



Visitatierapport

Laurens Wonen

2011 - 2014



Utrecht, 22 december 2015

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel (voorzitter)
De heer drs. ing. G.A. van Bortel
Mevrouw E.J. Dijkema Msc (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 290 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Visitaties waren tussen 2007 en halverwege 2015 verplicht voor leden van Aedes. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet op 1 juli 2015 zijn alle woningcorporaties verplicht zich iedere vier jaar te laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau.

In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Laurens Wonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Laurens Wonen zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Laurens Wonen	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Laurens Wonen	23
1.1 Schets Laurens Wonen	24
1.2 Werkgebied Laurens Wonen	25
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	27
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	28
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	29
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	32
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	33
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 De belanghebbenden van Laurens Wonen	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	37
3.4 Conclusies en motivatie	39
4 Presteren naar Vermogen	45
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	45
4.2 Conclusies en motivatie	46
5 Governance	49
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	49
5.2 Conclusies en motivatie	50
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	55
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	57
Bijlage 2 Curricula vitae	61
Bijlage 3 Bronnenlijst	69
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	71
Bijlage 5 Prestatietabel	73
Bijlage 6 Meetschaal	85
Bijlage 7 Checklist Governancecode	87
Bijlage 8 Position paper	97

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2011

Ruim voldoende maatschappelijke prestaties

Tijdens de visitatie in 2011 werd Laurens Wonen geschetst als een kleine woningcorporatie in een heel bijzondere niche: verzorgd wonen. Samen met Laurens Zorg gaf zij invulling aan de groeiende behoefte aan verzorgd wonen. De commissie constateerde dat Laurens Wonen had geleden onder alle veranderingen die in de zorg zijn doorgevoerd. De corporatie stond in de 'beheerstand', waardoor er onvoldoende aandacht was voor 'de stenen' en de ontwikkeling van plannen voor de toekomst van haar vastgoed. Er werd op dat moment meer aandacht gericht op versterking van de organisatie van Laurens Wonen en het besturingskader. Presteren naar Ambities, Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden werden destijds met een ruime voldoende beoordeeld. Presteren naar Vermogen en Governance scoorden een voldoende. In het visitatierapport 2011 vormden doelmatigheid, vermogensinzet (visie en mogelijkheden verruiming) en besturing (Plan en Act) aandachtspunten voor de corporatie.

Verbeterpunten op het gebied van investeren naar vermogen en governance

Het investeren in vastgoed werd onvoldoende beoordeeld. Een ander aandachtspunt was de governance, waaronder de personele unie op het niveau van Raad van Bestuur en Raad van Toezicht met Laurens.

Resultaten visitatie 2015

Laurens Wonen is een bijzondere corporatie. Er zijn in Nederland goed presterende corporaties en goed presterende zorgorganisaties. De combinatie van deze organisaties bij Laurens Wonen en Laurens ziet men niet vaak. De integratie van beide organisaties heeft bij Laurens (Wonen) een lange historie en biedt de corporatie en de zorgorganisatie op dit moment meerwaarde. Met de wisselingen in het management gedurende de visitatieperiode heeft de organisatie een professionaliseringsimpuls gekregen.

Samen met belanghebbenden doorontwikkelen

In haar position paper schetst de corporatie waar zij vier jaar geleden stond, wat zij heeft gedaan met de aandachtspunten, waar zij nu staat en waar zij naartoe wil. De commissie ziet in de position paper een uitnodiging aan belanghebbenden om samen te werken met Laurens Wonen om in de toekomst goede maatschappelijke prestaties te (blijven) leveren. De commissie waardeert die insteek.

In de periode 2011-2014 is investeren in vastgoed een aandachtspunt voor Laurens Wonen gebleven en onderwerp van gesprek met diverse belanghebbenden en externe toezichthouders. Het eindresultaat is dat recentelijk groen licht is verkregen om de realisatie van het project Veldstraat te starten.

Sinds 2013 is het scheiden van wonen en zorg van kracht geworden. Mensen met lichte zorgvragen blijven daardoor langer thuis wonen. Er is sprake van krimp in intramurale zorg en thuiszorg wordt belangrijker. Laurens Wonen beschouwt de verbinding met Laurens op dat vlak als van grote waarde. De samenwerking met Laurens en de (vergoeding voor de) vastgoeddienstverlening voor Laurens maken dat de corporatie meer personeel heeft kunnen aantrekken, waardoor de kennis binnen de corporatie is versterkt. De personele unie is bewust in stand gehouden, al zal deze in het licht van de nieuwe Woningwet moeten veranderen. Dit leidt tot het opdelen van de Raad van Toezicht.

Nadrukkelijker zichtbaar als zelfstandige corporatie

De commissie constateert anno 2015 dat Laurens Wonen goed voorbereid door de transitiefase is gegaan. Met de noodzaak wonen en zorg te scheiden, en de veranderingen in regelgeving, is alle aandacht gegaan naar een stevige en toekomstbestendige corporatie. Laurens Wonen staat er nu goed voor en is klaar voor een 'doorstart' naar verdere verzelfstandiging als corporatie. Dit is in lijn met het beeld dat belanghebbenden hebben van Laurens Wonen. De corporatie is gedurende de visitatieperiode meer zichtbaar geworden in haar werkgebied, vooral op het gebied van langer (zelfstandig) thuis wonen. Ook in haar rol als dienstverlener voor met name senioren met een zorgvraag is zij nu zichtbaarder. Laurens Wonen neemt steeds meer het voortouw in discussies en kan dit nog verder uitbouwen.

Oog voor kleine zaken die voor huurders van grote betekenis zijn

Er is veel waardering voor de expertise van Laurens Wonen als huisvester met verstand van de woonvraag van ouderen. De corporatie oogst veel waardering van belanghebbenden én van de commissie voor de aandacht die zij heeft voor kleine zaken die voor huurders zo belangrijk zijn. Deze klantgerichtheid betreft onder meer de grote mate van betrokkenheid van medewerkers, de dienstverlening die verder gaat dan bij andere corporaties, de faciliteiten en voorzieningen in en om de complexen, de aandacht voor vereenzaming en het stimuleren van onderling contact.

Durf om te experimenteren

Laurens Wonen durft risico te nemen en nieuwe concepten te onderzoeken. 'Samen en Anders', de transformatie van het voormalige woonzorgcomplex Simon en Anna, is daar een goed voorbeeld van. Laurens Wonen zoekt hier op een creatieve manier naar nieuwe combinaties van veiligheid en vrijheid (beschermd en zelfstandig wonen) voor huurders. Er is zeker behoefte aan deze woonconcepten, toch wordt er niet heel expliciet een verband gelegd met de maatschappelijke opgaven. De corporatie experimenteert en verkent de mogelijkheden samen met partners. Zodoende hanteert zij een pragmatische insteek om met de beschikbare middelen een zo goed mogelijk resultaat voor haar doelgroepen te bereiken.

Sterke punten

Op hoofdlijnen ziet de commissie dat Laurens Wonen de volgende sterke punten kent:

- + De corporatie speelt in op relevante ontwikkelingen door middel van transitieplannen voor haar wooncomplexen;
- + Bijdrage aan het programma 'langer thuis', waarbij Laurens Wonen door middel van de geboden huisvesting en dienstverlening (in samenwerking met partners) huurders in staat stelt om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen, ook als de zorgbehoefte toeneemt;
- + Goede dienstverlening voor haar huurders, waarbij de corporatie ook oog heeft voor kleine zaken die voor huurders van grote betekenis zijn. Laurens Wonen geeft huurders veel persoonlijke aandacht;
- + Aandacht voor de directe leefomgeving in de complexen is zeer groot. Laurens Wonen kijkt heel bewust naar de faciliteiten en voorzieningen in en om haar complexen, voor huurders en andere wijkbewoners;
- + De goede relatie met belanghebbenden. Het onderdeel 'invloed op beleid' scoort hoog met een 7,9;
- + Er is inzicht in de maatschappelijke effecten die Laurens Wonen beoogt door sturing op portfolio en transitie in de afgelopen vier jaar en de financiële offers die daarvoor worden gebracht.

Beleidsagenda voor de toekomst

Laurens Wonen heeft zich gedurende de visitatieperiode nadrukkelijker laten zien als corporatie met een duidelijke visie op de maatschappelijke opgaven voor haar doelgroep. De commissie geeft de corporatie een aantal verbeter suggesties mee voor de toekomst, gericht op strategische consequenties van verzelfstandiging, het realiseren van verwachtingen, participatie van de doelgroep en het actiever hanteren van de besturingscyclus.

• Beraad je op strategische consequenties van verzelfstandiging

Laurens Wonen zou zich moeten beraden op de mogelijke strategische consequenties en issues, die samenhangen met de ontvlechting van de governancestructuur. Dit is nu nadrukkelijker dan ooit nodig: wat is de eigen strategie van de corporatie? Zoals blijkt uit de bovengenoemde pluspunten, heeft Laurens Wonen waardevolle zaken ontwikkeld in de huidige organisatievorm, die ook in de toekomst waardevol zullen blijven. In de toekomst zal Laurens Wonen haar werkzaamheden wellicht niet meer in bestaande vorm (als onderdeel van Laurens) kunnen uitvoeren. Wees zuinig op wat de corporatie nu heeft en zorg ervoor dat deze basis behouden blijft, ook als de governancestructuur verandert.

Samenhangend hiermee, doet Laurens Wonen er verstandig aan de onvoldoendes op het gebied van het toetsingskader en de toepassing van de Governancecode aan te pakken. Hanteer actiever een geactualiseerd toetsingskader, waarbij de RvT haar eigen toetsingscriteria bepaalt. Hier hoort bij dat Laurens Wonen zich nadrukkelijker conformeert aan de Governancecode Woningcorporaties, die strikter is dan de Governancecode Zorg. Dit betreft met name de zittingstermijn van leden in de raad en het publiek maken van een groot aantal governance documenten.

- **Maak verwachtingen waar**

Zorg ervoor dat de organisatie op alle niveaus waar kan maken wat bestuurlijk wordt overeengekomen. De commissie vernam dat belanghebbenden de directie en het managementteam vaak toegankelijker vinden dan medewerkers. Ook wordt beleid naar hun mening niet altijd even consistent doorvertaald binnen de organisatie. Zorg ervoor dat de verschillende collega's op elkaar aangesloten blijven en het tempo kunnen volgen, om verwachtingen van belanghebbenden passend te kunnen realiseren.

- **Houd oog voor participatie van de doelgroep**

De commissie constateert dat Laurens Wonen veel oog heeft voor de behoeften van haar huurders. De dienstverlening sluit daarop aan. Ook zoekt Laurens Wonen actief en creatief naar mogelijkheden om vertegenwoordiging en participatie van bewoners goed te organiseren. Het openstellen van bewonerscommissies voor familieleden is daar een voorbeeld van. De commissie geeft Laurens Wonen daarbij wel mee oog te blijven houden voor de structuur en het functioneren van participatie met deze specifieke doelgroep; familieleden hoeven niet dezelfde belangen te hebben als bewoners.

- **Hanteer de besturingscyclus actiever**

Het onderdeel besturing scoort onvoldoende op 'Plan' en 'Check'. Verbeterpunten doen zich voor op het gebied van expliciete, integrale actualisatie van de visie, de vertaling van de doelen naar concrete actiepunten en het hanteren van heldere, visueel ondersteunde rapportering die aansluit bij de strategische kaders. Laurens Wonen kan zich hierin professionaliseren en heeft te kennen gegeven deze onderwerpen in de komende periode meer aandacht te geven.

- **Breng governance in lijn met de Governancecode Woningcorporaties**

De zorgorganisatie is als moederorganisatie leidend geweest voor de toezichtstructuur en de toepassing van governancecodes. Breng in de komende periode de governance van de corporatie in lijn met de striktere Governancecode Woningcorporaties. Met het wijzigen van de samenstelling van de RvT zet Laurens Wonen hier al een eerste stap in.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities 7,3									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	8,0	6,0	9,0		7,4	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden 7,6									
Prestaties	7,8	7,6	7,2	7,1	7,5		7,4	50%	
Relatie en communicatie							7,8	25%	
Invloed op beleid							7,9	25%	
Presteren naar Vermogen 6,4									
Financiële continuïteit							6,0	30%	
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance 5,9									
Besturing	Plan					5,5	5,8	33%	
	Check					5,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,0	5,3	33%	
	Toetsingskader					5,0			
	Toepassing Governancecode					5,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

C Samenvatting

Visitatie Laurens Wonen

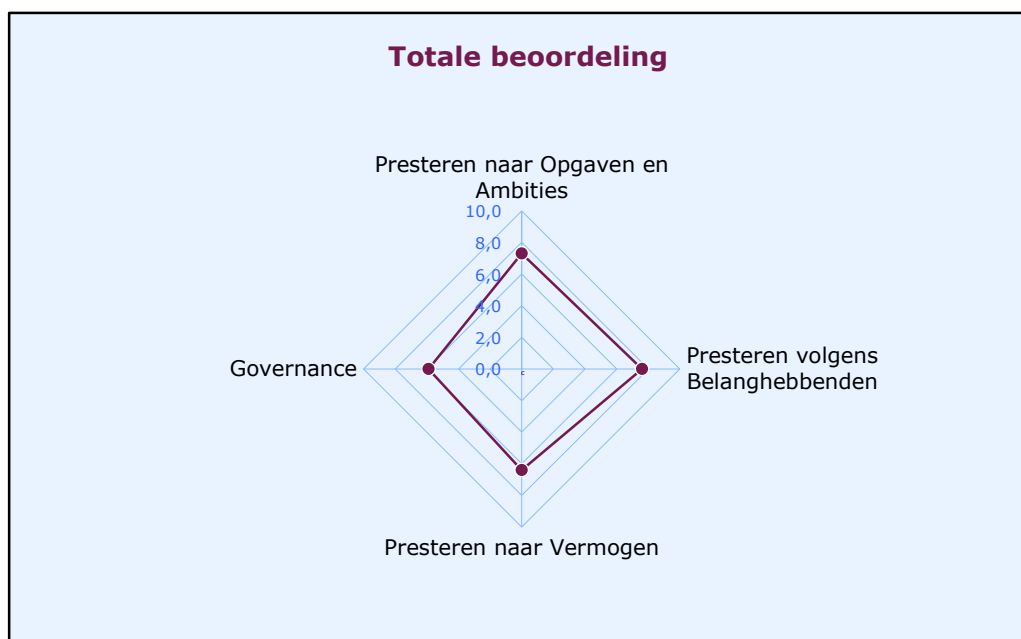
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober en december 2015.

Korte schets Laurens Wonen

Laurens Wonen is opgericht in 1987 en werkt nauw samen met zorgorganisatie Laurens. Woningcorporatie Laurens Wonen beheert 1.735 woningen (2.383 wooneenheden) en werkt in de gemeenten Barendrecht (één complex, 30 vhe) en Rotterdam. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders verenigd in de Overkoepelende Huurderscommissie (OHC) Laurens Wonen, de gemeenten Rotterdam en Barendrecht, collega-corporaties en zorgorganisatie (en 'moeder') Laurens. Bij Laurens Wonen werkt in totaal 30 fte. De leiding van de corporatie berust bij een tweehoofdige raad van bestuur. In de dagelijkse praktijk is een directeur verantwoordelijk voor de corporatie en het vastgoed van Laurens. Het interne toezicht bestaat gedurende de visitatieperiode uit zes leden en een externe toehoorder namens de raad van toezicht van zorgorganisatie Laurens. Binnen de raad van toezicht heeft een lid op voordracht van de huurders zitting.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen Laurens Wonen



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6
Presteren naar Vermogen	6,4
Governance	5,9

De commissie komt tot de conclusie dat Laurens Wonen gemiddeld (ruim) voldoende presteert. Op de onderdelen Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden presteert zij meer dan voldoende. Op de onderdelen Presteren naar Vermogen en Governance presteert Laurens Wonen voldoende. De volgende aspecten behoeven nog aandacht: besturing (Plan en Check), toetsingskader en toepassing Governancecode.

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,3.

7,3

De woningen die Laurens Wonen beschikbaar stelt voor met name de oudere huurders zijn passend voor de doelgroep. Naast de primaire focus op de huisvesting van senioren, is Laurens Wonen ook actief op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen. Dit betreft onder meer studenten, tienermoeders en mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH). De commissie ziet dat Laurens Wonen experimenteert met nieuwe woonconcepten, zoals 'Samen en Anders' en daarbij uitgaat van een mate van wederkerigheid. De kwaliteit van de woningen is toereikend en sluit goed aan bij behoeften van huurders. Mede met het oog op de hoge leeftijd heeft de doelgroep van Laurens Wonen (gemiddeld 75 jaar) veel persoonlijke aandacht nodig. Medewerkers zijn zeer betrokken en dienstverlenend; daarin gaan zij verder dan van een reguliere corporatie mag worden verwacht. Gedurende de visitatieperiode is de omvang van het bezit van Laurens Wonen stabiel gebleken. De commissie concludeert dat Laurens Wonen op het gebied van (des)investeren heeft gedaan wat binnen haar mogelijkheden lag en waardeert dat met een voldoende. Onderdeel van het beleid is het programma 'langer thuis', waarbij Laurens Wonen huurders helpt om langer zelfstandig thuis te wonen. In lijn met de hiervoor genoemde persoonlijke dienstverlening aan de huurders is ook de aandacht voor de directe leefomgeving in de complexen zeer groot. De kwaliteit van wijken en buurten is daarom met een zeer goede score beoordeeld.

De commissie beoordeelt de ambities van Laurens Wonen in relatie tot de opgaven met een ruim voldoende. De commissie constateert dat vooral leefbaarheid en dienstverlening stevig zijn verankerd in de ambities van de corporatie. De commissie ziet een pluspunt in de wijze waarop Laurens Wonen de effecten van de participatiesamenleving opvangt.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,6

De belanghebbenden beoordelen Laurens Wonen met een 7,6.

Niet alle belanghebbenden hebben alle onderdelen kunnen beoordelen.

Belanghebbenden vinden betaalbaarheid van beschikbare woningen belangrijk en zien dat Laurens Wonen dit goed bewaakt. De oordelen voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen variëren van voldoende (twijfel of de kwetsbare doelgroepen elkaar kunnen ondersteunen) tot zeer goed (durf om te experimenteren). De kwaliteit van woningen en de duurzaamheid wordt door de belanghebbenden (ruim) voldoende beoordeeld. Op het gebied van dienstverlening zien belanghebbenden dat Laurens Wonen meer doet dan dat minimaal noodzakelijk is. Zij zien dat Laurens Wonen niet alleen mensen helpt om (langer) zelfstandig te wonen; de corporatie werkt tevens actief aan het voorkomen van gevoel van eenzaamheid. De prestaties op het gebied van (des)investeren zijn beperkt.

Belanghebbenden waarderen wel de houding die Laurens Wonen daarin aanneemt (reëel, constructief en betrouwbaar). Belanghebbenden waarderen de inzet van Laurens Wonen voor de kwaliteit van buurten met ruim voldoende tot zeer goede beoordelingen. Zij zien dat Laurens Wonen zich in mindere mate op de hele wijk richt maar meer op de leefbaarheid in en direct om haar eigen complexen. Zij waarderen de faciliteiten rondom de wooncomplexen van Laurens Wonen en zien dat de corporatie veel aandacht heeft voor de menselijke kant van het wonen.

Belanghebbenden beoordelen de relatie en wijze van communicatie als positief.

De corporatie zoekt de verbinding met belanghebbenden en heeft de afgelopen jaren gewerkt aan professionalisering van de onderlinge verhoudingen. Door een minder interne oriëntatie is Laurens Wonen op beleidsmatig gebied de laatste jaren beter zichtbaar geworden als corporatie. Belanghebbenden waarderen dat.

De belanghebbenden geven Laurens Wonen de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Continueer de verbeterde profilering van Laurens Wonen en versterk deze;
- Zorg voor maatwerk;
- Wees minder lief en meer daadkrachtig;
- Houd aandacht voor duurzaamheid.

Presteren naar Vermogen

6,4

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,4.

De commissie constateert dat Laurens Wonen voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. Er is onderzoek uitgevoerd naar de exploitatierisico's van het zorgvastgoed. Dit heeft niet tot interventies geleid. De commissie concludeert dat Laurens Wonen haar vermogenspositie voldoende op peil houdt om de continuïteit te borgen.

Laurens Wonen wil een zo efficiënt mogelijke werkorganisatie zijn, die in staat is haar doelen te bereiken. De corporatie tracht dit te bereiken via meer gestructureerde processen. Het aantal vhe per fte geeft een wat vertekend beeld, aangezien Laurens Wonen ook personeel inzet ten behoeve van de dienstverlening aan Laurens op het gebied van vastgoedbeheer. De commissie beoordeelt de doelmatigheid met een voldoende.

Op het gebied van vermogensinzet ziet de commissie dat de mogelijkheden voor daadwerkelijke inzet van vermogen beperkt zijn gebleken. Laurens Wonen heeft gedaan wat tot haar mogelijkheden behoorde en dit passend verantwoord en gemotiveerd. Laurens Wonen heeft ervoor gekozen om haar investeringscapaciteit grotendeels geconcentreerd te benutten voor het project Veldstraat. Naast de discussie rondom borgingsruimte en daarmee de mogelijkheden voor financiering, is Laurens Wonen actief geweest met verschillende projecten. Deze projecten voerde Laurens Wonen uit vanuit haar dienstverlenende rol voor Laurens.

Governance

5,9

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 5,9.

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van de onderdelen Plan, Check en Act. In haar ondernemingsplan 2010-2013 beschrijft Laurens Wonen haar uitgangspositie, de maatschappelijke ontwikkelingen en de positionering die zij kiest. Sinds 2010 heeft geen integrale actualisatie plaatsgevonden, de visie zit vooral tussen de oren. De vertaling van de doelen vindt volgens de commissie onvoldoende plaats. De commissie constateert dat het minder SMART formuleren van doelstellingen het 'checken' bemoeilijkt en dat een heldere, visueel ondersteunde rapportering die aansluit bij de strategische kaders ontbreekt. De corporatie speelt daarentegen ruim voldoende in op relevante ontwikkelingen door middel van transitieplannen, waardoor 'Act' beter uit de verf komt.

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een onvoldoende, vanwege het toetsingskader en de toepassing van de Governancecode. De RvT functioneert voldoende. Uit de documentatie en het gesprek met de RvT maakt de commissie op dat de RvT geen actueel toetsingskader hanteert om invulling te geven aan haar rol als toezichthouder. Externe toezichthouders hebben dit ook opgemerkt. De commissie constateert dat de RvT de Governancecode voor de zorg heeft gerespecteerd. Deze is echter minder strikt dan de Governancecode Woningcorporaties, waardoor Laurens Wonen niet op alle onderdelen hieraan heeft voldaan. Dit heeft vooral betrekking op de zittingstermijn van leden in de raad en het niet publiek maken van een groot aantal governance-documenten.

Op het gebied van externe legitimatie ziet de commissie een pluspunt in de wijze waarop de corporatie het thema 'langer zelfstandig wonen' op de kaart weet te zetten. Ondanks haar beperkte omvang is de corporatie meer zichtbaar geworden en heeft zij impact in haar werkgebied. Laurens Wonen voert daarbij passend overleg en verantwoordt zich over de geleverde prestaties.

D Reactie Laurens Wonen



Reactie Laurens Wonen op het visitatierapport

Bestuurlijke reactie op het visitatierapport 2015 Laurens Wonen 2011-2014

Inleiding

De vorige visitatie vond plaats in 2011. In de tweede helft van 2015 heeft Laurens Wonen zich voor de tweede keer laten visiteren. In 2015 heeft Raeflex onze maatschappelijke prestaties beoordeeld en ons een spiegel voorgehouden op basis van een grote hoeveelheid documenten en interviews met belanghouders. Laurens Wonen heeft het visitatietraject als intensief maar zeker ook als inspirerend ervaren. Het is goed om te toetsen of de juiste zaken zijn opgepakt en of dat op een goede wijze is gedaan. Wij waren vooral benieuwd naar de uitkomsten van de visitatie vanwege de toch bijzondere positie en rol van Laurens Wonen binnen het veld van woningcorporaties. Het beeld wat van Laurens Wonen wordt geschetst is voor ons goed herkenbaar. We kijken dan ook met grote tevredenheid terug op het visitatietraject en hebben de visitatie als nuttig en leerzaam ervaren. De aanbevelingen voor verbeteringen pakken we op om de maatschappelijke prestaties verder te verbeteren.

Onze bijzondere positie en rol

We voelen ons erkend door de visitatiecommissie dat de bestuurlijke integratie van de categorale corporatie en zorgorganisatie bij Laurens Wonen meerwaarde oplevert. Het is dan ook in onze ogen betreurenswaardig dat door de nieuwe wetgeving de wenselijke verbinding tussen zorg en wonen deels verbroken moet gaan worden. We streven naar continuering van de intensieve samenwerking tussen wonen en zorg in de woongebouwen, in onze buurten en op vastgoedvlak bij de zorg.

We zijn trots op de volgende 4 resultaten:

- We blijven belanghebbenden actief uitnodigen om samen te werken. De veranderende behoefte van ouderen en de veranderende omgeving maakt dat we in 2016 nog nadrukkelijker in gesprek gaan met personen en partijen en dit zullen formaliseren wanneer de toegevoegde waarde voor betrokkenen duidelijk is.
- De specifieke kennis en kunde die wij in huis hebben zullen we ook de komende jaren gericht uitdragen om alle belanghebbenden en andere corporaties hierop mee te laten liften. De komende periode zal ook Laurens Wonen met gemeenten, andere corporaties en bewoners jaarlijks afspraken maken waarmee de kennis rondom bv 'langer thuis' en verpleeglocaties, nadrukkelijker naar voren komt.
- Laurens Wonen zal kleine zaken, die voor huurders van groot belang zijn, vasthouden en de communicatie hieromtrent, ook digitaal, verbeteren in de komende periode.
- Laurens Wonen is blij met de waardering voor het experimenteren. S&A is niet alleen een nieuw concept voor het gebouw zelf, maar we leren hier ook breder van om dit waar mogelijk en nodig in andere gebouwen door te voeren. Bijvoorbeeld op het gebied van het principe van wederkerigheid en de samenwerking met de buurt en ondernemers.

De beleidsagenda voor de toekomst

De visitatiecommissie geeft Laurens Wonen de volgende aandachtspunten mee, deze zijn waar mogelijk reeds opgenomen in het Ondernemingsplan 2016-2020 wat in december 2015 is vastgesteld:

- Door de ontvlechting op het niveau van de Raad van Toezicht zal per 1 januari 2016 de Raad van Toezicht van Laurens Wonen onafhankelijk van Laurens gaan functioneren en zich sec richten op de strategie voor Laurens Wonen en de governance van de woningcorporatie. We zullen de samenwerking met Laurens nauw monitoren en waar nodig intensiveren, alsook andere partijen nadrukkelijker uitnodigen om onze zelfstandigheid te ondersteunen.
- Laurens Wonen zal de interne communicatie en cultuur verder verbeteren en zorgdragen dat alle collega's het benodigde tempo van veranderingen kunnen waarmaken en verwachtingen van belanghebbenden realiseren. Dit zal eind 2016 getoetst worden bij belanghouders.
- We zullen de komende jaren nog intensiever met betrokkenen en (potentiële) bewoners in gesprek gaan en beleid verder vormgeven, waarbij de zittende bewoners onze primaire aandacht hebben. Met behulp van enquêtes zoals de gesprekstafels in Ommoord, maar ook via de ogen en oren van onze huismeesters en woonconsulenten, willen we bekijken of de huidige collectieve of individuele ondersteuning voldoende is. Hierin zal in 2016 nog meer ontwikkeld worden in samenwerking met Buurtpas, Welzijn, Uitbureau, etc.
- Eind 2015 heeft Laurens Wonen haar visie geactualiseerd en vastgelegd in beleidsdocumenten. De belangrijkste documenten hierin vormen het Ondernemingsplan Laurens Wonen 2016-2020 en het Strategisch Vastgoed Beleid Laurens Wonen 2015-2030. De vertaling daarvan naar concrete actiepunten wordt vervolgens in Q1 2016 gemaakt. Laurens Wonen zal de komende periode aandacht besteden aan een hierop aansluitende heldere rapportering en in Q3 evalueren om voor 2017 een resultaatgericht jaarplan op te leveren.
- De herziene Woningwet heeft Laurens Wonen al aanleiding gegeven om stappen te zetten in de toezichtstructuur. In 2016 zal de governance in dat kader verder worden uitgewerkt en opgepakt, waarbij onder andere diverse governance-documenten geplaatst zullen worden op de website.

Dankwoord

Laurens Wonen bedankt de visitatiecommissie en Raeflex voor het gedegen, vlot en in prettige en transparante sfeer verlopen visitatietraject. Daarnaast bedanken wij vooral onze belanghouders voor hun inbreng in het visitatietraject. Voor hun tijd, moeite, complimenten en suggesties voor verbetering. Laurens Wonen gaat er mee aan de slag, samen met de belanghouders!

Rotterdam, 8 januari 2016

Mede namens directie en Raad van Bestuur,

I.C. Thepass

Voorzitter Raad van Bestuur Laurens Wonen

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Laurens Wonen

In juni 2015 heeft Laurens Wonen te Rotterdam opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober en december 2015.

De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 23 en 26 oktober 2015. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel (voorzitter), de heer drs. ing. G.A. van Bortel en mevrouw E.J. Dijkema (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Laurens Wonen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren, de verwachting dat de visitatie als katalysator kan werken voor de contacten met belanghebbenden. De corporatie heeft op voorhand de verwachting dat belanghebbenden opener zullen zijn tegenover een onafhankelijke visitatiecommissie. De verbeterpunten neemt Laurens Wonen graag mee.

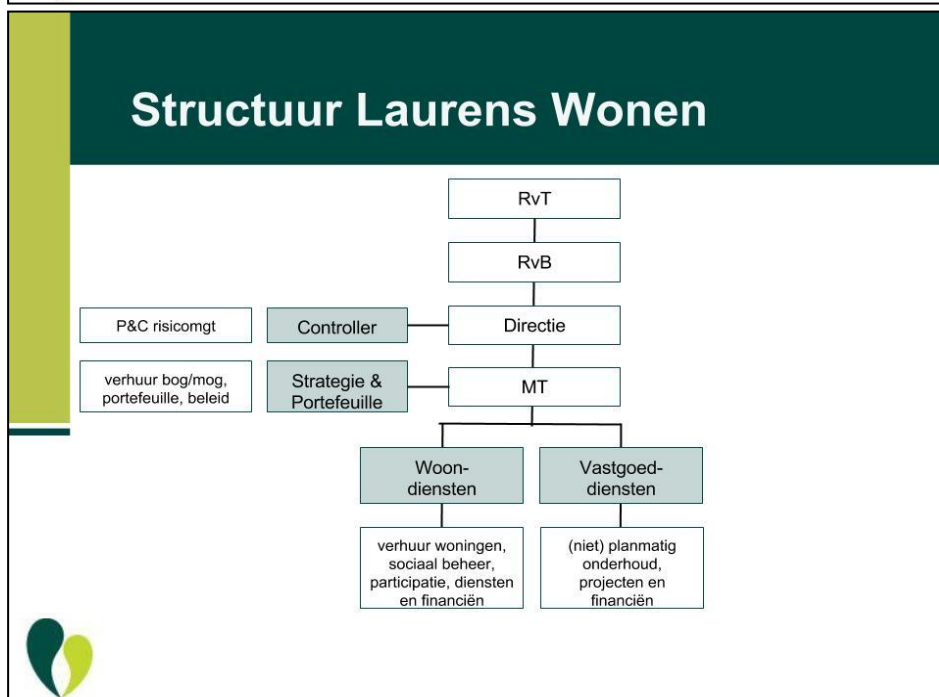
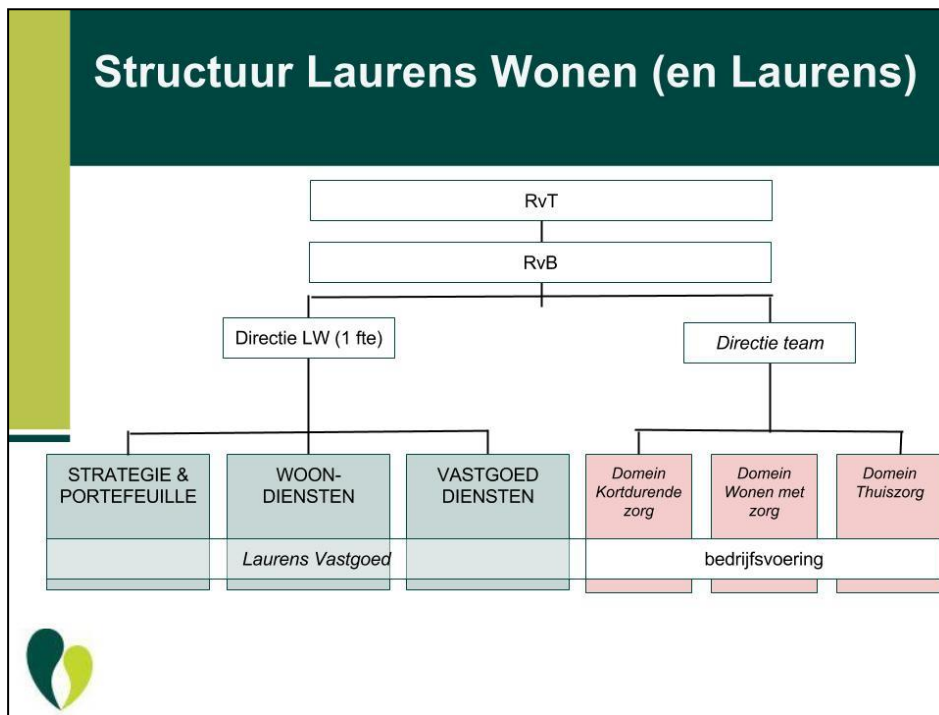
Op basis van alle door Laurens Wonen verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Laurens Wonen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2011-2014.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Laurens Wonen

Laurens Wonen is opgericht in 1987 en werkt nauw samen met zorgorganisatie Laurens. Tussen Laurens en Laurens Wonen bestaat een personele unie op niveau van de Raad van Bestuur en tot 1 januari 2016 op het niveau van de Raad van Toezicht. Het organogram geeft de organisatiestructuur in samenhang met Laurens weer per 2015.



Bron: Opgave Laurens Wonen

Laurens Wonen beheert ultimo 2014 1.735 woningen (2.383 woonegelegenheden). Dit betreffen zelfstandige woningen, verzorgingsplaatsen en onzelfstandige groepseenheden. Op 1 complex (30 verhuureenheden in Barendrecht) na zijn alle woonegelegenheden gelegen in Rotterdam. De gemeente Rotterdam telt ultimo 2014 624.815 inwoners.

De belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders verenigd in de Overkoepelende Huurderscommissie (OHC) Laurens Wonen, de gemeenten Rotterdam en Barendrecht, collega-corporaties en zorgorganisatie (en 'moeder') Laurens.

In Rotterdam zijn negentien corporaties actief, waarvan Vestia (circa 89.000 verhuureenheden), Woonstad (circa 54.000 verhuureenheden), Havensteder (ca. 50.000 verhuureenheden) en Woonbron (circa 40.000 verhuureenheden) de grootste zijn. Daarnaast zijn er diverse kleine corporaties actief in Rotterdam, welke in relatie tot bovenstaande corporaties een klein woningbezit hebben. Hierbij richten Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR), WoonCompas en Laurens Wonen zich specifiek op de huisvesting van ouderen en mensen met een zorgvraag.

Bij Laurens Wonen werkt in totaal 30 fte. De leiding van de corporatie berust bij een tweehoofdige Raad van Bestuur. In de dagelijkse praktijk is een directeur verantwoordelijk voor de corporatie en het vastgoed van Laurens. Het bestuur en de raad van toezicht¹ maken onderdeel uit van een personele unie met zorgorganisatie Laurens. Het interne toezicht bestaat gedurende de visitatieperiode uit zes leden en een externe toehoorder namens de Raad van Toezicht van zorgorganisatie Laurens. Binnen de Raad van Toezicht heeft een lid op voordracht van de huurders zitting.

1.2 Werkgebied Laurens Wonen

Laurens Wonen is werkzaam in de gemeenten Rotterdam en Barendrecht. Dit werkgebied kenmerkt zich door stedelijke omgeving. Rotterdam is één van de grootste steden in Nederland met een grote diversiteit aan bewoners en kent daarbij grote uitdagingen en opgaven. Bijna driekwart van de Rotterdamse huishoudens woont in een huurwoning. Met name het zorgen voor voldoende beschikbaarheid in het (middel)dure segment is een opgave. In de middelgrote gemeente Barendrecht bedraagt het aandeel sociale huurwoningen ongeveer een derde van het totaal.

Het Centraal Fonds deelde deze corporatie voorheen in de categorie 2 in, dat wil zeggen: corporaties die zich richten op ouderenhuisvesting. De referentiegroep waarmee Laurens Wonen door het Centraal Fonds werd vergeleken bestaat uit de 21 corporaties uit deze categorie.

¹ De raad van toezicht is onderdeel van de personele unie tot de start van de 'knip' vanaf 1 januari 2016, conform rooster van aftreden.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Laurens Wonen in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Laurens Wonen eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

De gemeente Rotterdam heeft in haar collegewerkprogramma voor de periode 2010-2014 haar ambitie ten aanzien van Rotterdam als 'woonstad' uitgesproken.

Het collegewerkprogramma bouwt met dat hoofdstuk voort op de Woonvisie 2003-2017, den Stadsvisie 2007-2030 en de Geactualiseerde Woonvisie 2007-2010. Om van Rotterdam daadwerkelijk een aantrekkelijker woonstad te maken, zijn concrete en praktische inspanningen en instrumenten nodig. Die staan in het Uitvoeringsprogramma Woonvisie 2010-2014² (hierna: uitvoeringsprogramma) beschreven. De gemeente Rotterdam heeft in het uitvoeringsprogramma de centrale ambitie uitgesproken om een stad te zijn met een prettig woon- en leefklimaat, waar mensen een wooncarrière kunnen maken.

Laurens Wonen richt zich specifiek op ouderen en mensen met een zorgvraag.

Laurens (Wonen) stelt mensen in staat om zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk te leven als zij ouder worden, herstellen van een ziekte of leven met een blijvende beperking.

De in het uitvoeringsprogramma opgenomen afspraken die in relatie staan tot dit thema zijn onderstaand toegelicht.

De gemeente heeft in het uitvoeringsprogramma uitgesproken om mensen zoveel mogelijk zelfstandig te laten wonen en alleen in bijzondere gevallen te huisvesten in speciale instellingen en woonvoorzieningen. Hierbij geldt dat in samenwerking met betrokken partijen wordt onderzocht waar er behoefte is aan huisvestingsplekken en er gezorgd wordt voor een evenwichtige verdeling van de opvang. Voor mensen die zelfstandig wonen, maar toch ambulante zorg nodig hebben, wordt een vastgesteld aantal woningen gereserveerd.

De opgaven op het gebied van de doelgroep 'ouderen' en mensen met een beperking betreffen de volgende:

- Ontwikkeling van (16) woonservicegebieden. Dit zijn wijken of buurten waarin ouderen en mensen met een beperking zo zelfstandig mogelijk en met behoud van eigen regie kunnen wonen en waarin sprake is van een samenhangend aanbod op het terrein van wonen, welzijn en zorg.

² Niet door de corporatie aangeleverd, wel door de commissie geraadpleegd.

- Vraaggerichte nieuwbouw. Bij nieuwbouw in de woonservicegebieden zal rekening worden gehouden met de realisatie van seniorenwoningen. Bij nieuwbouw van voor ouderen geschikte dan wel bestemde woningen (inclusief woonzorgwoningen) worden de ontwikkelende partijen gestimuleerd de woonmilieu- en leefstijlbenadering toe te passen.
- Verbeteren van de toegankelijkheid van woningen (bij opplussen). Hiertoe worden op gebiedsniveau per woonservicegebied afspraken gemaakt. Centraal uitgangspunt is dat het vooral om gelijkvloerse woningen (met name appartementen) binnen de bestaande voorraad gaat.

Landelijk Energieconvenant

De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken, om 20 procent te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018. Met het Convenant Energiebesparing Huursector beogen onder meer Aedes en de Woonbond in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouw gebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatie gebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

De prestaties, zoals door Laurens Wonen geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,4	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	9,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,4. Dit oordeel is gebaseerd op een voldoende oordeel voor (des)investeren in vastgoed, ruimvoldoende oordelen voor het huisvesten van de primaire en bijzondere doelgroepen, een goede beoordeling voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer en zeer goede beoordeling voor de kwaliteit van wijken en buurten.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Laurens Wonen levert een, in omvang, bescheiden bijdrage aan de huisvesting van de primaire doelgroep binnen de stad Rotterdam. De woningen die zij beschikbaar stelt voor met name de oudere huurders zijn passend voor de doelgroep. Het aantal woningen is gedurende de visitatieperiode stabiel gebleven. Laurens Wonen voldoet aan de normen voor passend toewijzen (gemiddeld ca. 95 procent). Laurens Wonen biedt haar woningen via de kanalen van het regionale aanbodmodel aan en voorziet het aanbod van het label '55+' en van passendheidseisen (huishoudgrootte en inkomenseisen) om haar specifieke leeftijdsdoelgroep (ouderen) te bereiken. Op het gebied van betaalbaarheid houdt Laurens Wonen rekening met de draagkracht van haar huurders. De corporatie maakt in de regel maximaal gebruik van de wettelijke ruimte om huurprijzen te verhogen.³ De corporatie hanteert een streefhuur van gemiddeld 85 procent van de maximaal redelijke huur; per complex bekijkt de corporatie of woningen goed verhuurbaar blijven. Waar nodig past Laurens Wonen per complex de huren aan (neerwaartse harmonisatie is daarbij mogelijk, zie bijlage 5). De commissie waardeert dit met een ruim voldoende.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Naast de primaire focus op de huisvesting van senioren, is Laurens Wonen ook actief op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen. De commissie ziet daarbij dat de corporatie niet alleen doelgroepen huisvest die dicht tegen ouderen met een zorgvraag aanliggen, maar ook woningen beschikbaar stelt voor onder meer studenten, tienermoeders en mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH). Laurens Wonen heeft

³ De jaarlijkse huurverhoging was in 2011 en 2012 gelijk aan de inflatie. In 2013 was deze inkomensafhankelijk. In 2014 was de huurverhoging 2,34 procent met een lagere verhoging voor enkele complexen.

de naam van het complex Simeon en Anna zelfs omgedoopt tot 'Samen en Anders', omdat de corporatie daar verschillende doelgroepen met elkaar combineert. De commissie ziet dat Laurens Wonen hier experimenteert met nieuwe woonconcepten en daarbij uitgaat van een mate van wederkerigheid. Jongere bewoners kunnen tegen een relatief lage prijs woonruimte huren en helpen in ruil daarvoor hun medebewoners, bijvoorbeeld door te zorgen voor ontmoeting of door te koken.

De commissie waardeert de bijzondere prestaties die Laurens Wonen op dit gebied levert met een ruim voldoende. De commissie constateert daarbij ook dat de invulling die Laurens Wonen hier nu aan geeft, pragmatisch is ingestoken. Er is zeker behoefte aan deze woonconcepten, toch wordt er niet heel expliciet een verband gelegd met de opgaven. Bij het concept 'Samen en Anders' experimenteert de corporatie en verkent door middel van 'concept-testen' de mogelijkheden samen met partners. Deze samenwerking met partners (zoals De Afrikaanderwijk Coöperatie) is een waarborg dat Laurens Wonen de goede dingen doet, en niet solistisch eigen hobby's najaagt.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Bij de kwaliteit van woningen en woningbeheer beoordeelt de commissie de woningkwaliteit, de kwaliteit van dienstverlening en de prestaties op het gebied van duurzaamheid.

De kwaliteit van de woningen is toereikend; enkele complexen zijn minder goed geïsoleerd dan andere. Dat blijkt ook uit de energielabels van complexen: circa 65 procent van de woningen kent een 'groen' (ABC) label, de overige woningen zijn minder duurzaam. Laurens Wonen heeft onderzocht of er nog aanvullende isolerende voorzieningen kunnen worden gerealiseerd in de twee complexen die niet 'groen' scoren. Deze technische voorzieningen zijn er wel, maar de investering weegt volgens de corporatie niet op tegen de (beperkte) energiebesparing. Laurens Wonen heeft hier daarom van afgezien.

De kwaliteit van de woningen sluit goed aan bij behoeften van huurders. Laurens Wonen heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in de voorzieningen in het kader van brandveiligheid. Ook heeft Laurens Wonen onder meer op diverse plaatsen scootmobielruimtes gerealiseerd.

Het goede oordeel voor dit prestatieveld is vooral gebaseerd op de kwaliteit van dienstverlening. Mede met het oog op de hoge leeftijd heeft de doelgroep van Laurens Wonen (gemiddeld 74,9 jaar) veel persoonlijke aandacht nodig. Laurens Wonen biedt deze aandacht, bijvoorbeeld in de vorm van persoonlijke bezichtigingen, het helpen met reageren op woningen en het helpen met brieven schrijven. Medewerkers zijn zeer betrokken en dienstverlenend; daarin gaan zij verder dan van een reguliere corporatie mag worden verwacht. Dat is een bijzondere prestatie in het licht van het grote aantal verhuizingen, en daardoor dus ook de werklust, bij Laurens Wonen. Het aantal mutaties lag in de afgelopen jaren ruim hoger dan bij 'reguliere' woningcorporaties. In het verlengde van de betrokkenheid heeft Laurens Wonen de klantgerichtheid hoog in het vaandel. Jaarlijks wordt de klanttevredenheid onderzocht en behaalt Laurens Wonen het KWH-label met goede beoordelingen. Ook de inzet van woonconsulenten en huismeesters zorgen ervoor dat de dienstverlening van Laurens Wonen goed te noemen is.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0.

Gedurende de visitatieperiode is het bezit van Laurens Wonen stabiel gebleken. Dat betekent dat er geen woningen zijn gesloopt, verkocht of gebouwd. In plaats daarvan is Laurens Wonen, mede met het oog op het scheiden van wonen en zorg, meer een 'transformatiespecialist' van woon-zorgcomplexen geworden. Sinds 2008 heeft de corporatie een inhaalslag gepleegd om het gebied van onderhoud. Hierdoor is onder meer een sprong in energieprestaties gerealiseerd.

Laurens Wonen is niet alleen een toegelaten instelling, maar treedt tevens op als dienstverlener voor het vastgoed van Laurens. De corporatie heeft hier geen investeringen voor hoeven doen. Wel hebben medewerkers van Laurens Wonen bijgedragen aan de ontwikkeling en realisatie van diverse projecten, zoals het Revalidatiehotel en Stadzicht (zie bijlage 5).

De ontwikkeling van het project Veldstraat is niet zonder slag of stoot gegaan. Met de grote complexen die Laurens Wonen bezit, zijn er veelal ook grote (des)investeringen benodigd. Externe toezichthouders zijn hier zeer alert op. Het project Veldstraat zorgde ervoor dat de corporatie een pas op de plaats moest maken om toezichthouders te overtuigen dat dit een investering was die de organisatie kon dragen⁴.

De commissie concludeert dat Laurens Wonen heeft gedaan wat binnen haar mogelijkheden lag en waardeert dat met een voldoende.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 9,0.

Onderdeel van het beleid is het programma 'langer thuis', waarbij Laurens Wonen huurders helpt om langer zelfstandig thuis te wonen. In lijn met de hiervoor genoemde persoonlijke dienstverlening aan de huurders van de corporatie heeft de commissie kunnen vaststellen dat de aandacht voor de directe leefomgeving in de complexen zeer groot is. Vaak gaat dat over kleine zaken die niet zo opvallend zijn, maar voor de doelgroep van de corporatie van groot belang voor hun leefbaarheid en betrokkenheid bij het complex. In dat kader zorgt de corporatie bijvoorbeeld ervoor dat alle plinten zijn voorzien van goede voorzieningen, zoals een restaurant of een kapper. Onder meer aan de hand van het initiatief van de buurt pas stimuleert Laurens Wonen het zelf organiserend vermogen van bewoners. Zo worden burens gestimuleerd om elkaar op te zoeken en te helpen om vereenzaming tegen te gaan. Er worden buurttafels georganiseerd om te spreken over de behoeften van huurders en hoe deze ingevuld kunnen worden. De corporatie heeft veel aandacht voor de mens (bijvoorbeeld het tegengaan van vereenzaming) en wil door middel van het realiseren van voorzieningen in haar wooncomplexen, en een faciliterende rol, het woongenot en het welzijn van huurders, en andere wijkbewoners, vergroten.

⁴ Inmiddels (2015) is overeenstemming bereikt met de toezichthouders en is borging verkregen.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Laurens Wonen heeft haar ambities vastgelegd in het ondernemingsplan Laurens Wonen 2010–2013. De visie van Laurens Wonen past binnen de strategische visie die is opgesteld voor het totale Laurens concern. De visie van Laurens Wonen luidt als volgt:

"Laurens (Wonen) stelt mensen in staat om zo zelfstandig en betekenisvol mogelijk te leven als zij ouder worden, herstellen van een ziekte of leven met een blijvende beperking. Laurens (Wonen) doet dit met een menselijke maat in een onderlinge samenhang van vakbekwame en betrokken zorg, stimulerende welzijnsdiensten en passende woonvoorzieningen en services."

Dit betekent dat Laurens ouderen in de stadsregio Rotterdam helpt om zo prettig mogelijk oud te worden met behoud van de eigen levenssfeer. De bijdrage van Laurens Wonen bestaat uit het bieden en organiseren van kwalitatief goede woonvoorzieningen, waarbij het uitgangspunt is, dat er zo goed mogelijk gebruik gemaakt wordt van de eigen mogelijkheden van de klanten en dat klanten zelf zo veel als mogelijk de regie behouden over het eigen leven.

Hierbij is de volgende missie geformuleerd:

"Laurens Wonen wil samen met Laurens een duurzaam, integraal aanbod aan wonen, zorg en diensten leveren aan ouderen in de stadsregio Rotterdam, wat erkend wordt als passend bij hun behoeften. Daarbij wil zij de samenwerking met zorgorganisatie Laurens zodanig vormgeven, dat er voor de klanten van deze organisaties een totaalbeeld ontstaat."

Om hier invulling aan te geven heeft Laurens een aantal doelstellingen geformuleerd, gericht op de eigen organisatie en gericht op klanten. Interne doelstellingen betroffen onder meer het zorgen dat Laurens een afgewogen projectontwikkelingsportefeuille heeft en het organiseren van activiteiten die ook openstaan voor de buurt.

De doelstellingen gericht op klanten bevatten onder meer het mogelijk maken van een woonsituatie voor mensen met allerlei soorten zorg en ervoor zorgen dat huurders er kunnen blijven wonen, ook als hun zorgbehoefte uitbreidt. Laurens Wonen levert woondiensten aan al dan niet hulpbehoevende ouderen. In samenwerking met zorgorganisatie Laurens bevordert Laurens Wonen de leefbaarheid en sociale relaties. Daarnaast besteedt de corporatie veel aandacht aan bewonersparticipatie. Andere doelstellingen zijn gericht op de dienstverlening van Laurens Wonen, het bieden van een duurzaam woningaanbod en het op peilen houden van de verhuurbaarheid door aan te blijven sluiten op de veranderende marktvrage.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 7,0.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Laurens Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie beoordeelt de ambities van Laurens Wonen met een ruim voldoende.

De commissie constateert dat vooral leefbaarheid en dienstverlening stevig zijn verankerd in de ambities van de corporatie. De commissie ziet een pluspunt in de wijze waarop Laurens Wonen aansluit bij relevante signalen uit de omgeving. Laurens Wonen heeft oog voor maatschappelijke ontwikkelingen: dreigende vereenzaming, nadruk op meer zelfredzaamheid ook voor kwetsbare ouderen en de noodzaak van het ontwikkelen van meer informele en op wederkerigheid gebaseerde (mantel)zorg door het wegvallen institutionele zorg. Kortom: het opvangen van de effecten van de participatiesamenleving.

Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,3.

Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	7,0	25%
Gemiddelde score	7,3	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Laurens Wonen. Belanghebbenden 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. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal acht face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Laurens Wonen. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de Raad van Bestuur, de directeur, het managementteam en een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht (RvT), hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Laurens Wonen

Als maatschappelijke organisatie heeft Laurens Wonen diverse belanghebbenden. Tijdens de visitatie heeft de commissie gesproken met verscheidene van hen. Met deze partijen heeft Laurens Wonen regelmatig contact of is er sprake van een samenwerkingsverband. Tijdens de visitatie heeft de commissie gesproken met:

1. Vertegenwoordigers van de Overkoepelende Huurderscommissie (OHC) Laurens Wonen en van diverse bewonerscommissies;
2. Programmamanagers van de gemeente Rotterdam en wethouder van de gemeente Barendrecht;
3. Locatiemanagers van Laurens Zorg;
4. Collega-corporaties WoonCompas en SOR, en de Maaskoepel de overkoepelende organisatie van woningcorporaties in de stadsregio Rotterdam.

Huurdersorganisatie

De huurders van Laurens Wonen worden officieel vertegenwoordigd door de Overkoepelende HuurdersCommissie Laurens Wonen (OHC). De OHC heeft jaarlijks minimaal vier formele overlegmomenten met Laurens Wonen. Elk formeel overleg wordt voorafgegaan door een voorbereidingsbijeenkomst, waar ook medewerkers van Laurens Wonen bij aansluiten.

Laurens Wonen kent diverse bewonerscommissies, die specifieke wooncomplexen vertegenwoordigen en diverse activiteiten organiseren. Gezien de hoge gemiddelde leeftijd van bewoners heeft de corporatie enkele bewonerscommissies ook opengesteld voor niet-bewoners die wel een grote mate van binding hebben met het complex (bijvoorbeeld kinderen van bewoners).

Gemeenten

Laurens Wonen is actief in de gemeente Rotterdam en kent een complex in Barendrecht. De corporatie heeft geen prestatieafspraken gesloten op gemeentelijk niveau, wel is er via de programmamanager goed contact met de gemeente Rotterdam. Ook vinden er gesprekken plaats met wethouder en ambtenaren van de gemeente Barendrecht.

Laurens Wonen is voor beide gemeenten een nichespeler, maar wordt ondanks haar beperkte omvang gewaardeerd om haar prestaties en visie op het langer thuis wonen en huisvesting van ouderen met een (lichte of zwaardere) zorgvraag.

Zorg- en Welzijnspartijen

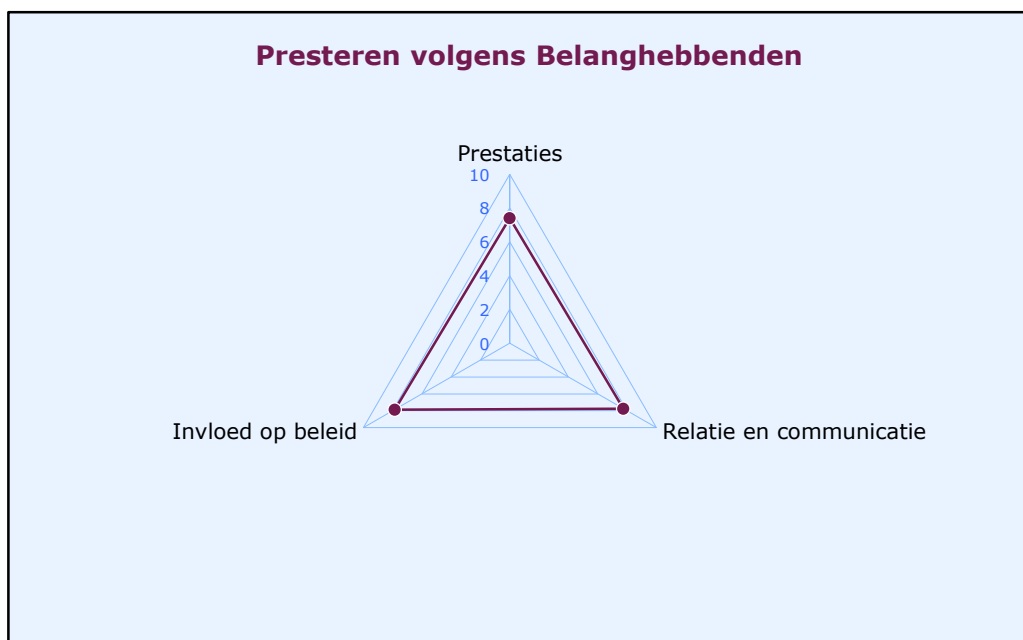
Laurens Wonen werkt samen met verschillende zorg- en welzijnspartijen bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen en aanvullende dienstverlening voor bewoners.

De belangrijkste samenwerkingspartner is moederorganisatie Laurens. Laurens Wonen verzorgt voor haar moeder ook de vastgoeddienstverlening.

Overige partijen

De commissie heeft naast de huurders, gemeenten en zorgorganisatie ook contact met collega-corporaties SOR en WoonCompas en de Maaskoepel. Deze partijen zien in Laurens Wonen een collega in de niche van ouderenhuisvesting, die haar redelijke deel van de opgave heeft gerealiseerd. Wel constateren de overige ouderenhuisvesters, dat zij hun eigen organisatie anders hebben gepositioneerd ten opzichte van de zorg en dat zij soms moeten zoeken of zij schakelen met Laurens of Laurens Wonen.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,4	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,8		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,6		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,2		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,1		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,5		
Relatie en communicatie		7,8	25%
Invloed op beleid		7,9	25%
Gemiddelde score		7,6	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,9		7,7	7,8
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5	7,5	7,7	7,6
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,5		6,9	7,2
4. (Des)investeringen in vastgoed		7,5	6,8	7,1
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,3	7,0	7,3	7,5
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	8,1	8,5	6,6	7,8
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,8	8,0	7,8	7,9

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden hebben tijdens de gesprekken verbeterpunten voor de corporatie aangedragen.

Continueer de verbeterde profilering van Laurens Wonen en versterk deze

Belanghebbenden zien dat Laurens Wonen de laatste jaren een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt. De corporatie is als zelfstandige corporatie beter zichtbaar geworden. Zij vragen de corporatie de ingezette lijn voort te zetten en daarbij nadrukkelijker te laten zien waar Laurens Wonen goed in is. De corporatie heeft nooit 'gekke dingen' gedaan en zich op haar kerntaken geconcentreerd. Belanghebbenden adviseren Laurens Wonen om dat zeker vast te houden.

Momenteel staat Laurens Wonen nog wat teveel in de schaduw van Laurens. De corporatie kan als dienstverlener en deskundige een grotere rol spelen voor de zorgorganisatie. Ook kan de corporatie op haar specifieke terrein van de huisvesting van kwetsbare ouderen nog nadrukkelijker naar voren treden in haar werkgebied. Daarbij staan de collega-corporaties open voor meer onderlinge samenwerking. De gemeente Barendrecht heeft de verwachting dat Laurens Wonen in haar gemeente gaat investeren en ziet dit graag gerealiseerd worden.

Belanghebbenden zien grofweg drie 'groepen' ouderen: zelfstandig wonenden zonder zorgbehoefte, met een beperkte zorgbehoefte of met een zware zorgbehoefte. De focus van Laurens Wonen ligt vooral op kwetsbare ouderen met een zware zorgbehoefte. Belanghebbenden vrezen dat de middelste groep het in de nabije toekomst moeilijker gaat krijgen. Dit zijn ouderen die geen zware zorg behoeven, maar wel graag een veilige woonomgeving hebben. Zij denken dat Laurens Wonen hier een grote rol kan spelen, als zij zich meer op deze doelgroep gaat richten. Niet alle ouderen zijn volgens belanghebbenden hulpbehoevend; denk daarbij aan andere (vernieuwende) concepten, die aansluiten bij de mogelijkheden van ouderen.

Zorg voor maatwerk

Bewoners waarderen de persoonlijke benadering van Laurens Wonen en vragen de corporatie om dat vooral vast te houden. Met een kwetsbare doelgroep en een wat ouder bezit is het voor de toekomst noodzakelijk om te (blijven) investeren om te voldoen aan de veranderende wensen en eisen van bewoners, in voorzieningen in de plinten en in de brandveiligheid van de grotere complexen.

In sommige complexen mogen bewoners mede bepalen welke nieuwe bewoners in het complex komen wonen. Ook andere bewonerscommissies zien de voordelen van bewonersselectie en zouden hier graag gebruik van maken.

Huurders geven aan dat zij op een aantal onderdelen meer aandacht en alertheid van Laurens Wonen verwachten. Dat betreft onder meer:

- Het beter plannen van (onderhouds)werkzaamheden en het beter informeren van huurders hierover;
- Het zorgen voor meer en eenduidiger toezicht (door een opzichter) bij onderhoud en woningmutatie. Huurders constateren nu dat verschillende medewerkers het beleid verschillend interpreteren en uitvoeren;
- Het zorgen voor meer aandacht voor de administratie. Het duurt lang voordat financiële vragen worden beantwoord en voordat bekend wordt gemaakt wat de werkelijke servicekosten zijn.

Wees minder lief en meer daadkrachtig

Huurders vinden medewerkers van Laurens Wonen 'erg lief'. Medewerkers geven aan dat zij het erg druk hebben, waardoor er soms werkzaamheden bij inschieten. Huurders krijgen wel antwoord op vragen, maar vaak pas nadat zo hier een herinnering over sturen. Als er iets niet goed gaat, dan biedt de corporatie uitgebreid excuses aan en wordt het gerepareerd. Huurders zouden echter liever zien dat Laurens Wonen wat daadkrachtiger optreedt en voorkomt dat dingen niet of niet goed gebeuren in plaats van deze achteraf te herstellen. De boodschap is: 'los het op'.

Houd aandacht voor duurzaamheid

Belanghebbenden zien dat het voor Laurens Wonen, gezien haar doelgroep, lastig is om duurzaamheidsinvesteringen door te rekenen in de huur voor bewoners. De horizon van huurders is relatief kort. Toch adviseren belanghebbenden om niet om die reden af te zien van verdere energetische maatregelen (en deze eventueel te verrekenen in de huurprijs).

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie, en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Laurens Wonen een 7,6 op het Presteren volgens Belanghebbenden; alle prestatievelden worden (ruim) voldoende tot (zeer) goed beoordeeld.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel. Uit de tabel 'detailbeoordelingen belanghebbenden' blijkt dat belanghebbenden inderdaad niet alle prestatievelden hebben kunnen scoren.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8.

Huurders en collega-corporaties hebben dit prestatieveld beoordeeld met ruim voldoende en goede beoordelingen. Belanghebbenden vinden betaalbaarheid van beschikbare woningen belangrijk. Zij zien dat Laurens Wonen de betaalbaarheid goed bewaakt en zo nodig neerwaartse huurharmonisatie toepast. De corporatie wijst volgens belanghebbenden passend toe en doet daarbij haar best om ouderen zo goed mogelijk te bedienen, rekening houdend met passendheidseisen.

Overige belanghebbenden (gemeenten en zorgorganisatie) hebben geen zicht op dit prestatieveld en hebben om die reden geen cijfermatig oordeel gegeven.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,6.

De oordelen voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen variëren van voldoende tot zeer goed. Deze grote spreiding is met name te vinden binnen de vertegenwoordigers van de gemeenten. De gemeente Rotterdam en overige belanghebbenden zien en waarderen de prestaties van Laurens Wonen op het gebied van huisvesting van ouderen met een zorgvraag en andere bijzondere doelgroepen, zoals mensen met niet-aangeboren hersenletsel of tienermoeders. Laurens Wonen tracht verschillende doelgroepen met uiteenlopende leefstijlen in hetzelfde complex te laten wonen. Enkele belanghebbenden, waaronder de gemeente Barendrecht, waarderen de prestaties op dit onderdeel als voldoende. Zij zien de combinatie van kwetsbare doelgroepen als een pragmatische aanpak om leegstand te voorkomen, maar vinden dat Laurens Wonen dit beter niet zou moeten doen. Deze belanghebbenden betwijfelen of de verschillende doelgroepen elkaar daadwerkelijk zullen en kunnen ondersteunen.

Andere belanghebbenden waarderen het dat Laurens Wonen risico neemt en nieuwe concepten durft te onderzoeken. De corporatie richt zich daarbij niet alleen op het vastgoed, maar biedt ook inhoudelijke ondersteuning via de woonconsulenten. Laurens Wonen zoekt op een creatieve manier naar nieuwe combinaties van veiligheid en vrijheid (beschermd en zelfstandig wonen) voor huurders. Dit leidt tot (zeer) goede oordelen.

Huurders hebben wisselende ervaringen met 'andere doelgroepen' in hun complex. Het maakt voor hen verschil of er altijd al sprake was van een gemengde doelgroep in het wooncomplex, of dat het een recente ontwikkeling is. Laurens Wonen gaat met verschillende complexen verschillend om. Zo kunnen bewoners soms wel en soms niet zelf medebewoners selecteren en is er wel of juist geen dienstverlening in de 'plint'. Hierdoor kijken huurders verschillend tegen bijzondere doelgroepen aan en vinden zij het belangrijk dat er goed met de OHC wordt gesproken en dat elk complex goed is vertegenwoordigd in de OHC. De huurdersvertegenwoordigers die niet in een gemengd complex wonen, kunnen dit prestatieveld niet beoordelen. Ondanks de aandachtspunten die huurders zien en benoemen, zijn de gegeven oordelen ruim voldoende tot goed. Dit heeft vooral te maken met de goede zorgen van Laurens Wonen medewerkers, zoals casemanagers.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2.

De vertegenwoordigers van de gemeenten kunnen dit onderdeel niet beoordelen. De andere belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met (ruim) voldoende en goede scores. Dit betreft een middeling tussen oordelen over het onderhoud, de energetische maatregelen en de dienstverlening. De kwaliteit van woningen en de duurzaamheid wordt door de belanghebbenden (ruim) voldoende beoordeeld. Wat Laurens Wonen op dit vlak heeft gedaan, is volgens collega-corporaties kwalitatief goed maar kwantitatief beperkt. De zorgorganisatie is van mening dat er lang is gewacht met het aanpassen van woningen, al is de brandveiligheid goed en actief aangepakt. De zorgorganisatie merkt wel dat er de laatste tijd meer financiële ruimte is dan aan het begin van de visitatieperiode en dat dit de investeringen in woningkwaliteit en onderhoud ten goede komt. Huurders van met name de oudere complexen geven aan dat de isolatie van de woningen nog wel eens te wensen over laat.

Op het gebied van dienstverlening zien belanghebbenden dat Laurens Wonen meer doet dan dat minimaal noodzakelijk is. Zij zien dat Laurens Wonen niet alleen mensen helpt om (langer) zelfstandig te wonen; de corporatie werkt tevens actief aan het voorkomen van gevoel van eenzaamheid. De zorgorganisatie waardeert de samenwerkende houding van Laurens Wonen als goed, en ziet dit als een spel van 'geven en nemen' dat beide organisaties goed beheersen. Ook huurders zijn zeer te spreken over de dienstverlening van Laurens Wonen en ervaren dat dit verder gaat dan wat zij bij andere corporaties hebben ervaren.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,1.

Huurders vinden het moeilijk het (des)investeren in vastgoed te beoordelen. Zij hebben hier geen (goed) zicht op. Collega-corporaties waarderen dit onderdeel met een voldoende. Zij zien dat Laurens Wonen heeft gedaan wat mogelijk was. Tegelijkertijd zien zij dat dit niet veel is geweest en zouden ze wensen dat Laurens Wonen een grotere bijdrage had kunnen leveren.

Vanuit de zorgorganisatie en gemeente Rotterdam volgt een ruim voldoende tot goed oordeel. De zorgorganisatie heeft gemerkt dat de ontwikkelingen rondom het nieuwbouwproject Veldstraat stroperig zijn geweest. Zij hebben de indruk dat de corporatie zich maximaal heeft ingespannen om dit project te mogen realiseren. De gemeente Rotterdam waardeert de gemoedelijke en constructieve houding van Laurens Wonen. Zij zien de corporatie als reëel en collegiaal. De gemeente Barendrecht heeft geen cijfermatig oordeel kunnen geven, wel ziet deze gemeente de corporatie als een betrouwbare partner met visie. Voor de komende periode verwacht de gemeente Barendrecht dat Laurens Wonen niet alleen blijft meedenken; realiseren van projecten is dan gewenst.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5.

Belanghebbenden waarderen de kwaliteit van buurten met ruim voldoende tot zeer goede beoordelingen. De gemeenten en collega-corporaties zien daarbij dat Laurens Wonen zich in mindere mate op de wijk richt en meer op de leefbaarheid in en direct om haar eigen complexen. Dat is ook conform de afspraken die gemeente en corporaties hebben gemaakt. Het project 'Samen en Anders' (complex Simeon en Anna) straalt volgens hen uit dat de omgeving welkom is. De openstelling van het restaurant voor niet-bewoners draagt daar aan bij.

De zorgorganisatie waardeert het dat Laurens Wonen goed de aansluiting heeft gezocht bij Laurens om zaken te ontwikkelen voor de wijk. Gezamenlijk hebben zij daarbij ingezet op gezondheid: gezonde relaties, gezond eten en gezond bewegen. Zij zien dat dit een bredere uitwerking heeft gehad op de wijk. Het aanpassen van de reglementen, waardoor ook familieleden zitting kunnen nemen in bewonerscommissies, vinden zij goed. Dit heeft geleid tot meer levendigheid en meer activiteiten voor bewoners.

Huurders zijn zeer te spreken over de prestaties van Laurens Wonen op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten. Zij waarderen de faciliteiten rondom de wooncomplexen die Laurens Wonen biedt, zoals dichtbij gelegen winkelcentra, groene omgeving, recreatiemogelijkheden en soos-activiteiten. Ook zien zij dat Laurens Wonen stimuleert dat burens elkaar helpen en dat vinden zij erg prettig. De corporatie heeft veel aandacht voor de menselijke kant van het wonen. Huurders beoordelen dat (zeer) goed.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,8.

De oordelen variëren van voldoende tot (zeer) goed. De huurdersvertegenwoordigers vinden de relatie en communicatie met Laurens Wonen 'gewoon goed'. De OHC is tevreden over de relatie met de corporatie: Laurens Wonen is open en informeert de OHC doorgaans goed. De laatste tijd bemerkt de OHC dat er teveel zaken in te korte tijd in het overleg moeten worden besproken; dat lukt niet altijd.

Volgens de gemeenten springt de communicatie van Laurens Wonen er uit. De corporatie zoekt de verbinding met de gemeente en is collegiaal, zonder dat het 'te dichtbij' komt. Hoewel de corporatie niet op alle onderdelen vooraf transparantie biedt, is er altijd de bereidheid om zaken toe te lichten. Zij waarderen de constructieve relatie met Laurens Wonen, omdat de corporatie zeer betrokken is en meedenkt.

De locatiemanagers van zorgorganisatie zijn het meest kritisch over de relatie en wijze van communicatie met Laurens Wonen. De onderlinge relatie is goed en is gedurende de visitatieperiode verder geprofessionaliseerd, zodat beide partijen beter bekend zijn met hun eigen verantwoordelijkheden. Zij beoordelen de corporatie vanuit hun positie als 'huurder' minder goed dan vanuit hun positie als 'collega'. De relatie is goed en partijen kunnen elkaar goed aanpreken. Wel constateren zij dat Laurens Wonen, net als andere onderdelen van Laurens, meer transparantie kan bieden over bijvoorbeeld de servicekosten.

Collega-corporaties geven aan dat zij soms Laurens Wonen en Laurens met elkaar verwarren. Zij moeten daar voor zichzelf scherp op zijn. Het opzeggen van huurcontracten door Laurens is lastig geweest en heeft tot discussie geleid. Laurens Wonen heeft voor de afwikkeling gezorgd en dat passend gedaan. Collega-corporaties merken op dat verschil is tussen de communicatie op management niveau en op operationeel niveau. Zij geven aan dat zij soms de verbinding hiertussen missen, met als voorbeeld het vragen een forse investering te doen in brandveiligheid (operationeel, Laurens Wonen) gevolgd door het opzeggen van het huurcontract (bestuur, Laurens).

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,9.

De gemeente en zorgorganisatie beoordelen dit prestatieveld met een goede beoordeling. Laurens Wonen en Laurens werken intensief met elkaar samen en delen veel met elkaar, waardoor het beleid goed op elkaar is afgestemd. Ook de gemeente is van mening dat Laurens Wonen in haar beleid in voldoende mate rekening houdt met de wensen van de gemeente.

De huurdersvertegenwoordigers beoordelen de mate van invloed wisselend, variërend van een voldoende tot een zeer goede beoordeling. Doorgaans houdt de corporatie goed rekening met de belangen van huurders en stemt zij haar beleid goed af.

De laatste tijd merken huurdersvertegenwoordigers dat zij vooraf niet altijd voldoende informatie ontvangen of te weinig tijd krijgen om zaken te kunnen beoordelen. Dit is onder meer ingegeven door de vele ontwikkelingen, zoals de nieuwe Woningwet (1 juli 2015) en het bod aan de gemeente (voor 1 november 2015). Dit vertaalt zich in een voldoende (in plaats van goed) cijfer. Er wordt soms te snel besloten of er staan teveel punten tegelijk op de agenda. Ondanks de constructieve insteek van de corporatie, kan zij qua tempo soms nog wat meer rekening houden met de huurdersvertegenwoordiging.

Collega-corporaties zien dat Laurens Wonen de laatste periode beter zichtbaar is geworden als corporatie. Zij hebben het beeld dat langzamerhand de corporatie in beweging is gekomen en minder intern georiënteerd is.

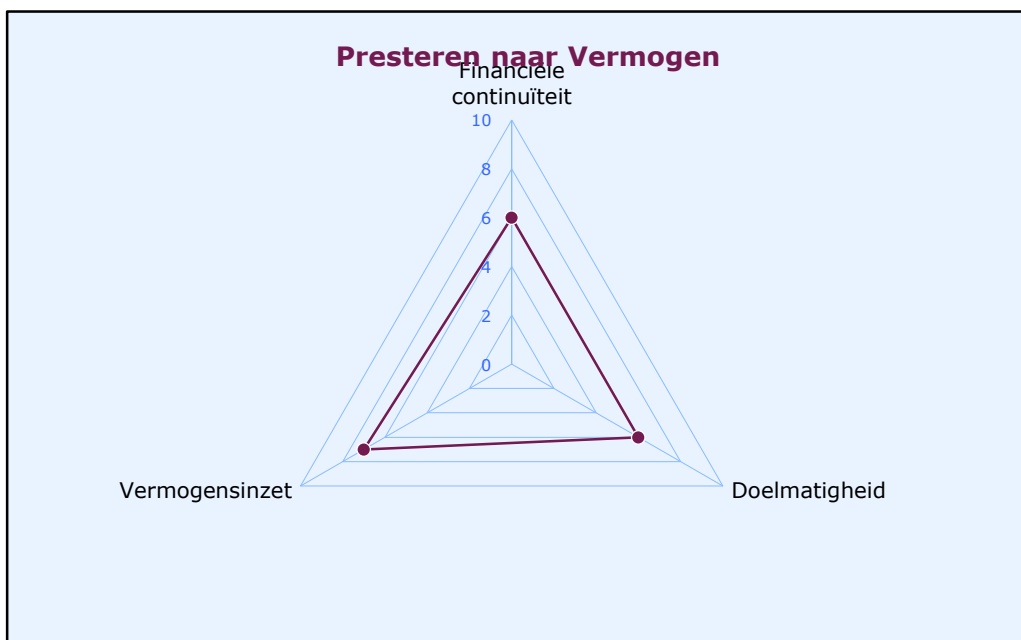
4 Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden. Er wordt gekeken of er een onderbouwde visie is op het vermogen en de inzet daarvan zonder het voortbestaan van de corporatie in gevaar te brengen.

De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		6,0	30%
Doelmatigheid		6,0	30%
Vermogensinzet		7,0	40%
Gemiddelde score		6,4	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Laurens Wonen voldoet op dit vlak aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0.

De commissie constateert dat Laurens Wonen voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. In 2010 heeft de corporatie de notitie 'financieel sturingskader' opgesteld, waarin de randvoorwaarden voor financieel beleid en de richtlijn voor toezicht hierop zijn vastgelegd. Laurens Wonen stuurt daarbij op kasstromen, op rendement van investeringen en bestaande voorraad en op de omvang van haar vermogen. Ook houdt de corporatie rekening met de financierbaarheid volgens het WSW, de eisen van het CFV als externe toezichthouder en eventuele risico's die zich voordoen. Dit kader bevat relevante normen, maar is in formele zin sinds 2010 niet geactualiseerd. In de praktijk worden in de begroting normen gehanteerd die zijn aangepast aan de actualiteit. De corporatie blijft binnen de gestelde bandbreedtes en borgt zodoende haar financiële continuïteit.

Uit de aangeleverde documenten blijkt dat er onderzoek is uitgevoerd naar de exploitatierisico's van het zorgvastgoed. De commissie heeft ook gezien dat er vragen zijn gesteld over derivatencontracten. Dit heeft niet tot interventies geleid. Het WSW heeft met Laurens Wonen gesproken over borging, maar dit heeft niet tot problemen geleid. De commissie concludeert dan ook dat Laurens Wonen haar vermogenspositie voldoende op peil houdt om de continuïteit te borgen.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Laurens Wonen voldoet op dit vlak aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe (incl. leefbaarheid)	1.110	1.183	1.366
Toename netto bedrijfslasten 2011-2013	-12,83%	-26,2%	16,2%
Aantal vhe per fte	80	129	97
Personeelskosten per fte	71.192	70.037	72.305

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2014*⁵

Aan de hand van bovenstaande tabel kan een aantal parameters in het kader van doelmatigheid worden vergeleken met de andere corporaties. Het aantal vhe per fte geeft een wat vertekend beeld, aangezien Laurens Wonen ook personeel inzet ten behoeve van de dienstverlening aan Laurens op het gebied van vastgoedbeheer. Dat zorgt ervoor dat de corporatie, ondanks de beperkte omvang van haar bezit, relatief meer personeel kent. In 2014 zijn de directe personeelskosten toegenomen als gevolg van formatie uitbreiding. Deze formatie uitbreiding wordt verklaard door de toegenomen dienstverlening voor Laurens, waar opbrengsten tegenover staan.

Laurens Wonen heeft aandacht voor de ontwikkeling van haar bedrijfslasten: Laurens Wonen wil een zo efficiënt mogelijke werkorganisatie zijn die in staat is haar doelen te bereiken. Gedurende de visitatieperiode heeft Laurens Wonen telkens efficiëntieverbetering op de agenda gehad. De corporatie tracht dit te bereiken via meer gestructureerde processen. Procedures en automatisering dragen hier aan bij. De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een voldoende.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Laurens Wonen voldoet op dit vlak aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunt:

- + het inzicht in de maatschappelijke effecten die Laurens Wonen beoogt door sturing op portfolio en transitie in de afgelopen vier jaar en de financiële offers die daarvoor worden gebracht.

⁵ De cijfers voor de (toename) netto bedrijfslasten zijn door de commissie gecorrigeerd. Er lijkt namelijk een fout te zitten in het bedrag van de *overige bedrijfsopbrengsten* in de CiP-rapportage over het verslagjaar 2013; het vermelde bedrag is onwaarschijnlijk hoog (€ 1.405 per woning per jaar). Volgens het jaarverslag zijn deze overige bedrijfsopbrengsten lager (€ 445). De commissie heeft de bedrijfslasten daarom berekend op basis van het jaarverslag 2013 van Laurens Wonen. Het komt dan uit op € 1.110 netto bedrijfslasten in 2013. De toename netto bedrijfslasten heeft de commissie vervolgens ook opnieuw berekend.

Volgens haar financieel kader stuurt Laurens Wonen op het rendement van nieuwe investeringen en het rendement van de bestaande voorraad. De corporatie onderscheidt verschillende categorieën investeringen met verschillende rendementseisen. Het investeren naar vermogen werd bij de vorige visitatie onvoldoende beoordeeld.

Gedurende de visitatieperiode is het toezicht op corporaties verstevigd en zijn financiële ratio's strakker gesteld, waardoor de ruimte om te investeren sterk verminderde en de corporatie dat ook beperkter heeft gedaan. Laurens Wonen heeft er voor gekozen om haar investeringscapaciteit grotendeels geconcentreerd te benutten voor het project Veldstraat.

Het is geen kwestie van onwil; het heeft echter ontbroken aan faciliteringsvolume. Door de ontwikkelingen in de zorg zijn ouderenhuisvesters door het WSW aangemerkt als een aparte categorie, met een verhoogd risico. Het WSW wilde een beter beeld van de strategie van Laurens en de impact van de personele unie tussen Laurens Wonen en Laurens. De door Laurens Wonen gekozen governancestructuur heeft daarmee voor vertraging gezorgd. Vanaf 2013 zijn er diverse gesprekken gevoerd met het WSW. Door omstandigheden heeft duidelijkheid lang op zich laten wachten. Het WSW heeft inmiddels de toezegging gedaan om het project Veldstraat in de beoordeling van 2015 mee te nemen in de borgingsruimte. Laurens Wonen is zodoende in staat om toch nieuwbouw te realiseren.

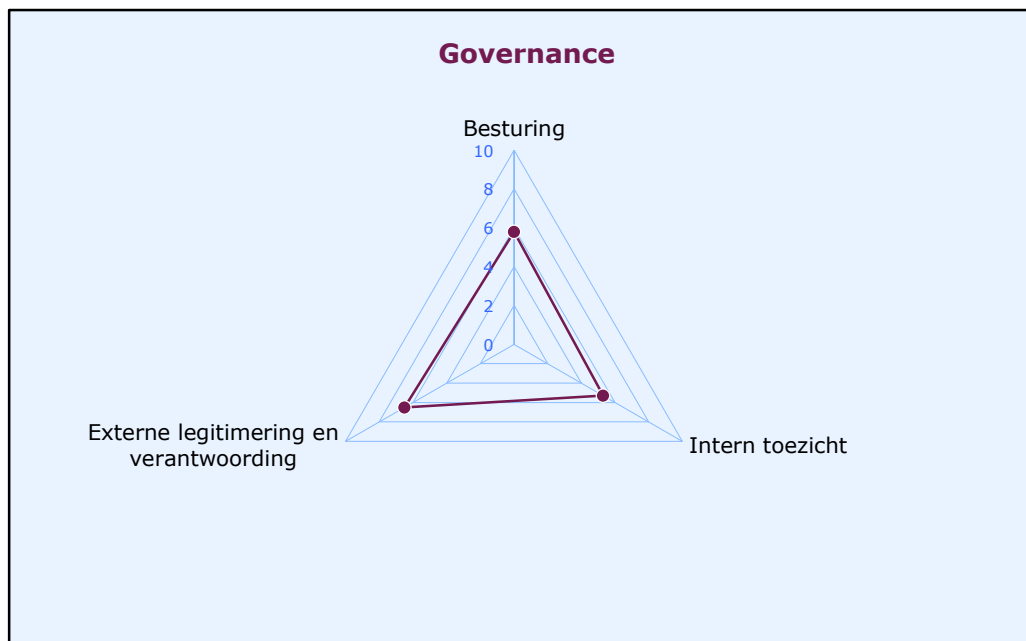
Naast de discussie rondom borgingsruimte en daarmee de mogelijkheden voor financiering, is Laurens Wonen actief geweest met verschillende projecten. Deze projecten voerde Laurens Wonen uit vanuit haar dienstverlenende rol voor Laurens.

De commissie beoordeelt de prestaties van Laurens Wonen met een ruim voldoende. Hoewel de mogelijkheden voor daadwerkelijke inzet van vermogen beperkt zijn gebleken, heeft Laurens Wonen gedaan wat tot haar mogelijkheden behoorde en dit passend verantwoord en gemotiveerd.

5 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 besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			5,8
- Plan		5,5	
Visie	6		
Vertaling doelen	5		
- Check		5,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			5,3
- Functioneren RvC		6,0	
Samenstelling van de RvC	6		
Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord	6		
Zelfreflectie	6		
- Toetsingskader		5,0	
- Toepassing Governancecode		5,0	
Externe legitimatie en verantwoording			6,5
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		6,0	
Gemiddelde score			5,9

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,8.

Plan

Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht. Het oordeel over deze twee onderdelen is gemiddeld een 5,5. Laurens Wonen voldoet op het gebied van visie aan het ijkpunt voor een 6. Op het gebied van vertaling van doelen voldoet de corporatie niet aan het ijkpunt voor een 6.

- **Visie**

In haar ondernemingsplan 2010-2013 beschrijft Laurens Wonen haar uitgangspositie, de maatschappelijke ontwikkelingen en de positionering die zij kiest. Het uitgangspunt van Laurens Wonen is dat zij ouderen de mogelijkheid biedt om zelfstandig te wonen in een prettige omgeving, waar zorg en diensten aan huis worden geleverd als zij dat wensen of nodig hebben. Dit algemene uitgangspunt is passend binnen de visie van het Laurens concern, de ontwikkelingen in het specifieke werkgebied van Laurens Wonen en wordt door medewerkers ook als zodanig herkend. Het scheiden van wonen en zorg, wat in de optiek van de commissie de grootste opgave was voor de corporatie, komt in dit plan ook aan de orde en vind zijn uitwerking in het strategisch voorraadbeleid dat besloten is in het ondernemingsplan.

De commissie is van mening dat Laurens Wonen in haar ondernemingsplan in beperkte mate actief hanteert. Sinds 2010 heeft geen integrale actualisatie van het plan plaatsgevonden. Het bestaan van de visie wordt onderkend, maar het ondernemingsplan vormt daarmee niet een zichtbaar sturingsinstrument of kader voor de corporatie. In de verschillende (meerjaren) begrotingen, afdelingsplannen en transitieplannen ziet de commissie wel dat actuele ontwikkelingen worden benoemd. Laurens Wonen herijkt haar visie niet frequent en niet expliciet. Kortom: de visie zit vooral tussen de oren.

- **Vertaling doelen**

In het ondernemingsplan vertaalt Laurens Wonen haar positionering naar doelstellingen. De commissie oordeelt dat deze doelstellingen meer beschrijvend van aard zijn en weinig SMART zijn. De doelstellingen uit het ondernemingsplan ziet de commissie niet direct terug in de jaarplannen. De doelstellingen in de jaarplannen zijn concreter geformuleerd. De realisatie van de doelstellingen komt echter niet expliciet naar voren in de jaarverslagen. Dat bemoeilijkt de monitoring van de doelstellingen. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom als onvoldoende.

Check

Laurens Wonen voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen. De commissie constateert dat het minder SMART formuleren van doelstellingen het 'checken' bemoeilijkt. Elk kwartaal vindt overleg plaats tussen de Raad van Bestuur Laurens, directeur en financieel manager Laurens Wonen, waarbij de stand van zaken en ontwikkelingen worden besproken. Dit gebeurt aan de hand van rapportages, die zijn opgebouwd uit verschillende elementen. De commissie beoordeelt deze stukken als onvoldoende inzichtelijk; een heldere, visueel ondersteunde, rapportering die aansluit bij de strategische kaders ontbreekt. De formele sturings- en monitoringsinstrumenten en verantwoording zijn daarmee voor verbetering vatbaar.

Act

Laurens Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De commissie ziet een pluspunt in:

+ het inspelen op relevante ontwikkelingen door middel van transitieplannen.

De kern van de besturing van Laurens Wonen bestaat uit het actief op de praktijk zitten. Laurens Wonen heeft door het maken van transitieplannen voor veel van haar wooncomplexen adequaat gereageerd op de aanpassing die nodig waren door het scheiden van wonen en zorg en de decentralisatie van de zorg. De commissie beoordeelt deze manier van (bij)sturen als ruim voldoende. De visie van de corporatie is goed verankerd in directie, managementteam en medewerkers. Gerealiseerde prestaties, gemaakte keuzes en afwegingen sluiten aan bij de visie van de corporatie.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 5,3.

Functioneren RvT

Bij het functioneren van de RvT beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvT, de rolopvatting van de RvT en de wijze van zelfreflectie. Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

• Samenstelling van de RvT

Laurens Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De RvT van Laurens Wonen bestaat uit zes personen. Daarnaast is er een toehoorder vanuit de RvT van zorgorganisatie Laurens. Een van de leden heeft zitting in de RvT op voordracht van de huurders. De RvT heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. Laurens Wonen geeft passend invulling aan deze profielschets, haar reglementen en procedures. De RvT kent verschillende achtergronden en expertises. De commissie constateert daarbij dat vastgoedexpertise ruim voldoende is vertegenwoordigd. De volkshuisvestelijke expertise is minder nadrukkelijk aanwezig binnen de RvT. De Raad besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden en werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. Met ingang van 2016 zal de RvT van Laurens Wonen geleidelijk aan volledig gescheiden worden van de RvT van Laurens.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Laurens Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De RvT is zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Zij houdt de rollen in de gaten. De relatie tussen RvT, Raad van Bestuur, directeur en Ondernemingsraad is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De commissie is van oordeel dat de RvT in haar rol als toezichthouder op voldoende wijze invulling geeft aan het toezicht op de corporatie. Zij zou hierin een meer verdiepende dialoog kunnen voeren. Werkbezoeken worden belangrijk gevonden door RvT-leden, maar de koppeling tussen deze bezoeken en de kernrollen van de RvT (toezichtsrol, adviesrol en werkgeversrol) is niet geheel duidelijk.

- **Zelfreflectie**

Laurens Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Op periodieke basis spreekt de RvT over haar eigen functioneren. Tevens heeft de RvT in 2014 een zelfevaluatie gedaan onder begeleiding van een externe onafhankelijke deskundige. De RvT de impact van haar zelfevaluatie kunnen vergroten door deze frequenter uit te voeren. De uitkomsten van de evaluatie zijn in de RvT besproken. Dat de RvT kritisch is op haar eigen functioneren, blijkt uit de gedegen wijze waarop de zelfevaluatie heeft plaatsgevonden. De commissie is van mening dat conform de norm gepresteerd wordt.

Toetsingskader

Laurens Wonen voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Uit de documentatie en het gesprek met de RvT maakt de commissie op dat de RvT geen actueel toetsingskader hanteert om invulling te geven aan haar rol als toezichthouder. Externe toezichthouders, zoals het WSW, hebben dit gedurende de visitatieperiode ook opgemerkt en hier vragen over gesteld. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) heeft in haar toezichtbrief zorgvastgoed aangegeven onvolledigheden te zien in de visie en strategie, de documentatie en de waardering. De beperkte omvang van de corporatie kan geen excuus zijn. De commissie ziet dat de RvT zich achter de Raad van Bestuur heeft opgesteld en besluiten bekrachtigd, maar deze in mindere mate actief toetst aan de hand van eigenstandig vastgestelde criteria of kaders.

Toepassing Governancecode

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie de Governancecode naleeft, of zij de bepalingen toepast en indien zij op toegestane punten afwijkt, dat vermeldt in het jaarverslag. Laurens Wonen voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De commissie constateert dat, tot op heden, de RvT van Laurens Wonen en Laurens als personele unie nauw verbonden zijn geweest. De zorgorganisatie is als moederorganisatie leidend geweest voor de toezichtstructuur en de toepassing van governancecodes. De commissie constateert dat de RvT de Governancecode voor de zorg heeft gerespecteerd. Deze is echter minder strikt dan de Governancecode Woningcorporaties, waardoor Laurens Wonen niet op alle onderdelen hier aan heeft voldaan. Dit heeft vooral betrekking op de zittingstermijn van leden in de Raad en het niet publiek maken van een groot aantal governance-documenten.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Externe legitimatie

Laurens Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De commissie ziet daarbij een pluspunt in:

- + de wijze waarop de corporatie het thema 'langer zelfstandig wonen' op de kaart weet te zetten. Ondanks haar beperkte omvang is de corporatie meer zichtbaar geworden en heeft zij impact in haar werkgebied.

De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Laurens Wonen heeft frequent overleg met de OHC en betreft de overkoepelende huurderscommissie bij de totstandkoming van haar beleid.

Vooral op het gebied van 'langer zelfstandig wonen' is Laurens Wonen een goede gesprekspartner die haar visie deelt met belanghebbenden, zoals collega-corporaties en gemeenten. De laatste jaren is het contact met de gemeenten verstevigd en is Laurens Wonen als corporatie beter zichtbaar geworden. De corporatie en gemeente Rotterdam gaan, mede op verzoek van Laurens Wonen, gezamenlijk prestatieafspraken maken. De commissie weegt de impact die de corporatie hiermee heeft mee in haar oordeel van een ruime voldoende.

Openbare verantwoording

Laurens Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De corporatie geeft inzicht in de gerealiseerde prestaties door middel van haar jaarverslag en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. In de verantwoordingsstukken zijn afwijkingen ten opzichte van de oorspronkelijke plannen en doelstellingen in kaart gebracht. Daarnaast voert de corporatie passend overleg, op verschillende niveaus, met huurders en andere belanghebbenden. In deze overleggen verantwoordt zij zich over de geleverde prestaties en geeft zij nadere toelichting. De commissie concludeert dat Laurens Wonen openbaar inzicht geeft in haar gerealiseerde prestaties en beoordeelt de prestaties van Laurens Wonen op dit vlak met een voldoende.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Laurens Wonen

Jaar visitatie : 2015

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Laurens Wonen hebben.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 23 november 2015

Handtekening :

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "W.M.R. de Water", written over a dotted line.

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Laurens Wonen te Rotterdam

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer D.H. van Ginkel CMC

Geboortedatum : 26-11-1953

Handtekening : 

Datum : 22 juni 2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Laurens Wonen te Rotterdam

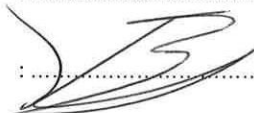
verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer drs.ing. G.A. van Bortel

Geboortedatum : 8-11-1963

Handtekening : 

Datum : 14-8-2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Laurens Wonen te Rotterdam

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw E.J. Dijkema MSc

Geboortedatum : 22 april 1984

Handtekening : 

Datum : 29 juni 2015

Bijlage 2 Curricula vitae

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

D.H. van Ginkel CMC (Dick)



Korte kennismaking

Maatschappelijke organisaties, daar loop ik warm voor. Wonen, zorg, onderwijs en een goed openbaar bestuur vormen het fundament van onze samenleving. Vanuit mijn werk als bestuurs- en organisatieadviseur, toezichthouder en manager ken ik deze maatschappelijke organisaties. Met deze ervaring coach ik bestuurders en toezichthouders 'in de boardroom' en word ik geraadpleegd bij situaties in bestuurskamer. Over governance vraagstukken publiceer ik regelmatig, onder meer als vaste columnist van Lucide (toezichthouders in de zorg) en probeer ik lezers aan het denken te zetten. Woningcorporaties vormen een rode draad in mijn werk en leven. Ik volg de ontwikkelingen op de voet en ken de organisaties op alle niveaus van binnenuit. Die kennis en ervaring zet ik graag in voor visitaties. Ik leer nog iedere dag, en ben graag bereid anderen bij hun leren te ondersteunen.

Visitaties

Mijn ervaring met visiteren is divers. Ik heb verschillende visitaties gedaan, bij kleine corporaties en bij grotere corporaties, als algemeen commissielid en als voorzitter. De belangrijkste functie van visitaties is wat mij betreft tweeledig: de verantwoording van de prestaties en het lerende element van visitaties. Mijn kennis en kijk als organisatieadviseur en toezichthouder, neem ik mee naar visitaties. Ik richt mij bij visitaties op het aandachtsveld governance, maar dan wel in de brede betekenis. De maatschappelijke opgave in het betreffende werkgebied en de prestaties, waarmee de corporatie daaraan tegemoet komt, horen daar net zo sterk bij als de kwaliteit van het toezicht.

Reeds gevisiteerd

- 2003 Deltawonen, Zwolle
- 2003 Woningstichting Hoogkerk, Groningen
- 2004 Woningstichting Goede Stede, Almere
- 2005 Corporatie Holding Friesland, Grou
- 2005 Woningstichting Eerbeek, Eerbeek
- 2006 Woningstichting Samenwerking Vlaardingen, Vlaardingen
- 2007 Wonen Weert, Weert
- 2008 ProWonen, Borculo
- 2008 Woningstichting Ouder-Amstel, Ouderkerk aan de Amstel
- 2010 De Bouwvereniging, Harlingen
- 2010 Mozaïek Wonen, Gouda
- 2010 Pré Wonen, Velsbroek
- 2010 SSH Nijmegen, Nijmegen
- 2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven
- 2011 AlleeWonen, Roosendaal/Breda
- 2011 Baston Wonen, Zevenaar
- 2011 Rentree, Deventer

- 2011 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2011 Welbions, Hengelo
- 2011 Woningstichting Dinxperlo, Dinxperlo
- 2011 Woningstichting Ons Doel, Leiden
- 2012 Brabantse Waard, Zevenbergen
- 2012 ProWonen, Borculo
- 2012 Staedion, Den Haag
- 2012 Wonen Delden, Delden
- 2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam
- 2012 Twinta (Carintreggeland), Hengelo
- 2013 BrabantWonen, Oss
- 2013 Zayaz, 's-Hertogenbosch
- 2014 Woonstad Rotterdam, Rotterdam
- 2014 SSHN, Nijmegen
- 2014 Oosterpoort, Groesbeek
- 2014 Nijestee, Groningen
- 2015 De Bouwvereniging, Harlingen
- 2015 SHBO, Oosterhout
- 2015 Stadgenoot, Amsterdam
- 2015 Laurens Wonen, Rotterdam

Specifieke deskundigheid

- Actief als commissaris bij diverse corporaties en zorginstellingen, sinds 1992
- Ervaring in adviesprojecten gericht op samenwerking, strategische heroriëntatie en veranderprocessen
- Diverse publicaties over corporate governance en het werk van toezichthouders in 2006, 2008, 2009, 2011 en 2012

Kort CV

- Geboren in 1953
- Opleiding: HEAO, SIOO (postdoctorale beroepsopleiding organisatie- en verandkunde) en NPI (organisatieontwikkeling)
- 1977-1989 Diverse functies bij het NCIV, voorloper van Aedes
- 1989-2005 Partner en adviseur bij GITP
- 2005-heden Partner organisatieadviesbureau Consort

Nevenfuncties

- 2005-2014 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningcorporatie de Combinatie te Zeist
- 2008-heden Voorzitter redactie Management & Consulting
- 2009-heden Voorzitter raad van toezicht bij Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland Arnhem
- 2011-heden Vicevoorzitter raad van toezicht Spectrum Gelderland
- 2014-heden Lid gemeenteraad Zeist (D66)

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/dickvanginkel>

Voorzitter

Drs. ing. G.A. van Bortel (Gerard)



Korte kennismaking

Mijn werkterrein is volkshuisvesting. Ik heb een opleiding Volkshuisvesting gevolgd aan de Hogeschool Tilburg, aangevuld met een universitaire opleiding Bedrijfskunde. Daarnaast heb ik op verschillende functies bij corporaties gewerkt, variërend van woonconsulent tot directiesecretaris, van kwaliteitscoördinator tot manager beleid en ontwikkeling. Ik ken de sector dus van binnenuit. Ik heb vervolgens als senior adviseur bij het RIGO gewerkt en sinds 2007 ben ik als onderzoeker en docent verbonden aan de TU Delft, eerst bij het OTB en sinds juni 2013 bij de afdeling Housing van de faculteit Bouwkunde. Daar richt ik mij op sturingsvraagstukken in de volkshuisvesting. Corporaties en hun relatie met hun maatschappelijke omgeving spelen een belangrijke rol in mijn werk. Verder verricht ik internationaal vergelijkend onderzoek naar de rol en taken van sociale verhuurders. In 2015 verwacht ik mijn promotieonderzoek naar de rol van corporaties in Engeland en Nederland in de wijkaanpak af te ronden. Naast mijn werk voor de TU Delft ben ik vicevoorzitter van de raad van commissarissen van Parteon, een middelgrote corporatie in de Zaanstreek. De visitatiemethodiek ken ik goed: ik heb eerder gevisiteerd bij KWH. Sinds april 2012 ben ik voorzitter van de Vlaamse Visitatieraad voor Sociale Huisvestingsmaatschappijen.

Visitaties

Visitaties zijn een geweldig instrument voor een corporatie om te leren en te verbeteren en te verantwoorden. In feite is het een munt met twee kanten, waarbij de verantwoordingskant tot leren en verbeteren aanzet. Daarvoor biedt het visitatiesysteem de corporaties diverse aangrijpingspunten. Het begint met de oriëntatie van een corporatie op de methodiek en gaat verder met de voorbereiding van de visitatie, vervolgens het traject en de gesprekken, de aanbidding van het rapport en dan tot slot het vervolg op het rapport. Ik richt me bij visitaties op verschillende prestatievelden. Allereerst de governance: het functioneren van het toezicht, maar ook de besturing, de strategieontwikkeling en de wijze waarop wordt bijgestuurd. De verhoudingen met belanghebbenden is voor mij een aandachtspunt, maar ook het presteren naar vermogen. Verder let ik op de kwaliteit en de samenhang van het strategisch voorraadbeleid en de inbedding daarvan in het financiële beleid; hoe verhoudt dit zich tot prestatieafspraken met gemeenten over bijvoorbeeld betaalbaarheid, beschikbaarheid en nieuwbouw? Kortom ik kijk breed naar het presteren van corporaties en de methodiek biedt daarvoor verschillende invalshoeken.

Reeds gevisiteerd

Nederlandse corporaties

- 2007 Accolade Groep, Heerenveen
- 2008 Woonlinie,
Woudrichem/Zaltbommel
- 2009 Woonplus, Schiedam
- 2010 Ymere, Amsterdam
- 2010 Woonconcept, Meppel
- 2010 Wovesto, Sint Oedenrode
- 2010 Volksbelang, Made
- 2011 Woningstichting Kamerik,
Woerden
- 2011 Triada Woondiensten, Heerde
- 2011 Woningstichting Nieuwkoop
- 2012 Lefier, Hoogezand
- 2012 Woonlinie,
Woudrichem/Zaltbommel
- 2012 SWZ, Zwolle
- 2013 BrabantWonen, Oss
- 2013 3B Wonen, Bergschenhoek
- 2014 Woonstede, Ede
- 2014 de Sleutels, Leiden
- 2014 Portaal, Utrecht
- 2014 Woonwijze, Vught
- 2015 Dudok Wonen, Hilversum
- 2015 Beter Wonen Vechtdal,
Hardenberg
- 2015 Laurens Wonen, Rotterdam

Vlaamse sociale

huisvestingsmaatschappijen

- 2009 De Mandelbeek, Ingelmunster
- 2009 Het Volk en De Volkshaard, Gent
- 2009 Dijledal, Leuven
- 2009 KLE Turnhout, Turnhout
- 2009 Landwaarts, Neerpelt
- 2012 Lierse Maatschappij voor de
Huisvesting, Lier
- 2012 Sociale Woningen Regio Landen,
Landen
- 2013 Eigen Woning, Puurs
- 2013 Bouwmaatschappij De
Noorderkempen, Merksplas
- 2013 De Oostendse Haard, Oostende
- 2013 Elk zijn Huis, Tervuren
- 2013 Molse Bouwmaatschappij voor de
huisvesting, Mol
- 2014 De Leie, Wervik
- 2014 Eigen Gift Eigen Hulp, Kuurne
- 2014 De Gentse Haard, Gent
- 2014 Kleine Landeigendom
Zuiderkempen, Westerlo
- 2014 Volkswoningen van Duffel, Duffel

Specifieke deskundigheid

- Brede en gespecialiseerde kennis van de volkshuisvesting, vanuit verschillende perspectieven
- Gespecialiseerd in governance- en organisatievraagstukken
- Uitgebreide kennis van de visitatiemethodiek

Kort CV

- Geboren in 1963
- Opleiding: Volkshuisvesting, Hogeschool Tilburg (nu Midden Brabant), Bachelor Economie, UVA en Doctoraal Bedrijfskunde, Open Universiteit (in deeltijd)
- 1989-1996 SAVO-Zwolle (nu DeltaWonen), diverse functies waaronder die van directie-secretaris
- 1996-2004 De Huismeesters, Groningen, diverse functies waaronder kwaliteits-coördinator en manager strategie en ontwikkeling
- 2004-2007 Senior Adviseur bij RIGO Research en Advies, Amsterdam
- 2007-heden Onderzoeker en docent bij TU Delft (tot en met mei 2013 bij het OTB en vanaf juni 2013 bij de afdeling Real Estate and Housing van de faculteit Bouwkunde)

Nevenfuncties

- 2012-heden Voorzitter Vlaamse Visitatieraad voor Sociale Huisvestingsmaatschappijen
- 2010-heden Commissaris bij Parteon, Zaanstad; vanaf 2013 vice-voorzitter
- 2010-2014 Book and Policy Review editor van het International Journal of Housing Policy
- 2007-2012 Visitor bij KWH
- 2005-heden Medecoördinator werkgroep Social Housing: Institutions, Organisations and Governance, van het European Network of Housing Research

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/gerardvanbortel>

Secretaris

E.J. Dijkema MSc (Ellen Joyce)



Korte kennismaking

Na mijn studie Bedrijfskunde ben ik in dienst gekomen bij BDO als consultant. In mijn studie heb ik mij gespecialiseerd in verandermanagement en dat zijn ook trajecten waar ik regelmatig op word ingezet. Ik houd me bij BDO vooral bezig met rendementsverbetering van verschillende bedrijven in de profitsector en in de semi-profitsector. Actuele vraagstukken, in deze tijd waarin de financiële omstandigheden sterk wijzigen. Opdrachtgevers zijn bijvoorbeeld stichtingen in de kinderopvang en jeugdzorginstellingen, maar ook bij woningcorporaties in verschillende werkgebieden. Bij rendementsverbeteringen werken we met opdrachtgevers aan vragen als 'doen we nog de goede dingen en doen we de dingen goed?', van daaruit ontwikkelen we verbetertrajecten.

Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik zorg ervoor dat een traject goed verloopt en de afspraken met de opdrachtgever duidelijk zijn. Verder is het mijn taak om ervoor te zorgen dat er voldoende informatie is voor de commissie om tot een goed rapport te komen. Bij kleinere corporaties is mijn rol inhoudelijker van aard, omdat we dan in een commissie met twee personen optreden. Ik let vanuit mijn kennis en werkervaring op de wijze van strategievorming en hoe deze is geïmplementeerd, de sturing en de monitoring van het beleid en de invloed van belanghebbenden. Ik wil graag meewerken aan het verbeteren van prestaties van organisaties. Dat is mijn belangrijkste drijfveer in mijn werk en dat geldt ook voor visitatietrajecten. Ik zie visitaties dan ook niet alleen als verantwoordingsinstrument, maar vooral ook als leer- en verbeterinstrument. Visitaties houden corporaties een spiegel voor, laten kansen zien waarmee een corporatie zich kan verbeteren en daar draag ik graag aan bij.

Reeds gevisiteerd

- 2010 SSH Utrecht, Utrecht
- 2010 Mozaïek Wonen, Gouda
- 2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven
- 2010 Woonstichting Etten-Leur, Etten-Leur
- 2010 Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim
- 2011 AlleeWonen, Roosendaal/Breda
- 2011 Baston Wonen, Zevenaar
- 2011 De Kleine Meierij, Rosmalen
- 2011 Lek en Waard Wonen, Nieuwpoort
- 2011 Rentree, Deventer
- 2011 Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout, Dongen
- 2012 Elkien, Heerenveen
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2014 woCom, Someren

- 2014 Woonstad Rotterdam, Rotterdam
- 2014 Woonstede, Ede
- 2015 Laurens Wonen, Rotterdam
- 2015 Actium, Assen
- 2015 Woningstichting Kleine Meierij, Rosmalen

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van de corporatiesector
- Kennis op het gebied van rendementsverbetering, procesanalyse, procesoptimalisatie, strategische begeleiding en verandermanagement
- Lean voor service organisaties

Kort CV

- Geboren in 1984
- Opleiding: Bedrijfskunde/Master of Science Business Administration Change Management
- 2007-heden: Consultant BDO en sinds 2014 Senior Consultant Organisatieadvies

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/ellenjoycedijkema>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • <u>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</u>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal acht face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Laurens Wonen.

Raad van Toezicht

- De heer A. Alderliesten
- De heer J.C. Visser
- Mevrouw J. Verseput

Raad van Bestuur

- De heer M. Scholten

Directeur

- Mevrouw C. Vermaas

Managementteam

- De heer M. Habraken
- De heer E. Schollaart
- Mevrouw N. Sterenberg

Zorgorganisatie

- Mevrouw B. Koop, locatiemanager Simeon & Anna/Samen & Anders
- De heer A. Klos, locatiemanager Joachim & Anna

Collega-corporaties

- De heer L. Bartelse, directeur Maaskoepel
- De heer M. Korthorst, directeur bestuurder WoonCompas
- De heer H. Rietveld, directeur bestuurder SOR

Gemeenten

- Mevrouw A. van der Kooij, programmamanager 'Langer Thuis, gemeente Rotterdam
- De heer D. Vermaat, wethouder, gemeente Barendrecht
- De heer M. de la Vieter, projectmanager Bureau Stadsontwikkeling, gemeente Rotterdam

Huurdersvertegenwoordiging

- De heer E.H. Brookman, bewonerscommissie de Sevenscamp
- Mevrouw J. van der Elst, dagelijks bestuur OHC
- Mevrouw V. van den Heuvel, bewonerscommissie Joachim & Anna
- Mevrouw A. Kalff, bewonerscommissie Crijlerburcht
- Mevrouw N. Rauws, bewonerscommissie Bertrand Russell
- De heer R.J. Schol, bewonerscommissie Nieuw Verlaat
- De heer A.G. Thomassen, dagelijks bestuur OHC
- De heer E. van Zessen, bewonerscommissie Joachim & Anna

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014		Cijfer		
1 HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP		7		
Woningtoewijzing en doorstroming				
Beschikbaarheid woningen				
<i>Eenheden huurwoningen naar huurprijsklasse* (CIP 2014)</i>				
	2013	2012	2011	
goedkope huur	184	184	201	
betaalbare huur	1.414	1.423	1.400	
dure huur	137	128	134	
totaal	1.735	1.735	1.735	
* <i>definitie netto huurklasse 2013</i>				
goedkope huur: <€ 403,06				
betaalbare huur: €403,06 – €618,24				
dure huur: >€ 618,24				
<i>Samenstelling bezit (CIP)</i>				
	2013	2012	2011	2010
huurwoningen	1.735	1.735	1.735	1.735
onzelfstandige overige eenheden	648	648	648	648
garages	26	26	26	26
bedrijfsruimten, winkels	16	16	16	16
totaal verhuureenheden	2.425	2.425	2.425	2.425
Passend toewijzen				
<i>% van verhuur sociale huurwoningen volgens Europese regelgeving (90% norm)* (Jaarverslagen)</i>				
<i>Jaar</i>	<i>% toewijzingen</i>			
2014	95,8%			
2013	97,4%			
2012	94,0%			
2011	93,0%			
* <i>ten minste 90% van de sociale huurwoningen (onder de liberalisatiegrens van € 710,68) moet aan huishoudens met een inkomen tot € 34.678 (prijsspeil 2014) worden toegewezen</i>				
Toewijzing				
<ul style="list-style-type: none"> Laurens Wonen biedt haar woningen via de media van het regionale aanbodmodel aan, maar voorziet deze van het label 55+ om haar specifieke leeftijdsdoelgroep (ouderen) te bereiken, en van passendheidseisen (huishoudgrootte en inkomenseisen) (jaarverslag 2014). 				
<i>% Verhuringen BBSH doelgroep* (CIP analyses)</i>				
* <i>BBSH-doelgroep: eenpersoonshuishoudens ≤ € 21.600; eenpersoonshuishoudens ouderen ≤ € 21.600; twee- of meerpersoonshuishoudens ≤ € 29.325; twee- of meerpersoonshuishoudens ouderen ≤ € 29.400. Overig: alle huishoudens met een inkomen hoger dan de BBSH doelgroep (definitie 2014)</i>				

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014

Cijfer

Keuzevrijheid voor doelgroepen

Samenstelling van het bezit (in % van de voorraad (CIP analyses, * correctie Laurens Wonen))

	2013	2012	2011
eengezinswoningen	0,0	0,0	0,0
meergezins etagebouw zonder lift t/m 4 lagen *	0,0	0,0	0,0
meergezins etagebouw met lift *	29,6	29,6	29,6
hoogbouw	43,2	43,2	43,2
onzelfstandig overige wooneenheden	27,2	27,2	27,2
totaal	100	100	100

Jaarverslag 2014:

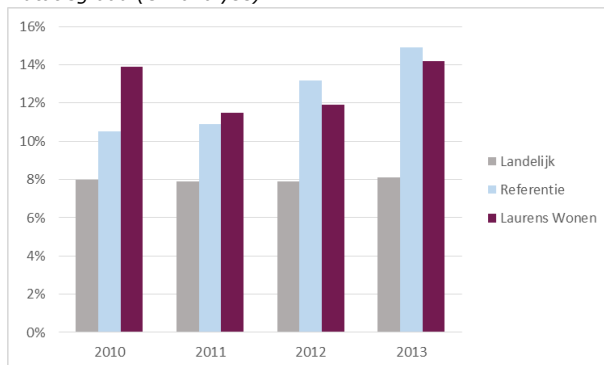
- In de sociale huursector in de regio Rijnmond wordt gewerkt met een aanbodmodel. Bij een aanbodmodel wordt initiatief van de woningzoekenden verwacht. De corporaties adverteren hun beschikbare woningen op internet. Geïnteresseerde woningzoekenden dienen hier vervolgens zelf op te reageren (via internet, of telefonisch of persoonlijk aan de balie van een van de corporaties). Aan de hand van de inschrijfduur wordt een kandidaat geselecteerd. Als de woning is toegewezen, wordt op de website van Woonnet Rijnmond gepubliceerd aan wie dit is gebeurd.
- In een aantal wooncomplexen worden de woningen met specifieke passendheidseisen aangeboden via de media van het regionale aanbodmodel om redenen van volkshuisvestelijke aard of leefbaarheidsargumenten (zoals schaarste, stagnerende doorstroming, beheersoverwegingen overlast, et cetera), het zogenaamde Lokaal maatwerk. In 2014 werd lokaal maatwerk toegepast in de complexen Poort van Oost, Bertrand Russell, Anatole France, Emmahuis en Grindhorst.

Jaarverslag 2013:

- Laurens Wonen is actief in een lastig deel van de woningmarkt. Gemiddeld ontving Laurens Wonen drie reacties per geadverteerde woning, een geringe daling (0,3) ten opzichte van 2012. Voor sommige woongebouwen van Laurens Wonen ligt het gemiddeld aantal reacties per geadverteerde woning nog beduidend lager, bijvoorbeeld in het geval van Nieuw Verlaat (0,4 reacties per woning). Dit heeft vooral te maken met de doelgroep 55+. Ook andere ouderenhuisvesters in de Stadsregio Rotterdam hebben te maken met lage aantallen reacties per geadverteerde 55+ woning in vergelijking met woningen die geen 55+ label dragen. Complexen die recenter gebouwd zijn laten meer reacties per geadverteerde woning zien

Wachttijd/slaagkans

Mutatiegraad (CIP analyse)



Jaarverslag 2013

- De gemiddelde leeftijd van de huurders loopt op. De hoofdbewoners bij Laurens wonen zijn gemiddeld 74,6 jaar oud

Leegstand

Huurderoving (jaarverslag 2014 & CIP analyse)

jaar	realisatie
2014	1,8%
2013	3,5%
2012	1,4%
2011	2,1%

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
---	---------------

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

Gemiddelde huurprijs per maand per woongelegenhed (CiP analyses, * correctie Laurens Wonen)

jaar	Huurprijs woningen	Huurprijs onzelfstandige eenheden
2013	€ 452	€ 641
2012	€ 438	€ 626
2011	€ 430	€ 622
2010	€ 424*	€ 583

Ontwikkeling huurprijzen voor woningen (CiP analyses)

jaar	huur in percentage van maximaal toegestane huur DAEB
2013	85,2%
2012	83,2%
2011	83,6%
2010	83,3%

Huurverhogingen (jaarverslagen)

2014	Huurverhoging per 1 juli van 2,34% met uitzondering van de complexen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nieuw Verlaat (0,0%) ▪ Sevenscamp (1,6%) ▪ Laurens I (1,6%) ▪ Joachim & Anna (1,6%)
2013	Inkomensafhankelijke huurverhoging: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4% voor inkomens tot € 33.614 ▪ 4,5% voor inkomens tussen € 33.614 eb € 43.000 ▪ 6,5% voor inkomens boven de € 43.000
2012	2,3%, gelijk aan inflatie
2011	1,3%, gelijk aan inflatie

Jaarverslag 2014

- Per 1 juli 2014 is een nieuw huurharmonisatiebeleid bij mutatie ingevoerd. Laurens Wonen is gaan werken met streefhuurpercentages ten opzichte van de maximaal redelijke huurprijs. Hieruit volgend is een drietal categorieën geïntroduceerd:
 - Standaard of regulier; harmonisatie bij leegkomst naar een huur met een percentage van 85% van de maximale huurprijsgrens.
 - Bovengemiddeld; harmonisatie bij leegkomst naar een huur met een percentage van 90% van de maximale huurprijsgrens, bijvoorbeeld vanwege een goede marktpositie of een betere aansluiting bij de huidige huren.
 - Ondergemiddeld; harmonisatie bij leegkomst naar een huur met een percentage van 80% van de maximale huurprijsgrens, bijvoorbeeld vanwege een slechte marktpositie of een betere aansluiting bij de huidige huren.

Jaarverslag 2013

- Bij twee complexen van Laurens Wonen vindt er een neerwaartse harmonisatie plaats. Zo blijven de woningen bereikbaar voor de huurtoeslag. Bij diverse andere complexen is het algemene beleid dat woningen geharmoniseerd worden naar een hogere huur. Per complex wordt daarbij gekeken of de woningen goed verhuurbaar blijven. Ook zijn er complexen die – bijvoorbeeld vanwege in het verleden ontvangen subsidies – voor huurtoeslag bereikbaar moeten blijven.

Aanpak huurachterstanden

Huurachterstand in % van de netto jaar huur (Jaarverslagen)

jaar	huurachterstand	huisuitzettingen/ontbindingen
2014	1,51%	3
2013	0,90%	2
2012	0,77%	4
2011	0,62%	2

Jaarverslag 2014:

- Het beleid van Laurens Wonen is om bij een kleine huurachterstand persoonlijk contact met de bewoner te

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014	Cijfer																																								
<p>zoeken. Het is de bedoeling om huurders met huurachterstanden zo snel mogelijk te doen bewegen een betalingsregeling te treffen en zo nodig hulp te accepteren. Dit kan zowel op financieel als op maatschappelijk gebied.</p> <ul style="list-style-type: none"> Laurens Wonen heeft een convenant afgesloten met de samenwerkende partijen Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Kredietbank Rotterdam en de GGD Rotterdam Rijnmond. Laurens Wonen neemt deel aan het regionaal vangnetsysteem. Het Regionaal Vangnet is een registratiesysteem dat het laatste kansbeleid bij de corporaties ondersteunt. 																																									
<p>2 HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN</p>	7																																								
<p>Laurens Wonen huisvest naast huurders met een zorgvraag, en specifiek in 1 woongebouw huurders met Niet Aangeboren Hersenletsel (Ravenswaerde), ook huurders met een verstandelijke beperking en tienermoeders in woongebouw de Wilgenborgh (tijdelijke huisvesting), ouderen met een psychiatrische aandoening of verleden en daarnaast verspreid over het bezit huurders die begeleiding bij het wonen krijgen.</p> <p>Laurens Wonen huisvest geen asielzoekers. Laurens wonen huisvest in principe 55-plussers. Asielzoekers zijn veelal jonger.</p> <p><i>Aantal woningen bestemd of geschikt voor ouderen, gehandicapten en overige bijzondere doelgroepen (CIP analyses)</i></p> <table border="1" data-bbox="204 913 1038 1126"> <thead> <tr> <th>jaar</th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>aantal nultreden woningen</td> <td>1.714</td> <td>1.714</td> <td>1.714</td> </tr> <tr> <td>aantal woningen voor ouderen en gehandicapten</td> <td>1.661</td> <td>1.631</td> <td>1.631</td> </tr> <tr> <td>aantal woningen voor overige bijzondere doelgroepen</td> <td>74</td> <td>74</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen</td> <td>648</td> <td>648</td> <td>648</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Wonen en zorg (CIP analyses)</i></p> <table border="1" data-bbox="204 1178 1038 1391"> <thead> <tr> <th>jaar</th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aandeel ouderen- en gehandicapten woningen*</td> <td>69,7</td> <td>68,4</td> <td>68,4</td> </tr> <tr> <td>Aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoningen)</td> <td>71,9</td> <td>71,9</td> <td>71,9</td> </tr> <tr> <td>Toewijzing woongelegenheden ouderen (in %)</td> <td>55,8</td> <td>60,6</td> <td>58,8</td> </tr> <tr> <td>toewijzingen woongelegenheden aan ouderen (65+)</td> <td>126</td> <td>123</td> <td>110</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>*in % ten opzichte van woongelegenheden</i></p> <p>Toelichting Laurens Wonen op tabel 'Wonen en zorg':</p> <ul style="list-style-type: none"> In bovenstaande tabel lijkt het aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen / toegankelijke woningen rond de 70% te liggen. Dit is echter een percentage van het totale bezit (2383 vhe); van vhe's in woongebouwen en zorgpanden opgeteld (deze laatste categorie is ook bestemd voor ouderen en ook toegankelijk). Kijken we naar de zelfstandige woningen in de woongebouwen dan is 100% gericht op ouderen en gehandicapten en is 100% toegankelijk. De leeftijdsgrens in het woonruimteverdelingsstelsel ligt bij 55 jaar. Laurens Wonen richt zich vrijwel volledig op het huisvesten van 55-plussers. Dit verwachten de zittende huurders ook van ons. <p>Maatregelen voor bijzondere doelgroepen Jaarverslag 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vrijwel alle woningen van Laurens Wonen zijn geschikt voor ouderen, omdat deze woningen begaanbaar zijn zonder trappen of andere obstakels. De zorggarantwoning is een woningtype dat helemaal is ingericht om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Ouderen willen en moeten dat ook steeds meer: zorg op maat ontvangen om zo lang mogelijk zelfstandig in de eigen vertrouwde woning te blijven wonen. In diverse woongebouwen is een dagbehandeling gevestigd en zijn kantoorruimtes voor Laurens Thuiszorg teams met een wijkfunctie aanwezig. Tevens zijn in aantal woongebouwen huisarts- en/of fysiotherapiepraktijken gevestigd. In de woongebouwen Maasveld, Joachim & Anna en Ravenswaerde hebben (NAH)kandidaten met een zorgindicatie voor thuiszorg voorrang bij de toewijzing van de zelfstandige huurwoningen. Deze woongebouwen zijn verbonden aan een verzorgings- of verpleeghuis. Zorgorganisatie Laurens levert zoveel mogelijk de benodigde zorg. Ook andere zorgaanbieders zijn binnen ons vastgoed actief Laurens Wonen is in het verleden met zorgorganisatie Laurens overeengekomen dat het merendeel van de woningen (60%) in deze complexen wordt verhuurd aan mensen die in het bezit zijn van een zorgindicatie. 	jaar	2013	2012	2011	aantal nultreden woningen	1.714	1.714	1.714	aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	1.661	1.631	1.631	aantal woningen voor overige bijzondere doelgroepen	74	74	74	Eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	648	648	648	jaar	2013	2012	2011	Aandeel ouderen- en gehandicapten woningen*	69,7	68,4	68,4	Aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	71,9	71,9	71,9	Toewijzing woongelegenheden ouderen (in %)	55,8	60,6	58,8	toewijzingen woongelegenheden aan ouderen (65+)	126	123	110	
jaar	2013	2012	2011																																						
aantal nultreden woningen	1.714	1.714	1.714																																						
aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	1.661	1.631	1.631																																						
aantal woningen voor overige bijzondere doelgroepen	74	74	74																																						
Eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	648	648	648																																						
jaar	2013	2012	2011																																						
Aandeel ouderen- en gehandicapten woningen*	69,7	68,4	68,4																																						
Aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	71,9	71,9	71,9																																						
Toewijzing woongelegenheden ouderen (in %)	55,8	60,6	58,8																																						
toewijzingen woongelegenheden aan ouderen (65+)	126	123	110																																						

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer																																								
<p>Door wijzigingen in de regelgeving en binnen de zorgorganisatie Laurens is de voordracht van kandidaten met een zorgindicatie in 2014 zeer gering geweest.</p> <p>Jaarverslag 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> In veel van onze woongebouwen houdt de klantadviseur van Laurens spreekuur. In diverse woongebouwen zijn kantoorruimtes voor Zorg Aan Huis (ZAH) teams met een wijkfunctie. Tevens zijn in aantal woongebouwen huisarts- en/of fysiotherapiepraktijken gevestigd. Onze bewoners vinden het prettig dat ZAH-medewerkers in de buurt zijn. In de woongebouwen Maasveld, Joachim & Anna en Ravenswaerde hebben kandidaten met een CIZ-zorgindicatie voorrang bij de toewijzing van de zelfstandige huurwoningen. In 2013 zijn 20 woningen op basis van een zorgindicatie verhuurd. <p>Jaarverslag 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2012 zijn 28 woningen op basis van een zorgindicatie verhuurd. <p>Jaarverslag 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2011 zijn 19 woningen op basis van een zorgindicatie verhuurd in de woongebouwen Maasveld, Joachim & Anna en Ravenswaerde 																																									
3 KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER	8																																								
<p>Woningkwaliteit</p> <hr/> <p>Prijs/kwaliteitverhouding <i>Gemiddeld aantal punten en puntprijs van woningwaardering huurwoningen (CiP Analyses)</i></p> <table border="1" data-bbox="240 992 1077 1126"> <thead> <tr> <th>jaar</th> <th>aantal punten</th> <th>puntprijs (x € 1,00)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>112 (DAEB)</td> <td>4,04</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>112 (DAEB)</td> <td>3,90</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>112 (DAEB)</td> <td>3.84</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>112 (DAEB)</td> <td>3,78</td> </tr> </tbody> </table> <p>Conditie en onderhoudstoestand (1) – Laurens Wonen <i>Planmatig onderhoud (x € 1.000) (Jaarverslagen)</i></p> <table border="1" data-bbox="240 1205 1083 1391"> <thead> <tr> <th>jaar</th> <th>Klachten- onderhou d</th> <th>Mutatie- onderhou d</th> <th>planmatig onderhou d</th> <th>Activa planmatig onderhoud</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>259</td> <td>564</td> <td>2.321</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>239</td> <td>773</td> <td>2.958</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>229</td> <td>731</td> <td>3.337</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>293</td> <td>910</td> <td>3.447</td> <td>305</td> </tr> </tbody> </table> <p>Jaarverslag 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nieuwe Verlaat; In 2014 is verder onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van groot onderhoud aan de bestaande warm- en koudwaterleiding alsmede de stadsverwarmingsleiding in de kruipruimte. Uitvoering zal plaatsvinden in 2015. Emmahuis; Het uit te voeren noodzakelijk onderhoud aan de gevels (vervangen van de gevelpanelen) en het oplossen van de lekkages van de puien in de woningen aan de achterzijde van het complex zijn uitgevoerd. Vluchtwegdetectie; Bij de complexen Emmahuis, Laurens I en Laurens II is vluchtwegdetectie in de algemene ruimtes aangebracht. Scootmobielruimtes; In de complexen Ravenswaerde en Kreilerburcht zijn scootmobielstallingen gerealiseerd. De scootmobielstalling van complex Joachim & Anna is doorgeschoven naar 2015 in verband met de transitie en de mogelijke verbouwing van de entree <p>Jaarverslag 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Brandveiligheid</i>; In de zorgcomplexen Liduina, Simeon & Anna, De Naber en Wilgenborg zijn de brandtechnische voorzieningen op orde gebracht. Daarnaast zijn er onderzoeken uitgevoerd naar de status van de woongebouwen Emmahuis en Nieuw Verlaat qua brandveiligheid. In het complex Simeon & Anna is de brandmeldcentrale vervangen. Binnen complex Liduina is de bestaande installatie gecertificeerd. <i>Gevelonderhoud</i>; Bij de complexen Joachim & Anna wonen, Kreilerburcht en de Poort van Oost is aan de zijde waar geen glasbewassing uitgevoerd kan worden een gevelonderhoudsinstallatie aangebracht. <p>Jaarverslag 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Calamiteitenregeling ventilatie</i>; Binnen de regio Rotterdam-Rijnmond is een systeem opgezet waarbij regelkasten worden geplaatst die op afstand door de brandweer bij calamiteiten kunnen worden aangestuurd. Hierdoor kan de ventilatie worden in- en uitgeschakeld. Nagenoeg alle zorgcomplexen zijn inmiddels voorzien van deze regelkasten. 	jaar	aantal punten	puntprijs (x € 1,00)	2013	112 (DAEB)	4,04	2012	112 (DAEB)	3,90	2011	112 (DAEB)	3.84	2010	112 (DAEB)	3,78	jaar	Klachten- onderhou d	Mutatie- onderhou d	planmatig onderhou d	Activa planmatig onderhoud	2014	259	564	2.321		2013	239	773	2.958		2012	229	731	3.337		2011	293	910	3.447	305	
jaar	aantal punten	puntprijs (x € 1,00)																																							
2013	112 (DAEB)	4,04																																							
2012	112 (DAEB)	3,90																																							
2011	112 (DAEB)	3.84																																							
2010	112 (DAEB)	3,78																																							
jaar	Klachten- onderhou d	Mutatie- onderhou d	planmatig onderhou d	Activa planmatig onderhoud																																					
2014	259	564	2.321																																						
2013	239	773	2.958																																						
2012	229	731	3.337																																						
2011	293	910	3.447	305																																					

**Geleverde prestaties op de prestatievelen
2011-2014**

Cijfer

- *Liften*; Voor de complexen Kerkeplaats en De Naber was budget opgenomen om een extra lift aan te brengen. Beide complexen zijn inmiddels voorzien van deze extra lift.

Jaarverslag 2011:

- In 2010 is er voor het eerst planmatig onderhoud gepleegd conform het opgestelde jaarlijkse onderhoudsplan. Over het algemeen kan worden gesteld dat het uitgevoerde onderhoud aansloot bij de behoefte. Dit is in 2011 gecontinueerd.

Conditie en onderhoudstoestand (2) - Laurens Zorg

De dienstverlening vanuit Laurens Wonen aan Laurens Zorg wordt uitgevoerd onder de naam Laurens Vastgoed. Deze dienstverlening bestaat uit:

- het realiseren van het onderhoud van de zorgcomplexen in eigendom van Laurens;
- het realiseren van het onderhoud van de concernpanden (eigen kantoorhuisvesting) van Laurens;
- het adviseren van de verschillende onderdelen van Laurens m.b.t. vastgoed gerelateerde zaken;
- het ontwikkelen van de vastgoed strategie van Laurens;
- de ontwikkeling van nieuwe vastgoedprojecten;
- de uitwerking en uitvoering van de verbouwingen ('transities') van de zorgcomplexen.

Planmatig onderhoud (x € 1.000) (kwartaalrapportages)

jaar	Reparatie verzoeken	Planmatig onderhoud	Contractueel onderhoud	Totaal exploitatie onderhoud	Instan- gen
2014	198	430	474	1.101	2.999
2013	311	481	483	1.275	2.610
2012	144	401	440	985	1.017
2011	218	546	445	1.209	346

- *Reparatieverzoeken*: vanuit de zorg worden reparaties gemeld welke betrekking hebben op het eigenarenonderhoud;
 - *Planmatig onderhoud*: binnen het planmatige onderhoud vallen posten tot € 25.000,-- welke geen betrekking hebben op grote vervangingen. Voorbeelden hiervan zijn: hydrofoor vervangen, automatische deuren vervangen, schilderwerk (deze laatste kan overigens wel boven de 25K zijn).
 - *Contractueel onderhoud*: al het jaarlijks uit te voeren onderhoud aan installaties op en om het pand welke voor rekening zijn van de eigenaar.
- Deze posten samen noemt men binnen de zorg het exploitatiebudget.

- *Instandhoudingen*: investeringen aan installatie of bouwkundig die een bedrag van € 25.000,-- te boven gaan, bijvoorbeeld het vervangen van een collectieve cv-installatie. Deze post is in de periode 2011-2014 significant gestegen als gevolg van de brandwerende voorzieningen die in de Laurens complexen zijn aangebracht.

Kwaliteit dienstverlening

Klanttevredenheid (KWH), realisatie en doelstelling (Jaarverslagen)

jaar	cijfer	gemiddelde score deelnemers
2014	Gemiddeld 8,0 (cijfers tussen 7,1 en 8,6)	7,7
2013	Cijfers variërend tussen 7,3 en 8,3	7,6
2012	Cijfers variërend tussen 5,9 en 8,6	7,6
2011		7,7

Jaarverslag 2014:

- Laurens Wonen is houder van het KWH Huurlabel, een kwaliteitskeurmerk voor de dienstverlening van woningcorporaties. In 2014 zijn de volgende onderdelen gemeten: contact, huur opzeggen, nieuwe woning, onderhoud, ontevredenheid, reparaties. De Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) heeft de resultaten van het onderzoek van KWH beoordeeld en heeft vastgesteld dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoet aan de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel. Dit betekent dat het KWH- Huurlabel verlengd wordt tot 15 april 2017.

KWH klanttevredenheidsonderzoek 2013:

- De resultaten van het onderzoek zijn op 15 april 2014 beoordeeld door de Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) in het kader van het behalen of behouden van het keurmerk KWH-Huurlabel. De CKV heeft vastgesteld dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoet aan de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel. Dit betekent dat het KWH-Huurlabel voor Laurens Wonen verlengd wordt tot 15 april 2016.
- Klantcontact, verhuizen en onderhoud scoorden ruim voldoende tot goed (tussen 7,3 en 8,3). Klachten behandelen scoorde een 5,6, maar blijft buiten beschouwing vanwege de lage respons.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
---	---------------

Jaarverslag 2012:

- Laurens Wonen heeft op alle onderdelen (veelal ruim) boven de norm gescoord, met uitzondering van het onderdeel Communicatie & Informatie. De onvoldoende score op dit onderdeel wordt vooral veroorzaakt doordat de informatie voor huurders van Laurens Wonen lastiger te vinden is op de gezamenlijke website van Laurens (de zorgorganisatie) en Laurens Wonen.

Jaarverslag 2011:

- In 2011 is het KWH label opnieuw behaald.

Ondernemingsplan 2010-2013:

- Laurens Wonen heeft het KWH-label en wil dit behouden. Zwaartepunt is het klachtenmanagement. Hoewel het aantal klachten beperkt is, is een goede afhandeling van belang. Ook informele klachten worden daarom geregistreerd, intern breder besproken en de afhandeling er van wordt gevolgd.
- KWH heeft de afgelopen jaren de eisen aangescherpt. Het label is dus steeds inhoudelijker en zwaarder geworden. Laurens Wonen wil hierin meegaan.

Energie en duurzaamheid

Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels

Monitor energielabels (in%)

jaar	label (ABC)	label (D)	rood label (label EFG)
2013	65,5%	34,2%	0,3%
2012	65,5%	34,2%	0,3%
2011	65,5%	34,2%	0,3%
2010	19,8%	48,3%	31,9%

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen

Jaarverslag 2013:

- In 2009 en 2010 zijn de energielabels van de woningen gescand. De meeste van de huidige woongebouwen, veelal gestapeld, beschikken over een 'groen' energielabel. Bij de hantering van het vernieuwde energielabel in 2011 worden sommige complexen vanwege de vernieuwde methodiek iets 'groener'.
- Ook is er bekeken of er nog aanvullende isolerende voorzieningen kunnen worden gerealiseerd in de twee complexen die niet 'groen' scoren. Deze technische voorzieningen zijn er wel, maar de investering weegt niet op tegen de energiebesparing. Laurens Wonen ziet daarom van de uitwerking af.
- In het dagelijks beheer wordt altijd rekening gehouden met energiebesparing. Zo worden Verbeterd Rendementsketels (VR-ketels) altijd vervangen door Hoog Rendementsketels (HR-ketels). Dit levert een besparing op, is betaalbaar en leidt tot een hogere woningwaardering.

Investerings duurzaamheid Laurens Wonen 2011-2014 (opgave Laurens Wonen, in €)

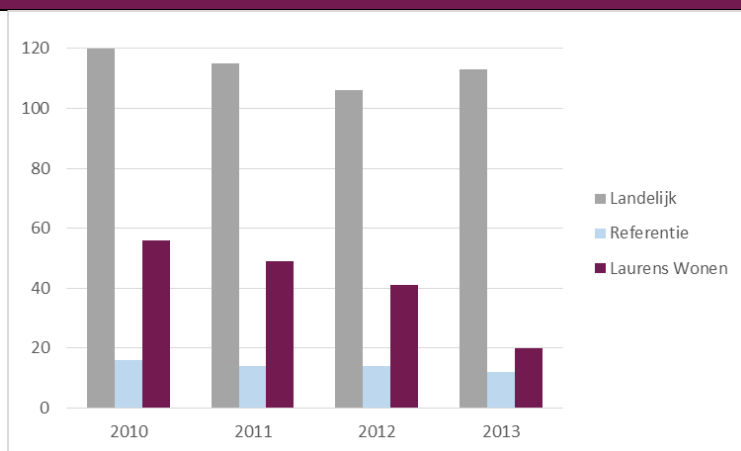
2014	
▪ 001 Sevenscamp: vervangen aggregaat hydraulische liften	35K
▪ 004 Joachim & Anna: vervangen MV boxen woningen (laagbouw)	6K
▪ 150 De Naber: vervangen buitenverlichting	6K
2013	
▪ 001 Sevenscamp: isolatieglas trappenhuis aanbrengen	65K
▪ 130 Kreilerburcht: vervangen MV boxen woningen	21K
▪ 304 Joachim & Anna zorg: moderniseren litten	50K
▪ 351 De Naber zorg: vervangen noodverlichting LED	12K
2012	
▪ 005 Wi Mofina Tampe: HR cv-ketel met HR WTW unit	69K
▪ 008 Maashaven: vervangen noodverlichting LED	48K
▪ 009 Ravenswaerde: vervangen hydrofoor, toerengeregeld	5K
▪ 130 Kreilerburcht: moderniseren litten	35K
▪ 142 Laurens II: moderniseren liften	75K
▪ 150 De Naber: HR cv-ketels	50K
2011:	
▪ 001 Sevenscamp: vervangen dakventilatoren Stork MX	50K
▪ 001 Sevenscamp: moderniseren litten	35K
▪ 004 Joachim & Anna: vervangen noodverlichting LED	29K
▪ 017 Bertrand Russel: vervangen enkelglas voor isolatie in fietsenstalling	12K
▪ 017 Bertrand Russell: vervangen dakventilatoren Stork MX	45K
▪ 027 Anatole France: vervangen enkelglas voor isolatie in fietsenstalling	12K
▪ 027 Anatole France: vervangen dakventilatoren Stork MX	45K

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 110 Emmahuis: vervangen noodverlichting LED 6K ▪ 120 Kerkeplaats: vervangen hydrofoor, toerengeregeld 5K ▪ 141 Laurens I: vervangen dakventilatoren Stork MX 72K ▪ 141 Laurens I: vervangen noodverlichting LED 34K ▪ 142 Laurens II: vervangen noodverlichting LED 15K ▪ 160 Nieuw Verlaat: vervangen hydrofoor, toerengeregeld 5K ▪ 180 Poort van Oost: vervangen hydrofoor, toerengeregeld 5K ▪ 302 Liduina: vervangen dakventilatoren Stork MX 27K ▪ 304 Joachim & Anna zorg: isolatieglas trappenhuis aanbrengen 7K ▪ 304 Joachim & Anna zorg: vervangen noodverlichting LED 23K 	
4 (DES)INVESTERINGEN IN VASTGOED	6
Ontwikkeling van de portefeuille	
<p>Afdeling Projectontwikkeling heeft de afgelopen jaren verschillende projecten uitgevoerd zowel voor Laurens Wonen als voor Stichting Laurens. Deze projecten voor Stichting Laurens komen niet terug in CiP omdat het hier bij het CiP het bezit van de toegelaten instelling Laurens Wonen betreft.</p> <p>Nieuwbouw en conceptontwikkeling</p> <p>eigenaar Stichting Laurens</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mortorstraat: opgeleverd in 2015. Realisatie van een voorziening voor 161 plaatsen revalidatiezorg; ▪ Park Stadzicht: fase voorlopig ontwerp. Realisatie een voorziening voor 55 plaatsen Palliatief zorg en Revalidatie zorg; ▪ PG Barendrecht: fase conceptontwikkeling. Realisatie van een 48 woningen voor PG-bewoners (concept "PG-Individueel Wonen"). <p>eigenaar Laurens Wonen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veldstraat: fase bouwvoorbereiding, startbouw januari 2016. Realisatie van 131 woningen voor bewoners met Psychogeriatrische (PG) aandoening of met een en somatische aandoening; ▪ Liduina locatie: Initiatiefase. 24 zelfstandige appartementen en 48 PG Individueel Wonen; ▪ Clockhuis: fase bouwvoorbereiding. Realisatie van 24 zelfstandige appartementen. <p>eigenaar woningcorporatie Woonstad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beukelaarsdriehoek: opgeleverd in 2013. 6 multiculturele PG woongroepen van 8 bewoners per groep. <p>eigenaar woningcorporatie 3B wonen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemeentewerf Bergschenhoek: in uitvoering, oplevering gepland in 2016. Realisatie van een PG voorziening voor 56 bewoners (concept "PG-groepswonen"). <p>Naast nieuwbouw- en conceptontwikkelprojecten wordt sinds begin 2013 aan een transitietraject deelgenomen. Dit houdt in dat verschillende complexen van Laurens Wonen en van Stichting Laurens geschikt gemaakt worden voor zwaardere zorg of juist worden getransformeerd in (on)zelfstandige appartementen. Van de 20 transitieprojecten worden in 12 complexen aanpassingen / verbouwingen doorgevoerd. Tot eind 2014 zijn drie complexen aangepakt: Stadzicht, St Petrus en Borgstede.</p> <p>Renovaties en transformaties</p> <p>eigenaar Stichting Laurens</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De Hofstee: opgeleverd in 2015. Transformatie van de kantoren op de begane grond van het complex Hofstee in 24 zorgeenheden voor PG-zorg en palliatieve zorg; ▪ Stadzicht: opgeleverd in 2012. transformatie van de kantoren van de begane grond van het zorgcentrum Stadzicht in een PG-voorziening voor 24 bewoners (concept "PG groepswonen"). <p>eigenaar "Medische Hart Bleiswijk":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Herstelhotel Bleiswijk: opgeleverd in 2013. Transformatie van het oude gemeentehuis in het "Medische Hart Bleiswijk". Laurens treedt op als huurder van een deel van het gebouw met 12 plaatsen revalidatie. 	
Advisering aan Laurens Zorg	
<p>De projectmanagers van Laurens Wonen hebben een adviserende rol naar Stichting Laurens toe en ook vertegenwoordigen zij Stichting Laurens als opdrachtgever bij interne en externe partijen.</p> <p>De afdeling projectontwikkeling van Laurens Wonen heeft in de periode 2011-2014 diverse haalbaarheidsonderzoeken uitgevoerd in het kader van:</p>	

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer												
<ul style="list-style-type: none"> ▪ de toekomst van het complex Simeon & Anna; ▪ de toekomst van complex Wilgenborgh; ▪ zoektocht naar een geschikte locatie voor een PG-voorziening in Capelle a/d IJssel; ▪ de toekomst van complex Antonius IJsselmonde; ▪ transformatie van complex Lupinehof; ▪ inventarisatie voor de verkoop van een aantal complexen en overig. <p>Afdeling projectontwikkeling doet voorstellen voor verbetering van de (besluitvormings-)processen in de projectontwikkeling. Om de processen te optimaliseren is in 2013 het document "Format gestuurd bouwproces" opgesteld: een leidraad om tijdens een bouwproces in elke fase, op een gestructureerde manier de besluitvorming te ondersteunen. Verder zijn om de processen te optimaliseren de volgende documenten opgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Technisch Programma van eisen; ▪ Ruimtelijke en functionele Programma van eisen 's voor de verschillende domeinen (Kortdurende Zorg, Wonen met Zorg en seniorenappartementen); ▪ Handboek "Look & Feel" (handboek als handvat om voorzieningen voor Psychogeriatrische (PG) bewoners in te richten). 													
<p>Sloop</p> <p>Gedurende de visitatieperiode zijn er geen woningen gesloopt.</p>													
<p>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <p><i>Woningverbetering (CIP)</i></p> <table border="1" data-bbox="240 987 1078 1122"> <thead> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2012</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>woningverbetering (x € 1.000)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>928</td> </tr> <tr> <td>woningverbetering (aantal)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table> <p>Jaarverslag 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>St. Petrus</i> (bezit van zorgorganisatie Laurens); renovatie heeft plaatsgevonden waarbij de algemene entree is vernieuwd en 39 verouderde zorgunits zijn aangepast aan de huidige eisen. Daarnaast zijn ook de centrale hal en algemene gangen opgeknapt. 		2013	2012	2011	woningverbetering (x € 1.000)	0	0	928	woningverbetering (aantal)	0	0	198	
	2013	2012	2011										
woningverbetering (x € 1.000)	0	0	928										
woningverbetering (aantal)	0	0	198										
<p>Verkoop</p> <p><i>Aantallen verkochte huurwoningen (jaarverslagen)</i></p> <p>Er hebben gedurende de visitatieperiode geen verkopen plaats gevonden. In 2009 heeft Laurens Wonen, in overleg met de bewonerscommissie en na goedkeuring door de OHC, besloten om in wooncomplex Mariniershof, totaal bestaande uit 54 woningen, vrijkomende woningen te gaan verkopen. Dit beleid heeft in de visitatieperiode geen resultaat opgeleverd.</p>													
<p>5 KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN</p>	9												
<p>Leefbaarheid</p> <p><i>Uitgaven leefbaarheid in € per vhe (CIP)</i></p>													

**Geleverde prestaties op de prestatievelDEN
2011-2014**

Cijfer



Jaarverslag 2014:

- Laurens Wonen geeft haar wooncomplexen graag meer betekenis voor de omliggende wijk, vooral voor de ouderen die in de omgeving wonen. Om dit te bereiken, worden in sommige recreatiezalen activiteiten georganiseerd, zoals voorlichtings- of themabijeenkomsten, waar bewoners van het woongebouw én oudere wijkbewoners welkom zijn.
- Naast voornoemde wijkfunctie besteedt Laurens Wonen veel aandacht aan leefbaarheid in het gebouw zelf. In 2014 stonden de volgende onderwerpen centraal: veiligheidsprojecten, zorgsamenwerking en overlastbestrijding.
- In 2014 is er gewerkt aan de volgende veiligheidsmaatregelen:
 - Videofoons; Woongebouw Anatole France is voorzien van videofoons. Laurens Wonen en de huurders dragen hierbij samen zorg voor de financiering
 - Rookmelders; In 2014 zijn in woningen in de wooncomplexen Kreilerburcht en Kerkeplaats rookmelders en een woningcheck aangeboden.
 - Scootmobielbeleid: invoer nieuw stallings beleid als gevolg van regionale handreiking brandveilig stallen.
- In veel woongebouwen wordt samenwerkt met zorgorganisatie Laurens
- Vanuit onze maatschappelijk rol in de regio blijven we lokale maatschappelijke activiteiten voor jong en oud ondersteunen. Activiteiten die bijdragen aan de leefbaarheid en de sociale cohesie binnen onze doelgroepen.

Jaarverslag 2012:

- In de woongebouwen Emmahuis en Kerkeplaats waren leefbaarheidsproblemen. Daarom is in de tweede helft van 2010 besloten de aanwezigheid van de huismeester te verbeteren door de inzet van extra huismeesteruren. De inzet van deze extra huismeesteruren is in 2011 en 2012 gecontinueerd.

Jaarverslag 2011:

- Kierstandhouders: In 2011 is het project kierstandhouders afgerond. Met een kierstandhouder kan de voordeur op een kier worden geopend zonder dat iemand meteen naar binnen kan. Uiteindelijk is in alle woongebouwen waar kierstandhouders technisch mogelijk waren deze voorziening aangeboden aan de bewoners. De bewoners betalen zelf een beperkte bijdrage in de kosten. Laurens Wonen heeft de kierstandhouders gemonteerd.
- Videofoons: Daarnaast is Laurens Wonen in 2011 verder gegaan met het realiseren van videofoons in de woningen. In 2011 waren dat de woongebouwen Laurens, Bertrand Russell en De Naber. Ook hierbij dragen Laurens Wonen en de huurders zelf samen zorg voor de financiering.

Wijk- en buurtbeheer

Jaarverslag 2014:

- Laurens Wonen beseft dat zij verantwoordelijkheid draagt voor de woonomgeving en in het bijzonder voor de sfeer en leefbaarheid in de woongebouwen. Deze verantwoordelijkheden nemen wij samen met individuele huurders, bewonerscommissies en zorgorganisatie Laurens. De kwaliteit van de leefbaarheid in de woongebouwen wordt bepaald door de bewoners die er wonen en voor een belangrijk deel ook door de bewoners die zich vrijwillig inzetten voor hun medebewoners. Laurens Wonen helpt hierbij door goed samen te werken met bewonerscommissies en vrijwilligers waar nodig te ondersteunen en faciliteren bij hun werkzaamheden.

Aanpak overlast

Jaarverslag 2014:

- De woonconsulenten besteden veel tijd en aandacht aan overlastproblematiek. De laatste jaren zijn er veel meldingen van overlast. Dit is deels te wijten aan bewoners met psychiatrische of verslavingsproblematiek of beginnende dementie, maar kan ook worden veroorzaakt door jongere bewoners in bijvoorbeeld de

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
<p>woontorens Bertrand Russell en Anatole France. Overigens weten huurders steeds beter dat de verhuurder hierin een verantwoordelijkheid heeft en aanspreekbaar is op overlastgevende burens. Het oplossen van meer ernstige overlastklachten vereist een intensieve bemoeienis van Laurens Wonen, vaak in samenwerking met andere organisaties (zoals gemeentelijke wijkteams, Meldpunt Preventie Huisuitzettingen, zorgorganisaties en politie), de overlastgevende huurder, omwonenden en de juridisch adviseur van Laurens Wonen.</p>	

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

Beoordeling Presteren naar Opgaven

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt de onderstaande meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance kijkt de visitatiecommissie eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Als dat het geval is, beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve zin afwijkt. In dat geval worden er pluspunten gegeven. Wanneer de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet, wordt automatisch een 5 of lager gegeven. De commissie zal in dat geval aangeven op welke onderdelen de corporatie niet voldoet (minpunten).

Cijfer	Benaming	Prestatie
1	zeer slecht	
2	slecht	
3	zeer onvoldoende	
4	ruim onvoldoende	
5	onvoldoende	
6	voldoende	Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)
7	ruim voldoende	
8	goed	
9	zeer goed	
10	uitmuntend	

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

De meetschaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend) wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Bijlage 7 Checklist Governancecode

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

Toegepast:
Actiepunt:
Uit te leggen:
Bespreekpunt RvC:
Niet van toepassing:



In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno|drukkers BV, Arnhem

I. Naleving en handhaving van de code

Uitwerking

- 1 Hoofdpijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.
- 2 Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).
- 3 Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.



II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

Uitwerking

- 1 Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
 - a. de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;
 - b. de operationele en financiële doelstellingen;
 - c. de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;
 - d. de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;
 - e. wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;
 - f. indien aanwezig het bestuursreglement.De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.
- 2 Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.
- 3 Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:



- a. het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;
 - b. een voorstel tot wijziging van de statuten;
 - c. een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;
 - d. aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;
 - e. beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;
 - f. ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;
 - g. de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie;
 - h. vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.
- 4** Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):
- a. risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;
 - b. een integriteitcode, geplaatst op de website;
 - c. kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;
 - d. handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;
 - e. een systeem van periodieke monitoring en rapportering;
 - f. een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;
 - g. een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.
- 5** In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.
Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.
- 6** Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.
Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.
Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.
- 7** Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.
De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.
- 8** Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).

II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Uitwerking

- 1** Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).
De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.
- 2** De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.
- 3** Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.

Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.

Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.

- 4 Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.
- 5 De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.

II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

Uitwerking

- 1 Een bestuurder zal:
 - a. niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;
 - b. geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);
 - c. ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;
 - d. geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).
- 2 Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.

De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.
- 3 Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- 4 Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
- 5 Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.

III. Raad van commissarissen

III.1 Taak en werkwijze

Uitwerking

- 1 De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement. De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR.

Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.
- 2 In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.
- 3 Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:
 - a. geslacht;
 - b. leeftijd;
 - c. hoofdfunctie;
 - d. nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;
 - e. tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;
 - f. de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;

- g. het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC;
 - h. de vaststelling of het lid onafhankelijk is.
- 4** Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.
- 5** Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.
- 6** Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:
- a. de realisatie van de doelstellingen;
 - b. de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;
 - c. de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
 - d. het kwaliteitsbeleid;
 - e. de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
 - f. het financiële verslaggevingproces;
 - g. de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
 - h. het risicomangement en de interne beheersing van verbindingen.
- 7** De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.
De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.
Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.
De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders.
- 8** De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.

III.2 Onafhankelijkheid

Uitwerking

- 1** De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.
- 2** De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn,
waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC,
dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
- a. in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;
 - b. een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;
 - c. bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;
 - d. in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad.
Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;

- e. lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;
- f. werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigings-organisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden;
- g. lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is;
- h. aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is;
- i. gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders.

III.3 Deskundigheid en samenstelling

Uitwerking

- 1** De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling.
De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst.

In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert.
Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren.
De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.
- 2** Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.
- 3** Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.
- 4** Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris.
De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.
- 5** Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.
- 6** De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden.
Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.

III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

Uitwerking

- 1** De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
 - a. de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;
 - b. voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;
 - c. de commissies van de RvC naar behoren functioneren;
 - d. de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren;
 - e. de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;
 - f. de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;
- 2** De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.

III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

Uitwerking

- 1** De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.
- 2** De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.
- 3** De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.

Auditcommissie

- 4** De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
 - a. de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;
 - b. de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolitiecs, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);
 - c. de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;
 - d. de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder.
- 5** De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving.
- 6** Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie.
- 7** Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit.
- 8** De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn.
- 9** De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant.

Selectie- en remuneratiecommissie

- 10** De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
 - a. het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur;
 - b. het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC;
 - c. het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC;
 - d. het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid;
 - e. het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC;
 - f. het opmaken van het remuneratierapport.
- 11** Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur.

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

- 1** Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang.

- 2 Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- 3 Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC.
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
- 4 Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is.
- 5 Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.
De delegatie is slechts van tijdelijke aard.
- 6 Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen.

III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.

De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.

De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.

Uitwerking

- 1 De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.

IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant.

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking

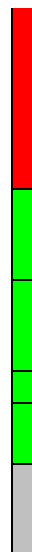
- 1 Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
- 2 De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
- 3 Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.

IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

Uitwerking

- 1 De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.

- 2 Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.
- 3 De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden. Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. De beoordeling wordt besproken in de RvC. De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.
- 4 De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC



IV.3 Interne controle functie

Uitwerking

- 1 De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.



IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

Uitwerking




- 1 Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen. Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
 - a. Met betrekking tot de accountantscontrole:
 - Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;
 - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussie-punten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.
 - b. Met betrekking tot de financiële cijfers:
 - Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;
 - Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolitiecs wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;
 - Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.
 - c. Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:
 - Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;
 - Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;
 - Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.



V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen




Uitwerking

- 1 Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is. 
- 2 Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven. 
- 3 Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC. 

V.2 Visitatie

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

Uitwerking

- 1 Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance. 
- 2 Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst. 
- 3 Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC. 

Bijlage 8 Position paper



Position Paper Laurens Wonen

Aan : Stakeholders
Van : Carolien Vermaas
Onderwerp : Position Paper t.b.v. Visitatie 2015 versie 1.4
Datum : 15 september 2015

Van schade beperken tot unieke sociale seniorenhuisvester in Rotterdam e.o.

Afgelopen jaren stonden in het teken van diverse ontwikkelingen in wet- en regelgeving naar aanleiding van uit koers geraakte collega's corporaties. Deze ontwikkelingen hadden op onze kleine corporatie grote financiële impact. Het resultaat na de vorige visitatie is dat we niet onder curatele zijn gesteld en onze 1800 bewoners en 6 verzorgingshuizen zelfstandig zijn blijven bedienen, ondanks de moeilijke omstandigheden. Inmiddels zijn alle grote ontwikkelingen langjarig voorzien en hebben we recent groen licht gekregen voor de nieuwbouw van een hoogwaardig zorg/woongebouw voor 130 zorgcliënten te verhuren aan Laurens. Ook is het verhuren van de zelfstandige woningen sterk verbeterd en de leegstand fors teruggedrongen.

Wie zijn wij?

Wij zijn een kleine, categorale corporatie in Rotterdam en Barendrecht en verhuren in de 18 woongebouwen en 6 verzorgingshuizen 1735 appartementen en 648 zorgkamers. In de woongebouwen wonen ruim 1900 bewoners, voornamelijk ouderen van hoge gemiddelde leeftijd met een beperkt inkomen en zorgcliënten die zorg van Laurens ontvangen. Een derde van de zelfstandige appartementen ligt in het Gebied Prins Alexander, een wijk met veel ouderen. De andere gebouwen liggen verspreid over de andere wijken in Rotterdam en Barendrecht (1 complex).

In diverse complexen huisvesten wij bijzondere doelgroepen die in onze woningen wonen met begeleiding. Wij huisvesten bijvoorbeeld tienermoeders, bewoners met een verstandelijke beperking, bewoners met een psychiatrische aandoening, bewoners met niet aangeboren hersenletsel en verspreid over ons bezit steeds vaker bewoners die begeleiding bij het wonen ontvangen.

Naast onze taken en werkzaamheden als woningcorporatie leveren wij tevens vastgoeddiensten voor en met Laurens. Wij adviseren de zorgorganisatie over het vastgoed en alles wat hier mee samenhangt. Dit houdt in dat wij de zorggebouwen, die bij Laurens in eigendom zijn of die door Laurens gehuurd worden, (her)ontwikkelen, aanpassen, onderhouden, verkopen, aanhuren, etc. Hier krijgen wij een kostendekkende vergoeding voor. De kennis en kunde die wij over en weer opdoen levert een grote bijdrage aan de klanten en aan de bestendigheid van de corporatie.

Laurens Wonen
Sinclair Lewisplaats 20
3068 EC Rotterdam

T 010 4070704
F fax
laurens.nl

Pagina 1/5



Missie Laurens Wonen

Om een beeld te hebben bij het waarom en hoe van Laurens Wonen hebben wij voor onszelf een missie vastgesteld. Deze is als volgt geformuleerd:

Laurens Wonen wil samen met Laurens een duurzaam, integraal aanbod aan wonen, zorg en diensten leveren aan ouderen in de stadsregio Rotterdam, wat erkend wordt als passend bij hun behoeften. Daarbij wil zij de samenwerking met zorgorganisatie Laurens zodanig vormgeven, dat er voor de klanten van deze organisaties een totaalbeeld ontstaat.

De kernwaarden van Laurens Wonen zijn; klantgerichtheid, ondernemerschap, samenwerken, flexibiliteit en professionaliteit/vakkundigheid. Dit uit zich bijvoorbeeld in persoonlijke aandacht voor onze bewoners middels individuele bezichtigingen, het behalen en behouden van het KWH-label en frequent overleg met bewonersgroepen. De nauwe verbondenheid tussen Laurens en Laurens Wonen resulteert in allerlei vernieuwende projecten, zoals Inlooptagen, ontmoetingspleinen, en dergelijke.

Ook weten wij de kennis van (zorg/wonen) vastgoed zo in te zetten dat de vastgoedportefeuilles van Laurens Wonen en Laurens de behoeften van huurders en zorgcliënten nu en in de toekomst ondersteunen.

Wat hebben we na de vorige visitatie opgepakt?

De visitatie eind 2011 heeft een ruim voldoende opgeleverd. Er waren 2 verbeterpunten. Ten eerste was "investeren naar vermogen", ofwel het investeren in vastgoed, onvoldoende. Dit is afgelopen 4 jaar niet verbeterd aangezien het toezicht op corporaties afgelopen jaren de financiële ratio's strakker heeft gesteld waardoor de ruimte om te investeren sterk verminderde. Ook kijken het WSW en voormalig CFV verder dan financiële kaders en zijn er vele gesprekken geweest en vragen beantwoord om een grote investering doorgang te laten vinden. Het groene licht bereikte ons medio 2015 en zal in 2017 leiden tot nieuwbouw voor 130 zorgcliënten. Dit is een vertraging van circa 3 jaar.

Het tweede aandachtspunt was de 'governance'. De corporatie Laurens Wonen is via de personele unie op het niveau van Raad van Bestuur en Raad van Toezicht nauw verbonden aan zorginstelling Laurens. Sinds begin 2013 is het schelden van wonen en zorg van kracht en is het einde ingeluid van verzorgingshuizen, waardoor mensen met lichte zorgvragen langer thuis blijven wonen. Dit maakt dat zorgorganisaties in een totaal andere omgeving zijn gaan opereren. Deze ontwikkeling gaat hand in hand met de ontwikkelingen bij de (zorg)corporaties doordat gehuurde gebouwen opgezegd gaan worden (krimp van intramurale zorg) en thuiszorg veel belangrijker is geworden. De verbinding tussen Laurens Wonen en Laurens is afgelopen jaren van grote waarde over en weer gebleken. Het zorgvastgoed van Laurens Wonen wordt als eigendom beschouwd en is niet versneld opgezegd qua huur. Ook is de kennis van wonen en zorg op allerlei niveaus in beide organisaties gedeeld wat de samenwerking sterk verbeterd

Laurens Wonen
Sinclair Lewisplaats 20
3068 EC Rotterdam

T 010 4070704
F fax
laurens.nl

Pagina 2/5



heeft. De organisatie Laurens Wonen is gegroeid in aantal en kwaliteit door de grote vraag van Laurens naar advies op vastgoed vlak. De onderlinge dienstverlening waar Laurens fee voor betaalt maakte dat er circa 8 fte personeel extra is aangetrokken die met de opgedane kennis ook de corporatie heeft versterkt. De governance is daardoor heel bewust in stand gehouden. Met de nieuwe Woningwet zal hier helaas toch verandering in gaan komen door het gaan opdelen van de Raad van Toezicht.

Waar hebben wij 'last' van gehad afgelopen jaren?

Na de vorige visitatie en het aflopen van het Oudememingsplan (2010-2013) zijn diverse ontwikkelingen in zorg- en corporatielandschap van grote invloed gebleken op onze koers en financiële reikwijdte.

- Schelden van wonen en zorg, vanaf 1 januari 2013 ingevoerd
- Verhuurdersheffing per 2013
- Vennootschapsbelasting per 1 januari 2012
- Governance

Het schelden van wonen en zorg betekende een terugloop in zorgcapaciteit en vergoedingen door het zorgkantoor aan Laurens. Laurens heeft daardoor een groot deel van zijn vastgoed reeds moeten afstoten om alleen de verpleeghuisbedden in 2020 over te houden. Het 'eigen' vastgoed en daarmee ook het bezit van Laurens Wonen heeft voorrang gehad om te behouden, behalve die zorgcomplexen die bouwtechnisch te verouderd zijn en functioneel onvoldoende zijn of te krijgen om de verzwaarde zorg te kunnen huisvesten. Deze locaties zijn in de loop der jaren voldoende financieel afgeboekt conform visie op deze locaties.

De verhuurdersheffing en vennootschapsbelasting hebben net als bij alle andere (zorg)corporaties grote invloed. Gezien de categorale opzet als seniorenhuisvesters is verkoop (uitponden) van bezit om de kasstromen positief te beïnvloeden nihil.

De governance van de corporatie is afwijkend door de personele unie op het niveau van Raad van Toezicht en Raad van Bestuur (de heren Thepass en Scholten). Hiermee is de verbinding met zorgorganisatie Laurens op strategisch niveau goed belegd en is de zorg- en vastgoedkennis over en weer ver ingevoerd. Hiermee kan de corporatie het zorgbezit wat verhuurd wordt aan Laurens goed laten aansluiten bij de zware zorgvraag (nu en in de toekomst) en kan het woningbezit verder verbeterd worden voor specifieke zorg- en dienstenvragen van ouderen in lijn met de behoefte en betaalbaarheid.

Voor wie zijn wij aan de slag?

Wij zijn er voor ouderen in en rond Rotterdam en Barendrecht die niet kunnen voorzien in eigen woonruimte en/of intensieve zorg van Laurens nodig hebben. Kandidaat-huurders met een passend inkomen kunnen via Woonnet Rijnmond of via directe bemiddeling/woongroep een huurwoning van Laurens Wonen verkrijgen. De zorggebouwen worden via Laurens Entree toegeleid. Naast bewoners hebben we ook in de pilten diverse bedrijven, veelal zorg- of welzijnsgerelateerd. Wij streven naar meer verbinding en participatie met onze huurders en omgeving. Naast huurders bedienen wij als vastgoeddienst binnen het Laurens concern ook

Laurens Wonen
Sinclear Lewisplaats 20
3068 EC Rotterdam

T 010 4070704
F fax
laurens.nl

Pagina 3/5



Laurens met onze kennis en kunde op het gebied van vastgoed.

Waar willen wij naar toe?

De zelfstandige senioren appartementen van Laurens Wonen zijn het antwoord op een steeds groter wordende vraag in Rotterdam en Barendrecht bij ouderen. Wij bieden woningen en diensten om het langer en veilig thuis wonen daadwerkelijk te realiseren, voor ouderen die niet meer, zoals voorheen, in een verzorgingshuis terecht kunnen, voor mensen met een lichte zorg- en ondersteuningsvraag of met behoefte aan ontmoeting en gezelligheid. Afgelopen jaren zijn de gebouwen verder geschikt gemaakt voor mensen met beperkingen en zijn er ook meer diensten opgezet. De komende jaren zal ieder gebouw meer ingebed worden in de buurt en zullen zowel met buurtbewoners als met lokale ondernemers nauwe banden worden onderhouden. Hiermee willen wij met vrijwilligers of goedkope, nabije diensten de ondersteuning verder verbreden aangezien de huurders zelf in sommige gebouwen de kracht niet altijd meer hebben dit helemaal zelfstandig te realiseren. Ouderen krijgen bij Laurens Wonen een volwaardige plaats in de maatschappij en worden daar door onze collega's en betrokken partners in ondersteund wanneer het zelf niet meer lukt.

Het zorgvastgoed, zowel het eigendom als de gebouwen die Laurens in gebruik heeft bij derden, zal ondersteunend zijn aan de huurders die met een intensievere zorgvraag te maken krijgen, tijdelijk dan wel chronisch. Voor Laurens zullen we strategisch, tactisch en op operationeel niveau adviseren en uitvoering geven aan (vastgoed)besluiten. De belangrijkste stap komende jaren is nieuw vastgoed te realiseren voor de zware zorg waarbij de nadruk op wonen wordt gelegd en niet de beperkingen van de zorgcliënten. We zullen zoeken naar nieuwe elgenaren of financieringsmogelijkheden om niet alles op de balans van Laurens te realiseren en corporaties veelal niet of minder zullen investeren in zorgvastgoed. Nieuwe ontwikkelingen en samenwerkingsvormen zullen opgezet gaan worden waarbij het slim aanpassen en instandhouden van de bestaande gebouwen van belang is.

Hoe gaan we dat bereiken?

Wij zullen onszelf als organisatie verder professionaliseren en ondanks de beperkte middelen verder investeren om het thuiswonen voor ouderen met een zorgvraag mogelijk te maken en ondersteuning voor langer zelfstandig wonen te bieden en de beperkte beurs die mensen hebben in ogenschouw te houden. Dit betekent onder andere dat we gemaksdiensten zoals maaltijden of activiteiten met vrijwilligers naar behoefte van de bewoners zullen opzetten met partners. Wij zullen dit niet zelf exploiteren maar vooral met betrokkenen opzetten. De participatie en invloed van bewoners en omgeving zullen we daarbij hard nodig hebben. Ook is veiligheid voor onze bewoners en zorgcliënten van groot belang en zullen wij voorop blijven lopen om het maximale te doen gezien de kwetsbaarheid van onze doelgroep. Dit zullen we blijven doen met investeringen in domotica, voorlichting en samenwerking met wijkagenten, brandweer en zorg- en welzijnsorganisaties.

Voor Laurens zullen wij de vastgoed dienstverlening verder opzetten en meer vastleggen over de te bereiken resultaten en inzet van onze kant.

Laurens Wonen
Sinclair Lewisplaats 20
3068 EC Rotterdam

T 010 4070704
F fax
laurens.nl

Pagina 4/5



Wat hebben wij daarvoor nodig?

Doet u met ons mee? Ouderen, kwetsbaar door ziekte, kleinere persoonlijke kring en sociaal minder weerbaar kunnen ondersteund worden door een netwerk van betaalde/onbetaalde krachten, persoonlijk of professioneel

- participatie van bewoners, vrijwilligers, partners en collega's
- diensten naar behoefte
- kenniscentrum wonen, zorg en diensten voor ouderen
- strategisch vastgoed voor Laurens
- levendige plinten
- verankerd in de buurten
- gezonde financiën
- actieve collega's

Duurzaamheid zullen we inzetten wanneer dit de portemonnee van de huurders en/of Laurens Wonen verbetert.

Conclusie

Een turbulente periode ligt achter ons en die hebben we financieel gezond doorstaan. De tijd is dan ook aangebroken om te gaan bouwen. Zowel letterlijk in nieuw of te renoveren (zorg)vastgoed als ook in de organisatie om langer thuis te kunnen blijven wonen met ondersteuning uit de buurt. De vastgoed dienstverlening aan Laurens zullen we eveneens een stap verder brengen en langjarig verankeren. Doet u met ons mee om dit met beperkte maatschappelijke middelen te realiseren?! We hebben creativiteit en grote betrokkenheid nodig om dit gezamenlijk te realiseren.