

Maatschappelijke visitatie Stichting Destion

Opdrachtgever: Stichting Destion

Rotterdam, 10 juni 2016



Maatschappelijke visitatie Stichting Destion

Visitatieperiode 2011-2014

Opdrachtgever: Stichting Destion

Wouter Vos
Hugo ter Heegde
Marieke Kalkman

Rotterdam, 10 juni 2016

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Stichting Destion	8
Recensie	8
Scorekaart	10
Samenvatting	11
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Opgaven	16
1.3 Prestaties in het licht van de opgaven	16
1.4 Ambities	22
1.5 Ambities in relatie tot de opgaven	23
1.6 Beoordeling	24
2 Presteren volgens Belanghebbenden	25
2.1 Inleiding	26
2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	26
2.3 Beoordeling	26
2.4 Boodschap	30
3 Presteren naar Vermogen	33
3.1 Inleiding	34
3.2 Financiële continuïteit	34
3.3 Doelmatigheid	36
3.4 Vermogensinzet	37
3.5 Beoordeling	39
4 Presteren ten aanzien van Governance	41
4.1 Inleiding	42
4.2 Besturing	42
4.3 Intern toezicht	44
4.4 Externe legitimering en verantwoording	48
4.5 Beoordeling	50
Bijlagen	51
Bijlage 1: Position Paper Stichting Destion	52
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie Stichting Destion	55
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	57
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	58
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	60
Bijlage 6: Bronnenlijst	64
Bijlage 7: Presteren naar Opgaven	65

Voorwoord

Het visitatiestelsel

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

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

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

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

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



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

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

Aanpak van Ecorys

Stichting Destion heeft Ecorys in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden over de periode 2011 tot en met 2014. Het deskresearch is gestart nadat alle benodigde documenten (waaronder het jaarverslag 2015) beschikbaar waren. De deskresearch heeft, net zoals de gesprekken en het schrijven van het rapport in de tweede helft van 2015 plaatsgevonden. Eind december 2015 is de rapportage afgerond. Gelet op de feestdagen en vakanties is het conceptrapport begin 2016 onderwerp van gesprek geweest. In april is de laatste hand gelegd aan het rapport, waarna het aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland is voorgelegd. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Wouter Vos, Hugo ter Heegde, Marieke Kalkman. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	9	10	11	12	02
Deskresearch					
Startbijeenkomst					
Interne interviews					
Belanghebbenden					
Concept rapport					
Interne bespreking					
Eindrapport					

De meetschaal

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

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

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

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

Leeswijzer

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

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

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Stichting Destion.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper Stichting Destion;
2. Bestuurlijke reactie Stichting Destion;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

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

Stichting Destion

Recensie

“Vast en Zeker”

Hoewel Destion geen grote corporatie is, als we kijken naar het aantal woningen, heeft ze een uitgebreid werkgebied. Het werkgebied, in het noordelijkste puntje van Limburg, beslaat ruim 45 kilometer, alwaar het bezit zich bevindt in verschillende kernen. Dit omvangrijke werkgebied is het gevolg van een fusie tussen twee lokale corporaties. De omvang staat de identiteit van Destion echter niet in de weg. Ze voelt zich verantwoordelijk voor de volkshuisvesting in het hele gebied. Dit benadrukt ze ook in het position paper. Ze wil (meer dan) dé corporatie van Noord-Limburg zijn. Het stelt de corporatie soms wel voor uitdagingen. De feitelijke reisafstand is groot en de afstand maakt ook dat de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied tussen het noorden en zuiden sterk kan verschillen. Dit vraagt het zoeken naar balans. Het is deze balans die Destion inmiddels gevonden lijkt te hebben.

Destion heeft een intensieve reorganisatie achter de rug. Het was geen eenvoudig proces, maar de corporatie doet weer fris en energiek aan. In het position paper geeft Destion aan dat dit een belangrijk speerpunt is geweest de afgelopen jaren. Als kers op de taart verhuist de corporatie binnenkort naar het middelpunt van het werkgebied. De reorganisatie heeft er toe geleid dat focus is ontstaan. Er is een duidelijke missie en men heeft de opgave scherp in beeld. Destion weet wat het wil en hoe ze dit wil bereiken. Er spreekt een sterke overtuiging uit de organisatie. Dit geeft comfort. Zowel bij de visitatiecommissie als bij gemeenten, huurders en overige belanghebbenden. Het helpt hierbij dat Destion plezierig is in de omgang. Mensen zijn vriendelijk, gedreven en enthousiast. Men straalt uit dat ze klaar is voor de toekomst. Dat de kaders zijn gezet en dat iedereen in positie is gebracht. Aan de slag! Destion bestaat uit doeners, geen kletsers.

Ook uit de prestaties blijkt dat Destion vooral in de praktijk wil laten zien wat ze kan. De geleverde prestaties zijn ruim voldoende. Met name ten aanzien van de bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van wijken en buurten zien we dat Destion sterk presteert. Dit zien we niet alleen terug in de feitelijke prestaties, maar ook in het oordeel van belanghebbenden. Ook zij herkennen de prestaties van Destion. Zeker gelet op de economische omstandigheden in de afgelopen vier jaar, en de interne reorganisaties, is er waardering voor de inzet en de uitkomsten. Destion staat voor kwaliteit en professionaliteit. Destion doet wat het zegt. Ze is eerlijk en duidelijk.

We zien dat Destion haar beleidscyclus op orde heeft. De monitoringsrapportages zijn goed. Wel kan er nog een stap gezet worden in het -voor externe stakeholders- inzichtelijk maken van de voorgenomen prestaties en doelstellingen in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestaties. In het position paper geeft Destion aan dat zij hier aan werkt, onder meer door verdergaande professionalisering van de organisatie. Desgevraagd heeft Destion alle feiten paraat. Ze hebben het in het hoofd en in de vingers. Hierbij ervaren we dat Destion vanuit de overtuiging duidelijk haar eigen keuzes maakt. Ze maakt soms een wat eigenzinnige, non-conformistische indruk. Dit maakt de corporatie ook speciaal. Ze is niet bang om zich te onderscheiden. Ze kiest er voor om soms andere keuzes te maken als ze de nut en noodzaak van bepaalde zaken niet kan overzien. Het opgeven van het lidmaatschap van Aedes vinden we hierbij typerend. Voor Destion is de toegevoegde waarde beperkt. Vanuit de gedrevenheid om het maximale eruit te halen, zet ze haar middelen dan liever in voor iets anders dan het lidmaatschap.

De overtuiging die Destion heeft ten aanzien van haar opgave en doelstellingen heeft als potentieel risico dat er in communicatie met anderen vooral sprake kan zijn van zenden en minder van luisteren. Gedurende de visitatieperiode heeft Destion dit risico goed gemanaged. Destion kent haar werkveld. De relaties zijn goed. Ze is aanwezig, bereid om dingen toe te lichten en uit te leggen. We zien echter ook dat Destion vooral haar plannen toetst aan de samenleving. Ze biedt de samenleving gevoelsmatig weinig ruimte om samen de ideeën te bedenken. Ze kan zich op basis van haar relatie met de omgeving en de heldere eigen kaders iets meer openstellen voor beïnvloeding van buiten.

Verbeterpunten

Op basis van de maatschappelijke visitatie hebben we de volgende aanbevelingen voor Destion:

- Zet de laatste stap in de beleidscyclus door de rapportages vollediger te maken:
 - Maak bewust werk van de externe verantwoording van de geleverde prestaties in relatie tot de voorgenomen opgaven en ambities. Momenteel wordt dit door Destion sober vorm gegeven;
 - geef de Loan To Value structureel een plek in de rapportages;
- Probeer de betrokkenheid van belanghebbenden bij het tot stand komen van beleid eerder te organiseren waardoor belanghebbenden meer ruimte krijgen om invloed uit te oefenen op het beleid;
- Maak werk van het strategisch voorraadbeleid. Hoewel we zien dat Destion voor zichzelf duidelijke kaders heeft geformuleerd helpt het de organisatie om deze laatste stap ook te zetten. Dit vergemakkelijkt wellicht ook de communicatie naar buiten;

Vorige visitatie

In september 2011 heeft Stichting Destion te Gennep opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010).

In de vorige visitatie is aandacht gevraagd voor de kwaliteit van de voortgangsrapportages. We constateren dat Destion hier voortvarend mee aan de slag is gegaan en dat de rapportages feitelijk zijn verbeterd. Evenzo zien we hier nog steeds ruimte voor verbetering.

Vanuit de huurders is vier jaar geleden aangegeven dat er behoefte was aan meer duidelijkheid omtrent toewijzingscriteria en de communicatie hierover. Dit punt is inmiddels volledig van tafel. De communicatie met huurders is goed op orde. Huurders hebben voldoende ruimte om zich te verdiepen in de belangrijkste thema's en merken dat bestuur en management van Destion altijd bereid is zaken uit te leggen.

Verder werd vier jaar geleden vanuit gemeenten gevraagd om aandacht voor duurzaamheidsverbeteringen. We constateren dat Destion hierin de afgelopen jaren heeft geïnvesteerd en zichtbaar prestaties heeft geleverd.

Tenslotte was de aanbeveling in de vorige visitatie om de missie en visie op de opgave scherper te formuleren. Met name op dit punt constateren we dat Destion grote stappen heeft gezet. Op dit moment is er een hele duidelijke visie die door ieder binnen de organisatie gedeeld en uitgedragen wordt.

Scorekaart

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	7,7	6,8	9,0		7,7	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,8	8,2	7,4	7,4	7,4		7,7	50%	7,6
Relatie en communicatie						7,9	25%		
Invloed op beleid						7,0	25%		
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit						7,0	30%	7,7	
Doelmatigheid						8,0	30%		
Vermogensinzet						8,0	40%		
Presteren ten aanzien van governance									
Besturing	Plan					7,5	33%	6,9	
	Check					8,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren Raad					7,7	33%		
	Toetsingskader					7,0			
	Governancecode					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	33%		
	Openbare verantwoording					5,0			

Samenvatting

Profielschets

Werkgebied

Destion is in 2007 ontstaan uit de fusie tussen woningcorporaties De Vuurkuul en Wonen Maasduinen. De corporatie is vandaag de dag actief in de gemeente Bergen, Gennep en Mook en Middelaar, gelegen tussen de steden Nijmegen en Venlo.

Destion is door het CFV op basis van onder andere waarden vastgoed, bedrijfsvoering, financiële positie en perspectief geëvalueerd als een corporatie met een gemiddeld profiel met een accent op eengezinswoningen.

Woningbezit

In totaal had Destion ultimo 2014 2.302 huurwoningen in bezit. Het grootste deel van het bezit staat in de gemeente Bergen (1.270). In Mook en Middelaar heeft de corporatie een bezit van 547 huurwoningen en in Gennep 485 woningen. Naast deze woningen heeft de corporatie 236 onzelfstandige overige wooneenheden en 19 objecten die tot het overig bezit behoren.

Van alle woningen zijn er 628 gelijkvloers en geschikt voor ouderen en gehandicapten. De corporatie heeft geen niet-DAEB woningen in bezit.

Tabel 4 Woningbezit

Type woningen	Stichting Destion	
	Aantal	%
Eengezinswoningen	1.360	59,1%
Gezinsappartementen	64	2,8%
Seniorenwoningen	518	22,5%
Seniorenappartementen	94	4,1%
HAT-appartementen	206	8,9%
HAT-woningen	52	2,3%
Woonwagen	8	0,3%
Totaal	2.302	100%

Bron: CiP (2014), Stichting Destion, Aedes.

Voor wat betreft de bouwperiode is een zwaartepunt in de periode 1960-1989 te zien. Uit deze periode komt 68% van het bezit. De corporatie heeft relatief minder bezit uit de periode van voor 1960 (3,3%). In vergelijking met collega-corporaties heeft Destion na 1990 meer woningen aan de voorraad toegevoegd.

De gemiddelde huurprijs per wooneenheid ligt op € 495 en daarmee hoger dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde, respectievelijk € 456 en € 469 euro per maand. Het aantal woningwaarderingspunten ligt op 163. Dat is hoger dan het gemiddelde bij de referentiegroep (151). Dit leidt ertoe dat de maximaalredelijke huur (60,1%) bij Destion lager is dan bij de referentiegroep (62,3%). Vergeleken met die groep hebben de woningen van Destion een relatief gunstige prijs-kwaliteitsverhouding.

Globale governancestructuur

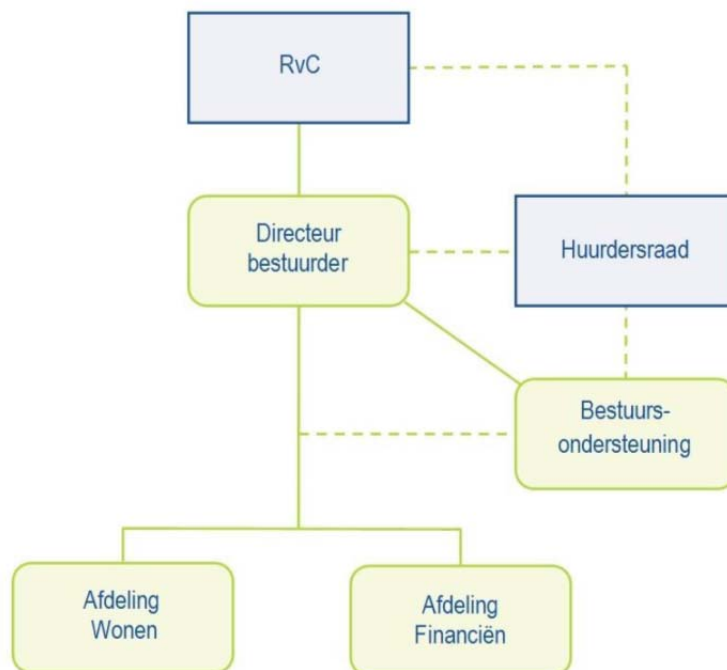
Organisatie

Destion is ingericht volgens een tweelaags bestuursmodel. De directeur-bestuurder is belast met het bestuur van Destion en legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Hij is verantwoordelijk voor het bepalen van de bedrijfsstrategie, financiering, beleid en doelstellingen van Destion en voor de realisatie ervan. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de bestuurder en de algemene gang van zaken bij Destion. Daarnaast staan ze de directeur-bestuurder met raad bij.

Gedurende de gehele visitatieperiode is de heer W. Pothoff directeur-bestuurder van de corporatie geweest. Hij gaf ultimo 2014 leiding aan 22 werknemers die gezamenlijk 17,86 fte (excl directeur-bestuurder) vervullen. Onder deze 22 personeelsleden behoren ook 3 medewerkers die de onderhoudsdienst vormen.

Hieronder is de organisatiestructuur weergegeven middels het organogram van de corporatie.

Figuur 1 Organogram Stichting Destion



Bron: Jaarverslag 2014, Destion.

Destion neemt deel in het samenwerkingsverband Domaas. Domaas is een samenwerkingsverband van 18 kleine woningcorporaties in Limburg en 1 corporatie uit Noord-Brabant. De 19 corporaties in dit samenwerkingsverband kiezen zowel voor zelfstandigheid als voor samenwerking. Deze samenwerking wordt gerealiseerd door kennis en kunde uit te wisselen. Doel is het verbeteren van het bedrijfsmatig en maatschappelijk verantwoord functioneren (bron: www.aedes.nl).

Verbindingen

Destion heeft geen verbindingen met andere rechtspersonen.

Beoordeling

Stichting Destion krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Prestatie	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	Ruim voldoende	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	Goed	7,6
Presteren naar Vermogen	Goed	7,7
Presteren ten aanzien van Governance	Ruim voldoende	6,9

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5

Destion scoort ten aanzien van Presteren naar Opgaven en Ambities een ruime voldoende op de meetschaal van de visitatiemethodiek. Met de gemeente Bergen en Gennep zijn prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2008 tot en met 2011. Met de gemeente Mook en Middelaar zijn concept-prestatieafspraken voor de periode 2010-2013 gemaakt, maar deze zijn nooit definitief vastgesteld, omdat de opgenomen woningtoewijzing die Destion hanteert, niet in lijn waren met de huisvestingswet van de Stadsregio Nijmegen, waarbij Mook en Middelaar is aangesloten.

Tot en met 2011 heeft Destion overeenkomstig de prestatieafspraken met alle drie de gemeenten samengewerkt en deze geëvalueerd in de periodieke bestuursvergaderingen. Na 2011 heeft Destion, in onderling overleg met de gemeenten, de afspraken uit de voorgaande jaren informeel door laten lopen, inclusief de bouwproductieafspraken.

Op alle prestatievelden worden prestaties geleverd door Destion en gemiddeld beoordeeld met 'ruim voldoende' of 'goed'. Een knappe prestatie.

De ambities die Destion heeft geformuleerd voor het eigen maatschappelijke presteren en de doelstellingen die daarvan de uitwerking zijn, zijn passend bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarbij komt dat de corporatie de eigen ambities heeft gespiegeld aan de eigen middelen en mogelijkheden. Hierdoor zijn de ambities realistisch en (financieel) haalbaar.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,6

De maatschappelijke prestaties van Destion worden door de belanghebbenden (huurdersvereniging, gemeenten, zorg- welzijnspartijen en onderwijsinstelling) met een 7,6 beoordeeld. Op geen enkel prestatieveld scoort Destion een onvoldoende: hieruit spreekt waardering. Het laagste cijfer wordt door de 'overige belanghebbenden' gegeven voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer. Dit heeft niet zozeer te maken met het onderhoud en de kwaliteit van het vastgoed: dit wordt over het algemeen als zeer goed beoordeeld. Wel heeft dit te maken met de kwaliteit van de schoonmaakploeg die vanuit Destion ingeschakeld is. De huurders zijn van alle belanghebbenden het meest positief in hun uitlatingen over het functioneren van de corporatie. De hoogste beoordeling van hen betreft een 9 voor de prestaties voor het 'huisvesten van bijzondere doelgroepen'.

Tenslotte zijn ook alle belanghebbenden zeer tevreden over de communicatie vanuit en met de corporatie, de relatie die is opgebouwd en de invloed die zij hebben op het beleid van de corporatie.

Presteren naar Vermogen

7,7

Op het gebied van Presteren naar Vermogen wordt Destion als goed beoordeeld. De corporatie is financieel gezond, voldoet aan alle gestelde normstellingen van de externe toezichthouders en hanteert op een actieve manier vermogensbeleid.

Daarnaast kan de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties goed verantwoorden en motiveren. Destion heeft duidelijk aangegeven welke financiële offers zij wil doen voor een bepaalde maatschappelijke impact.

Tenslotte heeft Destion in vergelijking met andere vergelijkbare corporaties een zeer sobere en doelmatige bedrijfsvoering. De reorganisatie die de corporatie heeft ondergaan heeft hier aan bijgedragen. De reorganisatie zag er onder andere op toe dat het aantal medewerkers is teruggelopen en dat het aantal vestigingen is teruggebracht naar één in de gemeente Bergen. Het pand in Bergen was al in eigendom van Destion en bleek onverkoopbaar. Om te voorkomen dat het pand leeg zou komen te staan heeft Destion deze vestiging aangehouden.

Presteren ten aanzien van Governance

6,9

Destion presteert gemiddeld ruim voldoende op het onderdeel Governance. De Plan-Check-Act-cyclus is goed vormgegeven. De visie wordt bijvoorbeeld jaarlijks vertaald naar zeer SMART geformuleerde activiteitenplannen en wordt gekoppeld aan de jaarbegroting. Ook het monitorings- en rapportagesysteem is goed en zorgvuldig vormgegeven.

De Raad van Commissarissen functioneert daarbij ook zeer professioneel: er wordt op een zorgvuldige wijze gewerkt aan de samenstelling en de Raad is zich zeer bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Zij hebben een duidelijk beeld van welke informatie nodig is om toezicht te kunnen houden. Het toetsingskader waarop zij kunnen vertrouwen is compleet. Daarbij is de Raad zelfkritisch en wordt de Governancecode gevolgd en periodiek getoetst.

De corporatie is zich zeer bewust van de belanghebbenden waarmee zij van doen heeft en betreft hen dan ook veelvuldig in verschillende trajecten en projecten. Op het punt van openbare verantwoording kan Destion zich desalniettemin ontwikkelen. Uit de documenten die beschikbaar zijn gesteld op de website van Destion is het voor externe partijen namelijk niet mogelijk te bezien in hoeverre de voorgenomen prestaties daadwerkelijk zijn geleverd.

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Stichting Destion wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

1.2 Opgaven

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

1.2.1 Lokale opgaven

Destion heeft in 2008 met de gemeenten Bergen en Gennep prestatieafspraken gemaakt voor een periode van vier jaar, dus tot en met 2011. De concept-prestatieafspraken 2010-2013 met de gemeente Mook en Middelaar zijn door die gemeente nooit ondertekend, omdat de opgenomen woningtoewijzing die Destion hanteert, niet in lijn waren met de huisvestingswet van de Stadsregio Nijmegen, waarbij Mook en Middelaar is aangesloten.

Tot en met 2011 heeft Destion overeenkomstig de prestatieafspraken met alle drie de gemeenten samengewerkt en werden deze geëvalueerd in de periodieke bestuursvergaderingen. Na 2011 zijn in onderling overleg deze afspraken informeel doorgelopen, inclusief de bouwproductieafspraken.

In 2013 zijn de gemeenten in Noord-Limburg aan de slag gegaan met het opstellen van een regionale woonvisie en in 2015 is de nieuwe Woningwet in werking getreden. Met de drie gemeenten waarin Destion werkzaam is, is afgesproken dat zodra de regionale woonvisie is vastgesteld, nieuwe prestatieafspraken zullen worden opgesteld. Tot die tijd wordt gehandeld in de geest van de vorige.

De visitatiecommissie gebruikt de prestatieafspraken Bergen en Gennep 2008-2011 mede als beoordelingskader voor alle jaren van de onderhavige visitatie, samen met de concept-prestatieafspraken die Destion met Mook en Middelaar maakte.

Overige samenwerking

Destion werkt niet alleen samen met de gemeente, maar ook met anderen, zoals de Regionale zorgverlener Dichterbij en De Zorggroep. Destion maakt daarnaast deel uit van Domaas, een samenwerkingsverband van een aantal kleine, voornamelijk Limburgse woningcorporaties. Met de gemeenten en collega-corporaties, een aantal gemeentelijke instanties, politie, de arrondissementsparketten Maastricht en Roermond en het UWV heeft Destion in 2012 een Henneconvenant gesloten.

1.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Stichting Destion ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet

mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0	7,7
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8,0	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7	
(Des)investeren in vastgoed	6,8	
Kwaliteit van wijken en buurten	9,0	

1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,0

Sinds 2011 moeten woningcorporaties voldoen aan de Europese eis dat 90% van de vrijkomende woningen worden toegewezen aan huishoudens met een gezamenlijk maximum inkomen dat jaarlijks wordt vastgesteld. In alle jaren van de visitatie voldoet Destion hieraan, met percentages die variëren van 92,3% tot 97,5%.

Met betrekking tot statushouders spreekt Destion met de gemeenten af dat er op dit punt een gezamenlijke verantwoordelijkheid ligt om zorg te dragen voor de huisvesting van statushouders en pardonners. In 2011 stelt Destion hiervoor zeven woningen beschikbaar. In de jaren daarna geeft Destion in de jaarverslagen wel impliciet aan dat statushouders geplaatst worden, maar concrete aantallen worden niet genoemd, ook al wordt in het Ondernemingsplan 2013-2017 expliciet aandacht voor statushouders gevraagd. De huisvesting van statushouders komt overigens wel expliciet aan de orde in het bestuurlijk overleg, inclusief het kwantitatieve aspect.

Op het voornemen dat in het eerste Ondernemingsplan geformuleerd wordt, om koopwoningen te bouwen voor starters, komt de visitatiecommissie bij 'nieuwbouw' en verkoop' terug. Daar worden de inspanningen beoordeeld die Destion zich met betrekking tot starters heeft opgelegd

Over de betaalbaarheid van woningen maakt de corporatie prestatieafspraken met de gemeenten Gennep en Bergen, inhoudende dat 80% van de woningen tot de betaalbare voorraad moet behoren. Hieraan voldoet de corporatie ruimschoots met jaarlijkse percentages van rond de 96%. In alle drie de gemeenten wordt doorstroming beoogd door bijzondere aandacht voor senioren en starters. Aan deze kwalitatieve afspraak voldoet de corporatie onder meer met nieuwbouw voor senioren en een koopregeling met korting voor starters.

Verder neemt Destion in beide ondernemingsplannen op dit punt kwalitatieve doelstellingen op. In het eerste ondernemingsplan neemt de corporatie op te zullen streven naar een verantwoorde en evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding en wordt de wens uitgesproken het aantal eengezinswoningen af te stoten ten faveure van seniorenwoningen en woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens. In het Ondernemingsplan 2013-2017 zegt Destion te koersen op een marktconforme sociale huurprijs.

In alle jaren van de visitatieperiode volgt Destion het overheidsbeleid en stijgen de huren met het inflatiepercentage. Van de mogelijkheid om, met ingang van 2014, ook nog inkomensafhankelijke huurverhogingen door te voeren, maakt de corporatie geen gebruik. Volgens het CiP2014 liggen zowel de huurprijs als de puntprijs per woning rond het landelijk gemiddelde.

Beoordeling

De corporatie voldoet aan de Europese eis met betrekking tot het toewijzen van woningen. Voor Destion liggen er in de prestatieafspraken en de eigen ondernemingsplannen opgaven met betrekking tot statushouders en starters, in de geest waarvan Destion ook handelt. Als het gaat om woningtoewijzing is de visitatiecommissie van mening dat de prestaties van Destion gelijk zijn aan de opgaven en dat Destion dus ruim voldoende presteert; hiervoor krijgt Destion een 7. Ook de prestaties op het terrein van betaalbaarheid zijn gelijk aan de landelijke, de lokale en de eigen opgaven en daarom gehonoreerd met een 7.

Het gemiddelde cijfer voor het huisvesten van de primaire doelgroep is een 7.

1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

8,0

Als het gaat om wonen en zorg heeft Destion met de gemeenten met name kwalitatieve afspraken, over samenwerking met zorgpartijen en over de besteding van WMO-gelden. De eigen doelstelling van Destion op dit punt is in grotere kernen te voorzien in woonzorgcomplexen met zorgappartementen, ontmoetingsruimtes en zorg- en welzijnsteunpunten en voor de kleinere kernen, indien mogelijk, in de ontwikkeling van huiskamerprojecten. Voor de periode 2013-2017 wordt in het ondernemingsplan opgenomen dat zorgvastgoed mogelijk is, mits haalbaar. Er komt in ieder geval een onderzoek naar de haalbaarheid van de bouw van sociale pensions.

In de jaarverslagen van Destion komt een woningontwikkelbeleid naar voren dat gericht is op senioren: nieuwbouw zal uitsluitend bestaan uit nultredenwoningen en appartementen. Conform de eigen voornemens wordt een aantal buurt- en huiskamers gerealiseerd. Destion levert daarnaast zorghuisvesting voor de stichting Dichterbij en werkt samen met De Zorggroep en de Stichting Gehandicaptenzorg Limburg. Voor Zorgstichting Cocon wordt in 2011 een gezinswoning gerealiseerd met daarnaast vijf studio's voor mensen met een verstandelijke beperking. In het kader van de WMO worden in 2011 aanpassingen gedaan aan 82 woningen. In 2012 worden in dit verband 22 woningen aangepast, 27 woningen in 2013 en 11 woningen in 2014.

Beoordeling

Destion is actief op het terrein van de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Het eigen nieuwbouwbeleid is erop afgestemd en leidt tot diverse projecten voor de eigen huurders. Daarnaast heeft Destion huisvesting beschikbaar voor diverse zorgaanbieders. Een groot aantal woningen wordt tijdens de visitatieperiode aangepast in het kader van de WMO. Het voldoen aan de kwalitatieve afspraken met kwantitatieve prestaties doet Destion in de ogen van de visitatiecommissie goed: de prestaties overtreffen de opgaven. Voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen scoort Destion derhalve een 8.

1.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,7

Over woningkwaliteit heeft Destion met de gemeenten waarin zij werkzaam is afgesproken dat de kernvoorraad moet voldoen aan de eisen van deze tijd. Daarbij zijn er eigen doelstellingen op dit punt. In het Ondernemingsplan 2008-2012 geeft Destion aan te streven naar een kwalitatieve duurzame woning. In dat verband zullen de onderhoudswerkzaamheden gericht zijn op het aanbrengen van verbeteringen aan de woningen; deze zijn opgenomen in de financiële meerjarenplanning. Ook neemt Destion zich voor een Strategisch Voorraadbeleid SVB op te stellen. In het volgende ondernemingsplan neemt Destion op dat het gros van de woningen via normaal of geclusterd planmatig onderhoud in stand zal worden gehouden. Opnieuw neemt de corporatie zich voor een SVB op te stellen.

De hele visitatieperiode voert Destion onderhoudswerkzaamheden uit, planmatig en niet planmatig. De totale onderhoudsuitgaven variëren van rond de € 300.000 tot bijna € 400.500, en laten een dalende lijn zien, van bijna € 400.500 in 2011 naar rond de € 300.000 in 2013 en 2014. Dit is voornamelijk te verklaren door de cyclische beweging van de onderhoudsuitgaven. Na forse investeringen in de beginjaren van de visitatie periode zit Destion op dit moment een aantal jaar in de luwte. De corporatie verwacht dat over een aantal jaar de uitgaven weer toe zullen nemen.

Een SVB komt er niet, maar Destion heeft daar wel een verklaring voor. In het tweede Ondernemingsplan wordt opgenomen:

“De veranderingen in de woningmarkt volgen elkaar in hoog tempo op. Was er nog niet zo lang geleden een grote vraag naar koopwoningen, momenteel zijn dat weer huurwoningen. Daarom blijft het lastig om een strategisch voorraadbeleid (SVB) op te stellen. We zijn er in de afgelopen jaren in geslaagd om op basis van demografische ontwikkelingen en de actuele vraag en beschikbaarheid van woningen, een goede voorraadstrategie op te stellen. Zonder een expliciet uitgewerkt SVB-plan te hebben, is de woningportefeuille toekomstbestendiger gemaakt.”

Destion zal een hoogwaardige dienstverlening aan haar klanten waarborgen, zo legt de corporatie vast in het Ondernemingsplan 2008-2012. Het KWH-label is er al voor één vestiging, doel is het label ook te behalen voor de andere. Dat lukt. In het volgende ondernemingsplan stelt Destion zich daarom ten doel het label voor beide vestigingen te behouden. Daarnaast wil Destion nagaan of er ook andere manieren zijn om de klanttevredenheid te meten.

De KWH-doelstellingen worden gehaald. In 2013 heeft Destion zelfs de hoogste waardering gekregen. Dat betekent dat op de tien meetonderdelen die door het KWH worden onderzocht, Destion een zeer hoge beoordeling heeft behaald en daarmee als eerste is geëindigd in de KWH-index. Destion beschikt bovendien over een klachtencoördinator. Klachten die binnenkomen over de uitvoering van het organisatiebeleid of over medewerkers van Destion, worden door deze functionaris geregistreerd en beantwoord, met input van de relevante collega's.

Wat betreft duurzaamheid en energie legt Destion zich in het Ondernemingsplan 2008-2012 vast op een goed isolatie-uitrustingsniveau voor haar woningen. Er komt een plan van aanpak voor het vaststellen van energielabels van de kernvoorraad. Het Ondernemingsplan 2013-2017 voorziet in een verdere reductie van de CO₂-uitstoot door het isoleren van de woningen en het treffen van werktuigbouwkundige en elektrotechnische technieken in, op of aan gebouwen. Destion heeft nog voordat het Landelijk Energieconvenant Corporatiesector is vastgelegd een eigen energiebeleid vastgesteld. Destion heeft besloten om het eigen beleid te blijven volgen, temeer omdat dit in lijn is met het landelijk convenant. Destion heeft op dit moment een gemiddeld B-C label en voldoet daarmee nagenoeg aan de ambitie om in 2020 gemiddeld op een label B te scoren.

In 2011 is gestart met het aanbrengen van dakisolatie bij een laatste groep woningen en de laatste conventionele cv-ketels worden vervangen door HR-toestellen. Het jaar daarop worden 217 hellende daken geïsoleerd en bij 174 woningen wordt de dakconstructie van binnenuit geïsoleerd. Daarnaast wordt bij 43 woningen aan de buitenzijde tussen dakpannen en -beschoot isolatiemateriaal aangebracht. In de kruipruimte van 155 woningen wordt vloerisolatie aangebracht. In 2013 worden aan de laatste woningen isolerende voorzieningen aangebracht. Deze prestaties hebben er toe geleid dat Destion al in 2011 door Enexis is genomineerd voor de Enexis Transitieprijs.

In 2014 wordt dakisolatie aangebracht bij 58 woningen in Bergen. Er worden diverse subsidies aangevraagd bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland voor de Stimulering van Duurzame

Energieproducties; deze subsidies worden toegekend. Alle jaren wordt The Borneo Initiative gesponsord.

Beoordeling

De prestaties die Destion levert als het gaat om woningkwaliteit zijn gelijk aan de eigen opgaven. Er is geen SVB, maar wel een goede verklaring voor het ontbreken daarvan én een alternatief. Voor woningkwaliteit scoort Destion een 7.

Het bezit van het KWH-label is conform de eigen opgaven rond klanttevredenheid en dienstverlening, beide in de breedste zin van het woord. Met daarbij opgeteld de inzet van de klachtencoördinator levert Destion op dit punt een prestatie die de opgaven overtreft en scoort zij een 8.

Ook op het terrein van energie en duurzaamheid levert Destion goede prestaties. De visitatiecommissie vindt het feit dat de energielabelling nu al tegen het niveau zit dat sectorbreed in 2020 moet zijn bereikt een sprekend voorbeeld hiervan. Destion scoort hier een 8.

Het gemiddelde cijfer voor kwaliteit van de woningen en woningbeheer bedraagt een 7,7.

1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

6,8

Met de gemeenten Bergen en Gennep spreekt Destion af in de periode 2008-2011 90 respectievelijk 60 voornamelijk nultredenwoningen te bouwen. Voor het grootste gedeelte is hierover gedurende de vorige visitatieperiode al gerapporteerd. In de concept-afspraken met de gemeente Mook en Middelaar is voorzien in een niet nader gespecificeerd aantal koopwoningen en koopappartementen voor starters. Het Ondernemingsplan 2008-2012 voorziet in de realisatie van sociale koopwoningen. In het Ondernemingsplan 2013-2017 legt de corporatie zich vast op de bouw van 136 woningen en appartementen. Destion bouwt de gehele visitatieperiode door, in alle drie de gemeenten en vrijwel altijd (mede) voor starters en senioren. Wat opvalt is dat er ook nog een beperkt aantal gezinswoningen wordt gebouwd, terwijl de transformatie van de portefeuille juist gericht is op het afstoten daarvan.

Als het gaat om sloop ligt er alleen een eigen opgave in Bergen, die de sloop van zestien woningen aldaar behelst, in de periode 2013-2016. In 2014 worden vijf van deze woningen gesloopt en er wordt een planning opgesteld voor de overige elf in 2015 en 2016. In Middelaar zijn daarnaast in 2011 4 woningen gesloopt.

De aantallen vernieuwde woningen die Destion in de jaarverslagen noemt lijken niet te stroken met de eigen opgaven en de prestatieafspraken die met de gemeenten op dit punt zijn gemaakt. De vernieuwingen zijn voornamelijk gericht geweest op isolatie- en andere duurzaamheidsmaatregelen en zijn ook onder die noemer door Destion verantwoord. De visitatiecommissie heeft dezelfde lijn gevolgd en de verbetering van bestaand woningbezit beoordeeld bij het onderdeel 'kwaliteit van woningen en woningbeheer'.

Over maatschappelijk vastgoed zijn met de gemeenten geen prestatieafspraken gemaakt. Wel wordt overeengekomen dat Destion zal bijdragen aan eventuele realisatie ervan. Dat doet Destion met de oplevering van twee multifunctionele complexen in 2011 en de oplevering van een brede school in 2012. Destion is eigenaar van deze gebouwen en exploiteert deze volgens contractafspraken met de gemeente.

Destion voorziet in het eerste ondernemingsplan in de verkoop van jaarlijks 30 woningen. In het Ondernemingsplan 2013-2017 wordt deze ambitie in neerwaartse zin bijgesteld: de jaarlijkse ambitie wordt teruggebracht naar 15.

Rond de verkoop van woningen wordt met de gemeente Bergen en Gennep afspraken gemaakt voor de periode 2008-2011. Het naleven hiervan heeft deels al gedurende de vorige visitatieperiode plaatsgevonden. In Mook en Middelaar wordt in de concept-prestatieafspraken vastgelegd dat Destion in de periode 2010-2013 in ieder geval 63 woningen zal verkopen met het Slimmer Kopen-concept of iets vergelijkbaars.

Destion formuleert in de visitatieperiode ook eigen verkoopdoelstellingen in de beide ondernemingsplannen: jaarlijks 30 in de periode 2008-2012, daarna 15 per jaar. In alle vier de visitatiejaren liggen het aantal verkopen hierboven. Gedurende de gehele visitatieperiode hanteert Destion het Slimmer Kopenconcept.

Beoordeling

Met betrekking tot nieuwbouw handelt Destion in alle drie de gemeenten voor zowel starters als senioren grosso modo in lijn met de prestatie- en eigen opgaven. De visitatiecommissie vindt dat Destion daarmee prestaties levert die de opgaven in belangrijke mate evenaren en heeft er derhalve een 6 voor gegeven.

De sloopprestaties zijn gelijk aan de opgaven; Destion scoort er een 7 voor. Ditzelfde geldt voor verbetering bestaand woningbezit en maatschappelijk vastgoed.

De aantallen verkochte woningen per jaar zijn in lijn met de (concept-)prestatieafspraken. Ze volgen eveneens de eigen opgaven, ook nadat deze in de tweede ondernemingsplanperiode naar beneden worden bijgesteld. Naar het oordeel van de visitatiecommissie is de prestatie op dit onderdeel gelijk aan de opgave, waarmee Destion een 7 scoort.

Het gemiddelde cijfer voor (des-)investeren in vastgoed is een 6,8.

1.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

9,0

De (concept-)prestatieafspraken met Bergen, Gennep en Mook en Middelaar zijn voornamelijk kwalitatief van aard en behelzen gezamenlijke inspanningen die gericht zijn op het behoud van de voorzieningen in de kernen, een gezamenlijke aanpak van overlast en door Destion op te stellen buurtbeheerplannen rond het onderhoud van de woningen, voor zover deze gericht zijn op veiligheid.

In het Ondernemingsplan 2008-2013 neemt Destion zich voor mee te investeren in de verbetering van de openbare woonomgeving en de opzet van buurt/wijkbeheer. Andere leefbaarheidsdoelen zijn heterogene samenstelling van wijken, onderhoudsarme plantsoenen en fysiek veilige achterpaden.

Het tweede ondernemingsplan voorziet in niet nader gespecificeerde investeringen in leefbare en aantrekkelijke wijken. Bij voldoende draagvlak vanuit de kernen zullen ontmoetingsruimten (huiskamers) voor ouderen worden gerealiseerd.

Gedurende de gehele visitatieperiode ontplooit Destion leefbaarheidsactiviteiten die naar letter en geest stroken met de (concept-)prestatieafspraken met de gemeenten en de eigen ambities. Zo wordt in 2011 achterpadverlichting gerealiseerd bij gerenoveerde woningen en levert Destion een

bijdrage aan de inrichting van de openbare ruimte. De corporatie is actief in het bestrijden van overlast en start een pilot buurt- en wijkbeheer.

Het jaar daarna wordt een financiële bijdrage geleverd aan de renovatie van een straat in Bergen, meer specifiek aan de aanleg van tuinen en parkeerhavens. In het kader van wijkverbetering worden in Mook en Middelaar woningen geschilderd en hekwerken geplaatst. Ook in 2012 wordt overlast bestreden en voert de corporatie een actief buurtbeheer. Het provinciale Henneconvenant wordt ondertekend.

In 2013 draagt Destion financieel bij aan de inrichting van een semi-openbare ruimte bij het multifunctionele complex in Siebengewald. De aanpak van overlast wordt voortgezet en het wijkbeheer, dat voordien werd uitbesteed, wordt intern ter hand genomen. In 2014 wordt geïnvesteerd in diverse leefbaarheidsprojecten, wordt de aanpak van overlast gecontinueerd en wordt één huurovereenkomst ontbonden op grond van het provinciale Henneconvenant. Destion heeft tenslotte ook een belangrijke rol gespeeld bij het initiëren en realiseren van het winkelgebied Mosaïque in Nieuw Bergen.

Beoordeling

Destion spant zich fors in op het terrein van leefbaarheid. Door onder meer het leveren van (financiële) bijdragen aan de verbetering van de openbare ruimten, wat eigenlijk een taak van de gemeenten is, levert Destion hier prestaties die de opgaven overtreffen; de corporatie scoort hiermee een 9.

1.4 Ambities

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

1.4.1 Ondernemingsplan 2008-2012

In dit ondernemingsplan neemt Destion als missie op:

Destion is dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg. Destion wil op grensverleggende wijze bijdragen aan het oplossen van sociale én maatschappelijke huisvestings- en leefbaarheidsvraagstukken.

Als visie wordt daarbij geformuleerd:

De demografische samenstelling van de inwoners in de regio Maasduinen verandert drastisch. Het woningmarktgebied van Destion vraagt om maatwerk product- en prijsbeleid. Destion zal haar vastgoedportefeuille moeten transformeren. Destion wil op een eigen wijze haar grenzen verleggen. Dit doen we met een professionele, efficiënte en prestatiebewuste organisatie.

Een omgevingsverkenning en een overzicht van de belanghouders van de corporatie monden uit in een opsomming van de producten en diensten die Destion in de planperiode zal aanbieden. Daarbij wordt de woonomgeving in kaart gebracht en wordt aangegeven welke financiële middelen nodig zijn voor de realisatie van de doelen en welke inspanningen de organisatie hiervoor zal moeten leveren.

1.4.2 Ondernemingsplan 2013-2017

Het volgende ondernemingsplan is langs dezelfde lijnen opgebouwd. De missie blijft onveranderd, de visie wordt geactualiseerd:

Destion transformeert haar vastgoedportefeuille verder en draagt zorg voor goede betaalbare woningen en maatschappelijk vastgoed. Destion bouwt een professionele, efficiënte en prestatiebewuste organisatie, gaat onder één dak en communiceert op moderne wijze met haar belanghouders.

Na een omgevingsverkenning en een opsomming van de belanghouders geeft Destion inzicht in de producten en diensten die in de planperiode geboden zullen gaan worden. De corporatie geeft aan hoe de organisatie ingericht moet worden om dit waar te kunnen maken en welk financieel beleid daarbij past.

1.5 Ambities in relatie tot de opgaven



Gedurende de hele visitatieperiode heeft Destion gewerkt langs de lijnen van de prestatieafspraken 2008-2012 Bergen en Gennep en de concept-prestatieafspraken 2010-2013 die met Mook en Middelaar werden opgesteld. Daarnaast heeft Destion activiteiten ontplooid die passen bij de doelen die de corporatie stelde in de Ondernemingsplannen 2008-2012 en 2013-2017.

Op basis van de missies die in de twee Ondernemingsplannen zijn geformuleerd, zijn de producten en diensten gedefinieerd die de corporatie wil bieden alsmede de manier waarop. Aard en inhoud hiervan sluiten aan bij de opgaven zoals vastgelegd in het BBSH. Het beleid is neergelegd in jaarlijkse activiteitenplannen.

Waar geen externe opgaven werden aangetroffen is door de visitatiecommissie teruggегреpen op het eigen beleid van de corporatie; dit was onder meer het geval waar het de kwaliteit van de dienstverlening en duurzaamheid en energie betrof. De verbetering van bestaand woning bezit heeft de visitatiecommissie beoordeeld bij energie en duurzaamheid.

De relatie tussen Destion en de gemeenten waarin zij werkzaam is, is goed. Er zijn (concept-) prestatieafspraken die officieel verlopen dan wel niet vastgesteld zijn, maar in goed onderling overleg is besloten naar de geest ervan te blijven handelen. Tijdens zowel bestuurlijk als projectmatig overleg wordt de voortgang besproken.

Beoordeling

Destion heeft eigen ambities en doelstellingen die passen bij de externe opgaven in het werkgebied, zoals die zijn vastgelegd in de (concept-)prestatieafspraken met de gemeenten Bergen, Gennep en Mook en Middelaar. Hiermee voldoet Destion, als het gaat om ambities in het licht van de opgaven, aan het ijkpunt voor een 6. Destion houdt de ontwikkelingen om haar heen, dichtbij en verder weg, scherp in het oog en baseert er in de beide ondernemingsplannen haar ambities op. Deze ambities zijn afgezet tegen de eigen middelen en mogelijkheden. Hiervoor heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend. Voor de eigen ambities in het licht van de opgaven scoort Destion daarom een 7.

1.6 Beoordeling

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

Tabel 1.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Tabel 1.2 Presteren naar Opgaven en Ambities				
Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven				7,5
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0	7,7	75%	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8,0			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7			
(Des)investeren in vastgoed	6,8			
Kwaliteit van wijken en buurten	9,0			
Ambities in relatie tot de opgaven	7		25%	

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

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

2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners worden betrokken. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 2 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

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

2.3 Beoordeling

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

2.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

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

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

tabel 2.11 - Testeren volgens Dolanghebbendaan				
Prestatieveld	Huurders	Gemeenten	Overige	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	8	7,7	n.v.t.	7,8
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	9	8	7,5	8,2
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8,5	7,2	6,5	7,4
(Des)investeren in vastgoed	7,5	7,8	7	7,4
Kwaliteit van wijken en buurten	7	7,3	8	7,4
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8	7,7	8	7,9
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	7	7	7	7,0
Gemiddeld				7,6

Het algehele oordeel van de geïnterviewde belanghebbenden op het totaal van geleverde prestaties, relatie en communicatie en beleidsbeïnvloeding bedraagt een 7,6. Een cijfer dat gelijk staat aan de kwalificatie 'goed' volgens de methodiek. Als we inzoomen op de afzonderlijke groepen belanghebbenden valt op dat vooral de huurders, een van de belangrijkste belanghebbenden, zeer tevreden zijn over het presteren van de corporatie. Verder blijkt dat de prestaties van de corporatie op geen enkel onderdeel als onvoldoende worden beoordeeld. Van de drie 'overige belanghebbenden' vertegenwoordigen er twee een zorg- en welzijnsinstantie. De derde partij is een stichting van 16 basisscholen waarvan drie een in relatie staan met Destion. Gelet op de achtergrond van deze belanghebbenden konden zij niet op alle onderdelen een onderbouwd cijfer geven. Op het onderdeel 'huisvesten van de primaire doelgroep' heeft geen van de drie partijen een cijfer gegeven.

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,8

De gemeente en huurders zijn van mening dat de corporatie goede prestaties heeft geleverd ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. De huurders zijn bijvoorbeeld zeer te spreken over de betaalbaarheid van de woningen. De huurprijzen die Destion in rekening brengt bij de huurders ligt op ongeveer 60% van het maximaal redelijke. Ook geven zij aan dat Destion voldoende woningen in portefeuille heeft op woningzoekenden binnen een redelijke termijn een woning te kunnen toewijzen.

Ook de gemeenten roemen in dit aspect de betaalbaarheid van de woningen. In vergelijking met andere corporaties die in twee van de drie gemeenten actief zijn zit de corporatie aan de onderkant van de bandbreedte. Gedurende de visitatieperiode heeft Destion de verhuurdersheffing niet doorberekend aan de huurders en de mogelijkheid tot inkomensafhankelijke huurprijsverhoging niet gebruikt. Een van de gemeenten geeft aan dat de corporatie op dit vlak een sociale insteek hanteert. Vanuit een gemeente wordt de kanttekening gemaakt dat de corporatie weinig woningen in bezit heeft die geschikt zijn voor jongeren/starters en dat zij moeilijk aan een woning komen.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8,2

De geleverde prestaties van Destion verschillen per gemeente. In een van de gemeenten heeft Destion geen huisvesting die specifiek gericht is op huisvesting van de bijzondere doelgroep. De desbetreffende wethouder en ambtenaar geven aan dat hier ook geen opgave voor Destion ligt aangezien een zorgverlener dit afdekt. In de andere gemeenten wordt daarentegen duidelijk dat de corporatie fors heeft ingezet op de huisvesting van ouderen. Dit heeft Destion bijvoorbeeld gedaan door een 'huuskamers' voor alle ouderen uit het dorp te realiseren. Er zijn enkele huuskamers gerealiseerd in combinatie met de nieuwbouw van 4 - 5 multiwoningen. De gemeente is hier zeer over te spreken aangezien dit voor sociale dynamiek zorgt en vereenzaming bij ouderen kan voorkomen.

De huurders geven aan dat Destion in de visitatieperiode voor de bijzondere doelgroepen heeft gebouwd. De kwaliteit van de woningen is zeer hoog. Zij vinden het gelet op de aankomende vergrijzing erg verstandig dat Destion zogenaamde multiwoningen realiseert: woningen die geschikt zijn voor zowel jongeren als ouderen.

De zorgpartijen hebben aangegeven dat de vastgoedportefeuille voor de bijzondere doelgroep op dit moment voldoet aan de vraag vanuit het werkgebied en er geen knelpunten zijn. Voor de toekomst zien deze partijen echter nog wel een grote kwalitatieve opgave voor de corporatie. Het relatief eenzijdige woningaanbod (eengezinswoningen), zal slechts in beperkte mate geschikt zijn voor ouderen. De toenemende vergrijzing in combinatie met het scheiden van wonen-zorg heeft als gevolg dat ouderen langer op zichzelf moeten blijven wonen en zorg aan huis zullen moeten afroepen. De zorgpartijen verwachten dat lang niet alle eengezinswoningen hier berekend op zijn.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,4

De kwaliteit van de woningportefeuille is van een hoog niveau. In sommige gevallen staat het sociale bezit er in een straat beter bij dan particulier bezit, aldus twee van de gemeenten. Met betrekking tot het verbeteren van de energielabels van het woningbezit geven twee gemeenten aan geïnformeerd te worden over de stand van zaken. Er wordt daarbij echter wel aangegeven dat het niet altijd duidelijk wordt welke maatregelen de corporatie neemt om tot de verbetering te komen. Een van de gemeenten geeft aan graag in discussie te treden over het toepassen van hernieuwbare energie, aangezien Destion hier nog weinig mee doet. Een andere gemeente geeft ook aan geen zicht te hebben op de energetische en duurzaamheidsverbeteringen en vraagt zich af of dit misschien komt doordat de corporatie op dit vlak voorzichtig en terughoudend is.

De huurders zijn zeer lovend over de kwaliteit van de woningen. In het geval er onverhoopt toch iets niet meer naar behoren functioneert, wordt er zeer snel vanuit de corporatie gehandeld om de mankementen op te lossen: “de kwaliteit van de dienstverlening is perfect” stellen zij.

De huurders zitten soms letterlijk op of onder de maatregelen die Destion in de afgelopen jaren heeft genomen ten behoeve van de verbetering van de energie- en duurzaamheidsprestaties. Zij geven aan dat inmiddels alle woningen zijn geïsoleerd en dat zij voor niets van dit alles hebben hoeven te betalen of terug hebben gezien in huurverhogingen. Ook voor het onderhoud aan de woningen hoeven de huurders niet te betalen. De huurders zijn hier begrijpelijkerwijs uitermate vergenoegd over.

Een van de overige belanghebbenden typeert het buitenonderhoud van complexen als fantastisch. Ook de andere belanghebbenden gebruiken bewoordingen die in dezelfde lijn liggen. In het geval er een mankement is, wordt dit zeer snel verholpen. Wel wordt er volgens een van de partijen door de schoonmaakkploeg af en toe een steekje laten vallen. De belanghebbende is zich ervan bewust dat Destion de schoonmaak uitbesteed en hier niet direct iets aan kan doen, maar het geeft wel eens wat irritatie.

Ten slotte wordt door een belanghebbende aangegeven dat zij bij een nieuwbouwproject hun wensen door hebben kunnen geven en dat de corporatie daar erg goed mee om is gegaan. Zij hebben de wensen overgenomen zolang dit niet een toekomstige andersoortige exploitatie zou belemmeren. Deze aanpak heeft tot een zeer hoge kwaliteit en gebruiksgemak van het vastgoed geleid.

(Des)investeren in vastgoed

7,4

In de afgelopen vier jaar heeft Destion volgens alle gemeenten flink geïnvesteerd. Waar de productie van ontwikkelaars en de grote landelijk opererende corporaties in het werkgebied terugviel, is Destion woningen blijven ontwikkelen. Ook voor de aankomende jaren ziet het er naar uit dat er nog bijgebouwd zal worden. Bijzonder in deze context is dat twee van de gemeenten inzien dat zij de corporatie bij de ontwikkeling van een paar plannen hebben geremd. Dit hebben de gemeenten niet met opzet gedaan, maar is meer het gevolg geweest van een (politiekgekleurde) samenloop van omstandigheden.

Met betrekking tot verkoop is in een van de gemeenten een discussie gaande. De gemeente heeft gemengde gevoelens bij de verkoop. Volgens de gemeente wordt over het algemeen de goedkope of betaalbare voorraad verkocht terwijl dit deel van de sociale voorraad onder druk staat en verder komt te staan door de aankomende taakstelling voor het huisvesten van statushouders.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat de corporatie naar vermogen heeft geïnvesteerd. Hiermee zeggen zij dat de corporatie geen gekke uitgaven heeft gedaan.

De nieuwbouw die Destion heeft gerealiseerd in de afgelopen vier jaar is van zeer hoge kwaliteit geweest volgens de overige belanghebbenden. Ook het feit dat de corporatie meer heeft gedaan dan alleen woningen realiseren, juichen zij toe. Zij verwachten dat dit de aankomende jaren anders zal worden als gevolg van de gewijzigde wetgeving. In dat licht vindt een van de belanghebbenden het ook erg jammer dat de plannen voor een kindcentrum niet tot ontwikkeling is gekomen doordat de gemeente dwars heeft gelegen.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,4

De corporatie besteedt voldoende aandacht aan de leefbaarheid in de wijken en buurten. De corporatie doet dit voornamelijk door investeringen te plegen in fysieke zaken, zoals verlichting van achterpaden en 'huuskamers'. Volgens een van de gemeenten is de corporatie erg sociaal met betrekking tot fysieke investeringen, maar minder in 'zachte' investeringen. Andere corporaties investeren bijvoorbeeld ook in buurtteams of andere maatschappelijke werkers. De ruime voldoende voor dit onderdeel heeft Destion volgens de gemeenten mede verdiend door de constructieve manier waarop zij samenwerken met de gemeenten in het geval van overlastsituaties.

Hoewel op het vlak van overlastaanpak de samenwerking met de gemeente goed is, geeft een huurder aan dat er veel gewonnen kan worden in de preventie van overlast door eerder en assertiever op te treden. Hiermee kan een escalatie in een vroeg stadium voorkomen worden.

Destion maakt zich volgens de overige belanghebbenden hard voor het welzijn van de huurders. Dit blijkt volgens hen uit de betrokkenheid van Destion bij de huurders en kleine kernen in het werkgebied. Zij zetten zich in voor de leefbaarheid in de wijken en buurten waar zij bezit hebben door te luisteren naar de wensen van bewoners en -in bepaalde gevallen samen met de gemeente- daarop actie te ondernemen.

2.3.2 Relatie en communicatie

7,9

Uit de beoordeling voor de relatie en communicatie van Destion naar belanghebbenden blijkt dat Destion alle belanghebbenden even belangrijk acht. De cijfers op dit onderdeel liggen tussen de 7,7 en 8. De korte lijnen, de aanspreekbaarheid van de directeur-bestuurder, transparante wijze van communiceren en betrouwbaarheid worden onder andere aangehaald ter onderbouwing van deze cijfers.

De huurdersvertegenwoordiging heeft daarnaast aangegeven dat zij de heldere en duidelijke manier waarop de directeur-bestuurder soms zeer complexe zaken kan uitleggen erg prettig. Indien de huurdersvertegenwoordiging ergens bij betrokken wordt of instemmingsrecht heeft is de informatievolledig en wordt deze tijdig toegezonden. Hoewel de huurdersvertegenwoordiging het niet altijd eens is met de corporatie blijven zij in gesprek en blijft de relatie professioneel.

De overige belanghebbenden voegen hieraan toe dat de communicatie op zowel bestuurlijk als uitvoerend niveau erg sterk is.

2.3.3 Invloed op beleid

7,0

De belanghebbenden hebben de mate waarin zij invloed kunnen uitoefenen op het beleid met de laagste cijfers beoordeeld. De gemeenten geven aan dat zij niet zijn betrokken bij het proces om tot nieuw beleid te komen. Hoewel zij het niet gemist hebben, geven de gemeenten in verschillende bewoordingen aan dat zij daar wel behoefte aan hebben en het handig vinden. De gemeenten geven wel aan dat zij op projectniveau wel worden betrokken en dat na de vorming van de gemeenteraad de raadsleden zijn uitgenodigd door Destion.

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Destion op dit gebied nog een slag kan maken. De overige belanghebbenden geven aan dat zij het beleid wel hebben gezien, maar dat zij geen kans hebben gekregen om hierop te reageren. Door de veranderingen in het wonen-zorgstelsel kan veel voordeel behaald worden met het afstemmen van beleid van de zorg- en welzijnsinstanties en de corporatie. Het gaat dan voornamelijk over de lange termijn en strategische koers.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan wel betrokken te worden bij het beleid. Dat wil zeggen dat de huurdersvertegenwoordiging het ondernemingsplan in concept toegezonden krijgt en hierin een overleg met de corporatie op kan reageren en advies kan geven. Deze procesgang wordt door de huurdersvertegenwoordiging breed gedragen. Zij vinden het alleen jammer dat het na die tijd niet helemaal duidelijk wordt wat de corporatie met de feedback heeft gedaan. Binnen de grenzen van de bevoegdheden van de huurders heeft Destion ruim voldoende gepresteerd volgens huurders.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Stichting Destion?

Figuur 2.1 Stichting Destion in kernwoorden

betrouwbaar
communicatief
meewerkend
degelijk sociaal
klein service gericht
no nonsense
proactief transparant
betrokken
dienstverlenend

2.4.2 Hebt u een boodschap voor Stichting Destion?

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

- Maak een visie op lange termijn op het thema wonen-zorg.
- Start een kwalitatieve transitie met als uitgangspunt de vergrijzing, krimp en ontgroening.
- Zoek nog meer de samenwerking met belanghebbenden.
- Betrek belanghebbenden bij het beleid.
- Houd deze omvang, fuseren is niet nodig.
- Houd ook goedkope/betaalbare woningen in de woningportefeuille.
- Houd de kleine kernen leefbaar.
- Focus op jongeren en starters.
- Bezie mogelijkheden voor het toepassen van hernieuwbare energiebronnen.
- Draag met kennis bij aan de vertaling van het regionale beleid (woonvisie) naar lokaal beleid en prestatieafspraken.
- Zoek naar een rol die je kan vervullen in het vluchtelingenvraagstuk.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

3.2 Financiële continuïteit

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



Destion voldoet gedurende de visitatieperiode aan de normstellingen van de externe toezichthouders. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie hanteert tevens op een actieve wijze vermogensbeleid. Dit is de aanleiding geweest om de financiële continuïteit te beoordelen met een 7.

3.2.1 Vermogenspositie

Toezichtbrief

Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteitsoordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens, dVi en andere informatie, heeft het CFV risicogericht onderzoek gedaan op een zestal toezichtsterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie. Het bij Stichting Destion uitgevoerde onderzoek in 2013 en 2014 geeft het CFV geen aanleiding tot opmerkingen of nader onderzoek.

Solvabiliteit

Het CFV heeft Destion als 'voldoende solvabel' beoordeeld. Na deze twee jaar is, zoals hiervoor benoemd, het solvabiliteitsoordeel vervangen door de toezichtsbrief.

De corporatie benoemt jaarlijks in het jaarverslag haar solvabiliteit. Gedurende de hele visitatieperiode heeft zij de waarde berekend op basis van de bedrijfswaarde. Uit de cijfers blijkt dat de solvabiliteit is toegenomen van 30,96% in 2011 naar 40,02% in 2014. Daarmee voldoet Destion ruim aan de norm van 20% en hanteert Destion de waarderingsgrondslag die in 2012 door het WSW is opgelegd.

Kredietwaardigheid

Destion is over de jaren 2011 en 2012 onveranderd kredietwaardig beoordeeld. Daarbij noemt het WSW in 2011 dat de financiële positie van Destion van een acceptabel niveau blijft, maar dat woningverkoop nodig blijven om een deel van de financiering van de noodzakelijke transitie in de woningvoorraad te kunnen blijven doen. Op basis van de gegevens over 2012 merkt het WSW op (in de brief van begin februari) dat er weinig financiële ruimte is om bij tegenvallers aan de normen te voldoen zonder verdere ingrepen te doen. Deze opmerking is gedaan omdat er een te grote afhankelijkheid was van de voorgenomen verkoop van bestaande woningen. Het WSW vraagt Destion het beleid zodanig aan te passen dat duurzamer aan de normen van het WSW wordt voldaan. Dit heeft Destion gedaan, mede door de veranderende woningmarkt, door in het daarop volgende ondernemingsplan het aantal te verkopen woningen te halveren naar 15 woningen per jaar. De woningen werden verkocht volgens het Slimmer Kopen concept. Ook is een reorganisatie doorgevoerd die een besparing op de bedrijfskosten heeft opgeleverd.

Bovenstaande betekent dat Destion gedurende de gehele visitatieperiode (2011-2014) heeft voldaan aan de externe toezichtseisen.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. Vanuit het WSW is in 2012 een minimale ICR van 1,4 als norm gesteld. In de jaren 2012 tot en met 2014 lag de ICR op en boven de 2,0 waarmee de corporatie heeft voldaan aan de norm.

Loan to value

De loan to value (langlopende schulden/volkshuisvestelijke exploitatiewaarde) lag volgens de Toezichtbrief 2014 van het CFV op 71,7% in 2013 (op basis van volkshuisvestelijke exploitatiewaarde). Hiermee voldeed Destion aan de norm die vanuit het WSW is opgelegd (maximaal 75%). Uit het accountantsverslag over 2012 staat de gerealiseerde loan to value over de jaren 2011 en 2012 genoemd. Hoewel deze toen op basis van de WOZ-waarde werd berekend, voldeed Destion ruim aan de geldende (maximale) norm.

De loan to value is een belangrijk kengetal waarmee de corporatie haar vermogenspositie kan sturen, de visitatiecommissie constateert de loan to value niet in het jaarverslag of kwartaalverslagen van de corporatie terug te vinden is.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW stelt een norm van tenminste 1,0. De DSCR lag volgens het CFV in 2012 op 5,1. In 2013 was dit 1,4.

Algeheel oordeel

Resumerend kan er geconcludeerd worden dat Destion in de visitatieperiode aan alle externe en interne normen heeft voldaan. Wel dient de kanttekening geplaatst worden dat niet alle financiële parameters niet zijn opgenomen of lastig te vinden zijn in de eigen documentatie. De visitatiecommissie ziet dat de toelichting en onderbouwing van de verantwoording volledig is geweest. Dat wil zeggen dat de corporatie een verklaring geeft voor de afwijkingen ten opzichte van eerdere jaren of ten opzichte van de begroting.

3.2.2 Vermogens beleid

Het financiële beleid van Destion is erop gericht om op de korte termijn de effecten van koers- en renteschommelingen op het resultaat te beperken en op de lange termijn de marktwisselkoersen en marktresnetes te volgen. Destion maakt geen gebruik van derivaten.

Uit het voorgaande blijkt dat Destion op een actieve manier vermogensbeleid hanteert en een eigen visie heeft geformuleerd. Dit blijkt ook uit het jaarverslag van 2012. Gedurende dat jaar was het al vrij duidelijk dat er vanuit de overheid een saneringsheffing zou worden opgelegd om een collega corporatie te redden van faillissement en dat het Regeerakkoord een verhuudersheffing zou gaan behelzen. Destion zag zich vanwege deze maatregelen genoodzaakt de financiële meerjaren-prognose aanzienlijk aan te passen. Hiervoor heeft Destion verschillende scenario's doorgerekend. De gekozen scenario's lieten zien dat Destion nog steeds kon voldoen aan de vereisten vanuit het CFV en WSW. In 2013 werd duidelijk welke uitgangspunten Destion definitief moest gaan hanteren.

Behalve dat de corporatie in bepaalde gevallen gebruik maakt van scenario-studies, brengt zij ook jaarlijks de financiële risico's waaraan Destion onderhevig is in kaart. Per investering wordt het risicoprofiel van het project gezien.

3.3 Doelmatigheid

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

8

Ten opzichte van vergelijkbare corporaties heeft Destion een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. Hierdoor voldoet de corporatie aan het minimale ijkpunt voor een 6. Tevens heeft de corporatie een positieve afwijking op de benchmark kengetallen en heeft Destion op een actieve wijze beleid opgesteld op het gebied van bedrijfsvoering. Mede op basis van deze laatste twee punten beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8.

3.3.1 Nettobedrijfslasten

Voor het bepalen van de nettobedrijfslasten van Destion baseren wij ons op de Aedes Benchmark/Corporatie in Perspectief. Hieruit blijkt dat Destion in 2014 qua bedrijfslasten beter presteerde dan andere corporatie. In de eerste twee jaar van de visitatieperiode kende Destion ook lagere netto bedrijfslasten dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde, het verschil per vhe was in die jaren ongeveer 200 euro. In het jaar 2013 lagen de netto-bedrijfslasten boven die van vergelijkbare corporaties.

Destion beheert 133 woningen per fte. Dit ligt een stuk hoger dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Dit duidt op een efficiënte manier van werken. Een knappe prestatie gelet op het feit dat de corporatie drie onderhoudsmedewerkers in dienst heeft en veel andere corporaties het onderhoud uit besteden. Ook de gemiddelde personeelskosten per fte liggen forst lager dan bij andere corporaties.

Drie van de vier jaar heeft Destion dus in positieve zin afgeweken van de benchmark kentallen, hetgeen aanleiding is voor een hogere beoordeling dan het ijkpunt.

In 2013 is een grote reorganisatie uitgevoerd die zich bedrijfsbreed heeft voltrokken. De aanleiding voor de reorganisatie was de veranderende wereld waarin techniek dusdanig snel verandert, dat

het fysieke dienstverleningsmodel niet meer toekomstbestendig was. Dit heeft ertoe geleid dat er in plaats van 4 afdelingen nog maar 2 afdelingen (financiën en wonen) over zijn en dat de organisatie met zes medewerkers is gekrompen. Ook is er bespaard op huisvesting. Het kantoor in Gennep is afgestoten en twee woonwinkels zijn opgeheven. Deze reorganisatie heeft zoals hiervoor is aangegeven een positief effect gehad op de bedrijfslasten. De effecten van deze reorganisatie is goed terug te zien in de ontwikkeling van de bedrijfslasten in de periode 2011-2013 in de onderstaande tabel.

Tabel 3.1 Netto bedrijfslasten 2014 en ontwikkeling netto bedrijfslasten, 2011-2013

	Corporatie	Referentie	Landelijk	Toename 2011-2013 in %		
				Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	800	916	923	-66,4	5,3	16,2
Personeelskosten / fte	73.316	76.340	74.321			
Aantal vhe / fte	133	108	102			

Bron: CIP 2014-2016, Stichting Destion, Aedes.

In het Ondernemingsplan 2013-2017 heeft Destion de basis gelegd voor de eerder aangehaalde reorganisatie. In een van de vijf visiebeelden staat dat: Destion bouwt aan een professionele, efficiënte en prestatiebewuste organisatie. De interne werkorganisatie reorganiseert en deze 'lean en mean' inricht onder het motto: "meer... met minder!?".

In het hoofdstuk met betrekking tot het bedrijf Destion geeft de corporatie de reden die ten grondslag lag aan de keuze voor de reorganisatie. Dit is voornamelijk ingegeven doordat huurders en woningzoekenden (waaronder ouderen) veel digitaler te werk gaan dan voorheen. Hierdoor is het aantal bezoeken aan de woonwinkels teruggelopen. Om deze reden, maar ook vanuit organisatorisch oogpunt, is er voor gekozen om door te gaan vanuit één vestiging zonder een definitieve standplaats te benoemen. Ten slotte geeft de corporatie aan dat een goede effectieve en efficiënte bedrijfsvoering noodzakelijk is om opgewassen te zijn tegen de financiële lasten en heffingen waarmee zij te maken heeft. Dit met oog voor de borging van de financiële continuïteit van Destion.

Ook ten tijde van het vorige Ondernemingsplan (2008-2012) werd een dergelijke lijn gevolgd. Destion stemde de bedrijfsvoering en investeringen toen af op het behoud van de financiële continuïteit en een noodzakelijk weerstandvermogen. De corporatie heeft al met al gedurende de gehele visitatieperiode op een actieve wijze beleid gehanteerd op het gebied van bedrijfsvoering.

3.4 Vermogensinzet

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

8

Destion kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. Zij voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6. Ook hanteert de corporatie een actieve manier van vermogensinzet en verantwoordt en motiveert zij welke maatschappelijke effecten worden beoogd en welke financiële offers daarvoor worden gebracht. Dit brengt de visitatiecommissie tot de beoordeling van een 8 op het onderdeel vermogensinzet.

Bij het nemen van investeringsbeslissingen is de financiële continuïteit van Destion bepalend. Tegelijkertijd heeft de corporatie in het Ondernemingsplan 2008-2012 bepaald dat maatschappelijke noodzaak voor Destion een belangrijker criterium is voor investeren dan de hoogte van het rendement. Bij nieuwbouwprojecten hanteert Destion het uitgangspunt dat het maatschappelijk rendement dezelfde hoogte moet hebben als de rente van de lening die voor het betreffende plan moet worden aangetrokken. Investeringsbeslissingen worden gemaakt door middel van financiële en woningmarktgerelateerde risicoanalyses.

Tevens heeft de corporatie in het ondernemingsplan aangegeven dat zij haar vermogen ook wil inzetten in maatschappelijk- en zorgvastgoed. Deze keuze is gemotiveerd doordat de corporatie maatschappelijk betrokken wil zijn en kwaliteit en diversiteit wil bieden. Hiervoor kijkt Destion verder dan de grenzen van het directe werkgebied en kan de bijdrage ook op een andere manier worden vormgegeven dan een investering in vastgoed. De investeringen zijn echter niet ongebreideld. Een voorwaarde is dat de plannen passen binnen de financiële mogelijkheden en dat er financiële garanties worden afgegeven als Destion onrendabele investeringen met een hoog exploitatierisico doet. Ook richt zij zich voornamelijk op de wijken waar Destion relatief of absoluut veel woningen heeft.

Met betrekking tot commercieel vastgoed ziet Destion primair een taak voor commerciële partijen. In het geval deze partijen een ontwikkeling niet oppakken terwijl deze vanuit het oogpunt van leefbaarheid en vitaliteit wel wenselijk is, kan Destion een dergelijke ontwikkeling oppakken. Gelet op het feit dat Destion geen niet-DAEB vastgoed heeft is een dergelijke situatie nog niet voorgekomen.

In het Ondernemingsplan voor de periode 2013-2017 trekt Destion de lijn door met betrekking tot onrendabele toppen op sociale huurwoningen uit het vorige ondernemingsplan. Hierin stelt zij dat Destion veel belang geeft aan de betaalbaarheid van de woningen die voor de primaire doelgroep bedoeld is. Er wordt dan ook gekoerst op een marktconforme sociale huurprijs. Dit kan alleen bereikt worden door het accepteren van een onrendabele top bij nieuwbouwprojecten. Om die reden heeft Destion besloten om geen huishoudens met een inkomen boven de 43.000 euro per jaar te gaan huisvesten in sociale huurwoningen waarvan de huurprijs is afgetopt. Het feit dat Destion geen niet-DAEB woningen in bezit heeft laat zien dat Destion hier ook naar heeft gehandeld. Uit het bovenstaande blijkt dat de corporatie een duidelijke eigen visie heeft geformuleerd en hier naar handelt. Destion heeft een duidelijk beeld van de maatschappelijke effecten die zij wil bereiken en de financiële offers die zij daarvoor wil doen.

De corporatie stelt ieder jaar een meerjarenprognose op met een doorkijk van tien jaar. Onderdeel van de prognose is de bouwprognose. De corporatie geeft bij het overzicht een terechte disclaimer dat bouwprojecten bijna nooit zoals verwacht gerealiseerd worden. Dit geldt qua tijdsplanning maar ook qua financiële planning. Uit de meerjarenbegroting wordt duidelijk dat de corporatie naast (senioren)appartementen en eengezinswoningen ook investeert in een MFC, een kinderdagopvang geïntegreerd in een brede school en in ontmoetingsruimten. De projecten zijn doorgerekend en worden uitgedrukt in het totale investeringsbedrag en de onrendabele investering. Hierin wordt ook benoemd waar de corporatie een deel van de baten om de onrendabele investeringen te kunnen doen vandaan moeten halen. De grondopbrengsten die gegenereerd worden bij de verkoop van sociale nieuwbouwwoningen worden bijvoorbeeld ingezet om de financiering van het MFC rond te krijgen.

Destion heeft ten slotte in een investeringsstatuut vastgelegd wat de financiële kaders en normen zijn voor investeringen die zij doet. Destion maakt gebruik van de Internal Rate of Return (IRR) bij investeringsbeslissingen. Voor verschillende typen vastgoed (tot 2^e aftoppingsgrens, vanaf 2^e

aftoppingsgrens, vanaf huurtoeslaggrens en maatschappelijk vastgoed) heeft de corporatie vastgelegd wat de minimale IRR moet zijn.

3.5 Beoordeling

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

Tabel 3.2 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	7,7
Doelmatigheid	8	30%	
Vermogensinzet	8	40%	

4 Presteren ten aanzien van Governance



4.1 Inleiding

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

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

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

4.2 Besturing

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

4.2.1 Plan

7,5

Het cijfer voor 'Plan' is opgebouwd uit twee deeltcijfers. Eén deeltcijfer voor de visie van de corporatie op haar eigen positie en toekomstig functioneren (7) en één voor de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen (8). Het eindcijfer voor het onderdeel 'Plan' komt zodoende uit op een 7,5. De twee deelthema's zijn hieronder verder toegelicht.

Visie

7

De corporatie beschikt over een actuele versie op haar eigen positie en op het toekomstig functioneren en heeft dit vastgelegd in Ondernemingsplannen. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. Omdat de corporatie ook relevante ontwikkelingen, de behoefte en wensen van belanghebbenden, en de financiële positie van de corporatie verantwoord en als uitgangspunt heeft genomen bij het opstellen van de ondernemingsplannen krijgt Destion een pluspunt op het onderdeel 'visie' waardoor de waardering uitkomt op een 7.

De volkshuisvestelijke koers van Destion is vastgelegd en inzichtelijk gemaakt in de ondernemingsplannen. Gedurende de visitatieperiode is gehandeld volgens het Ondernemingsplan 2008-2012 'Grenzen verleggen!' en volgens het Ondernemingsplan 2013-2017 'Meer... minder!'. Van het eerste plan heeft Destion twee versies beschikbaar. Een beknopte versie die is opgesteld en vormgegeven voor externe partijen en een uitgebreide versie bedoeld voor intern gebruik.

Bij het opstellen van het Ondernemingsplan 2008-2012 heeft de corporatie mensen en partijen betrokken die belang hebben bij de werkzaamheden van Destion, zoals huurders, zorg- en welzijnsaanbieders, onderwijsinstellingen, kinderopvangcentra, dorpsraden en ouderenbonden. Ook is er een verkenning uitgevoerd van het speelveld waarin de corporatie opereert. Er is bijvoorbeeld gekeken naar de ontwikkelingen in demografie, woningmarkt, economie, technologie, ecologie en politiek.

Bij het opstellen van het nieuwe Ondernemingsplan 2013-2017 is een extra stap gezet in de onderzoeksfase die de basis vormt van de nieuwe strategische koers. Wederom zijn de belangrijkste belanghebbenden betrokken en zijn de omgevingsfactoren geanalyseerd. Dit keer is aanvullend een sterkte/zwakte-analyse van de organisatie uitgevoerd, zijn de uitkomsten van de vorige maatschappelijke visitatie meegenomen, heeft het MT een brainstormsessie gedaan en heeft een Group Decision Room met belanghouders plaatsgevonden.

Vertaling doelen

8

Destion heeft haar visie en koers vertaald naar strategische en tactische doelen, naar operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden. Dit heeft de corporatie op een dusdanige wijze gedaan dat deze te monitoren zijn. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6. Daarbij heeft Destion de visie vertaald in SMART geformuleerde activiteiten en de koppeling gemaakt met de jaarbegroting. De prestaties van Destion worden zodoende met een 8 beoordeeld.

Destion sluit het Ondernemingsplan 2008-2012 af met een overzicht van drie pagina's waarin concrete doelstellingen voor de onderhevige periode zijn opgenomen. Hierbij is ook aangegeven in welke van de jaren dat het Ondernemingsplan van kracht is, de doelstelling gerealiseerd moet worden.

Naast de ondernemingsplannen heeft de corporatie ieder jaar een Activiteitenplan en begroting opgesteld. In deze plannen schetst de corporatie de activiteiten die zij het aankomende jaar wil ontplooien. Verdeeld naar thema wordt de context van de activiteiten geschetst. Daarbij kwantificeert Destion, daar waar mogelijk, zo veel mogelijk de te ontplooien activiteiten. Dit resulteert al met al in een SMART uitgewerkt activiteitenplan. Door de koppeling met de begroting te maken zorgt Destion er voor dat de activiteiten passend zijn binnen de financiële mogelijkheden van Destion. Deze koppeling maakt dat het Activiteitenplan en begroting een realistisch en waardevol document is.

4.2.2 Check

8

Destion beschikt over een adequaat en uitgebreid monitorings- en rapportage-systeem waarmee periodiek geëvalueerd wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Hiermee voldoet de corporatie aan het minimale ijkpunt. De visitatiecommissie is van mening dat Destion op dit vlak meer doet dan wat van de corporatie verwacht mag worden. De compleetheid van de rapportages op het gebied van financiële prestaties en de snelheid waarmee de rapportages beschikbaar komen en door de Raad van Commissarissen worden besproken, leiden tot de beoordeling van een 8.

Gedurende de eerste twee jaar van de visitatieperiode heeft Destion ieder kwartaal een managementrapportage opgesteld. In dit document monitort de corporatie de stand van zaken en de vorderingen van het activiteitenplan en de begroting van het betreffende jaar. De laatste twee jaar heeft Destion de monitoringsfrequentie terugschroefd naar 3 keer per jaar, waarbij de kwaliteit van de rapportage gelijk is gebleven. De frequentie van publicatie is terugschroefd omdat het opstellen van de kwartaalrapportages ten tijde van de voormalige cyclus samen viel met vakanties en het opstellen van de begroting, hetgeen niet ideaal was. Dit probleem is ondervangen in de nieuwe cyclus.

De kwaliteit van de rapportage blijkt bijvoorbeeld uit de koppeling van de kwartaal-/quadri-mester-rapportages met het activiteitenplan en de begroting. Het eerstgenoemde document heeft een identieke opbouw als het activiteitenplan waardoor de vergelijking makkelijk is te maken. Tevens is een lijst opgenomen met mogelijke risico's die de corporatie kan lopen. Per risico is aan de hand

van een stoplichtmodel weergegeven en tekstueel toegelicht wat het risiconiveau is. Bij nieuwbouwprojecten is op een overzichtelijke schematische manier weergegeven in welke fase een project zich bevindt. Ook hier is met een stoplichtmodel weergegeven of er voortgang is geboekt of dat het project stilstaat. Al met al is de rapportage van een zeer hoge kwaliteit.

Naast de kwartaal- en quadrimesterrapportages heeft Destion gerapporteerd via het jaarverslag en de (financiële) jaarrekening. Zodoende zijn de financiële en volkshuisvestelijke prestaties goed te volgen.

Uit de notulen van de RvC-vergaderingen blijkt dat op basis van deze stukken beslissingen worden gemaakt en wordt bijgestuurd. Ook blijkt uit deze verslagen dat de kwartaal- en quadrimesterrapportages snel beschikbaar zijn na afloop van het kwartaal/tertiaal en worden besproken in de vergadering.

4.2.3 Act



De corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd; in eerste instantie door acties om doelen alsnog te bereiken en als dat niet lukt door de doelen zelf aan te passen. De corporatie voldoet hiermee aan het minimum ijkpunt voor een 6. Daarbij constateert de visitatiecommissie dat de corporatie, in het geval van afwijkingen van de doelstelling, op een actieve wijze bijstuurt om alsnog de doelstelling te behalen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De Raad van Commissarissen volgt de voortgang van de eigen doelstellingen voornamelijk op basis van de documenten die in de vorige paragraaf zijn besproken. Uit de verslagen van de Raad van Commissarissen blijkt dat de Raad toelichting vraagt bij onduidelijkheden en afwijkingen. In bepaalde gevallen onderneemt de corporatie acties om doelstellingen alsnog te behalen of stelt zij de doelen zelf bij. Een voorbeeld van bijsturing heeft plaatsgevonden bij het nieuwbouwplan aan de Esdoornlaan. In plaats van acht appartementen en een huiskamer zijn er negen appartementen gerealiseerd. Het aantal is naar beneden bijgesteld in het ondernemingsplan vanwege de koopwoningcrisis en de eerder genoemde opmerking van het WSW.

Een ander voorbeeld is de tegenvallende verkoop van woningen gedurende de crisisjaren. De corporatie heeft in dit kader eerst geprobeerd de verkoop te stimuleren door gebruik te maken van de 'Slimmer Kopen'-regeling. Omdat dit niet de gehoopte stimulans heeft gegeven is uiteindelijk de doelstelling van het aantal te verkopen woning naar beneden bijgesteld.

4.3 Intern toezicht

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

4.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

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

7,7

Het cijfer voor 'Functioneren van de Raad van Commissarissen' is opgebouwd uit drie deeltijfers. Deze cijfers zijn toegekend aan de prestaties die geleverd zijn op het onderdeel 'samenstelling van de RvC' (8), 'rolopvatting' (7) en 'zelfreflectie' (7). De verschillende onderdelen zijn hieronder verder toegelicht.

Samenstelling

8

De RvC heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in kennis van volkshuisvesting en financiële zaken. De RvC werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. Ook besteedt de RvC aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Hiermee is voldaan aan de minimale eisen voor een 6. De profielschetsen en de wijze waarop de vacatures zijn vervuld zijn openbaar en zeer zorgvuldig verantwoord en onderbouwd. Ten slotte werkt de RvC op een actieve manier aan haar samenstelling: er wordt buiten de eigen kring geworven en profielschetsen worden gebruikt bij het benoemen van nieuwe leden. De prestaties op het onderdeel 'samenstelling van de Raad' brengt de deelbeoordeling op een 8.

Gedurende de gehele visitatieperiode bestond de Raad van Commissarissen van Destion uit vijf personen. De corporatie heeft een apart document opgesteld dat gewijd is aan de functieprofielen van de commissarissen. Hierin wordt onder meer beschreven aan welke algemene basiskwaliteiten een commissaris moet voldoen. Ook worden zeven disciplines benoemd die Destion in haar Raad geborgd wil hebben. In het geval er een nieuw lid voor de RvC wordt geworven stelt de Raad, na overleg met de directeur-bestuurder, een schriftelijk profiel op aan de hand van het onderhevige document. Dit heeft ertoe geleid dat de raad een samenstelling heeft gehad met een breed pallet aan expertises waarbinnen te allen tijde de profielen aangaande volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële zaken aanwezig was, zoals de Governancecode verlangt.

In het document waarin de functieprofielen worden beschreven, wordt verder aandacht besteed aan de kerncompetenties die per functieprofiel terug moeten komen. Ten slotte dienen twee van de commissarissen op voordracht van de huurders gekozen te zijn.

Destion is met betrekking tot de samenstelling van de Raad van Commissarissen zeer transparant. In het jaarverslag wordt het wervingsproces dat Destion hanteert beschreven. Destion past een open sollicitatieprocedure toe. De werving start met een wervingsadvertentie in regionale dag- en weekbladen met verwijzing naar het functieprofiel op de website. Ook op de website van Destion zelf is de vacature weergegeven.

Op de website van Destion zijn de meest belangrijke documenten te raadplegen zoals: het Rooster van aftreden, de functieprofielen en het Reglement van de RvC. De enige opmerking die de visitatiecommissie in dit verband kan maken is dat het niet in één oogopslag duidelijk wordt welke commissarissen op voordracht van de huurders in de RvC zitting hebben. Hiervoor moet de toelichting bij de samenstelling van de Raad gelezen worden. Afgezien van deze kanttekening is de verantwoording en onderbouwing zeer zorgvuldig en compleet.

Er wordt zorgvuldig met de samenstelling omgegaan. In een van de jaren gedurende de visitatieperiode is een vacature opengesteld voor een commissaris met een juridisch/economisch profiel. Omdat tijdens deze procedure een geschikte kandidaat voor het financieel/economische profiel naar voren kwam, heeft de dienstdoende commissaris van wie de zittingstermijn bijna was verlopen, besloten alvast plaats te maken voor deze nieuwe kandidaat.

De Raad heeft geen renumeratiecommissie ingesteld, wel is er gebruik gemaakt van een auditcommissie en wervingscommissie.

De commissarissen volgen cursussen en thema bijeenkomsten die in het kader van de permanente educatie worden georganiseerd als dit toegevoegde waarde heeft.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord



De RvC is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, houdt de rollen scherp in de gaten, heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de RvC en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. Hiermee is voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De RvC heeft daarnaast op een actieve en gedegen wijze de Toezichtrol en Werkgeversrol vervuld. Dit vormt de aanleiding om dit onderdeel met een 8 te beoordelen.

Uit de interviews en verslagen blijkt dat de Raad zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en van de klankbordfunctie die zij vervult. De Raad van Commissarissen heeft daarbij een duidelijk beeld van de informatie die zij noodzakelijk acht voor het houden van toezicht. De RvC heeft bijvoorbeeld aangegeven dat zij niet alleen de financiële parameters in de gaten houdt maar ook de voortgang op zachte en sociale thema's, die niet altijd in cijfers te verwerken zijn, monitort.

In een van de RvC verslagen is te lezen dat de Raad constateert dat het jaar/volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening zeer compleet en omvangrijk is. Daarbij vraagt de Raad zich af of dit nodig is. Omdat de rapportages door de gehele organisatie en externe belanghebbenden wordt gebruikt, wil de directeur-bestuurder zo volledig mogelijk en transparant zijn.

Ook lezen we in een verslag dat, ondanks dat de raad erg tevreden is over de manier waarop ze geïnformeerd wordt in de kwartaalrapportage, er een uitgebreide discussie heeft plaatsgevonden over de opzet om de rapportage overzichtelijk te houden en de informatievoorziening nog beter af te stemmen op de rol van de commissarissen.

Met betrekking tot de werkgeversrol leest de visitatiecommissie in het jaarverslag van de Raad van Commissarissen, dat in het jaarverslag van Destion is opgenomen, dat de RvC het functioneren van de directeur-bestuurder heeft besproken en heeft geëvalueerd in hoeverre de geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd. Tijdens de evaluatie worden ook nieuwe doelstellingen voor het aankomende jaar geformuleerd. Deze doelstellingen zijn voornamelijk thema's die spelen binnen de corporatie en vormt niet zozeer een SMART geformuleerde actielijst. In het jaarverslag is vermeld dat er gebruik wordt gemaakt van een beloningsbeleid. Het goed doordachte beoordelings- en beloningsbeleid en het bespreken van het functioneren van de bestuurder maakt dat ook de werkgeversrol op een actieve en gedegen wijze is vervuld. Hetgeen aanleiding is voor een beoordeling boven het ijkpunt.

Uit de gesprekken is verder gebleken dat de relatie tussen de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder open, maar ook scherp is. De RvC heeft aangegeven dat de verschillende rollen die zij bekleden op dit moment in evenwicht zijn, maar altijd in beweging zijn. Dat wil zeggen dat er scherp toezicht wordt gehouden met voldoende afstand en dat er ruimte is om te sparren. Het kan soms voorkomen dat de Raad iets te dicht op de taken van de directeur-bestuurder zit. In een dergelijk geval spreken de RvC leden elkaar daar op aan.

Zelfreflectie

7

De RvC heeft ieder jaar buiten aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC besproken. De corporatie heeft daarmee voldaan aan het minimale ijkpunt voor een 6. De Raad heeft jaarlijks een compleet en uitgebreid verslag gemaakt waarin de zelfevaluatie wordt besproken. De visitatiecommissie waardeert dit en beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Conform de Governancecode bespreekt de Raad van Commissarissen jaarlijks zowel het eigen gehele functioneren als dat van de individuele leden buiten de aanwezigheid van de directeur-bestuurder. Bij de zelfevaluatie maakt de Raad gebruik van een zelfevaluatiemodel dat tegenwoordig door het VTW wordt uitgegeven.

In het jaarverslag is een apart hoofdstuk opgenomen waarin de Raad verslag doet van het afgelopen jaar. Hoewel dit verslag op bepaalde onderdelen een jaarlijks repeterende uitleg kent, is het een zeer uitgebreid en compleet verslag. Hierin wordt uitvoerig ingegaan op de zelfevaluatie van de Raad.

Het feit dat de Raad eens per jaar een evaluatie uitvoert betekent niet dat (urgente) zaken worden opgespaard tot het evaluatiemoment, maar meteen worden opgepakt. Uit de notulen van de Raad blijkt bijvoorbeeld dat gedurende de visitatieperiode één van de commissarissen van baan is veranderd. Hierdoor had de Raad twee mensen binnen haar gelederen die in de corporatiesector werkten. De voorzitter heeft de Raad de vraag voorgelegd of er nog sprake was van voldoende onafhankelijk (extern) intern toezicht en of dit voldeed aan de Governancecode. Hier is vervolgens uitvoerig over gediscussieerd en de vergadering erop wederom geagendeerd.

Er is geconcludeerd dat een goede toezichthouder niet per definitie een persoon van buiten de corporatiesector is. Het VTW heeft geadviseerd om te waken voor belangenverstrengeling. Omdat de twee commissarissen niet werkzaam zijn bij een corporatie in de nabije omgeving van het werkgebied van Destion, is de kans op belangenverstrengeling klein. Verder concludeert de corporatie dat er geen verbod of beperking in de Governancecode is opgenomen. Er is vastgesteld dat de werkzaamheden van de commissarissen bij een corporatie de deskundigheid niet in de weg staat. Er wordt afgesproken dat het aantal commissarissen dat bij een corporatie werkt in de minderheid moet blijven. Al met al is de visitatiecommissie van mening dat Destion dit op een zeer zorgvuldige en professionele wijze heeft aangepakt.

4.3.2 Toetsingskader

7

De visitatiemethodiek vereist dat de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven (6). Dit kan de corporatie. Het toetsingskader is compleet en de verantwoording is zeer zorgvuldig. Daarvoor krijgt de corporatie een extra punt, hetgeen leidt tot een 7.

De taken en verantwoordelijkheden van de RvC zijn vastgelegd in de statuten van Destion en zijn verder uitgewerkt in het Reglement Raad van Commissarissen. Om de toezichthoudende taak goed uit te kunnen voeren, laat de Raad van Commissarissen zich regelmatig door de directie en accountant informeren over de ontwikkelingen en resultaten. Hierbij maakt de corporatie gebruik van een toetsingskader dat gedurende de visitatieperiode compleet was en onder andere gevormd wordt door:

- Ondernemingsplannen;
- Meerjarenprognoses;
- Jaarrekeningen;

- Kwartaalrapportages;
- Managementletters en accountantsverslagen;
- Het treasury statuut;
- Het investeringsstatuut;
- Prestatieafspraken;
- Het sociaal statuut groot onderhoudsprojecten en planmatig onderhoud.

4.3.3 Governancecode



Doordat de corporatie de Governancecode naleeft en de bepaling toepast, wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Omdat de corporatie de naleving van de Governancecode op een heldere manier verantwoordt in het jaarverslag is dit onderdeel met een 7 beoordeeld.

Destion is gedurende de gehele visitatieperiode lid geweest van brancheorganisatie Aedes en heeft daarmee ook de Aedescode en Governancecode Woningcorporaties onderschreven. Deze code kent het principe: pas toe of leg uit. In het jaarverslag benoemt Destion drie principes van de Governancecode waarvan wordt afgeweken.

Het eerste punt is dat de directeur-bestuurder niet voor een periode van vier jaren benoemd is, maar voor onbepaalde tijd. De uitleg die Destion hiervoor geeft is dat de directeur-bestuurder al voor de fusie voor onbepaalde tijd was benoemd.

Het tweede principe waarvan Destion afwijkt is dat er geen apart remuneratierapport is opgesteld. De onderdelen die hierin behandeld dienen te worden (beoordelings- en bezoldigingsbeleid), worden in het jaarverslag behandeld.

Ten slotte heeft de Raad van Commissarissen er voor gekozen om de *mogelijkheid* om een remuneratiecommissie te benoemen onbenut te laten. De jaarlijkse functioneringsgesprekken en het vaststellen van de bezoldiging van de directeur-bestuurder, geschiedt door de voorzitter van de RvC, na de evaluatie over het functioneren van de directeur-bestuurder door de voltallige RvC.

Uit de verslagen van de RvC en uit de gesprekken met de Raad blijkt dat de RvC op een voldoende actieve manier omgaat met de Governancecode. In de paragraaf 'Zelfreflectie' is al aangehaald dat de RvC veel waarde hecht aan een onafhankelijke toezichtsrol en objectiviteit. Ook heeft de RvC in een van de vergaderingen die binnen de visitatieperiode vallen aangekaart of het rooster van aftreden van de RvC leden nog wel voldeed aan de Governancecode.

4.4 Externe legitimering en verantwoording

4.4.1 Externe legitimatie



De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Destion voldoet op dit punt aan de minimale eisen. Ook heeft de corporatie haar belanghebbendenmanagement verantwoord door de belangrijkste belanghebbenden te benoemen en de relatie die zij met hen wil onderhouden. Dit heeft de corporatie een pluspunt opgeleverd waardoor het cijfer voor externe legitimatie uitkomt op een 7.

Destion is bewust van haar externe legitimatie en heeft in de twee ondernemingsplannen een apart hoofdstuk gewijd aan de rol en het belang van haar partners. De corporatie heeft huurders,

woningzoekenden, de gemeenten en zorg- en welzijnsaanbieders, onderwijsinstellingen, dorpsraden en ouderenboden als belangrijkste partners geïdentificeerd. Hierin geeft de corporatie onder andere aan dat zij zeker één keer per jaar de belangenhouders willen betrekken bij de voorbereiding en het tot stand brengen van de noodzakelijk beleidsdoelstellingen. De verantwoording van het belanghebbendenmanagement is zodoende zeer zorgvuldig en helder weergegeven, hetgeen de aanleiding is geweest voor een hogere beoordeling dan het ijkpunt.

Het wordt uit de ondernemingsplannen niet precies duidelijk hoe en in welke mate de verschillende belanghebbenden betrokken zijn geweest bij het opstellen van de plannen. In de jaarverslagen wordt wel aangegeven dat Destion belanghebbenden heeft betrokken bij het beleid, wanneer er sprake is van ingrijpende onderhoudsprojecten aan huurwoningen en bij bouwprojecten.

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat zij betrokken zijn geweest bij het opstellen van het beleidsplan en dat zij regelmatig op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het beleid. Dit geldt echter niet voor de gemeenten en de 'overige belanghebbenden'. De gemeenten geven aan dat zij dit niet gemist hebben, maar dat zij daar wel behoefte aan hebben en het handig zouden vinden. De overige belanghebbenden geven aan dat de corporatie hen een actievare rol bij de beleidsvorming kan laten spelen. Een van hen, een zorgpartij, heeft aangegeven dat zij door de transitie in de zorg en het scheiden van wonen – zorg een grote opgave zien voor Destion en zorgpartijen. Er is echter nog geen overleg geweest over de strategische vraagstukken waar beide partijen zich op de korte en lange termijn mee geconfronteerd zullen zien. Hier heeft Destion volgens de zorgpartij nog een slag te slaan.

4.4.2 Openbare verantwoording

5

De prestaties die Destion heeft geleverd staan vermeld in het jaarverslag dat op de website kan worden geraadpleegd. In het jaarverslag staat niet vermeld wat de belangrijke afwijkingen van de voorgenomen prestaties zijn geweest.

Belanghebbenden kunnen dit ook niet op basis van andere documenten achterhalen. Daarmee is niet voldaan aan het ijkpunt voor een 6 en is dit onderdeel met een vijf beoordeeld.

Het jaarverslag biedt voldoende overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn geleverd. Het wordt echter niet duidelijk wat volgens het activiteitenplan of de prestatieafspraken de voorgenomen doelstellingen waren en in hoeverre deze zijn behaald. Op het moment van schrijven staan op de website het jaarverslag 2014 en het activiteitenplan 2015 weergegeven, waardoor belanghebbenden niet zelf kunnen nagaan in hoeverre de doelstellingen zijn behaald.

De visitatiecommissie is zich bewust van het feit dat het niet eenvoudig is om een helder verband te leggen tussen de voorgenomen en de gerealiseerde prestaties, maar het zou voor belanghebbenden mogelijk moeten zijn om op een eenvoudige wijze de prestaties in het licht van de ambities en/of doelstellingen te kunnen bezien. Daarbij zullen afwijkingen ten aanzien van de voorgenomen prestaties moeten worden toegelicht.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan		7,5	33%	6,9
	- Visie: 7				
	- Vertaling doelen: 8	7,5			
	Check	8			
	Act	7			
Intern Toezicht	Functioneren Raad		7,2	33%	
	- Samenstelling RvC: 8				
	- Rolopvatting: 8				
	- Zelfreflectie: 7	7,7			
	Toetsingskader	7			
	Naleving Governancecode	7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7	6,0	33%	
	Openbare verantwoording	5			

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper Stichting Destion

Inleiding

Destion is op 1 januari 2007 ontstaan uit een fusie van Wonen Maasduinen uit Nieuw Bergen en De Vuurkuul in Mook. De belangrijkste reden voor de fusie was dat daardoor een corporatie ontstond binnen een ruim en sterk geografisch ingebed werkgebied in het noordelijk Noord-Limburg. Na de fusie is een strategisch plan met de werktitel “Grenzen verleggen!” opgesteld, waarbij de corporatie zich als grensverleggende organisatie manifesteerde. Behalve met de bouw en het beheer van sociale huurwoningen is de corporatie aan de slag gegaan met het realiseren van maatschappelijk vastgoed. Daarnaast zijn we ook aan de slag gegaan met een verdergaande dienstverlening aan onze huurders, met als resultaat de klantvriendelijkste woningcorporatie in 2013 (prestatie-index KWH-Huurlabel). Ook zijn in die periode – zonder huurverhogingen - alle woningen van Destion verder thermisch geïsoleerd, voorzien van energiezuinige c.v.-toestellen en rookmelders. Hiermee hebben we behalve veiligheid en comfort voor onze huurders, ook het gemiddelde Epa-label teruggebracht naar B-C. Hiervoor zijn we in 2011 genomineerd voor de Enexis Transitieprijs.

We hebben ons in die periode als dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg geprofileerd. Ook is de kwaliteit van het woningbezit verbeterd en is de transformatieslag van de vastgoedportefeuille goed op gang gebracht. Het aantal gezinswoningen is door verkoop en sloop afgenomen en het aantal gelijkvloerse (senioren) multiwoningen is toegenomen. De betaalbaarheid van onze woningen hebben we kunnen borgen en belanghouders zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van Destion.

Dit alles willen we natuurlijk ook vasthouden in de strategische periode waarin we ons nu bevinden.

De missie en visie van Destion

Destion is dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg. Destion draagt op grensverleggende wijze bij aan het oplossen van sociale én maatschappelijke huisvestings- en leefbaarheidvraagstukken.

Deze missie is dezelfde gebleven als in de voorgaande periode (“Grenzen Verleggen” 2008-2012). We hebben gezien dat we onze doelstellingen en positionering hier goed aan kunnen verbinden.

Speerpunten (visie) Destion

- Destion is nog meer dan voorheen dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg. We hebben de afgelopen jaren gezien dat belanghouders graag samenwerken met
 - Destion bij het tot stand brengen van sociaal en maatschappelijk vastgoed en leefbare
 - kernen en wijken. Deze partnersamenwerking zetten wij onverminderd voort.
- Destion transformeert haar vastgoedportefeuille verder.
De ingezette transformatie is succesvol verlopen. Deze transformatie zetten we in de komende jaren voort. Concreet betekent dat: meer multiwoningen en maatschappelijk vastgoed en minder gezinshuurwoningen.
- Destion draagt zorg voor goede betaalbare woningen en maatschappelijk vastgoed.
De betaalbaarheid van de sociale huurwoningen staat onder druk. Destion garandeert het betaalbaar en kwalitatief wonen voor mensen met een laag inkomen. Voor de inkomens die

daarboven komen, ontwikkelen we andere (creatieve) woonoplossingen.

Destion blijft zich samen met gemeenten en andere belanghouders inzetten voor de realisatie van 'noodzakelijk' maatschappelijk vastgoed.

- Destion bouwt een professionele, efficiënte en prestatiebewuste organisatie.
Destion reorganiseert de interne werkorganisatie en gaat deze zogenaamd 'lean en mean' inrichten onder het motto: "meer... met minder!?".
- Destion gaat onder één dak en communiceert op moderne wijze met haar belanghouders.
De huidige analoge communicatiemiddelen verminderen en worden in de toekomst digitaal.
Toekomstige ontwikkelingen op het gebied van sociale media en internet gaan we volop benutten.

Trends en ontwikkelingen

Van deze speerpunten hebben de laatste twee de grootste impact op de organisatie van Destion. Gedreven door vooral technologische ontwikkelingen, hebben we in 2013 een reorganisatie doorgevoerd die de organisatie-inrichting aanzienlijk heeft veranderd. Daarbij zijn we van vier afdelingen naar twee teruggegaan en van drie naar één kantoorlocatie. Het aantal medewerkers is van 28 naar 22 afgenomen.

De opkomst van internet en smartphones laat zien dat de manier van klantencontacten veranderd. Meer mensen maken gebruik van deze technieken om contact met Destion op te nemen. Zelf bepalen wanneer je je vraag stelt of onderhoudsgebreken wilt melden. De ontwikkeling van een klantenportal via de website maakt daar een belangrijk deel van uit.

Ambities

Transformatie woningportefeuille

Destion heeft haar ambities goed verwoord in het ondernemingsplan 2013 – 2017 "Meer... minder?!" en de daarvan afgeleide jaarlijkse activiteitenplannen en begrotingen. Zoals aangegeven gaan we verder met de verkoop en sloop van een deel van de gezinswoningen. Daarvoor in de plaats bouwen vooral multiwoningen welke geschikt zijn voor een- en tweepersoons huishoudens, maar ook kleinere gezinnen.

Voor de kwalitatieve woningen die tot de kernvoorraad horen worden groot onderhoudsplannen opgesteld, welke de exploitatie van deze woningen op verantwoorde wijze verlengt. Behalve naar duurzaamheid wordt er ook sterk gefocust op esthetische kwaliteit. We leggen ons niet neer bij het gewenste overheidsbeleid om weer sobere en doelmatige woningen te gaan bouwen. Daarmee zouden we weer dezelfde fouten als in het verleden gaan maken. Het zijn tenslotte deze woningen waaraan we nu veel geld uitgeven om deze in de markt te houden.

De transformatie van de woningportefeuille is het gevolg van de vergrijzing en de huishoudensverdunding waarmee we op dit moment te maken hebben, en die waarschijnlijk nog vele jaren zal gaan duren.

Duurzaamheid

Op het gebied van duurzaamheid is de laatste jaren volop ingezet op de volledige isolatie van alle woningen. Zo zijn de daken, gevels, kozijnen en waar mogelijk de kruipruimtes geïsoleerd. Samen met de energiezuinige HR-toestellen heeft dit een energiezuinige en comfortabele woningvoorraad opgeleverd met een gemiddelde B-C Epa-label. De ambitie is om deze labels te verbeteren. Er wordt dan ook volop nagedacht waar en op welke wijze de verbetering mogelijk is. Deze maken dan ook deel uit van onze ambities.

Professionaliseren

Met de reorganisatie is de organisatieomvang gekrompen. Met minder afdelingen en medewerkers willen we op een professionele wijze onze diensten aanbieden. De huisvesting en de kwaliteit van de ICT-infrastructuur is daarbij erg belangrijk. Voor de optimale centrale huisvestingslocatie willen we ons (weer) in Gennep gaan vestigen. Dit doen we pas als het huidige kantoorgebouw in Nieuw Bergen is verhuurd of verkocht. De ICT en telecommunicatie hebben we in the cloud ondergebracht bij een datacenter. Een externe IT-audit heeft aangetoond dat deze goed op orde is.

Website met klantenportal

Belangrijk onderdeel van de nieuwe organisatie en dienstverlening is de ontwikkeling van een website met klantenportal. Op dit moment wordt nog volop gewerkt aan de inrichting ervan. Met de klantenportal willen we verder gaan dan gebruikelijk. De woningzoekende, maar vooral de huurder kan straks zijn dossier in ons primaire ERP-systeem in gaan zien. Zo zullen documenten en correspondentie voor hen toegankelijk worden.

Toekomst

Destion staat er op dit moment zeer goed voor. Zo beschikken we over een goede kwalitatieve woningvoorraad, hebben we een prima financiële positie en een goede relatie met onze belanghouders in de regio. We zien de toekomst dan ook zonnig tegemoet, dit ondanks het feit dat er soms donkere "overheidswolken" voorbij komen. Maar ook deze gaan voorbij. De verhuurdersheffing en VpB trekken een forse investeringscapaciteit bij de corporaties weg. Hiermee kunnen ambities worden verstoord. Het verduurzamen van de volledige woningvoorraad met zonnepanelen en warmtepompen zou met het bedrag van de verhuurdersheffing kunnen worden gefinancierd.

Tot 2017 werken we verder aan de dagelijkse operationele zaken en versterking van de organisatie van Destion. Tot die tijd moet het digitale dienstverlening en verdergaande professionalisering van de organisatie zijn afgerond.

Daarmee maken we Destion klaar voor de toekomst. Bij een goed georganiseerde en gefaciliteerde werkorganisatie, moet het mogelijk zijn meer werk met minder mensen te kunnen doen. Rekening houdende met schaarste aan beroepsbevolking in de toekomst, hopen we Destion daarmee toekomstbestendig te maken.

Wilbert Pothoff
Directeur bestuurder Destion

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie Stichting Destion

Dit was alweer de derde maatschappelijke visitatie die Destion en diens rechtsvoorgangers hebben laten uitvoeren. Met de twee eerdere visitaties, hebben we ons verantwoord, zoals dat destijds in de Aedescode werd gevraagd. Als goed lid van Aedes, vonden we dat we daaraan medewerking moesten verlenen.

Nu is de maatschappelijke visitatie wettelijk verankerd in de Woningwet en dus is er geen sprake meer van 'vrijblijvendheid' voor de toegelaten instellingen (alleen woningcorporaties!) om deze al dan niet uit te laten voeren. De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) is per 1 juli 2015 door de Minister voor Wonen en Rijksdienst aangewezen als onafhankelijke instantie zoals bedoeld in artikel 53a van de Woningwet. Daarmee hebben de woningcorporaties in Nederland, naast de jaarlijks te overleggen jaarrekening, jaarverslag, volkshuisvestingsverslag, activiteitenplan, dVi en dPi, er weer een wettelijk vastgelegd verantwoordingsinstrument erbij.

Deze maatschappelijke visitatie is door Ecorys uitgevoerd. De visitatiecommissie van Ecorys heeft zich daarbij uiteraard keurig gehouden aan de door de SVWN vastgestelde protocollen en meetmethodiek (5.0!). We zijn onder de indruk van de werkwijze van de commissie en de wijze waarop ze in redelijk korte tijd een goede analyse van de prestaties en ambities van Destion hebben gemaakt. Het visitatierapport is een heldere weergave van de situatie zoals die bij Destion is geweest. Op een enkel onderdeel na kunnen we ons dan ook goed vinden in de uitkomst van deze visitatie.

Onze visitatie viel ook nog eens binnen de steekproef van de SVWN, dus kunnen we er van op aan dat dit een uiterst zorgvuldig opgesteld visitatierapport is. Ik druk mij hier wat kritisch uit omdat ik er van overtuigd ben dat visitaties ons niet het gewenste doel brengen; verantwoording afleggen aan onze belanghouders en om op basis van deze terugblik onze prestaties verder te verbeteren. De maatschappelijke visitatie heeft nog steeds een erg hoog deskresearch gehalte en een beperkt deel wordt besteed aan kwalitatieve én waarheidvindende gesprekken met belanghouders. De belangrijkste belanghouders zijn én blijven overigens onze huurders. Zij zijn het die ons bestaansrecht geven en het bedrijf financieren. Wij zijn erg blij dat de huurders die bevraagd zijn, zich erg positief over Destion hebben uitgelaten en ook als zodanig hebben gewaardeerd.

Zoals vereist zetten we dit visitatierapport ook op onze website www.destion.nl. Dit hebben we ook met de eerdere visitatierapporten gedaan. Uiteraard volgen we daarbij ook hoe vaak het rapport wordt gedownload. Dat valt helaas zwaar tegen. In de vier jaar dat het Visitatierapport 2011 erop staat, is dit geen 10 (!) keer gedownload. Ik vraag me dan ook serieus af wie dit rapport hebben ingezien, laat staan gelezen. Dit geldt overigens niet alleen voor de belanghouders, ook bij de Parlementaire Enquête Woningcorporaties zijn de visitatierapporten niet betrokken en is de SVWN niet gehoord.

De aanbevelingen die in het rapport worden genoemd, zijn te overzien. We hebben deze ter harte genomen en zullen hiermee aan de slag gaan. Zo zullen we:

- De laatste stap in de beleidscyclus zetten door de Q-rapportages vollediger te maken;
- Maken we bewust werk van de externe verantwoording van de geleverde prestaties in relatie tot de voorgenomen opgaven en ambities;
- Nemen we de Loan To Value structureel op in onze rapportages;
- Proberen we de betrokkenheid van belanghebbenden bij het tot stand komen van beleid eerder te organiseren waardoor belanghebbenden meer ruimte krijgen om invloed uit te oefenen op het beleid;
- Maken we werk van het strategisch voorraadbeleid.

Maar voor dit alles zullen we ons vooral richten op de mooie kerntaak; als dé corporatie van Noord Limburg zorgen voor adequate, kwalitatieve en betaalbare huurwoningen! Tevreden huurders zijn onze echte graadmeters in kwaliteit!

Mede namens de Raad van Commissarissen wil ik iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan het tot stand komen van deze maatschappelijke visitatie 2016.

Wilbert Pothoff
directeur-bestuurder

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Stichting Destion

Naam	Functie	Gespreksvorm
W. Pothoff	Directeur Bestuurder	Individueel gesprek
M. Janssen	Voorzitter, Raad van Commissarissen	Groepsgesprek RvC
A. Moors	Lid, Raad van Commissarissen	Groepsgesprek RvC
J. Linders	Lid, Raad van Commissarissen	Groepsgesprek RvC
I. de Bokx	Lid, Managementteam	Groepsgesprek MT
F. Jeuken	Lid, Managementteam	Groepsgesprek MT
L. Salden	Lid, Managementteam	Groepsgesprek MT

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie	Gespreksvorm
W. van Soest	(Zorg) De Zorggroep, bestuurder	Telefonisch, individueel
H. Akkersdijk	(Zorg) Dichterbij, directeur	Telefonisch, individueel
T. van den Hanenberg	(Onderwijs) Lijn83, bestuurder	Telefonisch, individueel
H. Rutjes	Huurdersraad, voorzitter	Groepsgesprek huurders
W.Th.J. Rossen	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
T. Spikmans	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
F. Peters	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
H. Camps	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
B. Derks	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
C. De Graaf	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
C. Lauf	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
F. Muller	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
T. Onincx	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
K. Versteegen	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
W. Wijnhoven	Huurdersraad, secretaris	Groepsgesprek huurders
G. Wienhoven	Gemeente Mook en Middelaar, wethouder	Bestuurlijk en ambtelijk gesprek Mook en Middelaar
B. Tolkamp	Gemeente Mook en Middelaar, ambtenaar	Bestuurlijk en ambtelijk gesprek Mook en Middelaar
P. Lucassen	Gemeente Gennep, wethouder	Bestuurlijk en ambtelijk gesprek Gennep
B. Hulskotte	Gemeente Gennep, ambtenaar	Bestuurlijk en ambtelijk gesprek Gennep
B. Buiting	Gemeente Bergen, wethouder	Bestuurlijk en ambtelijk gesprek Bergen
H. Banken	Gemeente Bergen, ambtenaar	Bestuurlijk en ambtelijk gesprek Bergen

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

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

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

Rotterdam, december 2015



Rob Out

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Stichting Destion

Visitatieperiode september 2015 – december 2015

verklaren hierbij

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

Naam en handtekening:

Wouter Vos

Naam en handtekening:

Marieke Kalkman

Naam en handtekening:

Hugo ter Heegde

Plaats:

Rotterdam

Datum:

december 2015

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Vos, drs., W.

Geboorteplaats en –datum:

Boskoop, 11 juli 1979

Woonplaats:

Gouda

Huidige functie:

Adviseur/ondernemer RebelGroup

Manager Ecorys Vastgoed

Partner Ecorys Nederland

Onderwijs:

1997 – 2003: Sociale en institutionele economie, Universiteit Utrecht

1991 – 1997: VWO, Coenecoop College Waddinxveen

Loopbaan:

2014 – heden: RebelGroup, adviseur en ondernemer

2009 – 2014: Ecorys Vastgoed, Manager/Partner

2003 – 2009: Ecorys, diverse functies

Profielschets:

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

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Leidschendam, 3 februari 1988

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Junior Consultant

Onderwijs:

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

Loopbaan:

2013 – heden	Junior Consultant
2012 – 2013	Planoloog KuiperCompagnons

Profielschets:

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

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Kalkman, drs, W.M.

Geboorteplaats en -datum:

Waddinxveen, 08-12-1962

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Projectmedewerker

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielschets:

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

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	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 enz.) 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)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief De Oordeelsbrief van de minister van BZK Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet Accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	Documenten over alle opgaven Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties Position paper Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC Toepassing Governancecode (VTW-checklist) Toepassing overlegwet

Bijlage 7: Presteren naar Opgaven

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
<i>Jaarverslag 2011:</i> - Bijna alle woningen toegewezen aan huishoudens met een jaarinkomen onder € 33.614,-. 7 Woningen beschikbaar gesteld voor statushouders <i>Jaarverslag 2012:</i> - 2,5% van de woningen toegewezen aan mensen met een inkomen boven de inkomensnorm van € 34.085,- <i>Jaarverslag 2013:</i> - 3,9% toegewezen aan mensen met een inkomen boven de inkomensnorm van € 34.085,- <i>Jaarverslag 2014:</i> - 7,7% toegewezen aan huishoudens met een inkomen boven de inkomensnorm	<i>Europese regelgeving:</i> - 90%-eis bij toewijzing <i>Prestatieafspraken Bergen en Gennep 2008-2011 en concept-prestatieafspraken Mook en Middelaar:</i> - samen zorg dragen voor huisvesting statushouders/pardonners <i>Ondernemingsplan 2008-2012:</i> - Destion maakt zich sterk voor de ontwikkeling van starters koopwoningen <i>Ondernemingsplan 2013-2017:</i> - aandacht voor huisvesting asielzoekers, statushouders, daklozen en andere groepen met huisvestingsproblemen van acute sociale aard	7,0
Betaalbaarheid		
<i>Jaarverslag 2011:</i> - huurverhoging 1,3%, betaalbare voorraad 96,3% <i>Jaarverslag 2012:</i> - huurverhoging 2,3%, betaalbare voorraad 96,1% <i>Jaarverslag 2013 en 2014:</i> - huurverhoging 4%. Er wordt geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot inkomensafhankelijke huurverhoging, betaalbare voorraad 95,6% in 2013, 95,2% in 2014 <i>CiP 2014:</i> - huurprijs en puntprijs per woning ligt rond landelijk gemiddelde	<i>Overheidsbeleid:</i> - Huur stijgt met inflatie. 2011 = 1,3%, 2012= 2,3%, 2013 = 2,5% + 1,5% extra. In 2014 is de wettelijk voorgeschreven basishuurverhoging 4%, er mogen inkomensafhankelijke extra huurverhogingen worden opgelegd <i>Prestatieafspraken Bergen en Gennep 2008-2011 en concept-prestatieafspraken Mook en Middelaar:</i> - 80% woningen = betaalbaar <i>OP 2008-2012:</i> - verantwoorde en evenwichtige prijs/kwaliteitverhouding <i>OP 2013-2017:</i> - koersen op marktconforme sociale huurprijs	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<i>Jaarverslagen:</i> - woningontwikkelbeleid gericht op senioren (zie nieuwbouw): uitsluitend 0-tredenwoningen en appartementen. Twee buurt-/huiskamers. Leverancier zorghuisvesting voor stichting Dichterbij (zie ook nieuwbouw). Samenwerking met De Zorggroep, Stichting Gehandicaptenzorg Limburg, Zorgstichting Cocon (alleen 2011). - Aanpassingen in 82 woningen ihkv WMO in 2011, in 22 woningen in 2012, in 27 woningen in 2013 en in 11 woningen in 2014	<i>Prestatieafspraken Bergen en Gennep 2008-2011 en concept-prestatieafspraken Mook en Middelaar:</i> - plannen maken met regionale zorgaanbieders over benodigde voorraad zorgwoningen en clusterwoningen, afspraken over gemeentelijke WMO-bijdragen bij onderhoud <i>OP 2008-2012:</i> - in grotere kernen wozoco's met zorgappartementen, ontmoetingsruimtes en zorg- en welzijnsteunpunten. Voor de kleinere kernen indien mogelijk ontwikkeling van huiskamerprojecten <i>OP 2013-2017:</i> - zorgvastgoed als haalbaar. Onderzoek haalbaarheid bouw sociale pensions	8,0
Gemiddelde beoordeling		8,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
<i>Jaarverslagen 2011-2014:</i> - Totale onderhoudsuitgaven 2011 € 4.458.429,- =, in 2012 € 3.577.390,-, in 2013 € 2.858.373,- en in 2014 € 2.960.644,-	<i>Prestatieafspraken Bergen en Gennep 2008-2011 en concept-prestatieafspraken Mook en Middelaar:</i> - kwaliteit kernvoorraad aanpassen aan huidige maatstaven <i>OP 2008-2012:</i> - Destion streeft naar een kwalitatieve duurzame woning => onderhoudswerkzaamheden brengen verbeteringen aan woningen aan en zijn opgenomen in de financiële meerjarenplanning; er komt een SVB <i>Op 2013-2017:</i> - Gros woningen wordt via normaal of geclusterd planmatig onderhoud in stand gehouden. SVB opstellen	7,0
Kwaliteit dienstverlening		
<i>Jaarverslag 2011 t/m 2014:</i> - KWH-labels voor beide vestigingen. In 2013 nr. 1 op de KWH-index. - Klachtencoördinator	<i>Ondernemingsplan 2008-2012:</i> - Destion zal een hoogwaardige dienstverlening aan haar klanten waarborgen. KWH-label is er voor 1 vestiging, doel is het label ook te behalen voor de andere vestiging <i>Ondernemingsplan 2013-2017:</i> - Behoud label voor beide vestigingen. Nagaan of er ook andere manieren zijn om klanttevredenheid te meten	8,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Energie en duurzaamheid		
<i>Jaarverslag 2011:</i> -start aanbrengen dakisolatie bij laatste groep woningen. Laatste conventionele cv-ketels vervangen door HR-toestellen <i>Jaarverslag 2012:</i> - 217 hellende daken geïsoleerd. Bij 174 woningen dakconstructie vanuit binnenzijde geïsoleerd. Bij 43 aan buitenzijde tussen dakpannen en dakbeschot isolatiemateriaal aangebracht. In 155 woningen in de kruipruimte vloerisolatie aangebracht <i>Jaarverslag 2013:</i> - start voorzien laatste woningen van isolerende voorzieningen. De woningvoorraad gemiddeld rondom een B-label: Destion voldoet aan doelstelling die sector zich voor 2020 heeft gesteld <i>Jaarverslag 2014:</i> - bij 58 woningen in Bergen dakisolatie aangebracht. Gemiddeld labelniveau verder opgehoogd. Diverse subsidies aangevraagd bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland voor de Stimulering van Duurzame Energieproducties; subsidies zijn toegekend. Laatste jaar sponsoring (van 5) van The Borneo Initiative	<i>OP 2008-2012:</i> - woningen moeten goed isolatie-uitrustingsniveau krijgen. Komt plan van aanpak energielabelling kernvoorraad <i>OP 2013-2017:</i> - verdere reductie CO₂uitstoot door het isoleren van de woningen en het treffen van werktuigbouwkundige en elektrotechnische technieken in, op of aan de gebouwen	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,7

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
2011: - oplevering 5 patiowoningen en 3 groepswoningen/studio's voor 18 bewoners 2012: 12 huurappartementen, 4 huurwoningen, 5 studio's, 1 huiskamer en 1 HAT-eenheid 2013: - 3 woningen opgeleverd 2014: - 43 woningen opgeleverd i.h.a.: Starters en senioren vormen bij vrijwel alle projecten (een deel van) de doelgroepen. In alle gemeenten zijn projecten opgeleverd/in voorbereiding	<i>Prestatieafspraken Bergen 2008-2011:</i> - bouw ca. 90 (nultreden)woningen <i>Prestatieafspraken Gennep 2008-2011:</i> - bouw ca. 60 (hoofdzakelijk) nultredenwoningen en appartementen <i>Concept-prestatieafspraken Mook en Middelaar 2010</i> - Destion bouwt diverse koopwoningen en - appartementen voor senioren en starters <i>OP 2008-2012:</i> - realisatie sociale koopwoningen (starterswoningen) <i>OP 2013-2017:</i> - in de periode 2013-2017 bouw 136 woningen en appartementen	6,0
Sloop		
<i>Jaarverslag 2014:</i> - 5 woningen in Bergen zijn gesloopt en er is een planning voor 2015-2016 voor de overige 11 - 4 woningen in Middelaar gesloopt	<i>OP 2013-2017:</i> - iig sloop 16 woningen Bergen	7,0
Verbetering bestaand woningbezit		
<i>Grootonderhoudsprojecten:</i> 2011: 28 woningen 2012: 31 woningen 2013: 50 woningen 2014: 64 woningen	<i>Prestatieafspraken Bergen 2008-2011:</i>- Destion vernieuwt 170 woningen ingrijpend <i>Concept-prestatieafspraken Mook en Middelaar 2010:</i>- Destion verbetert bestaande huurwoningenvoorraad <i>OP 2008-2012:</i>- in de financiële meerjarenplanning is rekening gehouden met de vernieuwing van 435 woningen	7,0
Maatschappelijk vastgoed		
<i>Jaarverslag 2011:</i> - oplevering 2 mfc's <i>Jaarverslag 2012:</i> - oplevering brede school	<i>OP 2008-2012:</i> - transformatie vastgoedportefeuille naar o.m. maatschappelijk vastgoed <i>OP 2013-2017:</i> - maatschappelijk vastgoed indien het de leefbaarheid ten goede komt en kerntaken niet in de weg staat	7,0
Verkoop		
<i>Jaarverslag 2011:</i> - verkoop 43 woningen <i>Jaarverslag 2012:</i> - verkoop 20 woningen <i>Jaarverslag 2013:</i> - verkoop 25 woningen <i>Jaarverslag 2014:</i> - verkoop 17 woningen <i>Alle jaren:</i> - Slimmer Kopen	<i>Prestatieafspraken Bergen en Gennep 2008-2011 en concept-prestatieafspraken Mook en Middelaar:</i> - bereidheid tot realiseren starterskoopwoningen en verkoop bestaande woningen, voor starters met korting: 98 in Bergen, 67 + 141 in Gennep en 63 in Mook en Middelaar <i>OP 2008-2012:</i> - verkoop van 30 woningen per jaar <i>OP 2013-2017:</i> - verkoop 15 woningen per jaar	7,0
Gemiddelde beoordeling		6,8

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<i>Jaarverslag 2011:</i> - achterpadverlichting bij gerenoveerde woningen en bijdrage inrichting openbare ruimte, bestrijden overlast en pilot buurt- en wijkbeheer <i>Jaarverslag 2012:</i> - financiële bijdrage aan renovatie Pastoor Erphagenstraat in Bergen t.b.v. tuinen en parkeerhavens, wijkverbetering Mook door schilderen en plaatsen hekwerken, bestrijden overlast, actief buurtbeheer, ondertekening Henneconvenant <i>Jaarverslag 2013:</i> - financiële bijdrage aan inrichting semiopenbare ruimte bij mfc Siebengewald, aanpak overlast, tot 1 juni wijkbeheer door externe, na die datum voorkomende werkzaamheden vanuit eigen organisatie <i>Jaarverslag 2014:</i> - investeringen in diverse leefbaarheidsprojecten, aanpak overlast, 1 huurovereenkomst ontbonden o.g.v. hennepconvenant - Ontwikkeling en realisatie van het winkelgebied Mosaïque in Nieuw Bergen. Ontwikkeling geïnitieerd door Destion en later door de gemeente opgepakt. Destion heeft ook de woningen in dit plan gerealiseerd	<i>Prestatieafspraken Bergen en Gennep 2008-2011 en concept-prestatieafspraken Mook en Middelaar:</i> - gezamenlijke inspanningen gericht op behoud voorzieningen in de kernen, gezamenlijke aanpak overlast, buurtbeheerplannen rond onderhoud gericht op veiligheid <i>OP 2008-2012:</i> - mee investeren in verbetering openbare woonomgeving, actief buurt/wijkbeheer gaan opzetten, heterogene samenstelling wijken, onderhoudsarme plantsoenen, fysiek veilige achterpaden <i>OP 2013-2017:</i> - investeren in leefbare en aantrekkelijke wijken. Bij voldoende draagvlak vanuit kernen realisatie ontmoetingsruimten (huiskamers) voor ouderen	9,0
Gemiddelde beoordeling		9,0



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas