



Stichting Woonservice Urbanus Visitatierapport



Utrecht, juni 2010

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer J. Kleijwegt (voorzitter)
Mevrouw C.M.F. Bomhof (secretaris)

Voorwoord

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

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

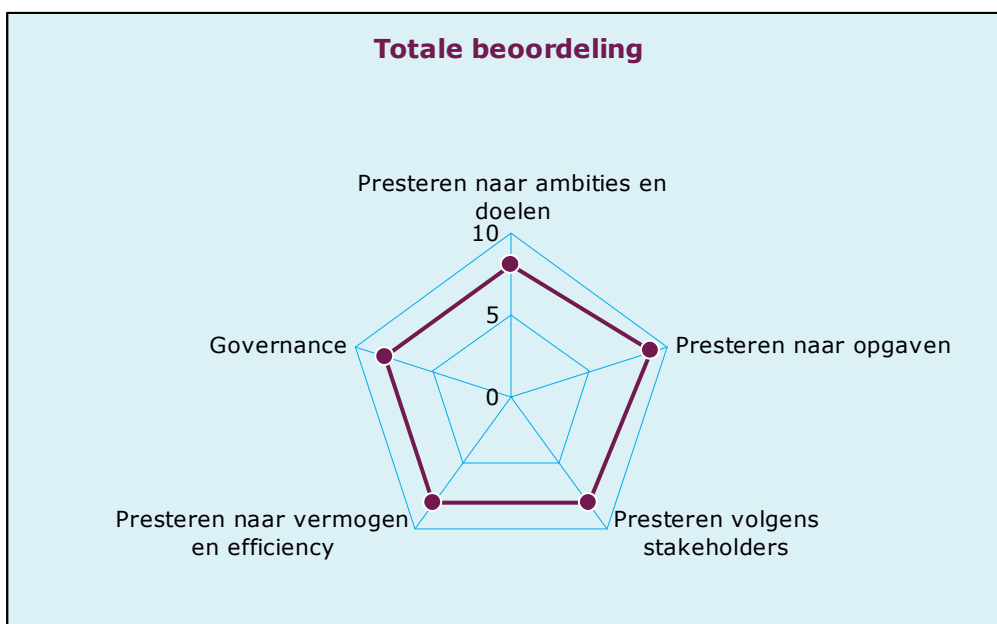
Samenvatting en recensie

Samenvatting

In november 2009 heeft Stichting Woonservice Urbanus (verder Woonservice Urbanus) opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen januari 2010 en mei 2010.

Woonservice Urbanus is aangesloten bij de zogenaamde Domaascorporaties. Domaas is een samenwerkingsverband van negentien kleinere corporaties werkzaam in Noord-, Midden- en Zuid-Limburg. Negen van deze corporaties hebben besloten om gezamenlijk een visitatie te ondergaan. Woonservice Urbanus is de eerste van de groep Domaascorporaties, die zich laat visiteren. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 7 april 2010.

Woonservice Urbanus wordt gewaardeerd met het eindcijfer 8.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	8
Presteren naar opgaven	9
Presteren volgens stakeholders	8
Presteren naar vermogen en efficiency	8
Governance	8
Gemiddelde score	8

De commissie heeft Woonservice Urbanus leren kennen als een kleine compacte corporatie, die uitstekend presteert in de kern Belfeld waarin zij actief is. De schaalomvang van de corporatie, de transparante houding en de activiteiten die zij

ontplooit zijn in overeenstemming met de schaalgrootte van het compacte werkgebied en de opgave die zich hier bevindt. De corporatie is sterk geworteld in het werkgebied en heeft daardoor een goed inzicht in de ontwikkelingen in Belfeld en de rol die zij hier kan vervullen.

De kennis van de kern Belfeld, de planmatige en professionele werkwijze, de transparante houding en de dialoog die Woonservice Urbanus met haar stakeholders voert, leiden er toe dat Woonservice Urbanus op alle onderdelen aansprekende resultaten behaalt. Wat de commissie betreft kan de corporatie getypeerd worden als een goed functionerend onderdeel van de lokale samenleving met lage drempels en een open en constructieve houding.

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

Wat betreft het *Presteren naar ambities en doelen* heeft de visitatiecommissie gekeken naar de uitvoering van het in 2005 vastgestelde ondernemingsplan. De corporatie heeft mede dankzij haar proactieve opstelling haar ambitie om als spil te functioneren ten behoeve van de leefbaarheid van Belfeld kunnen vervullen. De vele activiteiten op het gebied van dorpsontwikkeling, wonen en zorg en leefbaarheid leveren een zichtbare bijdrage aan de kwaliteit van het wonen in Belfeld. De corporatie heeft kennis van wat er in Belfeld speelt, inzicht in wat zij kan bijdragen en is in staat om passende activiteiten zelfstandig of in samenwerking met andere belanghebbenden uit te voeren. De commissie waardeert het presteren dan ook met een 8.

Ook ten aanzien van *het Presteren naar opgaven* is de commissie onder de indruk van de resultaten die de corporatie weet te boeken. Dat geldt voor alle BBSH-onderdelen. De corporatie heeft de afgelopen jaren zeer goede prestaties weten te leveren op alle terreinen. Bijzonder zijn de inspanningen op het gebied van leefbaarheid, bijzondere doelgroepen en duurzaam bouwen. De corporatie heeft goed tot zeer goed inzicht in de opgaven in haar werkgebied, weet de opgaven in doelstellingen en resultaten te vertalen en opereert transparant naar stakeholders, waarbij ze aangeeft wat zij wel kan realiseren en waar zij geen prioriteit legt. Gemiddeld komt de waardering voor het presteren naar opgaven uit op een 9.

Woonservice Urbanus scoort eveneens goed voor wat betreft het *Presteren naar stakeholders*. De corporatie staat bekend als open en laagdrempelig, kent haar stakeholders goed en zoekt hen actief op. Daardoor weet de corporatie prestaties te behalen die in lijn met de verwachtingen van de stakeholders, zonder dat Woonservice Urbanus daarbij haar positie en ambities uit het oog verliest. De commissie waardeert het presteren naar stakeholders met een 8.

Het *Presteren naar vermogen en efficiency* wordt gewaardeerd met een 8. Woonservice Urbanus heeft de ruimte die zij beschikbaar heeft om te investeren tot nu goed aangewend, in lijn met de opgaven in het werkgebied. Voorheen was er een sterkere focus op kwaliteit van de investeringen, waarbij het kostenaspect van minder belang leek te zijn. Nu is er een groeiend kostenbewustzijn zichtbaar. De corporatie heeft zicht op de beperkingen die er binnen haar financiële mogelijkheden zijn, met name daar waar het gaat om de kasstromen. De beperkte ruimte binnen de kasstromen hebben gezorgd voor een strakkere normering van de onderhoudsuitgaven en een temporisering binnen de projecten (waarbinnen koopwoningen). Er zijn diverse scenario's uitgewerkt, er wordt waar nodig op tijd bijgestuurd.

Tot slot *Governance*. Woonservice Urbanus heeft een kwalitatief sterke raad van commissarissen. Er zijn duidelijke afspraken met de bestuurder over beleid en uitvoering. De relatie binnen de raad en tussen raad en bestuurder wordt regelmatig op kritische wijze tegen het licht gehouden. In aanvulling hierop zal de komende periode naar verwachting ook met externe begeleiding worden geëvalueerd. De implementatie van de Governance Code voor Woningcorporaties is systematisch doorgevoerd. Wat betreft de maatschappelijke verantwoording weet Woonservice Urbanus goede prestaties te behalen, onder meer door de transparante wijze waarop zij haar beleid in het jaarverslag verantwoordt. De commissie waardeert Governance met een 8.

Recensie

Samenvattend stelt de commissie dat Woonservice Urbanus op een aansprekende wijze haar prestaties op het gebied van de volkshuisvesting in Belfeld weet vorm te geven. De corporatie is zich bewust van de belangrijke rol die zij binnen deze kern vervult. De werkwijze, de ambities en de cultuur van de organisatie sluiten goed aan op de ontwikkelingen die zich binnen deze kern voordoen.

De doelstellingen die Woonservice Urbanus zich stelt zijn ambitieus en getuigen van een brede oriëntatie op de opgaven. Genoemd kunnen worden de vele activiteiten op het terrein van leefbaarheid, bijzondere doelgroepen en dorpsvernieuwing. Daarbij kiest Woonservice voor een proactieve houding. Ze neemt initiatieven of stemt initiatieven af met stakeholders.

Woonservice Urbanus kenmerkt zich door een grote transparantie, zowel binnen de organisatie als in verhouding tot de buitenwereld en haar stakeholders. Haar werkwijze laat zich typeren als interactief, zonder daarbij haar autonomie in te leveren.

Het kostenbewustzijn binnen de organisatie groeit de laatste jaren, mede om investeringen in de toekomst mogelijk te maken. Investeringen die voortvloeien uit de ambities worden afgewogen tegen de financiële mogelijkheden, waarover de corporatie beschikt. Woonservice Urbanus weet op heldere wijze met haar stakeholders te communiceren over de mogelijkheden en de onmogelijkheden die haar financiële ruimte haar biedt. Ook daarin toont Woonservice Urbanus een betrouwbare partner te zijn. Dit laatste wordt door de diverse stakeholders nadrukkelijk gewaardeerd.

Geconcludeerd mag worden dat de focus, schaalomvang, de contacten en werkwijze van de organisatie goed passen bij de volkshuisvestelijke opgave en de cultuur van de kern Belfeld. De corporatie koestert deze kwaliteiten ook voor de toekomst. Nu staat Woonservice Urbanus voor het opstellen van een nieuw ondernemingsplan. De corporatie is van plan om stakeholders bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan te betrekken. Een gezamenlijk ontwikkelde lange termijn visie op de toekomst van Belfeld kan Woonservice Urbanus helpen om vanuit haar huidige proactieve houding sturing te geven aan de kwaliteit van het wonen in de kern, waar zij zo intensief bij betrokken is.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	9
1 Stichting Woonservice Urbanus en het werkgebied	11
1.1 De visitatie	11
1.2 Woonservice Urbanus	11
1.3 Het werkgebied	12
1.4 Leeswijzer	12
2 Presteren naar ambities en doelen	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	14
2.3 Conclusies en motivatie	14
3 Presteren naar opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	18
3.3 Conclusies en motivatie	18
4 Presteren volgens stakeholders	23
4.1 De stakeholders van Woonservice Urbanus	23
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	24
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	25
4.4 Conclusies en motivatie	25
5 Presteren naar vermogen en efficiency	29
5.1 Kerngegevens	29
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	30
5.3 Efficiency	31
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	32
5.5 Conclusies en motivatie	32
6 Governance	35
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	35
6.2 Conclusies en motivatie	35
7 Scorekaarten	39
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	45
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	47
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	51
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	55
Bijlage 5 Definities	73

1 Stichting Woonservice Urbanus en het werkgebied

1.1 De visitatie

In november 2009 heeft Stichting Woonservice Urbanus (verder Woonservice Urbanus) gezamenlijk met acht andere Domaascorporaties opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen januari 2010 en mei 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 7 april 2010.

Domaas is een samenwerkingsvorm van 19 kleinere corporaties werkzaam in Noord-, Midden- en Zuid-Limburg. Naast overleg op directieniveau over meer algemene beleidszaken vindt er ook samenwerking plaats op het terrein van financiën en technische zaken en woondiensten.

Negen van deze corporaties hebben besloten om gezamenlijk een visitatie te ondergaan. Woonservice Urbanus is de eerste van de Domaascorporaties, die zich laat visiteren.

De visitatiecommissie bestond uit de heer J. Kleijwegt (voorzitter) en mevrouw C. Bomhof (secretaris). In de bijlage zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren wil woningcorporatie Woonservice Urbanus de uitkomsten van de visitatie gebruiken als evaluatie van de afgelopen beleidsperiode en als input voor het nieuw op te stellen ondernemingsplan. De visitatie betreft de periode 2006-2010 en het voorgenomen beleid voor de periode 2014.

Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 Woonservice Urbanus

Woonservice Urbanus is opgericht in 1955. De corporatie heeft een statutair werkgebied in Beesel, Bergen, Gennep, Horst aan de Maas, Mook en Middelaar, Peel en Maas, Venlo en Venray.

Woonservice Urbanus beheert in totaal 770 woningen, 28 garages en acht andere vastgoedobjecten (inclusief Zorgcentrum). De activiteiten vinden hoofdzakelijk plaats in de kern Belfeld van de gemeente Venlo. Buiten Belfeld beheert Woonservice Urbanus 44 zorgeenheden in een zorgcentrum en 10 woningen in Baarlo.

De kern Belfeld telt circa 5.400 inwoners en maakt sinds 2001 onderdeel uit van de gemeente Venlo die in totaal circa 100.000 inwoners telt. Belangrijkste stakeholders zijn de bewoners van Belfeld (klanten, maar ook andere burgers), gemeente Venlo, gemeente Peel en Maas en andere relevante overheden, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties. Met twee van hen heeft Woonservice Urbanus in december 2009 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten gericht op het versterken van de interne organisatie. Het zijn de (Domaas)corporaties Woningstichting Kessel en Woningstichting Roermond.

In de gemeente Venlo, waar de activiteiten van Woonservice Urbanus zich op concentreren zijn verder Antares Woonservice en Woningstichting Venlo-Blerick en Woningstichting Arcen en Velden actief. Zij beheren respectievelijk 5.650, 7.500 en

600 woningen. Bij Woonservice Urbanus werken 11 medewerkers; in totaal 7,64 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden namens de huurders in de Raad van commissarissen zitting hebben.

Woonservice Urbanus heeft de volgende juridische structuur: de corporatie heeft een 100 procent deelneming in Urbanus Holding BV, die op haar beurt een 100 procent belang heeft in Urbanus Producten en Diensten BV. Samen met een particuliere bouwontwikkeling BV heeft de Urbanus Producten en Diensten BV de vennootschap onder firma Bouwcombinatie Belfeld opgericht ten behoeve van bouwactiviteiten in het plan Koramic (zie verder ondermeer het hoofdstuk Presteren naar ambities en doelen).

1.3 Het werkgebied

Het werkgebied is te omschrijven als een plattelandsgebied in de nabijheid van twee stedelijke kernen Venlo en Roermond. De woningmarkt in dit gebied kent voornamelijk koopwoningen (70 procent). De woningen van Woonservice Urbanus bestaan voor 62 procent uit eengezinswoningen; 27 procent van de woningen is een seniorenwoning. Het bezit van Woonservice Urbanus is relatief oud; ruim 40 procent dateert van de jaren voor 1970. In de jaren zeventig is 11 procent van de voorraad ontwikkeld. In de jaren 1980 – 1989 is ruim 25 procent van de voorraad gebouwd. Wat betreft de huurders van Woonservice Urbanus blijkt dat 35 procent een 65-plus huishouden is en 55 procent uit een 55-plushuishouden bestaat.

Het Centraal Fonds heeft deze corporatie in categorie 6 ingedeeld, dat wil zeggen een corporatie met een gemiddeld profiel met het accent op eengezinswoningen. Wanneer Woonservice Urbanus in deze rapportage wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit de corporaties uit deze categorie.

1.4 Leeswijzer

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

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

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

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

2 Presteren naar ambities en doelen

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

2.1 Missie en ambities

In 2005 heeft Woonservice Urbanus een strategisch plan opgesteld voor de periode tot 2010. Dit ondernemingsplan heeft de titel 'Spil in leefbaar Belfeld' meegekregen. In dit plan heeft Woonservice Urbanus de volgende missie en ambities verwoord.

Woonservice Urbanus wil dé aanbieder van kwaliteit in wonen zijn, die verder gaat dan de woning en hiermee het dorp Belfeld leefbaar houdt. Daarbij richt ze zich op goed wonen voor alle inwoners van Belfeld, waarbij het huisvesten van de primaire doelgroep voorop blijft staan. Ze doet dit door zo optimaal mogelijk de grenzen van de organisatie te benutten en waar nodig vanuit een initiatiefrol samenwerking met anderen aan te gaan.

Aan deze missie ligt een visie op woonkwaliteit en op de toekomst van de kern Belfeld ten grondslag.

Woonkwaliteit beschouwt Woonservice Urbanus als een groot goed voor mensen. Woonkwaliteit wordt niet alleen bepaald door de woning, maar ook door de woonomgeving en de aanwezige maatschappelijke voorzieningen. Het gaat om het wonen in plaats van de woning; een goede woonomgeving met een gevarieerde samenstelling van de buurt, met aanwezigheid van voorzieningen als winkels, openbaar vervoer etc. Vooral in een dorp is het in stand houden van het voorzieningenniveau van belang om een (gedwongen) vertrek naar elders tegen te gaan.

In de visie van Woonservice Urbanus is Belfeld een leefbaar dorp en wil zij daarin een spilfunctie vervullen om dit in stand te houden. Ze beseft dat dit alleen te verwezenlijken valt als verschillende partijen de handen ineen slaan. Woonservice Urbanus voelt zich verantwoordelijk om deze opgave op te pakken vanwege haar van oudsher sterke sociale en maatschappelijke betrokkenheid met het dorp Belfeld.

Op basis van de missie en de visie is een strategie uitgewerkt opgebouwd uit doelstellingen vanuit vijf perspectieven:

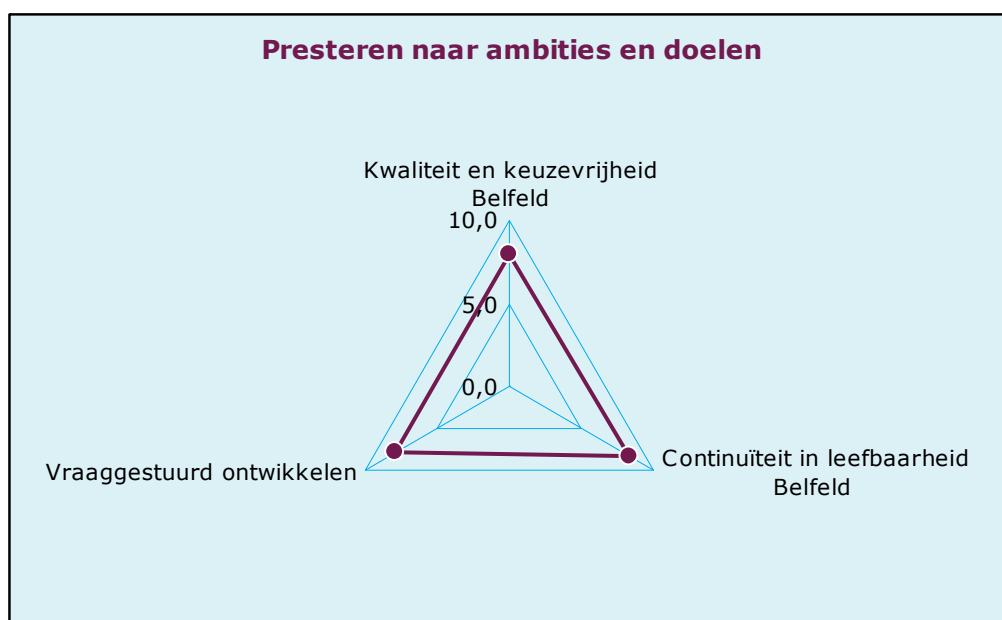
- Klantperspectief: Kwaliteit en keuzevrijheid voor Belfeld.
- Maatschappelijk perspectief: Continuïteit in leefbaarheid Belfeld.
- Innovatieperspectief: Vraaggestuurd (laten) ontwikkelen.
- Intern perspectief: Betrokken en professioneel team.
- Financieel perspectief: Continuïteit waarborgen.

De strategische acties die tot de verwezenlijking van de doelstellingen moeten leiden zijn vertaald in activiteitenplannen, waarbij benoemd staat welke activiteiten op welk moment worden uitgevoerd. De activiteiten worden jaarlijks geactualiseerd en financieel vertaald in de begroting. Twee keer per jaar wordt gerapporteerd over de voortgang. Indien nodig worden de activiteiten bijgestuurd in een nieuw activiteitenplan.

Bij de beoordeling van het presteren naar ambities en doelen heeft de commissie gekeken naar de eerste drie perspectieven van het ondernemingsplan: de kwaliteit en keuzevrijheid voor Belfeld, de continuïteit in leefbaarheid voor Belfeld en het vraaggestuurd (laten) ontwikkelen.

Het interne perspectief valt buiten het bereik van de visitatiemethodiek. Het financiële perspectief komt aan bod in het hoofdstuk Presteren naar vermogen en efficiency. In bijlage 4 van dit rapport staan de diverse doelstellingen en activiteiten van Woonservice Urbanus in detail uitgewerkt.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Kwaliteit en keuzevrijheid Belfeld	8,0
Continuïteit in leefbaarheid Belfeld	8,7
Vraaggestuurd ontwikkelen	8,0
Gemiddelde score	8

2.3 Conclusies en motivatie

Woonservice Urbanus heeft gemiddeld een 8 behaald voor presteren naar ambities en doelen. De corporatie heeft mede dankzij haar proactieve opstelling haar ambitie om als spil te functioneren ten behoeve van de leefbaarheid van Belfeld kunnen vervullen. De vele activiteiten op het gebied van dorpsontwikkeling, wonen en zorg en leefbaarheid leveren een zichtbare bijdrage aan de kwaliteit van het wonen in Belfeld.

De commissie heeft dan ook veel waardering voor de feitelijke prestaties, die behaald zijn op de verschillende onderdelen, zoals vermeld in bijlage 4. Hieronder geeft de commissie een korte samenvatting, ter onderbouwing van de waardering.

Kwaliteit en keuzevrijheid voor Belfeld

Woonservice Urbanus heeft een groot aantal activiteiten uitgevoerd die meer kwaliteit en keuzevrijheid voor klanten ten doel hebben. Een kleine greep uit de activiteiten: Het KWH-huurlabel is in korte tijd en met zeer hoge beoordelingen verworven. Er zijn diverse woningprojecten in ontwikkeling genomen en opgeleverd (59 woningen en 24 eenheden begeleid wonen). Het meest in het oog springt daarbij het bouwplan Koramic, in het centrum van Belfeld (zie pagina 18 voor uitleg Koramic).

Woonservice Urbanus heeft verder op het terrein van wonen en zorg een aantal bijzondere projecten gerealiseerd de afgelopen vier jaar: het in exploitatie nemen van een logeershuis voor mensen met een beperking, het ombouwen van een verzorgingshuis naar een verpleeghuis, huisvesting voor mensen met Downsyndroom, huisvesting voor uit huis geplaatste jongeren en het exploiteren van steunpunten. Een ander initiatief is het onderzoek naar de herbouw van het 't Sûperke, een historisch gebouw in Belfeld, waar dagopvang voor cliënten van een zorginstelling is gepland. Daarnaast zijn er nog initiatieven in voorbereiding, waaronder het opwaarderen van bestaande woningen en bouwplannen voor nieuwe woningen. Zo heeft Woonservice Urbanus in 2008 een aantal strategische aankopen gedaan voor toekomstige ontwikkelingen (twee schoollocaties) en in 2010 onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om een deel van de voorraad in het midden- en hogere huursegment te plaatsen.

De commissie waardeert het presteren met een 8,0.

Continuïteit in leefbaarheid Belfeld

Woonservice Urbanus heeft zich in dit prestatieveld gericht op het veiligstellen van de voorraad voor de primaire doelgroep, het realiseren van gedifferentieerde buurten, het vasthouden en zo mogelijk uitbouwen van de voorzieningen en het inspelen op de behoeften om de leefbaarheid te vergroten.

De corporatie heeft daartoe diverse prestaties geleverd. Om te beginnen heeft Woonservice Urbanus de kernvoorraad (goedkoop en betaalbaar) gehandhaafd op meer dan 90 procent. Daarnaast heeft Woonservice Urbanus initiatieven ontplooid om het gemeenschapshuis Hamar te (her)ontwikkelen. De corporatie vervult daarin een voortrekkersrol. De Hamar moet uitgroeien tot een centrum met onder meer sportactiviteiten, sociaal cultureel activiteiten en een bibliotheeksfunctie. Daarnaast komt er een gezondheidscentrum.

Woonservice Urbanus onderzoekt de mogelijkheden tot het herontwikkelen van een gebied rond onder andere het Groene Kruisgebouw en woonzorgcentrum Pronkhof. Om de zorg vanuit dit gebouw te kunnen handhaven draagt de corporatie jaarlijks een bedrag van circa 33.000 euro bij aan de exploitatie. Voor de komende periode wil Woonservice Urbanus nog twee andere gebiedsvisies voor locaties in het dorp ontwikkelen.

De commissie heeft grote waardering voor de prestaties die de corporatie op dit terrein levert en waardeert dit prestatieveld met een 8,7.

Vraaggestuurd (laten) ontwikkelen

In 2006 is een woonwensenonderzoek uitgevoerd als basis van een nieuw op te stellen strategisch voorraadbeleidsplan. Tevens is er hard gewerkt aan het energiebeleid. Zowel in de bestaande bouw als in de nieuwbouw wordt geïnvesteerd om de uitstoot van CO2 terug te brengen met twintig procent tot 2018. Het bouwplan Koramic is bestemd tot voorbeeldproject duurzame energie.

Woonservice Urbanus gaat actief op zoek naar de wensen van stakeholders, waaronder ook de bewoners. Zij legt contacten met de dorpsraad, de bewonersorganisatie en andere stakeholders om haar activiteiten af te stemmen. Eens per vier jaar houdt de corporatie een woonwensenonderzoek en een klanttevredenheidsonderzoek.

De commissie waardeert het presteren op dit onderdeel met een 8,0.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Woonservice Urbanus heeft dankzij haar wortels in het werkgebied een goed zicht op de ontwikkelingen in Belfeld en de rol die zij hier kan vervullen. De doelstellingen die de corporatie zich heeft gesteld, zijn in lijn met deze ontwikkelingen. Jaarlijks vertaalt de corporatie haar doelstellingen in meerjarige activiteitenplannen. De activiteiten worden nauwgezet gemonitord. Mede dankzij de vele contacten met de stakeholders en de transparante houding van de organisatie, houdt de corporatie zicht op de ontwikkelingen en is zij in staat gebleken om bijtijds haar activiteiten bij te sturen. Een voorbeeld daarvan is het temporiseren van een aantal bouwactiviteiten en het omzetten van een aantal koopwoningen in de huur. Door haar werkwijze is een consistente uitvoering van het beleid gewaarborgd. Gemiddeld heeft de commissie deze onderdelen met een 8 gewaardeerd.

3 Presteren naar opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

In 2003 is de Woonvisie voor de gemeente Venlo opgesteld. De Woonvisie geldt tot 2010. Gesteld wordt dat het wonen in Venlo positief gewaardeerd wordt. Voor de jaren na 2020 verwacht de gemeente Venlo een nog relatief beperkte terugloop in bewonersaantal. Door onder meer de vergrijzing wordt de gezinsgrootte kleiner, maar blijft het aantal huishoudens intact.

In deze woonvisie worden een aantal maatregelen genoemd dat nodig is om de kwaliteit van het wonen in Venlo te behouden:

- Aanpassing van de bouwprogrammering, om in te spelen op de vergrijzing en ontgroening van de bevolking. Venlo groeit niet meer; in de toekomst wordt een overschot aan grondgebonden woningen verwacht.
- Herstructurering, dus naast bouw ook sloop. Verder het bevorderen van de doorstroming en het bewaken van de leefbaarheid.
- Een groei van zorggerelateerde woningen.

De Woonvisie ligt aan de basis van het Strategisch Akkoord Gemeente Venlo – Venlose woningcorporaties (STRAK) dat in 2007 is afgesloten. Dit akkoord is in samenspraak tussen gemeente en de Venlose corporaties, waaronder Woonservice Urbanus opgesteld. Naast algemene uitgangspunten staan in het STRAK ook een aantal bilaterale afspraken tussen de gemeente Venlo en Woonservice Urbanus met als doelstelling om de positie van Belfeld als leefbaar dorp in een aantrekkelijke gemeente Venlo te versterken.

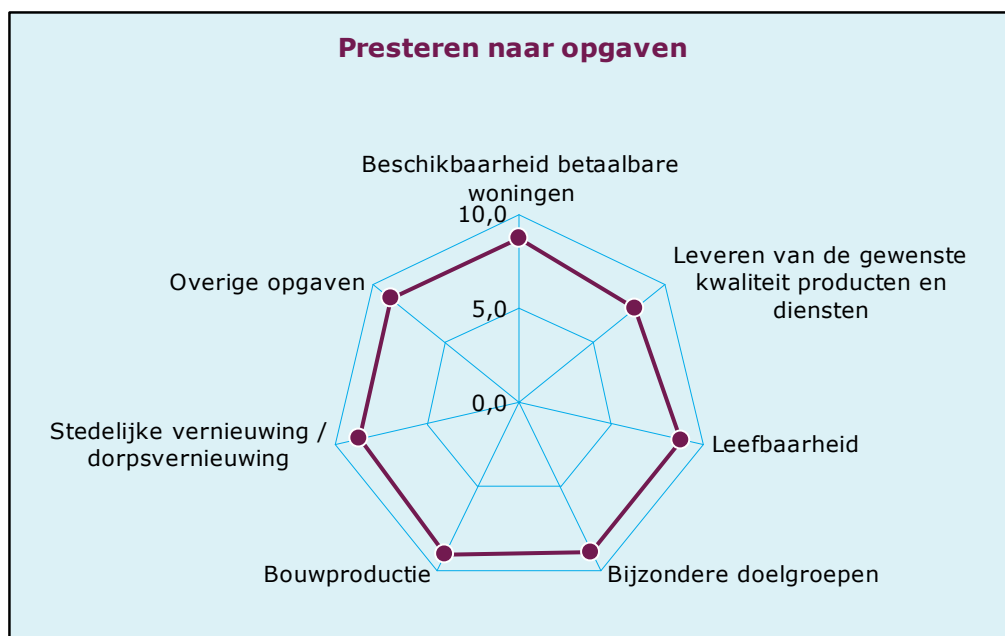
Er zijn afspraken gemaakt over de omvang van de kernvoorraad, de kwaliteit van de woningvoorraad, de rol van Woonservice Urbanus in de leefbaarheid van Belfeld, de bouwproductie, wonen en zorg en het energiebeleid.

Voor Belfeld is er een dorpsontwikkelingsplan opgesteld in 2005, waarin de belangrijkste uitdaging tot 2015 staat genoemd:

Het creëren van een levendige dorpskern met een gevarieerd winkelbestand, voorzien in een gevarieerd aanbod van woningen, uitgaan van de bebouwing die past bij het dorp, basisvoorzieningen voor welzijn en zorg op peil houden, zorgen voor een passende infrastructuur en effectieve veiligheidsmaatregelen treffen.

Dit dorpsontwikkelingsplan is binnen de lokale samenwerking ontwikkeld, waarbij ook vertegenwoordigers van Woonservice Urbanus waren betrokken. De corporatie vervult een voortrekkersrol in de uitvoering van het dorpsontwikkelingsplan.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8,0
Leefbaarheid	8,8
Bijzondere doelgroepen	8,8
Bouwproductie	9,0
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	8,7
Overige opgaven	8,7
Gemiddelde score	9

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie is onder de indruk van de resultaten die de corporatie weet te boeken. De corporatie heeft de afgelopen jaren zeer goede prestaties weten te leveren op alle terreinen. Bijzonder zijn de inspanningen op het gebied van leefbaarheid, bijzondere doelgroepen en duurzaam bouwen. Gemiddeld komt de waardering voor het presteren naar opgave uit op een 9. Hieronder geeft de commissie haar waardering per prestatieveld kort weer. De prestaties zijn in detail opgenomen in bijlage 4.

Beschikbaarheid en betaalbaarheid van de woningvoorraad

Met de gemeente Venlo is afgesproken dat de sociale voorraad in de jaren 2007-2011 nagenoeg gelijk zal blijven. De minimale omvang van de kernvoorraad is vastgesteld op 500 woningen.

De prestaties van Woonservice Urbanus zijn in lijn met deze afspraken. De gemiddelde huurprijs is bescheiden (60 procent van de maximaal redelijke huurprijs) en dat is lager dan het landelijk gemiddelde (71 procent). Desgevraagd geeft de corporatie aan dat de markt in Belfeld weinig mogelijkheden biedt om de huurprijzen te verhogen. Enerzijds hangt dat samen met de samenstelling van de doelgroep; anderzijds is er een sterke concurrentie vanuit de koopsector. Desondanks is besloten om de huren van de woningen bij mutatie te harmoniseren naar 70 procent van de maximaal redelijke huurprijs, vanuit onder meer financiële overwegingen. Naar verwachting zal het meer dan 10 jaar duren voordat het gemiddelde huurniveau van alle woningen 70 procent bedraagt.

Om de starters te bedienen wordt de bestaande voorraad ingezet; met name de wat oudere eengezinswoningen die qua woningtype minder geschikt zijn voor gezinnen en ouderen, maar die qua huurprijs wel aansluiten bij de wensen van starters. De woningtoewijzing, die Woonservice Urbanus zelf organiseert op basis van het aanbodmodel, biedt daar ruimte voor. Door verkoop van ouder bestaand bezit wil de corporatie ook de middengroepen en starters bedienen, die zich willen vestigen in Belfeld dan wel hier gevestigd willen blijven.

De commissie waardeert de prestaties van Woonservice Urbanus met een 8,7.

Leveren van kwaliteit in producten en diensten

De afgelopen jaren heeft Woonservice Urbanus veel energie gestoken in het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en de producten. De basis was overigens op orde, uitgaande van klanttevredenheidsonderzoek uit 2006. In totaal behaalde de corporatie een 7,5 als het gaat om de kwaliteit van de woningen en de tevredenheid over de dienstverlening.

In 2007 is het KWH-huurlabel behaald. In de jaren daarna is het label behouden met hoge waarderingen, waaronder een 9,3 voor woningoplevering.

Daarnaast heeft Woonservice Urbanus de afgelopen vier jaar 4,4 miljoen euro in de bestaande voorraad geïnvesteerd. De kwaliteit is op orde, zo blijkt onder meer uit het strategisch voorraadbeleid van 2008. Voor de komende jaren is vastgesteld dat ruim 67 procent van het woningbezit geen bijzondere aandacht behoeft. Om markttechnische redenen (vergrijzing, wens om tot meer differentiatie in de woningvoorraad te komen en het ontbreken van een particuliere huurvoorraad) worden bij de overige woningen wel verdere maatregelen overwogen. Bij 22 woningen zal de corporatie de marktpositie verbeteren. Er worden 27 woningen gesloopt om plaats te maken voor herstructurering en bij drie locaties met in totaal 118 woningen wordt een gebiedsvisie ontwikkeld. Daarna wordt besloten welke strategische ingrepen al dan niet genomen worden. Ook komen nog een aantal woningen voor verkoop in aanmerking. Vanaf 2005 zijn 141 woningen gelabeld voor verkoop in twee tranches. De commissie concludeert dat de corporatie goede prestaties levert voor wat betreft de kwaliteit van de voorraad en de dienstverlening. De werkwijze die Woonservice Urbanus hierbij hanteert, biedt waarborg voor de toekomstige kwaliteit. De commissie waardeert het presteren op dit veld met een 8,0.

Leefbaarheid

Woonservice Urbanus heeft in STRAK een regierol toebedeeld gekregen in de dorpsontwikkeling van Belfeld. De corporatie heeft een groot aantal activiteiten op dit terrein ontplooid, variërend van maatregelen gericht op veiligheid (achterpadverlichting) tot investeringen in een wijkcentrum, buurtbemiddeling en jaarlijkse stortingen van 5000 euro in een leefbaarheidsfonds ten behoeve van maatschappelijke en bewonersinitiatieven in het werkgebied van de corporatie. In 2010 zijn initiatieven gestart op het gebied van wijkbeheer.

Woonservice Urbanus gaat naar mening van de commissie creatief te werk als het gaat om het bevorderen van de leefbaarheid. Een voorbeeld is het in overleg met de dorpsraad en schoolkinderen inrichten van een braakliggend bouwterrein als natuurspeelplaats voor de kinderen van Belfeld.

Uit de stadspeiling van de gemeente Venlo blijkt dat inwoners van Belfeld de kwaliteit van hun kern waarderen met een 8.

De commissie is zeer positief over de prestaties op dit terrein en waardeert deze prestaties met een 8,8.

Bijzondere doelgroepen

Woonservice Urbanus ontplooit vele activiteiten op het gebied van wonen en zorg. In de afgelopen vier jaar heeft de corporatie bijzondere woonvormen gerealiseerd voor cliënten van zorginstellingen (begeleid wonen, logeerhuis, huisvesting dementerende ouderen, woningverhuur voor mensen met autisme). Daarnaast investeert Woonservice Urbanus in zorgsteunpunten en andere zorgaccommodaties zoals een dagbestedingsruimte voor dementerende ouderen). Woonservice Urbanus heeft in haar nieuwbouwplannen diverse zorgwoningen, seniorenwoningen en levensloopbestendige woningen opgenomen. Tot slot werkt de corporatie nauw samen met diverse zorginstellingen, waaronder ook instellingen die zich richten op de huisvesting van bijzondere doelgroepen zoals daklozen en ex-gedetineerden.

De commissie waardeert de prestaties die Woonservice Urbanus levert op dit terrein met een 8,8.

Bouwproductie

Woonservice Urbanus heeft de afgelopen jaren diverse nieuwbouwplannen ontwikkeld en opgeleverd. Eén daarvan is Koramic: een herontwikkelingsplan op het terrein van een voormalige dakpannenfabriek. Hier ontwikkelt Woonservice Urbanus in samenwerking met een ontwikkelaar een bouwplan voor 132 woningen, koop- en huur, zorgwoningen, seniorenwoningen en appartementen. Ook op andere locaties in Belfeld ontwikkelt Woonservice Urbanus plannen: in de Schoolstraat worden woningen gesloopt en de bouw van appartementen voorbereid; er wordt binnenkort een gebiedsvisie ontwikkeld voor het Groene Kruisgebouw, de corporatie heeft voormalige schoollocaties aangekocht met het doel om hier later woningen op te realiseren. Naast de bouw van woningen houdt Woonservice Urbanus zich bezig met de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed. Een voorbeeld daarvan is de Hamar, een voormalig gemeenschapshuis, dat nu opnieuw ontwikkeld wordt.

De afgelopen jaren heeft Woonservice Urbanus 59 woningen en 24 eenheden begeleid wonen en een logeerhuis opgeleverd. Voor de periode tot 2012 voorziet het strategisch voorraadbeleid in de bouw van 34 huurwoningen, 2 maatschappelijke vastgoedprojecten, de sloop van 35 woningen en de uitgifte van vier kavels..

Het CiP (Corporatie in Perspectief, CFV) heeft de realisatie-index nieuwbouw vastgesteld op 0,35 en dat is lager dan het landelijk gemiddelde. Voor een deel heeft dit te maken met de crisis, waardoor met name de bouw van koopprojecten vertraging oploopt en is uitgesteld. Hier en daar heeft Woonservice Urbanus om de voortgang van de bouwproductie niet te frustreren koopwoningen in verhuur op de markt gezet (onder meer vier appartementen). Bij de productie wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de beschikbaarheid van financieringskasstromen volgens de systematiek van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

De commissie heeft grote waardering voor de slagkracht die deze corporatie mede gezien haar schaalgrootte weet te ontwikkelen en waardeert dit prestatieveld met een 9.

Stedelijke/dorpsvernieuwing

Woonservice Urbanus heeft een regierol voor de wijkaanpak in Belfeld. Het meest in het oog springende project is de herontwikkeling van Koramic, een voormalig fabrieksterrein, waar in de afgelopen jaren diverse woningen voor diverse doelgroepen in het centrum van Belfeld zijn voorbereid en gebouwd.

Daarnaast is Woonservice Urbanus actief in de herontwikkeling van maatschappelijk vastgoed. Op drie locaties wil Woonservice Urbanus een gebiedsvisie ontwikkelen waarbij de kwaliteit en de potenties van een ruimere locatie voor de toekomst in beeld worden gebracht. Een voorbeeld daarvan is de Pronkhof, een gebied waarin in de jaren negentig een woonzorgproject is ontwikkeld, dat mogelijk opwaardering behoeft. De commissie waardeert de activiteiten die Woonservice Urbanus op dit terrein ontwikkelt met een 8,7.

Overige opgaven

De commissie heeft bij dit onderdeel gekeken naar de prestaties op het gebied van duurzaamheid.

In het STRAK staan een aantal prestatie-afspraken opgenomen over de reductie van de CO₂ uitstoot (twintig procent tot 2018) en de energieprestaties in nieuwbouw en bestaande bouw.

Het Koramicplan is een voorbeeldplan voor SenterNovem (organisatie die innovatieve ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid stimuleert; maakt deel uit van het ministerie van Economische Zaken). In het project wordt warmte opgewekt met een warmtepompsysteem; verder zijn de woningen zodanig geïsoleerd dat een energiecoëfficiënt van 0,62 is gerealiseerd.

Woonservice Urbanus investeert daarnaast in energiemaatregelen in de bestaande bouw. De corporatie beoogt de komende tien jaar een besparing van minimaal vijftien procent te bereiken. Alle woningen zijn gelabeld. De prestaties worden gemonitord. De gemiddelde energieprestatie van de woningen bedroeg 1,93 in 2008. In de jaren 2008/2009 is een besparing van 6,2 procent gerealiseerd.

De commissie heeft grote waardering voor de prestaties van Woonservice Urbanus op dit terrein en heeft derhalve het rapportcijfer 8,7 toegekend.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Woonservice Urbanus beschikt over een gedegen kennis van de opgave in haar gebied. Deze kennis is deels afkomstig uit de vele contacten met de stakeholders die de corporatie onderhoudt. Daarnaast heeft de corporatie twee keer per jaar bestuurlijk overleg met de gemeente over de voortgang van het STRAK. Ook voert de corporatie eigen onderzoeken uit naar woonwensen en klanttevredenheid. Op het onderdeel bouwproductie valt op dat de corporatie de ontwikkelingen in de woningmarkt nauwgezet volgt en tijdig op basis van deze ontwikkelingen weet bij te sturen.

De afspraken uit het STRAK vertaalt Woonservice Urbanus in jaarlijkse activiteitenplannen. De voortgang wordt bewaakt in managementrapportages en het jaarverslag. Vanuit de gemeente is onlangs (voorjaar 2010) de voortgang van de uitvoering van het STRAK onderzocht. De gemeente heeft de commissie verteld dat de prestaties van Woonservice Urbanus overeenkomen met de gemaakte prestatie-afspraken. De commissie waardeert de onderdelen kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties gemiddeld met een 8.

4 Presteren volgens stakeholders

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

4.1 De stakeholders van Woonservice Urbanus

Woonservice Urbanus heeft de volgende belanghouders benoemd:

- Bewoners (klanten, zijnde huidige of toekomstige huurders en andere afnemers van producten en diensten, alsmede andere burgers en hun vertegenwoordigers).
- De gemeente Venlo, de gemeente Peel en Maas en andere relevante overheden en hun instellingen op gemeenschappelijk en regionaal niveau.
- De Zorggroep, Proteion Thuis, Daelzicht, Wel.kom en andere binnen het werkgebied actieve maatschappelijke organisaties op het terrein van wonen, zorg, welzijn, onderwijs en veiligheid (o.a. GGZ Noord- en Midden-Limburg, en Doortocht).
- Antares Woonservice, Woningstichting Venlo-Blerick, woningstichting Kessel, woningstichting Roermond en andere collega-corporaties.
- Overige belanghouders zoals dorpsraad, gehandicaptenraad, politie, ouderenvereniging/seniorenraad en VAC Wonen.

De commissie heeft met vertegenwoordigers van deze stakeholders gesproken. In bijlage 1 treft u een overzicht van deze gesprekspartners aan.

Woonservice Urbanus maakt deel uit van verschillende samenwerkingsverbanden zowel op volkshuisvestelijk gebied, als op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

De corporatie heeft een samenwerkingsconvenant ondertekend met de huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick, afdeling Belfeld, waarin de samenwerking en wederzijdse rechten en bevoegdheden zijn vastgelegd. De samenwerking is nog relatief nieuw. De oorspronkelijke Belfeldse huurdersorganisatie was door een tekort aan bestuurskracht gedwongen om haar werkzaamheden te staken. Op initiatief van Woonservice Urbanus heeft de huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick de werkzaamheden overgenomen.

Verder is de directeur-bestuurder bestuurslid van het Platform Limburgse woningcorporaties. Woonservice Urbanus participeert in de Domaascorporaties en de belangenorganisatie voor middelgrote en kleine woningcorporaties (MKW). De corporatie is deelnemer in Woonenergie, een organisatie waarin woningcorporaties hun krachten hebben gebundeld voor de inkoop van goedkopere energie voor huurders.

Sinds eind 2009 heeft Woonservice Urbanus een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Woningstichting Roermond en Woningstichting Kessel, gericht op het versterken van de interne organisatie van de drie corporaties.

Woonservice Urbanus heeft een regelmatig overleg met de gemeente Venlo over de voortgang van het STRAK. Ook is er een regulier overleg met de dorpsraad van Belfeld.

Op het terrein van wonen, zorg en welzijn heeft Woonservice Urbanus een samenwerkingsovereenkomst met De Zorggroep afgesloten, ten behoeve van de huisvesting in de regio voor speciale doelgroepen zoals ouderen, gehandicapten en andere groepen. Daarnaast zijn er veelvuldige contacten met andere zorg- en welzijnsinstellingen.

Woonservice Urbanus participeert voorts structureel al dan niet met een financiële inbreng in het zorgnetwerkoverleg in Venlo, het Schuldenoverleg, Wonen op Proef/Huren op Proef (gericht op het laatste kansbeleid), Statushouders en generaal pardonners, Wonen, welzijn en zorg plantafel Venlo e.o., Regionaal Kompas (Ketenzorg), Buurtbemiddeling, Centraal Meld- en Actiepunt, Leven in het dorp (overleg wonen, welzijn en zorg in de regio Helden) en diverse overige overlegvormen met partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

Woonservice Urbanus heeft het ondernemingsplan in 2005 besproken met de stakeholders, waarna een aantal concrete afspraken over de invulling van het ondernemingsplan zijn gemaakt.

Jaarlijks stuurt de corporatie de activiteitenplannen en de jaarverslagen naar haar stakeholders toe en nodigt hen uit daar op te reageren.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

De stakeholders zijn unaniem zeer positief over de contacten met Woonservice Urbanus en de prestaties die zij levert. Laagdrempelig, proactief, coöperatief en betrouwbaar zijn de woorden die daarbij door de stakeholders worden gebruikt. De Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick is positief over de proactieve houding van de corporatie. Het feit dat deze vereniging door Woonservice Urbanus is uitgenodigd om de belangenbehartiging van Belfeldse huurders op zich te nemen wordt zeer gewaardeerd. De huurdersbelangenvereniging ervaart Woonservice Urbanus als toegankelijk, maatschappelijk betrokken en open. Dat geldt op directieniveau maar ook voor de andere medewerkers van de corporatie.

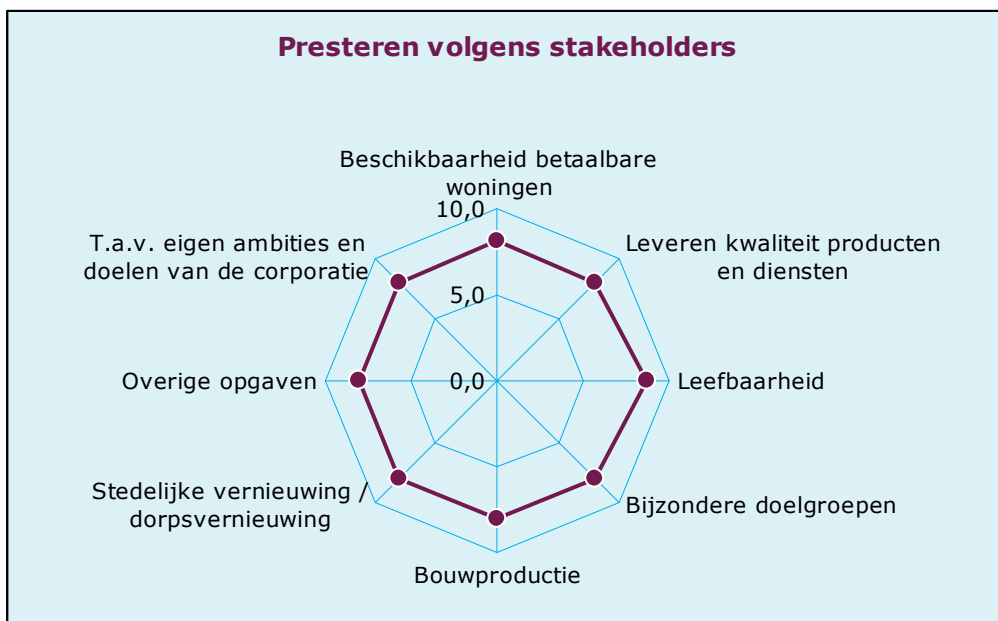
Ook de dorpsraad is zeer positief over de corporatie. De contacten zijn zeer plezierig, de activiteiten die de corporatie ontwikkelt zijn van hoge kwaliteit en in het belang van het dorp.

De gemeente Venlo waardeert de corporatie om haar proactiviteit en haar manier van werken: degelijk, goed. De corporatie is betrouwbaar als het gaat om het nakomen van afspraken, is constructief. Als ontwikkelaar is Woonservice Urbanus ambitieus zonder roekeloos te zijn, aldus de gemeente.

De zorginstellingen noemen Woonservice Urbanus een betrouwbare, oplossingsgerichte partner. De corporatie werkt slagvaardig, is duidelijk in waar de mogelijkheden en de onmogelijkheden liggen. Daarin wordt de corporatie dan ook gewaardeerd.

De collega-corporaties tot slot roemen eveneens de betrouwbaarheid en de openheid van Woonservice Urbanus. De corporatie communiceert eerlijk en proactief. Dat maakt Woonservice Urbanus tot een prettige samenwerkingspartner.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



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

4.4 Conclusies en motivatie

Uit de gesprekken met de stakeholders blijkt er een grote waardering te bestaan voor de prestaties die Woonservice Urbanus levert.

De corporatie staat bekend als open en laagdrempelig, kent haar stakeholders goed en zoekt hen actief op. Daardoor weet de corporatie prestaties te behalen die in lijn zijn met de verwachtingen van de stakeholders, zonder dat Woonservice Urbanus daarbij haar positie en ambities uit het oog verliest. De commissie waardeert het presteren naar stakeholders met een 8. Hieronder geeft de commissie haar waardering per prestatieveld weer. In bijlage 4 staan de prestaties verder in detail uitgewerkt.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad

De stakeholders geven aan de prestaties van de woningcorporatie op dit terrein hoog te waarderen. Wel signaleren een aantal stakeholders wat aandachtspunten. Allereerst de instroom van nieuwe Belfeldenaren. In Belfeld komen woningen vrij met een beperkte huurprijs, die voldoen aan de behoefte van woningzoekenden uit de regio die

minder binding hebben met het dorp. Eén van de stakeholders merkte op dat de verandering in de populatie mogelijk ook tot extra aandacht in het beheer vraagt. Uit het jaarverslag blijkt dat het aantal overlastklachten de afgelopen jaren is gestegen van 29 in 2006 naar 50 in 2009. In het jaarverslag geeft de corporatie aan dat zowel de individualisering als de komst van nieuwe huurders mogelijk de toename in de klachten kunnen verklaren. Inmiddels is de corporatie gestart met buurtbeheer om om het toenemend aantal overlastklachten terug te dringen en het ontstaan van nieuwe klachten te voorkomen.

Ander punt is het aantal scheefwoners in Belfeld. De gemeente gaf aan dat in Belfeld een fors aantal mensen minder woonlasten betaalt dan waartoe zij in staat is. De gemeente zou graag willen dat de corporatie meer mogelijkheden tot doorstroming zou realiseren.

Het geheel overziend waardeert de commissie de prestaties volgens stakeholders op dit terrein met een 8,1.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

Alle stakeholders zijn tevreden over de kwaliteit van de producten en diensten. De huurdersvertegenwoordigers horen nauwelijks klachten over de diensten van de corporatie. Zij zijn lovend over het afwerkingsniveau van de woningen. De wijze van onderhoud wordt eveneens zeer gewaardeerd. Ook de gemeente kwalificeert Woonservice Urbanus als een goed beheerder. Zorginstellingen zijn tevreden over de kwaliteit van de projecten en de slagvaardigheid waarmee deze worden gerealiseerd. De commissie waardeert het leveren van de gewenste kwaliteit daarmee op een 8,0.

Leefbaarheid

Alle stakeholders zijn zeer te spreken over de investeringen en de activiteiten die Woonservice Urbanus ontplooit op het terrein van leefbaarheid. De corporatie heeft goed oog voor de leefbaarheid en de kwaliteit van het leven in het dorp. Zij neemt proactief maatregelen om het leefklimaat te behouden, onder meer door het organiseren van buurtbeheer in 2010 en het houden van huiskamergesprekken. Woonservice Urbanus toont zich zeer volhardend als het gaat om het herontwikkelen van het gemeenschapshuis (Hamar) in Belfeld, thuisbasis voor de 70 verenigingen die Belfeld telt. In samenspraak met de dorpsraad en de gemeente wordt gestaag gewerkt aan de revitalisering van dit dorpscentrum. Dorpsraad en gemeente spreken daar hun waardering over uit.

De commissie waardeert de prestaties van Woonservice Urbanus, gebaseerd op de mening van de stakeholders met een 8,7.

Bijzondere doelgroepen

Ook op dit terrein hebben de diverse stakeholders niets dan lof. De zorginstellingen zijn positief over de voortvarendheid waarmee projecten tot stand komen. Ook de investeringen in levensloopbestendige woningen wordt gewaardeerd.

Woonservice Urbanus heeft een goede reputatie op dit terrein opgebouwd sinds de jaren negentig toen de corporatie het zorgsteunpunt 't Pronkêppelke heeft gerealiseerd in een buurt waar ouderen zelfstandig wonen. Daarmee is een eerste woonservicezone gerealiseerd. De zorginstellingen vinden dat Woonservice Urbanus een goed oor heeft voor wat er gevraagd wordt en zorgt dat er voorzieningen komen voor bewoners die daar behoefte aan hebben. De commissie waardeert de prestaties dan ook met een 8,0.

Bouwproductie

De afgelopen jaren heeft Woonservice Urbanus een aantal bouwprojecten gerealiseerd op het voormalige fabrieksterrein van Koramic, midden in het dorp. Daarin heeft de corporatie samenwerking gezocht met een projectontwikkelaar; hetgeen tot een gevarieerd bouwplan heeft geleid. Toen de koopmarkt begon te krimpen heeft Woonservice Urbanus een aantal projecten getemporiseerd en een aantal oorspronkelijke koopwoningen als huurwoningen overgenomen. De corporatie heeft op tijd geschakeld, aldus de gemeente. De gemeente typeert de corporatie als ambitieus als het gaat om bouwproductie maar wel behoedzaam. Rekening houdend met de verdunning van de bewoning van de bestaande voorraad en een volgens de gemeente gewenste omvang van circa 6.000 inwoners (draagvlak voorzieningen) is een aanvullende inspanning gewenst.

Dit alles overwegend waardeert de commissie het presteren op dit onderdeel met een 8,0.

Stedelijke en dorpsvernieuwing

De rol van Woonservice Urbanus in de uitvoering van het dorpsontwikkelingsplan wordt door alle partijen gewaardeerd. Het resultaat is er ook naar: Belfeld is een goed dorp, zo vinden alle stakeholders. Zowel de inbreng van Woonservice Urbanus bij het opstellen van het dorpsontwikkelingsplan als bij de uitvoering is positief, zo vinden onder meer de dorpsraad en de gemeente. Volgens de gemeente kiest Woonservice Urbanus voor een pragmatische insteek, waarbij de corporatie goed presteert. De gemeente ziet op de langere termijn meer mogelijkheden in de toekomst van Belfeld en verwacht daarin een proactieve houding van Woonservice Urbanus, mede gezien de ontwikkelingen in de markt. Daarin zou de gemeente graag initiatieven van de corporatie willen zien.

De stakeholders gehoord hebbende, waardeert de commissie het presteren op dit onderdeel met een 8,0.

Overige opgaven

Bij dit onderdeel heeft de commissie gekeken naar de prestaties op energieniveau. De huurdersvertegenwoordigers vinden dat er goed is geïnvesteerd in duurzaamheid. Ook de collega-corporaties hebben waardering voor de voorbeeldprojecten waarin Woonservice Urbanus heeft geparticipeerd op het Koramicterrein. De commissie waardeert het presteren op dit terrein met een 8,0.

Ambities en doelen

Zoals gezegd zijn alle stakeholders unaniem tevreden over de wijze waarop Woonservice Urbanus haar rol vervult in Belfeld conform haar ondernemingsplan. De corporatie staat goed tussen de mensen, weet wat er speelt en weet haar positie waar te maken. De commissie waardeert dit onderdeel derhalve met een 8,0.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Dankzij de open en transparante houding van Woonservice Urbanus concludeert de commissie dat de corporatie goed op de hoogte is van de wensen en verlangens van de stakeholders. In de gesprekken die de corporatie samen met stakeholders voert, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van projecten, weet Woonservice Urbanus duidelijk te

maken aan welke verwachting zij kan voldoen. Daar waar het gaat om de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad is deze kennis en inzicht van de wensen van stakeholders opvallend aanwezig. Signalen van stakeholders over de gevolgen van de nieuwe instroom aan huurders worden goed opgepakt en vertaald in activiteiten. Aan de onderdelen kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties heeft de commissie gemiddeld een 8,0 toegekend.

De betrokkenheid van stakeholders bij de formulering van toekomstig beleid is bij het ondernemingsplan uit 2005 beperkt gebleven tot de uitwerking ervan in activiteiten. Woonservice Urbanus heeft aangegeven bij de actualisering van het toekomstig beleid de stakeholders een grotere rol te willen toebedelen, bij de formulering van het beleid. Stakeholders hebben aangegeven deze betrokkenheid op prijs te stellen. Dit onderdeel heeft de commissie met gemiddeld een 7,0 beoordeeld, omdat de aantoonbaarheid van de inbreng van stakeholders tot op dit moment minder duidelijk was.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

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

5.1 Kerngegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen. De gegevens zijn ontleent aan CiP, CFV 2009 over het verslagjaar 2008 en de ingediende informatie (Corpodata).

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	€ 30.017	€ 32.255	€ 35.518
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	€ 148.597	€ 161.465	€ 155.105
Volkshuisvestelijk vermogen per VHE	€ 12.038	€ 15.583	€ 13.322
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (per VHE x € 1)	€ 15.915	€ 14.718	€ 14.434
Nominale waarde langlopende leningen per VHE	€ 23.074	€ 22.456	€ 28.780
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen per VHE	€ 21.236	€ 20.368	€ 26.073
Rentelasten per VHE	€ 1.051	€ 1.062	€ 1.404
Netto kasstroom			
- huuropbrengst per VHE	€ 4.823	€ 4.630	€ 4.729
- netto kasstroom na rente per VHE	€ 509	€ 794	€ 501
Rentedekkingsgraad	1,5	1,7	1,4
Schuldverdien ratio	14,8	12,1	15,1
Netto bedrijfslasten per VHE	€ 1.265	€ 1.217	€ 1.340
Aantal VHE per fte	112	97	92
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	11,6%	24,1%	20,3%
Onderhoudskosten per VHE x € 1			
- Klachtenonderhoud	€ 383	€ 281	€ 300
- Mutatieonderhoud	€ 107	€ 175	€ 186
- Planmatig onderhoud	€ 1.507	€ 1.094	€ 978
Woningverbetering (€ per verbeterde woning)	€ 3.455	€ 10.016	€ 13.928
Continuïteitsoordeel	A	(percentage identiek oordeel) 88 procent	81 procent
Solvabiliteitsoordeel	voldoende	99%	98%

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2009

Uit deze kerngegevens blijkt dat de Woonservice Urbanus in financieel opzicht een gezonde corporatie is met een vermogen en kostenstructuur in lijn met het gemiddelde van de sector. Ten aanzien van de kosten van onderhoud valt op dat deze hoger zijn dan gemiddeld in de sector. Dit heeft bij de corporatie nadrukkelijk aandacht, zoals ook uit de begroting 2010 en de meerjarenbegroting tot 2019 blijkt. Hierin is een taakstellende norm opgenomen die meer in lijn is met de andere Domaas corporaties.

Tegenover de hogere lasten van jaarlijkse onderhoudslasten staat dat lasten voor woningverbetering gemiddeld aanmerkelijk lager zijn dan gemiddeld in de sector. Uit navraag is naar voren gekomen dat de corporatie de kwaliteit van de woningen op een hoog niveau heeft en dus geen sprake is van grotere ingrepen (woningverbeteringen). De lager dan gemiddelde kosten voor mutatieonderhoud geven eveneens een bevestiging van deze stelling.

De netto kasstromen na rente is lager dan van de referentiecorporaties door de eerder genoemde hogere onderhoudslasten en daarnaast door de aflossingsverplichtingen op bestaande leningen.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

Het volkshuisvestelijke vermogen van Woonservice Urbanus is aanvankelijk iets onder het landelijk niveau maar ontwikkelt zich uiteindelijk boven het sectorgemiddelde in 2013. Deze gegevens zijn ontleend aan de voorgaande meerjarenbegroting die als basis heeft gediend voor de verantwoording aan het CFV als onderdeel van de jaarverslaggeving 2008. De corporatie heeft op basis hiervan een continuïteitsoordeel A ontvangen.

In de nieuwe financiële meerjarenbegroting 2010-2019 is rekening gehouden met de voorgenomen herijking van het strategisch akkoord met de gemeente Venlo uit 2007. Ten aanzien van een aantal ambities is rekening gehouden met de huidige marktomstandigheden en een wat meer getemporiseerde uitvoering. De verkopen verlopen minder snel dan eerder voorzien en extra lasten vanuit de integrale belastingplicht en sectorheffingen hebben directe invloed op de kasstromen en resultaten van de corporatie. In de herziene meerjarenbegroting is rekening gehouden met een besparing op de onderhoudslasten naar een norm in lijn met de gemiddelden uit de sector.

Ten opzichte van de opgenomen Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde in paragraaf 5.1 zal deze waarde binnen de nieuwe meerjarenbegroting toenemen door de bezuiniging op het onderhoud. Binnen de actuele meerjarenbegroting 2010-2019 is sprake van een sterk oplopende solvabiliteit rekening houdend met de meest recente inzichten. Door de bestaande financieringsstructuur (aflossingen) is de komende jaren overigens wel sprake van negatieve operationele kasstromen. Ondanks de relatief gezonde exploitatie van het bestaande bezit komen deze kasstromen onder druk te staan door de geplande nieuwbouw, de stagnatie van de verkopen en de bestaande verplichtingen voor aflossing van bestaande leningen.

Hoewel het berekende vermogen de komende jaren sterk zal toenemen zijn in de begroting een aantal kanttekeningen geplaatst, die van wezenlijke invloed kunnen zijn op de werkelijke ontwikkeling. Concreet wordt genoemd:

- De uitwerking van de gebiedsontwikkelingen kan grote invloed hebben op de werkelijke ontwikkeling.
- Niet opgenomen sloop met vervangende nieuwbouw kan leiden tot nieuwe (forse) onrendabele investeringen.

- De corporatie is voornemens het ondernemingsplan te actualiseren. Operationeel maken van nieuw beleid kan van invloed zijn op de werkelijke ontwikkelingen.
- De begroting van het Ministerie van WWI zal de komende periode opnieuw worden vormgegeven waaruit nieuwe bijdragen kunnen voortvloeien.

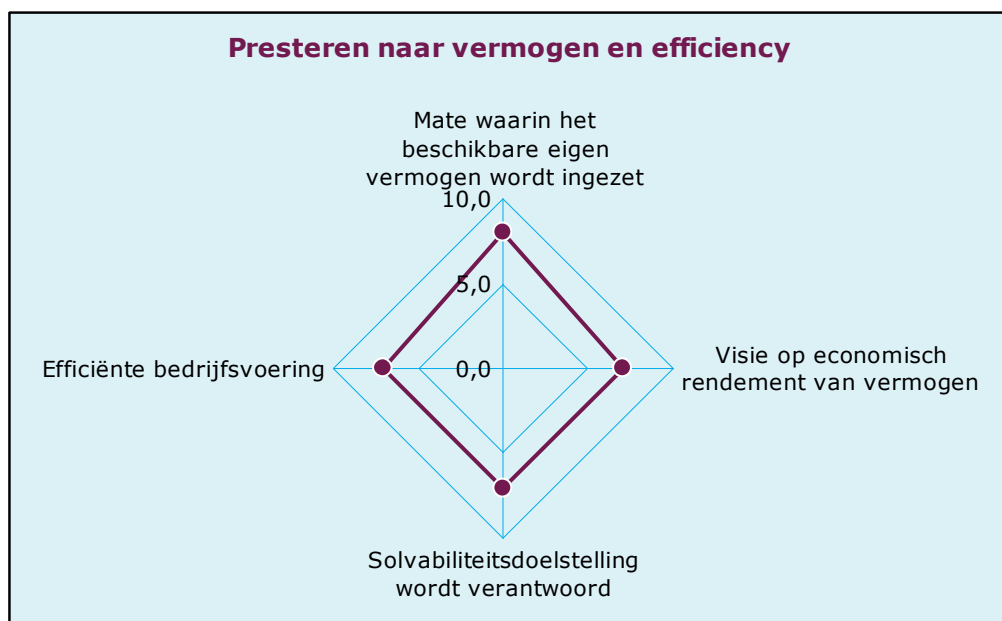
Naast de basisbegroting zijn een vijftal varianten doorgerekend voor de toekomstige ontwikkeling van de corporatie. Hieruit blijkt dat de corporatie voldoende vermogen heeft om tegenvallers op te vangen, maar dat vooral de ontwikkeling van de kasstromen de bottleneck vormt van de bedrijfsvoering van Woonservice Urbanus. Inmiddels is besloten om een van de scenario's, waarin de verkoop van de woningen en het zorgcentrum in Baarlo is opgenomen, uit te voeren. Deze verkoop vloeit voort uit strategische overwegingen. Woonservice Urbanus wil zich focussen op Belfeld. De verkoop heeft mede tot effect dat daarmee de kasstromen verbeteren zodat er meer ruimte ontstaat voor investeringen in de kern Belfeld.

5.3 Efficiency

Uit de gepresenteerde cijfers van de netto bedrijfslasten per VHE, blijkt dat de corporatie ultimo 2008 qua netto bedrijfslasten een vergelijkbaar niveau heeft dan gemiddeld in de sector. Het niveau hiervan is in de voorgaande jaren minder snel gestegen dan gemiddeld bij andere corporaties, zoals blijkt uit de gegevens van de CiP rapportage (zie 5.1.).

Uit de gesprekken met de collega corporaties is aangegeven dat de samenwerking de woningstichtingen Kessel en Roermond mogelijkheden biedt om het gemiddelde kostenniveau verder te matigen. Door deze samenwerking is de organisatie als kleine organisatie tevens minder kwetsbaar bij het eventuele wegvallen van individuele medewerkers.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	8,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	7,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	7,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	7,0	10%
Gemiddelde score	8	

5.5 Conclusies en motivatie

De commissie waardeert het presteren naar vermogen en efficiency gemiddeld met een 8. Woonservice Urbanus is in financieel opzicht een gezonde corporatie met een vermogen en kostenstructuur in lijn met het gemiddelde van de sector.

Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet

Uit de documentatie en de gesprekken blijkt dat Woonservice Urbanus haar investeringsruimte de afgelopen jaren heeft aangewend om maatschappelijke prestaties te leveren in haar werkgebied. Nu voert de corporatie een wat voorzichtiger beleid, mede ingegeven door de huidige onzekerheden binnen het landelijke beleid en de kwetsbare marktpositie. De commissie vindt dat deze ontwikkelingen een dergelijk, wat voorzichtiger, beleid rechtvaardigt.

De corporatie beschikt over een aantal kerngegevens waarmee de mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet en het borgen van de financiële continuïteit is te beoordelen. Het gaat daarbij om een vermogensberekening op bedrijfswaarde, een berekening van het bestemd eigen vermogen, de potenties van extra financieringsruimte en een berekening van de risicobuffers.

Daarnaast wordt de inzet van het vermogen volgens de transparantiemethodiek bewaakt. Deze systematiek maakt onderdeel uit van de prestatie-afspraken met de gemeente Venlo in het kader van het Strategisch Akkoord (STRAK). De transparantiemethodiek is in opdracht van de SEV door RIGO ontwikkeld om bij woningcorporaties in beeld te brengen welk deel van het vermogen beschikbaar is voor maatschappelijke investeringen en welke maatschappelijke bestedingsdoelen aan de orde zijn.

De corporatie heeft zicht op de beperkingen die er binnen haar financiële mogelijkheden zijn, met name daar waar het gaat om de kasstromen. Er zijn diverse scenario's uitgewerkt, er wordt op tijd bijgestuurd.

De commissie waardeert de prestaties van Woonservice Urbanus op dit onderdeel met een 8.

Visie op beoogd rendement

Woonservice Urbanus berekent projectsgewijs de beoogde rendementen en bespreekt deze met de Raad van commissarissen. Een overall visie op de te behalen rendementen op bijvoorbeeld sociale huisvesting of maatschappelijk vastgoed is vastgelegd in het treasury statuut, maar verdient een nadere uitwerking binnen het te actualiseren integrale bedrijfsbeleid.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Solvabiliteitsdoelstelling

De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling van 15 procent op basis van de historische kostprijs. Binnen de bijgestelde meerjarenbegroting 2010-2019 is sprake van een sterk oplopende vermogenspositie volgens de gegevens van het CFV. Daarbij zijn enkele kanttekeningen op zijn plaats, zoals eerder opgemerkt in paragraaf 5.2. De nadere uitwerking van een aantal met het strategisch voorraadbeleid samenhangende vraagstukken, zoals gebiedsontwikkelingen en herstructurering speelt hierbij een rol. Op dit moment is het verloop van de kasstromen van grotere invloed op de toekomstige investeringen dan de solvabiliteit. De corporatie is zich daarvan goed bewust.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Efficiency

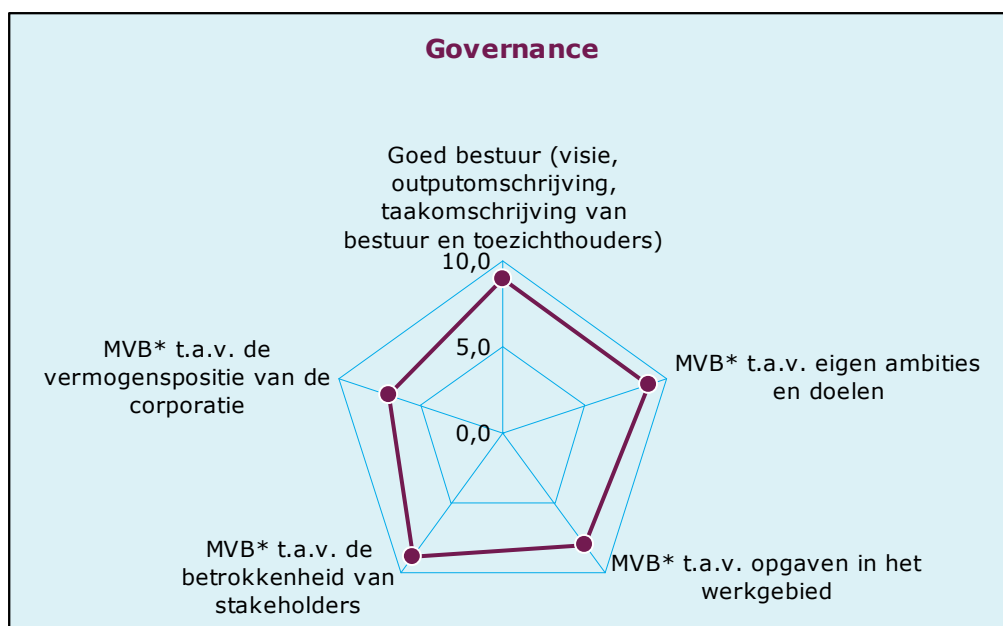
Voorheen was er een sterkere focus op kwaliteit van de investeringen, waarbij het kostenaspect van minder belang leek te zijn. Nu is er een groeiend kostenbewustzijn zichtbaar. Dit blijkt onder meer uit de ontwikkeling van de onderhoudskosten. Deze waren de laatste jaren hoger dan gemiddeld. Inmiddels zijn bezuinigingsmaatregelen getroffen om deze in lijn te brengen met de benchmark binnen de Domaas corporaties en het sectorgemiddelde.

De commissie waardeert de efficiency met een 7.

6 Governance

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

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	9,0
MVB* t.a.v. eigen ambities en doelen	9,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	8,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	9,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	7,0
Gemiddelde score	8

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

Na het vaststellen van de Governance Code binnen Aedes in 2007 heeft Woonservice Urbanus de code uitvoerig binnen haar werkorganisatie en met de Raad van commissarissen besproken. Geconstateerd werd dat in 2007 Woonservice Urbanus grotendeels al voldeed aan de code op een aantal punten na. Deze punten betroffen voornamelijk het publiceren van een aantal zaken op de website, het optimaliseren van de instrumenten van intern risicobeheersing- en controlesysteem

(integriteitscode, kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie), het invoeren van de klokkenluidersregeling, het opnemen van een aantal bepalingen in het directiestatuut en het reglement voor de Raad van commissarissen, het evalueren van het functioneren van individuele leden van de raad van commissarissen, het opstellen van een werkplan voor de interne controlefunctie en het expliciet benoemen en overleg voeren met de stakeholders over actualisatie van het ondernemingsplan. Nagenoeg alle punten zijn inmiddels doorgevoerd en voor de resterende punten staan acties gepland. Zo wordt in 2010 wordt een werkplan opgesteld voor de interne controlefunctie. Het betrekken van stakeholders bij de actualisatie van het ondernemingsplan is doorgeschoven naar 2010.

Goed bestuur

De commissie constateert dat Woonservice Urbanus over een kwalitatief sterke Raad van commissarissen beschikt die intensief betrokken is bij het beleid van de organisatie. Deze betrokkenheid is begrijpelijk gezien de schaalgrootte van de organisatie, maar brengt tevens het risico met zich mee dat de toezichthoudende functie onderbelicht blijft. Zowel raad als bestuurder zijn zich daarvan bewust en staan daar regelmatig bij stil. De wijze waarop de governancecode is geïmplementeerd is zonder meer professioneel te noemen. De commissie waardeert de wijze waarop Woonservice Urbanus het bestuur van de corporatie heeft vormgegeven met een 9.

Maatschappelijke verantwoording t.a.v. ambities en doelen

Woonservice Urbanus heeft regelmatig formeel en informeel contact met de stakeholders waarin zij aangeeft wat haar positie is en waar haar ambities liggen. Ook in schriftelijke rapportages legt Woonservice Urbanus verantwoording af over het gevoerde beleid en de voortgang in haar ondernemingsplan. Het jaarverslag 2008 is door 'Het Glazen Huis' tot de beste 25 corporatiejaarverslagen verkozen. Het Glazen Huis toetst jaarlijks jaarverslagen van corporaties op hun transparantie en de verantwoording van het beleid. De commissie heeft haar waardering voor dit onderdeel vastgesteld op een 8.

Maatschappelijke verantwoording t.a.v. de opgave

Wat geldt voor de maatschappelijke verantwoording over de ambities en doelen, geldt eveneens voor de verantwoording over de opgave. De corporatie is transparant over het nakomen van de prestatieafspraken met de gemeente, zowel in bilateraal overleg als in het jaarverslag en de website. De corporatie staat als laagdrempelig en open bekend en is daardoor goed toegankelijk voor maatschappelijke partijen en stakeholders. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Maatschappelijke verantwoording t.a.v. stakeholders

Stakeholders geven aan goed op de hoogte te zijn van de maatschappelijke prestaties van Woonservice Urbanus. De corporatie heeft tot nu toe geen formele stakeholderbijeenkomsten georganiseerd, maar is dit wel van plan te gaan doen rond de opstelling van het nieuwe ondernemingsplan. Stakeholders geven aan graag te willen meepraten over het nieuwe ondernemingsplan. Tegelijkertijd spreekt uit de waardering van de stakeholders een groot vertrouwen in de prestaties van de corporaties. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Maatschappelijke verantwoording t.a.v. het vermogen

Bij het opstellen van de STRAK afspraken is de inzet van het vermogen van Woonservice Urbanus volgens de transparantiemethodiek vastgesteld (zie ook presteren naar vermogen). In 2010 is onderzocht hoe de inzet zich heeft ontwikkeld. Deze vorm van maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de inzet van het vermogen vindt plaats op initiatief van de gemeente Venlo en met medewerking van Woonservice Urbanus.

Verdere verantwoording legt Woonservice Urbanus af via de jaarverslaglegging. Er ontbreekt een heldere kaderstelling over de rendementseisen van het vermogen binnen het bedrijfsplan, voor wat betreft de investeringen in verschillende vormen van vastgoed. In het treasurybeleid zijn wel een aantal kaders voor investeringen benoemd welke binnen het ondernemingsplan heroverwogen kunnen worden. Dat zou de dialoog met stakeholders over investeringen kunnen verhelderen. Overigens geven stakeholders aan over voldoende inzicht te beschikken voor wat betreft de investeringsmogelijkheden van Woonservice Urbanus, mede vanwege het transparante optreden van de organisatie. De commissie waardeert dit onderdeel derhalve met een 7.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Kwaliteit en keuzevrijheid voor Belfeld	8	8	8	8	8,0
Continuïteit in leefbaarheid Belfeld	9	8	8	8	8,7
Vraaggestuurd ontwikkelen	8	8	8	8	8,0
Gemiddelde score	8,3	8,0	8,0	8,0	8

Toelichting

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

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	9	8	8	8	8,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	8	8	8,0
Leefbaarheid	9	8	9	8	8,8
Bijzondere doelgroepen	9	8	9	8	8,8
Bouwproductie	9	9	9	9	9,0
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	9	8	8	8	8,7
Overige opgaven	9	8	8	8	8,7
Gemiddelde score	8,9	8,1	8,4	8,1	9

Toelichting:

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

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

Toelichting:

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

Presteren naar vermogen en efficiency			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		8,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
- De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	ja		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	ja		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	ja		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	nee		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	ja	7,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	7,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		7,0	10%
Gemiddelde score		8	

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	9,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen plaatsvindt	9,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	8,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	9,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	7,0	20%
Gemiddelde score	8	

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Woonservice Urbanus:

- Organogram
- Ondernemingsplan 2005-2010
- Activiteitenplannen 2006 t/m 2010
- Onderhoudsbegroting 2010
- Begroting en meerjarenbegroting 2009 en 2010
- Managementrapportages 2^e en 3^e trimester 2009
- Jaarverslagen en jaarrekening 2006 t/m 2009
- Accountantsverslag en managementletter jaarverslag 2008
- Strategisch voorraadbeleid en woningmarkt- en klanttevredenheidsonderzoek 2007
- Verkoopbeleid
- Verzendlijst activiteitenplan 2010
- Overzicht gesprekken stakeholders naar aanleiding van ondernemingsplan
- Samenwerkingsovereenkomst huurdersorganisatie en gespreksverslagen
- Notulen vergadering raad van commissarissen 2008/2009
- Statuten
- Folderlijn Woonservice Urbanus
- Woonnieuws
- Klokkenluidersregeling
- Integriteitscode
- Mister Urbanus vertelt
- Beoordeling Glazen Huis
- Invoering Governance
- Dorpsontwikkelingsplan
- Sociaal kader herstructurering
- Treasurystatuut
- Nota inzake samenwerking
- KWH-huurlabel: laatste scores
- Diverse convenanten

Anderen:

- Woonvisie gemeente Venlo, 2003
- Strategisch Akkoord, gemeente Venlo, 2007
- Toezichtsbrief minister WWI, november 2009
- Corporaties in Perspectief, CFV 2009

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- De heer H. Luijten (voorzitter)
- De heer J. Niesen
- De heer S. Huijs
- De heer H. Houwen
- Mevrouw A. Vriesen

Directeur/bestuurder

- De heer J. van den Bercken

Managementteam

- De heer R. Gerards
- De heer H. Broekmans

Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick, afdeling Belfeld

- Mevrouw D. Veniger
- De heer J. Keurentjes
- De heer A. op 't Veld
- Mevrouw M. Hunnekens

Dorpsraad Belfeld

- De heer J. Peters

Gemeente Venlo

- De heer T. Beurskens (wethouder Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Organisatie)
- De heer N. Naus (accountmanager)

Zorg- en welzijnsorganisatie

- De heer P. Francke (projectleider Daelzicht)
- De heer R. Botermans (regiodirecteur De Zorggroep)

Collega-corporaties

- De heer J. Leunissen (strategie en beleid Woningstichting Venlo-Blerick)
- De heer S. Keijsers (directeur-bestuurder Woningstichting Kessel)
- Mevrouw H. van Houts (directeur-bestuurder Woningstichting Roermond)

Bijlage 2 **Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen**

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

Voorzitter:

Naam, titel, voorletters:
De heer J. Kleijwegt



Geboorteplaats en -datum:
Zevenbergen, 10 juli 1970

Woonplaats:
Capelle aan den IJssel

Huidige functie:

- Senior Manager BDO CampsObers Business Control B.V. Verantwoordelijk voor focusgroep Complex Control Services en Project Management Services
- Lid branchegroep Woningcorporatie, Zorg en Vastgoed
- Lid overleg Aedes ten aanzien van Horizontaal Toezicht
- Commissaris woningcorporatie Rochdale te Amsterdam

Onderwijs:

- Tias Business school opleiding Register Controller (afstuderen op het onderwerp Risicomanagement)
- Katholieke Universiteit Brabant post-doctorale opleiding Accountancy (afgestudeerd in 2000 op het onderwerp maatschappelijke verslaggeving door woningcorporaties)
- HEAO RA/AA Ichthus Hogeschool Rotterdam (1994)

Loopbaan:

- Senior Manager CampsObers Business Control en trekker focusgroep Complexe Controlling Services en Projectmanagement Services
- Senior Consultant BDO CampsObers Business Control
- Senior cliëntmanager en Regio coördinator Volkshuisvesting Zuid Nederland voor BDO CampsObers Accountants
- Teamleider BDO Accountants
- Walgemoed accountants en adviseurs controleleider
- EsaVé Accountants assistent accountant
- VB accountants assistent accountant
- Directievoering van een tuinbouwbedrijf

Nevenfuncties:

- Korps Nationale Reserve Koninklijke Landmacht (diverse functies)

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

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

visitatieweek: 16 - 2010

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

Naam : de heer J. Kleijwegt

Geboortedatum

: 10-07-1970

Handtekening



Datum

: 11/13/2010

Secretaris:

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

Geboorteplaats en -datum:
s'-Gravenhage 2 juli 1958

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- Coachconsultant, eigenaar Bureau-Samenspel

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

de Domaas corporaties te Noord, Midden en Zuid-Limburg

visitatieweek: 16 - 2010

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

Naam : mevrouw C.M.F. Bomhof

Geboortedatum : 02-07-1950

Handtekening : 

Datum : 10-11-10

Fortisbank: 2422 82 791

KvK : 30233756

© Raeflex benoeming vc vs, 2.0

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

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

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

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

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

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

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

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

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren naar opgaven

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Excellent (10-9)

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

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

Goed (8-7)

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

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

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

Onvoldoende (4 en lager)

Slechts een of twee aspecten uit de onderstaande lijst zijn van toepassing op de corporatie. De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

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

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Beoordeling Governance

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Klantperspectief Kwaliteit en keuzevrijheid voor Belfeld	<p>Strategische acties benoemd en in jaarplannen vertaald als activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marktsegmentering. • Profilering op specifieke segmenten en producten en diensten hierop aanpassen. • Aanvullende producten en diensten ontwikkelen in samenwerking met wonen, zorg en welzijn-partijen. • Tussenvormen huur-koop ontwikkelen. • Invoeren keuzevrijheid in afwerkingsniveau van de woning. • Interne cultuur realiseren die de klant daadwerkelijk centraal stelt- • Kwaliteitssysteem opzetten en implementeren. • Woonwensen-onderzoek uitvoeren voor inzicht in de vraag. • Structureel onderzoek naar de kwaliteits-beleving van klanten. 	<p><u>Jaarverslag 2006</u> Oplevering koop- en huurappartementen 't Bolfeld (19 huurwoningen, met domotica infrastructuur Bouwplan Koramic ontwikkeld, waarin zorgwoningen, seniorenwoningen en appartementen (in totaal 110 woningen).</p> <p>Ombouw verzorgingshuis Baarlo tot verpleeghuis Woonwensen en klanttevredenheids-onderzoek uitgevoerd.</p> <p>Participatie in 'Leven in 't dorp' die de leefbaarheid in Helden, Kessel, Meijel en Maasbree bevordert en zorgdraagt voor initiatieven in wonen, welzijn en zorg.</p> <p>Steunpunt 't Prônk-eppelke geëxploiteerd.</p> <p>Woning verhuurd aan TBA-zorg voor mensen met autisme.</p> <p>Samenwerking met diverse zorg- en welzijnsinstellingen. Overleg gestart om iets te betekenen voor huisvesting ex-gedetineerden.</p> <p>Keuzevrijheid voor bewoners bij planmatig onderhoud in gevoerd.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Logeershuis voor mensen met beperking annex dienstencentrum in exploitatie genomen en verhuurd aan zorginstelling Daelzicht.</p>	<p><u>Activiteitenplan in 2010</u> Herijking ZAV-beleid 2011.</p> <p>Plan t.b.v. de upgrading van 22 woningen naar markthuur, overige differentiatie in marktsegmenten te bereiken via nieuwbouw.</p> <p>Tussenvormen huur en koop in 2011 ontwikkelen.</p> <p>Vaststellen pve Wonen, welzijn en zorg in 2010.</p> <p>Aanvullende producten met WWZ-partners in 2012.</p>	8,0

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Woonwinkel gestart.</p> <p>Diverse nieuwbouwprojecten gestart en uitgevoerd: Ombouw verzorging naar verpleeghuis in Baarlo, 12 eenheden begeleid wonen Julianastraat, 18 appartementen Mulden en Tuiles du Nord (Koramic terrein), Centrale accommodatie Hamar.</p> <p>Huisvesting dementerende ouderen op locatie Groene Kruisgebouw. Luxe appartementen Schoolstraat /Industriestraat. Mogelijkheden herbouw 't Superke onderzocht als dagbestedingsruimte.</p> <p>Steunpunt 't Prônk-eppelke geëxploiteerd en andere activiteiten uit 2006 voortgezet.</p> <p>KWH-label behaald. Website vernieuwd, folderlijn geïntroduceerd.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Twee projecten in aanbouw: Mulden en Tuiles du Nord. Julianastraat opgeleverd; in april 2009 gestart met Tremke. Overige activiteiten voortgezet.</p> <p>Georiënteerd op tussenvormen koop en huur.</p> <p>Besloten openingstijden te verruimen met ingang van 1 januari 2009, aangesloten bij servicecentrum om bereikbaarheid te vergroten. Scores KWH verbeterd.</p> <p>Geld gereserveerd voor aanbrengen domotica voor woningen Pronkhof, te besteden na</p>		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>ontwikkeling gebiedsvisie.</p> <p>Toezegging € 25.000 als onrendabele investering voor inrichting leefpleinen bij verpleeghuis Baarlo.</p> <p>Ontwikkeling Groene Kruisgebouw gestaakt door zorggroep Limburg vanwege bedrijfseconomische redenen; locatie wordt betrokken bij gebiedsvisie Pronkhof.</p> <p>'t Tremke voorbereid, project voor huisvesting 12 mensen met Down-syndroom.</p> <p>KWH label gecontinueerd: 9,3 voor het opleveren van woningen (beste in Nederland). Gemiddeld voor vijf onderdelen: 8,1.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> KWH-label gecontinueerd met verbetering op de gemeten onderdelen.</p> <p>Klachtafhandeling verbeterd. Ut Tremke op geleverd.</p>		
<p>Maatschappelijk perspectief: 'continuïteit in leefbaarheid Belfeld'</p>	<p>Strategische acties benoemd en als activiteiten in jaar plannen vertaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiligstellen van voorraad voor primaire doelgroep. • Actief zoeken naar mogelijkheden om in bestaande netwerken kansen te benutten. • Partner in uitvoering van het dorpsontwikkelingsplan. • Realiseren van gedifferentieerde en leefbare buurten. • Vasthouden en zo mogelijk 	<p>Jaarlijks: Urbanus neemt negatief exploitatieresultaat (circa € 33.000 per jaar) Groene Kruisgebouw voor eigen rekening.</p> <p>Urbanus participeert al enige jaren in het zorgnetwerkoverleg, het schuldenoverleg en het zogenaamde Wop (Wonen op Proef) overleg.</p> <p><u>Jaarverslag 2006</u> Goedkope voorraad 18 procent woningen. Betaalbare voorraad: 81 procent woningen Gemiddelde huurprijs € 381,94.</p> <p>Samenwerking met gemeente, huurders en sociaal-</p>	<p><u>Activiteitenplan 2010</u> Start project buurtbeheer april 2010.</p> <p>Feitelijke sloop van 16 woningen aan de Schoolstraat.</p> <p>Gebiedsvisie Pronkhof in 2011 ev. Visievorming schoollocaties (strategische posities voor de bouw van 27 (koop)woningen in de jaren 2010 t/m 2012 Visievorming Triolier (een van de schoollocaties) in 2010.</p> <p>Uitruil openbaar groen met gemeente in 2010.</p>	<p>8,7</p>

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>uitbouwen van voorzieningen niveau Belfeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> Inspelen op behoeften van Belfeld om leefbaarheid te vergroten. Actief benaderen van partners voor verbreding van het vastgoed. 	<p>maatschappelijke groeperingen om leefbaarheid te bevorderen. € 5000 in leefbaarheidsfonds gestort en besteed aan diverse leefbaarheidsdoel-einden. Verlichting achterpaden aangebracht.</p> <p>Proactief opgesteld in dorpsontwikkelingsplan. In overleg met gemeente, dorpsraad en Hamar, besloten om tot herontwikkeling gemeenschapshuis Hamar te komen, waarbij Woonservice Urbanus voortrekkersrol vervult.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Goedkoop: 16 procent voorraad. Betaalbaar: 83 procent voorraad. Gemiddelde huurprijs: € 385,99.</p> <p>Strategisch akkoord gesloten met gemeente en overige hier werkzame corporaties om een kwaliteitsimpuls aan het wonen te geven. Het akkoord bevat een omvangrijk programma van investeringen en sociaal-maatschappelijke activiteiten.</p> <p>Huisbewaarders in dienst. Afspraken gemaakt over buurtbemiddeling met gemeente en corporaties. Overleg over gemeenschappelijke bestrijding hennepplantages. Codeslot voor zorgleveranciers bij diverse complexen aangebracht. Intentie uitgesproken om ca. € 1 miljoen te investeren in Hamar. Achterpadverlichting aangebracht. Storting van € 5000 in leefbaarheidsfonds</p>	<p>Afspraken met gemeente omtrent achterpadverlichting 2010.</p> <p>Gebiedsvisie Pannenstraat/Kleistraat in 2011. Gebiedsvisie Montfortstraat 2012.</p> <p>Toekomstvisie t.a.v. Groene Kruis 2011.</p> <p>Bouw Superke 2010 en 2011.</p> <p>Revitaliseren Hamar bouw, in 2011.</p> <p>Onderzoek naar toegevoegde waarde wijkbeheer in 2010.</p>	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>en besteed aan diverse maatschappelijke activiteiten.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Goedkoop: 17 procent. Betaalbaar: 82 procent. Gemiddelde huurprijs € 388,52.</p> <p>Sloop woningen Schoolstraat voorbereid met huis-kamergesprekken. Storting van € 5000 in leefbaarheidsfonds en besteed aan diverse maatschappelijke activiteiten.</p> <p>Verder diverse activiteiten vanuit 2007 voortgezet, met de volgende nieuwe ontwikkelingen: Planvoorbereiding voor 't Superke opgestart. Bouw Hamar voorbereid. Project buurtbemiddeling opgestart. Eerste huisvesting van klant die 'op proef' woont.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> Goedkoop: 14 procent voorraad. Betaalbaar: 82 procent voorraad. Gemiddelde nettohuur € 388,52.</p> <p>Diverse activiteiten voortgezet, met als aandachtspunten: storting van € 5000 in leefbaarheidsfonds en besteed aan diverse maatschappelijke activiteiten. Buurtbemiddeling voortgezet. Aantal klachten neemt toe, van 29 in 2006 tot 50 in 2009.</p> <p>Convenant drugs-beleid ondertekend.</p> <p>Afspraken gemaakt over Exodus (huisvesting ex-gedetineerden) en</p>		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Dichterbij (huisvesting van mensen met een verstandelijke handicap). Urbanus ondersteunt de stichting Doortocht, (opvang daklozen). Afspreken met gemeente over huisvesting asielzoekers en generaal pardonners, mogelijkheden voor huisvesting/doorplaatsing blijf-van-mijn-lijfhuis.</p>		
<p>Innovatieperspectief 'vraaggestuurd (laten) ontwikkelen'</p>	<p>Strategische acties benoemd en als activiteiten in jaarplannen vertaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herontwikkelen en invoeren van een strategisch voorraadbeleid. • Ontwikkelen van nieuwe producten en diensten die aansluiten bij de vraag. • Transformatie in gang zetten van woningaanbod op basis van strategisch voorraadbeleid. 	<p><u>Jaarverslag 2006</u> Woonwensen onderzoek uitgevoerd als basis voor strategisch voorraadbeleid.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> 33 woningen verbeterd. Gewerkt aan strategisch voorraadbeleidplan.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Strategisch plan herzien, heeft geen aanleiding gegeven tot aanpassing. Strategisch voorraadbeleid gereed, leidt tot besluit om delen bezit meer te 'recyclen'. Gewerkt aan voorbereiding energiebeleid, dat ten doel heeft 20 procent van de CO2 uitstoot terug te dringen. EPC: 0,72 en bestemmen Koramic-kwartier tot voorbeeldproject voor duurzaam en energiezuinig bouwen.</p> <p>17 woningen verbeterd.</p> <p>Twee locaties aangekocht om naderhand te ontwikkelen.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> Besloten om nieuwe basis te leggen voor ondernemingsplan in 2010.</p>	<p>Energiebesparende maatregelen bestaande voorraad 2008-2017.</p> <p>Uitwerking sloopintenties strategisch voorraadbeleid in 2013 ev.</p> <p>Verdere plannen uit strategisch voorraadbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 567 woningen door exploiteren. • 92 woningen verkopen. • 27 woningen slopen en opnieuw ontwikkelen. • 22 woningen herpositioneren op de markt. • Bij 118 woningen gebiedsvisie ontwikkelen en dan besluit nemen over toekomstige exploitatie. <p>Nieuw ondernemingsplan in 2010.</p> <p>Woningmarktonderzoek en woonwensenonderzoek in 2011.</p> <p>Strategisch voorraadbeleid herijken in 2012.</p>	<p>8,0</p>

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>43 woningen verbeterd.</p> <p>Duurzaam bouwen toegepast in nieuwbouwprojecten ('t Tremke, Residentie Mulden en Residentie Tuiles du Nord) Gemiddelde energieprestatie in 2008 1,93.</p> <p>Bij meting in najaar 2009 bleek besparing van 6,5 procent gerealiseerd t.o.v. najaar 2008.</p>		

Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	<p>In 2003 is in Venlo een woonvisie uitgekomen met daarin de volgende opgave: doorstroming bevorderen naar goedkope woningen, geen uitbreiding goedkope voorraad in verband met overschot.</p> <p>Prestatieafspraken voortvloeiend uit <u>STRAK (strategisch akkoord gemeente Venlo – Venlose woningcorporaties 2007-2011)</u>:</p> <p>Sociale voorraad neemt in de jaren 2007-2011 af met 2 woningen:</p> <p>16 woningen worden gesloopt, 18 verkocht, 32 nieuw gebouwd.</p> <p>Kernvoorraad Urbanus vastgesteld op minimaal 500 met huurprijs onder aftoppingsgrens huursubsidie. Vraag-aanbod-verhoudingen jaarlijks in beeld brengen.</p> <p>Woonlasten situatie jaarlijks bespreken.</p> <p>Mogelijk experiment opzetten, waarbij alle woonlasten onder een regime van sturing en subsidiëring wordt gebracht.</p>	<p><u>Jaarverslag 2006</u> Goedkope voorraad 18 procent woningen. Betaalbare voorraad: 81 procent woningen. Gemiddelde huurprijs € 381,94.</p> <p>67 toewijzingen, 48 via aanbod model, overige anders. 1260 reacties: 27 doorstromers en 21 starters.</p> <p><u>2007 (STRAK):</u> gemiddelde huur is 60 procent maximaal redelijke huurprijs.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Goedkoop: 16 procent voorraad. Betaalbaar: 83 procent voorraad. Gemiddelde huurprijs: € 385,99.</p> <p>76 woningen vrijgekomen, 4 verkocht, 1 verkocht aan zittende huurder, 51 via aanbodmodel toegewezen, 1129 reacties, 25 doorstromers, 26 starters.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Goedkoop: 17 procent Betaalbaar: 82 procent Gemiddelde huurprijs € 388,52.</p> <p>56 woningen vrijgekomen, 2 verkocht, 40 woningen via aanbodmodel, overige anders: 680 reacties, 26 doorstromers en 14 starters. Aantal woningzoekenden gelijk gebleven.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> 770 woningen in bezit, opgeleverd 33 woningen, verkocht 8 woningen. Goedkoop: 14 procent voorraad. Betaalbaar: 82 procent voorraad.</p> <p>Gemiddelde nettohuur € 388,52. 74 woningen vrijgekomen, waarvan 51 in de verhuur (overige verkocht, gesloopt,</p>	<p><u>Strategisch voorraadbeleid:</u> Bouw 45 'reguliere' woningen, verkoop 99 woningen, sloop 27 woningen, resulterend in een lichte krimp.</p> <p><u>Meerjaren-begroting 2010</u> Gemiddelde huurstijging 1,0 procent 2010, 2,25 procent daarna.</p>	8,7

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		door familie overgenomen in huur) + 33 nieuwbouw. 627 reacties, 62 doorstromers en 8 starters. Gemiddelde huurverhoging 2,5 procent.		
Leveren kwaliteit producten en diensten	<p><u>STRAK 2007-2011</u> Kwaliteitslabels opstellen voor nieuwbouw. Monitoringssysteem opzetten voor kwaliteit bestaande voorraad. Asbestverwijderen volgens protocol Aedes.</p> <p>In de jaren 2006-2008 is gewerkt aan een <u>strategisch voorraad beleid</u>. In het strategisch voorraadbeleid is vastgesteld dat voor het grootste deel van de voorraad geen aanvullende maatregel nodig is (494 woningen). 27 woningen slopen, voor een deel ook vanwege niet passende kwaliteit.</p>	<p><u>Klanttevredenheids-onderzoek in 2006:</u> Urbanus staat bekend om klantvriendelijkheid Tevredenheid woning: 7,0. In relatie met huurprijs: 6,6. Tevredenheid dienstverlening hoog. Totaal score: 7,5.</p> <p><u>Jaarverslag 2006</u> Uitgangspunten kwaliteit en onderhoudsbeleid Urbanus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verhoging kwaliteitsnorm bij mutaties. • 10-jarige onderhoudsbegroting. • Nieuwbouw voorzien van duurzame materialen. • Serviceabonnement huurdersonderhoud voor huurders. <p>Klachtenonderhoud per woning: € 180,00. Planmatig onderhoud: begroot € 1,13 miljoen, besteed: € 0,9 miljoen, 17 face-liften uitgevoerd, woningen verbeterd.</p> <p>Keuzevrijheid voor bewoners bij planmatig onderhoud ingevoerd.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Klachtenonderhoud per woning: € 170,00. Planmatig onderhoud: begroot € 1,4 miljoen, besteed € 1,35 miljoen. Aan 33 woningen 40 verbeteringen aangebracht.</p> <p>Woonwinkel gestart, KWH-label behaald, website vernieuwd, folderlijn geïntroduceerd.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> KWH-label gecontinueerd 9,3 voor het opleveren van woningen (beste in Nederland) gemiddeld voor vijf onderdelen: 8,1</p>	<p><u>Activiteitenplan 2010</u> Herijking ZAV-beleid 2011.</p> <p>Verdere taakstelling bezuiniging onderhoudsbegroting uitwerken.</p> <p>Verdere plannen uit strategisch voorraadbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 567 woningen door exploiteren. • 92 woningen verkopen. • 27 woningen slopen en opnieuw ontwikkelen. • 22 woningen herpositioneren op de markt. • Bij 118 woningen gebiedsvisie ontwikkelen en dan besluit nemen over toekomstige exploitatie. <p>Woningmarktonderzoek en woonwensenonderzoek in 2011.</p> <p>Strategisch voorraadbeleid herijken in 2012.</p> <p>Tussenvormen huur en koop in 2011 ontwikkelen.</p>	8,0

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Klachtenonderhoud: € 183,00 per woning. Planmatig onderhoud: begroot € 1, 6 miljoen, besteed € 1,25 miljoen. Verschil door veel te ruime calculatie en gunstige aanbesteding.</p> <p>17 woningen verbeterd. Asbestprotocol afgesloten met Venlo.</p> <p>Strategisch beleid herzien.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> KWH-label gecontinueerd met verbetering op de gemeten onderdelen.</p> <p>Klachtafhandeling verbeterd. Klachtenonderhoud per woning: € 196,00. Planmatig onderhoud: begroot € 1,1 miljoen, besteed € 0,9miljoen. Verschil door te ruime calculatie en gunstige aanbesteding. Meer faceliften door meer mutatie (dankzij woningoplevering). 43 woningen verbeterd.</p>		
<p>Leefbaarheid vergroten in de buurten en wijken</p>	<p>Uit de <u>woonvisie 2003</u> komt de volgende opgave naar voren: Bewaken en verbeteren woon- en leefomgeving.</p> <p><u>STRAK 2007-2011</u> Urbanus heeft regierol in wijkaanpak Belfeld. SMART doelstellingen formuleren voor aandachtsgebied. Initiatief opstarten voor buurtbemiddeling. Monitor opzetten voor meten kwaliteit buurten.</p>	<p><u>Klanttevredenheids-onderzoek in 2006:</u> Tevredenheid over woonomgeving 7,3.</p> <p>Jaarlijks negatief exploitatiesaldo van Groene Kruisgebouw voor eigen rekening genomen (ca. € 33.000 per jaar).</p> <p>Urbanus participeert al enige jaren in het zorgnetwerkoverleg, het schuldenoverleg en het zogenaamde Wop (Wonen op Proef) overleg.</p> <p><u>Jaarverslag 2006</u> Samenwerking met gemeente, huurders en sociaal maatschappelijke groeperingen om leefbaarheid te bevorderen. € 5000 in leefbaarheidsfonds gestort en besteed aan diverse leefbaarheidsdoeleinden. Verlichting achterpaden aangebracht.</p>	<p><u>Meerjaren-begroting</u> Start bouw Hamar in 2010.</p> <p><u>Activiteiten plan 2010:</u> Start project buurtbeheer april 2010.</p> <p>Uitruil openbaar groen met gemeente in 2010.</p> <p>Afspraken met gemeente omtrent achterpadverlichting 2010.</p> <p>Onderzoek naar toegevoegde waarde wijkbeheer in 2010.</p>	<p>8,8</p>

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p><u>Jaarverslag 2007</u> Huisbewaarders in dienst. Afspraken gemaakt over buurtbemiddeling met gemeente en corporaties. Overleg over gemeenschappelijke bestrijding hennepplantages. Intentie uitgesproken om ca. € 1 miljoen te investeren in Hamar. Achterpadverlichting aangebracht. Storting van € 5000 in leefbaarheidsfonds en besteed aan diverse maatschappelijke activiteiten.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Diverse activiteiten vanuit 2007 voortgezet, met de volgende nieuwe ontwikkelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bouw Hamar voorbereid. • Project buurtbemiddeling opgestart. <p><u>Jaarverslag 2009</u> Diverse activiteiten voortgezet, met als aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storting van € 5000 in leefbaarheidsfonds en besteed aan diverse maatschappelijke activiteiten. • Buurtbemiddeling voortgezet. • Aantal klachten neemt toe, van 29 in 2006 tot 50 in 2009. <p>Convenant drugsbeleid ondertekend.</p>		
<p>Wonen en zorg, tot stand brengen van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg en begeleiding behoeven</p>	<p>Uit de <u>woonvisie</u> komt de volgende opgave naar voren: stijging in behoefte aan zorg-gerelateerde woningen.</p> <p><u>STRAK 2007-2011</u> Actualiseren gemeentelijke visie wonen, zorg, welzijn. Op basis daarvan prestaties formuleren en monitoringsysteem invoeren.</p>	<p><u>Eigen informatie</u> Afspraken gemaakt over Exodus (huisvesting ex-gedetineerden) en Dichterbij (huisvesting van mensen met een verstandelijke handicap). Urbanus ondersteunt de stichting Doortocht, (opvang daklozen). Afspreken met gemeente over huisvesting asielzoekers en generaal pardonners, mogelijkheden voor huisvesting /doorplaatsing blijf-van-mijn-lijfhuis.</p>	<p><u>Strategisch voorraadbeleid:</u> Periode 2009-2012. 11 levensloopbestendige woningen, 8 woningen voor dementerende ouderen, 12 wooneenheden voor bijzondere doelgroepen. Bouw Superke mogelijk 2011.</p> <p>Aanvullende producten met WWZ-partners in 2012.</p>	<p>8,8</p>

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p><u>Jaarverslag 2006</u> Ombouw verzorgingshuis Baarlo tot verpleeghuis, zie verder bouwproductie.</p> <p>Steunpunt 't Prônk-eppelke geëxploiteerd.</p> <p>Woning verhuurd aan TBA-zorg voor mensen met autisme.</p> <p>Samenwerking met diverse zorg- en welzijnsinstellingen. Overleg gestart om iets te betekenen voor huisvesting ex-gedetineerden.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Logeershuis voor mensen met beperking annex dienstencentrum in exploitatie genomen en verhuurd aan zorginstelling Daelzicht.</p> <p>Ombouw verzorging naar verpleeghuis in Baarlo. 12 eenheden begeleid wonen Julianastraat. 18 appartementen Mulden en Tuiles du Nord (Koramic terrein). Centrale accommodatie Hamar. Huisvesting dementerende ouderen op locatie Groene Kruisgebouw. Mogelijkheden herbouw 't Superke onderzocht als dagbestedingsruimte.</p> <p>Steunpunt 't Prônk-eppelke geëxploiteerd en andere activiteiten uit 2006 voortgezet.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Planvoorbereiding voor 't Superke opgestart, voor dagbestedingstraject voor cliënten Daelzicht.</p> <p>Bouw voorzien van 36 woningen en mogelijk 14 levensloopbestendige woningen. Besloten om toekomstvisie voor Pronkhof te ontwikkelen in samenhang met gebiedsvisie Groene Kruisgebouw.</p> <p>12 woningen begeleid wonen Julianastraat opgeleverd.</p>	<p><u>Activiteitenplan 2010</u> Vaststellen pve Wonen, welzijn en zorg in 2010.</p> <p>Bouw Superke 2010 en 2011.</p>	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Eerste huisvesting van klant die 'op proef' woont.</p> <p>Overige activiteiten voortgezet.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> Structureel invoeren wonen op proef. 12 eenheden begeleid wonen opgeleverd Ut Tremke.</p>		
Bouwproductie	<p>Uit de <u>woonvisie</u> komt de volgende opgave naar voren: aanpassing van de woningvoorraad met name voor kleinere (senioren) huishoudens, herstructurering, naast bouwen ook slopen.</p> <p><u>STRAK 2007-2011</u> Bouw van 32 woningen sociale huur, 9 woningen middeldure/dure huur, 6 goedkope koop, 32 bijzondere woongelegenheden, 2 maatschappelijk vastgoed. Totaal 2008-2011: 81 woningen.</p>	<p><u>Jaarverslag 2006</u> Oplevering koop- en huurappartementen 't Bolfeld (19 huurwoningen). met domotica infrastructuur Bouwplan Koramic ontwikkeld, waarin zorgwoningen, seniorenwoningen en appartementen (in totaal 132 woningen).</p> <p><u>STRAK 2007</u> Luxe appartementen Schoolstraat /Industriestraat (6 woningen) voorbereid. 12 eenheden begeleid wonen Julianastraat in aanbouw. 15 appartementen Nellenkeslaan in aanbouw. Voor 2009 gepland: 11 levensloopbestendige woningen, 12 eenheden begeleid wonen Industriestraat. Voor 2010: 8 woningen voor dementerende ouderen. Maatschappelijke ruimte in voorbereiding.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Geen woningen opgeleverd.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Twee projecten in aanbouw: Mulden en Tuiles du Nord. Project Julianatraat opgeleverd 12 eenheden begeleid wonen. Bouw 't Tremke gestart in april 2009. Overige activiteiten voortgezet (zie ook STRAK). Twee grondlocaties aangekocht voor ontwikkeling op de langere termijn.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> 33 woningen opgeleverd plus 12 eenheden begeleid wonen.</p>	<p><u>Strategisch voorraadbeleid:</u> Periode 2009-2012 toevoeging van 45 reguliere woningen en 12 wooneenheden voor bijzondere doelgroepen (zorgvragers).</p> <p><u>Meerjaren-begroting 2010</u> Oplevering 8 levensloopbestendige woningen in 2010.</p>	9,0

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Stedelijke/dorpsvernieuwing	<p>Uit de woonvisie en STRAK komt de volgende opgave naar voren: Venlo staat voor de opgave een kwaliteitsimpuls aan de stad en de kernen te geven.</p> <p>Urbanus heeft de regierol voor de wijkaanpak in Belfeld. Aanpassing van de woningvoorraad met name voor kleinere (senioren) huishoudens. Herstructurering, naast bouwen ook slopen.</p>	<p><u>Jaarverslag 2006</u> Proactief opgesteld in dorpsontwikkelingsplan. Allerlei bouwproductie op het Koramic terrein, voorheen oud fabrieksterrein, tevens voorbeeldproject voor duurzaam bouwen en duurzame energie. In overleg met gemeente, dorpsraad en Hamar, besloten om tot herontwikkeling gemeenschapshuis Hamar te komen, waarbij Woonservice Urbanus voortrekkersrol vervult.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Intentie uitgesproken om ca. € 1 miljoen te investeren in Hamar. Verdere (bouw) activiteiten op Koramic terrein.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Besloten gebiedsvisie op te stellen voor het gebied rond het Groene Kruisgebouw.</p>	<p><u>Activiteitenplan 2010</u> Feitelijke sloop van 16 woningen aan de Schoolstraat.</p> <p>Gebiedsvisie Pronkhof in 2011 ev. Visievorming schoollocaties (strategische posities) voor de bouw van 27 (koop) woningen in de jaren 2010 t/m 2012 Visievorming Triolier in 2010.</p> <p>Gebiedsvisie Pannenstraat/Kleistraat in 2011. Gebiedsvisie Montfortstraat 2012.</p> <p>Toekomstvisie t.a.v. Groene Kruis 2011.</p>	8,7
Overige opgaven	<p><u>STRAK:</u> Reductie van CO2 uitstoot van 20% tot 2018. Energieprestaties in beeld brengen. Prestatienorm formuleren voor bestaande voorraad. Gemiddelde EPC van 0,72 bij nieuwbouw. Minimaal een experimenteel project per jaar door alle corporaties in periode 2008-2011. Urbanus investeert ruim € 700.000 in energiebesparende maatregelen in bestaande woningen.</p>	<p>Woonservice Urbanus is lid van Woonenergie en van Beter Peter (bewustwordings-traject huurder voor energieverbruik).</p> <p><u>Jaarverslag 2007:</u> Bouwplan Koramic bevat plan voor bouw 111 woningen als voorbeeldproject voor duurzaam bouwen en duurzame energie.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> 50 units mechanische ventilatie vervangen. In 25 woningen HR ++ glas geplaatst. In 55 woningen HR combiketels geplaatst. Spouwisolatie in 5 woningen. Energielabels toegewezen aan woningen. Besparing van 15 procent goed mogelijk, besparing 20 procent nader onderzocht. EPC proefproject in bouwplan Koramic op 0,64.</p> <p><u>Eigen informatie</u> Bij meting in najaar 2009 bleek besparing van 6,5 procent gerealiseerd t.o.v. najaar 2008.</p>	<p><u>Activiteitenplan 2010</u> Energiebesparende maatregelen bestaande voorraad 2008-2017.</p> <p>Afstemming doelstelling corporaties Venlo en eventuele uitwerking verdere maatregelen.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> In de komende tien jaar energiebesparing van minimaal 15 procent bereiken.</p>	8,7

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p><u>Jaarverslag 2009</u> 15 units mechanische ventilatie toegepast, plaatsen HR++ glas in 18 woningen, HR combiketels in 34 woningen, spouwisolatie in 7 woningen. Duurzaam bouwen toegepast in nieuwbouwprojecten 't Tremke, Residentie Mulden en Residentie Tuiles du Nord). Gemiddelde energieprestatie in 2008 1,93.</p>		

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaar en jaartal)	Geprogrammeerde Prestaties jaartal
Een goede samenwerking met de huurders via de huurdersvereniging.	Convenant afgesloten met de huurdersvereniging Venlo-Blerick, afdeling Belfeld.	Nadat plaatselijke huurdersorganisatie zich wegens gebrek aan draagvlak moest terugtrekken, heeft Woonservice Urbanus contact gezocht met naburige huurdersorganisatie om huurdersbelangen te laten behartigen.	
Voortrekkersrol in de ontwikkeling van Belfeld.	STRAK 2007-2011	Zie presteren naar opgave onder stedelijke/dorpsvernieuwing.	Nieuw ondernemingsplan 2010.
Actief partner op gebied van wonen, welzijn en zorg.	Diverse intentieovereenkomsten.	Zie onder meer presteren naar opgaven, onder huisvesting bijzondere doelgroepen.	Nieuw ondernemingsplan 2010.

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie van Woonservice Urbanus op economisch rendement vermogen

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.
<p>Woonservice Urbanus hanteert de volgende rendementseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6,5 procent op het eigen vermogen, wanneer het eigen vermogen minder dan 5 procent van het totale vermogen bedraagt • de staatsrente indien het eigen vermogen zich tussen de 5 en de 25 procent van het totale vermogen bevindt • inflatievolgend of 0 procent indien het eigen vermogen meer dan 25 procent van het totale vermogen bedraagt. 	<p>Treasurystatuut, Jaarverslagen.</p>	<p>De feitelijke realisatie van dit kengetal laat de afgelopen jaren een nogal wisselend beeld zien. De rentabiliteit op het eigen vermogen is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2008 15,28% • 2007 -/- 32,72% <p>Afhankelijk van de onrendabele investeringen in het betreffende boekjaar wordt dit kengetal significant beïnvloed en is dus minder geschikt om de prestaties van de corporatie aan af te lezen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Solvabiliteit in relatie tot gerealiseerd en voorgenomen investeringsprogramma: minimaal 15 procent op basis van historische kostprijs. • Efficiënte bedrijfsvoering. 	<p>Jaarverslagen, meerjarenbegroting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solvabiliteit in relatie tot gerealiseerd en voorgenomen investeringsprogramma: 23,1 procent in 2008. • Efficiënte bedrijfsvoering, terugdringen van onderhoudskosten.

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	Implementatieplan governance waarin onder meer doelstellingen op dit onderwerp zijn vastgesteld.	Plan geïmplementeerd; jaarlijks in evaluatie staat verhouding raad van commissarissen en directeur-bestuurder op de agenda.	9,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen.	Deelname aan Glazen huis (transparantie jaarverslag). Voorgenomen bijeenkomst met stakeholders ten behoeve van actualisering ondernemingsplan in 2010, toesturen activiteitenplannen aan stakeholders.	Woonservice Urbanus is geëindigd bij de laatste 25 kandidaten voor de prijs van het Glazen Huis in 2009. In 2005 stakeholders betrokken bij operationalisering ondernemingsplan. Tot nu nog geen formele stakeholdersbijeenkomst, wel veelvuldig overleg.	8,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied.	Deelname aan Glazen huis (transparantie jaarverslag). Voorgenomen bijeenkomst met stakeholders ten behoeve van actualisering ondernemingsplan in 2010. In STRAK staan specifieke doelstellingen benoemd ten aanzien van de opgave in het werkgebied.	Woonservice Urbanus is geëindigd bij de laatste 25 kandidaten voor de prijs van het Glazen Huis in 2009. In 2005 stakeholders betrokken bij operationalisering ondernemingsplan. Tot nu nog geen formele stakeholdersbijeenkomst, wel veelvuldig overleg.	8,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders.	Voorgenomen bijeenkomst met stakeholders ten behoeve van actualisering ondernemingsplan in 2010. Toesturen jaarverslagen en activiteitenplannen aan stakeholders. Voorgenomen visitatie in 2010.	Jaarverslagen en activiteitenplannen toegezonden. Visitatie uitgevoerd in 2010.	8,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen.	In STRAK staat ontwikkeling vermogen opgenomen volgens de transparantiemethodiek.	Volgens gemeente Venlo ontwikkelt het vermogen van Woonservice Urbanus zich conform de STRAK-afspraken.	7,0

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogenovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WOZ-waarde

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