezit in 2010 komt uit op 1,80 hetgeen overeenkomt met label D.	<i>Partijen zullen de huidige energieprestatie van het sociale segment in beeld brengen en onderlinge afspraken maken over de na te streven energielabels in de voorraad</i>	7
Woonservice Urbanus realiseert in Belfeld het Koramic-Kwartier, een voorbeeldproject voor duurzaam bouwen en duurzame energie. De 8 woningen zijn uitgerust met warmtepompen, waardoor in de zomer gekoeld kan worden en in de winter verwarmd. De EPC van deze woningen ligt gemiddeld onder de 0,60. Opgeleverd in 2011.	Partijen streven door gezamenlijke inspanning naar een gemiddelde Epc-prestatie van 0,72 bij nieuwbouw, waarbij partijen recht (kunnen) doen aan de specifieke wenselijkheden, mogelijkheden en belemmeringen van de afzonderlijke projecten.	8
2010: 8 woningen Koramic-Kwartier. Voorbeeldproject duurzaam bouwen en duurzame energie. 2011: In 2011 is in een proefwoning van binnenuit het dak geïsoleerd. Met de verkregen gegevens zullen vanaf 2012 meerdere complexen van dakisolatie worden voorzien.	In de periode 2008-2011 wordt jaarlijks door de corporaties tenminste één experimenteel project opgezet in het kader van bijzondere vormen van energiebesparing.	7
	<i>Prestatieafspraken 2007-2011 en 2012-2015</i>	
Urbanus ligt voor op schema. 1-7-2014 gerealiseerd 18½ % ten opzichte van de nulmeting in 2008.	Corporaties en gemeente leggen zich vast op de ambitie om een reductie van de CO2-uitstoot van 20% over de komende tien jaar te bereiken, met inachtneming van de uitkomsten van de 0-meting;	
Standaard worden bij planmatig onderhoud HR++-glas en HR-combiketels geplaatst. Tevens worden bij het vervangen van de units van de mechanische ventilatie gelijkstroom motoren toegepast. Bij mutatie worden de woningen die nog niet voorzien zijn van spouwisolatie voor zover technisch mogelijk nageïsoleerd	Reductie CO2 uitstoot 2008-2017 van gemiddeld 2% per jaar	8
	<i>Prestatieafspraken 2012-2015</i>	
Initiatief ligt bij gemeente. Geparticipeerd in traject energiecoaches	De partners stellen gezamenlijk een denktank duurzaamheid in	7
Plan is gereed (uitgevoerd in 2013 – 2014). Energielabel van F naar B. Totale investering Urbanus € 1.437.000 Onrendabele investering	Maatregelen in kader van duurzaamheid: 58 woningen: groot onderhoud, gevel verfraaiing en extra maatregelen duurzaamheid Totale investering Urbanus (2012-2013) €	7

Urbanus €927.267	1.610.000. Onrendabele investering Urbanus € 1.195000	
Plan is gereed, Feitelijke deelname 154 woningen (was vrijwillig). Overige woningen worden bij mutatie aangepakt (circa 10 per jaar). Energiesprong gemiddeld 1 label. Totale investering Urbanus €956.300 Onrendabele investering Urbanus € 604.251	Na isoleren van daken (235 woningen, op individuele basis kunnen mensen meedoen) Totale investering Urbanus bij 100% deelname (2012-2014) € 1.060.000. Onrendabele investering Urbanus bij 100% deelname € 667.000	7
Feitelijke vervanging met HR++ glas 2011-2015 is 82 woningen. Totale investering Urbanus € 635.200 Onrendabele investering Urbanus € 635.200	Vervanging Kozijnen (inclusief plaatsing HR++ glas) 90 woningen in de periode 2011-2014	7
Behaalde EPC prestatie woningen opgeleverd in 2012 en 2013:	<i>Realisering</i> EPC-norm nieuwbouw cf. landelijk gemiddelde van 0,6	
Gemiddelde beoordeling		7,1
(Des)investeren in vastgoed		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
	<i>Prestatieafspraken 2007-2011</i>	
Nieuwbouw 2010-2011 - Met de bouw van 8 levensloopbestendige woningen in het Koramic-Kwartier is in juli 2010 gestart en deze zijn in maart 2011 opgeleverd. Er zijn 2 type woningen gebouwd volgens de eisen van Woonkeur die gerealiseerd zijn in het middeldure huur-segment. - Woonservice Urbanus is in het bezit van een grondpositie op de hoek Schoolstraat/Industriestraat. Aanvankelijk was de bedoeling om hier een 6-tal luxe appartementen te realiseren. Aangezien dit financieel niet haalbaar blijkt zijn in 2013 3 kavels uitgegeven.	2010: - Koop 6 (Schoolstraat/Industriestraat) - Bijzondere woongelegenheden 8 (ten behoeve van dementerende ouderen incl. gemeenschappelijke ruimte)	6
	<i>Prestatieafspraken 2012-2015</i>	
Pronkhof: Plan is verdeeld in 3 fases over de jaren 2012 tot en met 2015. Fase 2 is in uitvoering en fase 3 in voorbereiding. In 2012 is gestart met de bouw van de eerste 6 nieuwe woningen. De eerste 3 woningen zijn in oktober 2013 opgeleverd. In maart 2014 volgen de overige 3. De sloop van Pronkhof 1 t/m 10	2013 6 nieuwbouw 2014 3 nieuwbouw 2015 Pronkhof (9-7) transformatie	7

<p>begint pas in 2014. Daarna wordt medio 2014 gestart met de bouw van 3 woningen en wordt in 2015 Pronkhof 11 t/m 20 omgebouwd tot 7 woningen voor in waarschijnlijk dementerende ouderen. Daarna wordt medio 2014 gestart met de bouw van 3 woningen en wordt in 2015 Pronkhof 11 t/m 20 omgebouwd tot 7 woningen voor dementerende ouderen.</p>		
<p>Met de bouw van 8 levensloopbestendige woningen in het Koramic-Kwartier is in juli 2010 gestart en deze zijn in maart 2011 opgeleverd. Er zijn 2 type woningen gebouwd volgens de eisen van Woonkeur die gerealiseerd zijn in het middeldure huur-segment. Geen kandidaten, ondanks wervingscampagne, voor CPO gevonden</p>	<p>Koramic Woningen Urbanus worden in 2011 opgeleverd. Project is bijna afgerond. Urbanus gaat waarschijnlijk een deel van het ontwikkelgebied van Jongen overnemen. Hierbij wordt gekeken naar de mogelijkheden voor CPO</p>	7
<p>Bestemmingsplan is aangepast en kavels zijn in uitgifte vanaf juni 2013. Nog geen feitelijke verkopen</p>	<p>Schoolstraat/Industriestraat Uitgifte van 3 vrije kavels. Bestemmingsplan procedure loopt. Uitgifte start eind 2012.</p>	7
Sloop		
<i>Prestatieafspraken 2007-2011</i>		
<p>De feitelijke sloop van 16 woningen aan de Schoolstraat 30 t/m 32f in het voorjaar van 2011 plaats gevonden.</p>	<p>2011: sloop 16 eenheden Schoolstraat</p>	7
<i>Prestatieafspraken 2012-2015</i>		
<p>Sloop: - Sloop 16 woningen in 2011 afgerond - De sloop van Pronkhof 1 t/m 10 begint pas in 2014.</p>	<p>Sloop: 2011: Schoolstraat 16- strategische reserve 16 2014: Pronkhof 10- strategische reserve 10</p>	7
Verbetering bestaand woningbezit		
<p>Verbeteringen: - In 2010 is voor een bedrag van ruim € 148.000 aan verbeteringen doorgevoerd. Tegen een geringe huurverhoging is o.a. spouwisolatie aangebracht, zijn extra sanitair, cv ketels en dubbelglas geplaatst. - In 2011 is voor een bedrag van ruim € 146.000 aan verbeteringen doorgevoerd. Op basis van CiP: - 2010 17 woningen - 2011 5 woningen - 2012 26 woningen</p>	<p>Geen opgave</p>	nvt
Maatschappelijk vastgoed		
<i>Prestatieafspraken 2007-2011</i>		
<p>In 2013 heeft Woonservice Urbanus de Hamar opgeleverd: het sociaal-cultureel en sportgedeelte van gemeenschapscentrum de</p>	<p>2010: - 1 object maatschappelijk vastgoed (revitalisering Hamar)</p>	7

<p>Hamar en de bouw van een gezondheidscentrum.</p> <p>Woonservice Urbanus is actief betrokken geweest bij de revitalisering van het sociaal-cultureel en sportgedeelte van gemeenschapscentrum de Hamar en de bouw van een gezondheidscentrum. Woonservice Urbanus heeft zich bereid verklaard maximaal € 1.000.000 onrendabel te investeren in het project. Over eigendom, beheer en exploitatie van het gemeenschapscentrum zijn afspraken gemaakt met de gemeente Venlo en het stichtingsbestuur van de Hamar. De Hamar en Gezondheidscentrum zijn in maart 2013 opgeleverd.</p>	<p>Prestatieafspraken 2012-2015</p>	
	<p><i>Hamar</i>: oplevering in maart 2013.</p> <p>Corporaties zijn bereid te investeren in maatschappelijk vastgoed, indien de gemeente bereid is een deel van het exploitatierisico te dragen. Hierbij is de risicodekking van de gemeente recht evenredig aan de omvang van de onrendabele investering van de corporatie</p>	
<p>Behoud Groene Kruis zorg in Belfeld is, ondanks enkele overleggen niet gelukt.</p> <p>Groene Kruis gebouw staat vanaf begin 2014 te koop.</p> <p>Nog geen feitelijke verkoop</p>	<p>Groene Kruisgebouw/consultatiebureau.</p> <p>Consultatiebureau dreigt uit Belfeld te verdwijnen. De gemeente wil met Urbanus en andere betrokken partijen, kijken of er mogelijkheden zijn om deze zorg (of een deel ervan) voor Belfeld te behouden. Zo mogelijk in combinatie met een school. Dat moet dan wel binnen de huidige financiële kaders passen en geen extra geld kosten. Product/resultaat: Verkoop / herontwikkeling gebouw.</p>	6
<p>Verkoop</p>		
	<p><i>Prestatieafspraken 2007-2011</i></p>	
<p>2010: 3 woningen 2011: 14 woningen (10 complexmatig)</p>	<p>2010: 3 woningen 2011: 2 woningen</p>	8
<p>De beleidslijn van Woonservice Urbanus is dat verkoop in eerste aanleg plaatsvindt aan de zittende huurder. Heeft deze geen belangstelling dan wordt de woning bij mutatie verkocht, waarbij (andere) huurders van Woonservice Urbanus voorrang genieten. Verkoop geschiedt tegen aanbiedingsprijs, die gebaseerd is op de actuele getaxeerde marktwaarde. Zittendehuurders krijgen een korting van 0,50% per jaar voor elk volledig jaar dat de huurder de woning heeft gehuurd, met een maximum van 10%.</p>	<p>Corporaties presenteren de mogelijkheden en wenselijkheden van alternatieve koop- en of huurvarianten</p>	6
	<p><i>Prestatieafspraken 2012-2015</i></p>	
<p>Verkoop: 2012: 4 woningen 2013: 5 woningen</p>	<p>Verkoopambitie is bijgesteld naar 4 woningen per jaar</p>	7
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		6,8

Kwaliteit van wijken en buurten		
Prestaties	Opgaven	Cijfer
	<i>Prestatieafspraken 2007-2011</i>	
<p>Woonservice Urbanus levert een belangrijke bijdrage aan de vernieuwing van de dorpskern. Wij stellen ons proactief op om het dorpsontwikkelingsplan (DOP) gerealiseerd te krijgen. Wij zien het als onze maatschappelijke taak te sturen op het veiligstellen en waar mogelijk uitbouwen van maatschappelijke voorzieningen in Belfeld. Door het platform DOP is in 2011 een herziening van het DOP geschreven met een doorkijk naar het jaar 2020. Door Woonservice Urbanus is daarbij actief geparticipeerd</p>	<p>Corporaties dragen bij aan de wijkaanpak. Corporaties die de regierol hebben</p>	7
<p>Sinds 2005 kent Woonservice Urbanus het Fonds Leefbaarheid. In dit fonds stort de woningstichting jaarlijks € 5.000. Verenigingen en organisaties kunnen een beroep doen op het fonds voor projecten in Belfeld die het maatschappelijk belang dienen of de leefbaarheid bevorderen. Uitgaven worden verantwoord in het jaarverslag.</p> <p>Veiligheid: In dat verband besteden wij de nodige aandacht aan het onderhoud van de openbare binnen- en buitenruimten van de woningcomplexen en daarbij behorende groenvoorzieningen. Zowel bij nieuwbouw- als bij renovatieprojecten is het treffen van afdoende maatregelen ten behoeve van inbraakpreventie en toegankelijkheid standaard. De inzet van huisbewaarders in diverse complexen is een andere maatregel.</p> <p>Buurtbeheer: Met ingang van 1 april 2010 is door Woonservice Urbanus het buurtbeheer preventief opgepakt, dat wil zeggen dat er medewerkers herkenbaar door de buurten lopen. Door vroegtijdige constatering kunnen signalen eerder opgepakt worden. Ook worden er huiskamergesprekken met huurders gevoerd.</p>	<p>Partijen willen gezamenlijk investeren in de leefbaarheid en veiligheid in de aandachtsgebieden (zie par. 2) en formuleren een prestatie hierover, met SMART geformuleerde indicatoren. Partijen zetten projectgebonden extra middelen in.</p>	7
<p>Woonservice Urbanus participeert financieel in en maakt gebruik van buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling helpt om burenruzies op te lossen. Goed getrainde vrijwillige buurtbemiddelaars proberen ruziënde partijen weer met elkaar te laten praten.</p>	<p>Partijen starten een gezamenlijk initiatief met betrekking tot buurtbemiddeling.</p>	7

Prestatieafspraken 2012-2015		
<p>Investeringen in leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2010: 52.436 - 2011: 53.762 - 2012: 57.160 - 2013: 50.060 <p>In de publicatie Corporatie in Perspectief is te zien dat Woonservice Urbanus jaarlijks meer investeert in leefbaarheid dan de referentiecorporatie en landelijk gemiddeld. Deze uitgaven zijn wel afhankelijk van hetgeen onder de post leefbaarheid wordt verstaan.</p>	<p>De corporaties geven aan wat hun bijdrage aan leefbaarheid is overeenkomstig de jaarlijkse rapportage aan het Centraal Fonds Volkshuisvesting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Urbanus investeert in 2012 €83.000 in leefbaarheid 	6
<p>Belfeld valt onder de reguliere aanpak. - Participeren in projecten Venlodroom is voor urbanus niet van toepassing.- Participatie in Huizen van de WijkSinds 2005 kent Woonservice Urbanus het Fonds Leefbaarheid. In dit fonds stort de woningstichting jaarlijks € 5.000. Verenigingen en organisaties kunnen een beroep doen op het fonds voor projecten in Belfeld die het maatschappelijk belang dienen of de leefbaarheid bevorderen</p>	<p>Voor die buurten en wijken waar sprake is van een gezonde sociale structuur, voldoende zelforganiserend vermogen en sociale cohesie, is de reguliere aanpak van toepassing. De dorpen, wijken en buurten kennen een goed functionerend netwerk van burgers die zich inzetten voor elkaar en de wijk. Deze gemeenschappen weten de weg en zoeken zelf naar mogelijkheden. De gemeente, corporatie(s) met substantieel bezit in de betreffende wijk en de maatschappelijke organisaties faciliteren en ondersteunen ontwikkelingen zoals Venlodroom (kanteling van de zorg) en Huizen van de Wijk in deze buurten</p>	8
<p>De kwaliteit van de woonomgeving is een belangrijke factor als het gaat om het waarborgen van de veiligheid op straat en in de wijken. In dat verband besteden wij de nodige aandacht aan het onderhoud van de openbare binnen- en buitenruimten van de woningcomplexen en daarbij behorende groenvoorzieningen.</p> <p>De inzet van huisbewaarders in diverse complexen is een andere maatregel. Zij fungeren als eerste aandachtspunt en doorgeefluik naar de woningstichting. Op deze manier kunnen problemen snel worden gesignaleerd en kunnen zo nodig direct maatregelen worden getroffen.</p>		
<p>Woonservice Urbanus participeert financieel in en maakt gebruik van buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling helpt om burenruzies op te lossen. Goed getrainde vrijwillige buurtbemiddelaars proberen ruziënde partijen weer met elkaar te laten praten</p>		

<p>Met ingang van 1 april 2010 is door Woonservice Urbanus het buurtbeheer preventief opgepakt, dat wil zeggen dat er medewerkers herkenbaar door de buurten lopen. Door vroegtijdige constatering kunnen signalen eerder opgepakt worden. Ook worden er huiskamergesprekken met huurders gevoerd. Dit om inzichtelijk te krijgen wat de wensen, behoeften en klachten van de huurders zijn</p>		
<p>Analyse op gemeentelijk niveau heeft plaatsgevonden en is besproken in accountmanagersoverleg. Belfeld is reguliere aanpak!</p>		
<p>Participatie Huizen van de wijk en Sociale Wijkteams. Urbanus steunt het gemeentelijk beleid om te komen tot een "Huis van de Wijk" in Belfeld. Eind 2013 is vooruitlopend op de definitieve implementatie in 2014 gestart met een inloopspreekuur in de Hamar</p>		
<p>Maandelijks vindt er een (zorg)netwerkoverleg plaats waarin afstemming plaatsvindt tussen politie, woningcorporaties, gemeente, Wel.kom, bemoeizorg (Riagg/GGZ) en Jeugdzorg teneinde op een adequate en gestructureerde manier hulp en ondersteuning te kunnen bieden. Het gaat hier om ondersteuning voor doelgroepen die dat nodig hebben en door iedere partij in het overleg ingebracht kunnen worden. Denk hierbij aan: huurachterstand, overlast, geweld en andere problematiek</p>	<p>Uitwisseling gegevens (GBA, kadaster en WOZ) overleg formeren</p>	<p>7</p>
<p>Werkgroep is aan de slag. September 2014 resultaten</p>		
<p>Overeenkomst is gesloten. Stuurgroep komt regelmatig bij elkaar. Overeenkomst is toe aan herijking</p>	<p>Schuldhelpverlening Voorkomen van huisuitzettingen tgv huurachterstand. Woco's melden huurachterstanden bij de gemeente</p>	<p>7</p>
<p>Mogelijkheden zijn met gemeente besproken. Conclusie: er gebeurt al veel op dit onderwerp</p>	<p>Social return: Corporaties werken mee aan social return inventarisatie van mogelijkheden bij corporaties. Stages, Werkervaringsplekken, Leerwerkplekken.</p>	<p>7</p>
<p><i>Hennepconvenant 2012</i></p>		

<p>Periodiek is er een hennepoverleg. Hierbij zijn aangesloten de gemeente Venlo, de Venlose woningcorporaties, politie, openbaar ministerie, Enexis, belastingdienst en het UWV. In dit overleg worden alle casussen in de gemeente Venlo besproken en bekeken hoe de hennepoverlast zo snel en efficiënt mogelijk kan worden aangepakt. Woonservice Urbanus hanteert een "zero-tolerance" beleid: zodra er een hennepplantage geconstateerd wordt in een van onze woningen wordt de procedure tot uitzetting ingezet en zal altijd feitelijke uitzetting plaatsvinden</p>	<p><i>Indien sprake is van Hennepteelt in een woongelegenheid of anderszins verhuurd object, gaat de corporatie, na toetsing op juridische haalbaarheid en conform het vigerend beleid van de corporatie, over tot ontbinding van de huurovereenkomst.</i></p>	7
<p><i>Besluit informatie uitwisseling politie Limburg Noord 2011</i></p>		
<p>Woonservice Urbanus heeft met de politie Limburg Noord een overeenkomst ondertekend ten behoeve van het uitwisselen gegevens. Woonservice Urbanus handelt conform deze overeenkomst.</p>	<p><i>De door de politie verstrekte gegevens worden door de ontvangende partij alleen gebruikt voor het nemen van maatregelen om overlastsituaties te beëindigen inclusief het voeren van procedures om een huurovereenkomst te ontbinnen.</i></p>	7
<p><i>Convenant Buurtbemiddeling 2008</i></p>		
<p>Woonservice Urbanus participeert financieel in en maakt gebruik van buurtbemiddeling. In het jaar 2012 zijn drie zaken uit handen gegeven en opgelost. In het jaar 2013 zijn 3 zaken uit handen gegeven waarvan 1 is opgelost</p>	<p>De woningcorporaties stellen middelen beschikbaar voor buurtbemiddeling. De woningcorporaties brengen voldoende zaken in.</p>	7
<p><i>Convenant Schuldhulpverlening 2012-2015</i></p>		
<p>Het incassobeleid is erop gericht huurachterstanden in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en daarover in overleg te gaan met de betreffende huurders. Indien nodig worden huurders aangemeld bij Schuldhulpverlening. Uit de cijfers blijkt dat het actieve incassobeleid mede een bijdrage levert aan een lage huurachterstand (onder andere door snelle doorverwijzing naar schuldhulpverlening). Er is een convenant gesloten met de gemeente Venlo ten aanzien van schuldhulpverlening.</p>	<p>Woningcorporaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - benaderen huurders met achterstand actief - wijzen de klant op de mogelijkheid tot schuldhulpverlening - melden actief bij de gemeente mensen met problematische betaalachterstanden - verwijzen indien nodig actief door naar het lokaal Zorgnetwerk - hebben zitting in het lokaal Zorgnetwerk - melden 100% van de geëffectueerde woningontzuimingen aan de gemeente 	7
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		<p>7,0</p>



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