Destion

Visitatierapport

Utrecht, februari 2012

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

Visitatiecommissie
De heer drs. H. van Santen (voorzitter)
De heer ir. P. van Waning
Mevrouw drs. M. Snippe (secretaris)

Voorwoord

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

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

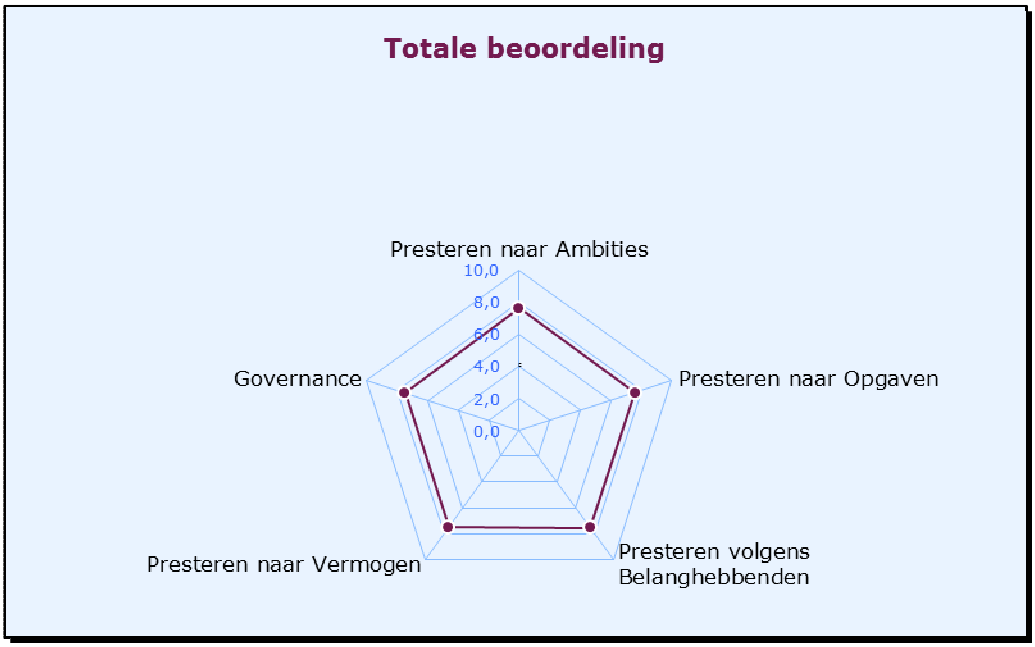
Wilma de Water
directeur

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In september 2011 heeft Stichting Destion te Gennep (hierna: Destion) 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) en vond plaats tussen oktober 2011 en februari 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 1 november 2011.

Destion wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7,5.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	**Cijfer**
Presteren naar Ambities	**7,6**
Presteren naar Opgaven	**7,6**
Presteren volgens Belanghebbenden	**7,5**
Presteren naar Vermogen	**7,5**
Governance	**7,5**
Gemiddelde score	**7,5**

De commissie komt tot de conclusie dat Destion ruim voldoende tot goed presteert. Dit oordeel is van toepassing op alle prestatievelden die tijdens de visitatie beoordeeld zijn.

Presteren naar Ambities

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 7,6. Dit totaalcijfer is gebaseerd op de goede beoordeling van de huisvesting van de primaire doelgroep en de ruim voldoende tot goede beoordelingen van de velden kwaliteit van woningen en woningbeheer, huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen en (des-)investeren in vastgoed.

De ambitie om de eigen woningvoorraad te transformeren van minder eengezinswoningen naar meer seniorenwoningen vertalen zich in de prestaties op ieder prestatieveld. Vooral de resultaten van verkoop en nieuwbouw van woningen zijn bewonderenswaardig. Ook de voorgenomen vernieuwing van de woningvoorraad heeft Destion met een slagvaardig optreden weten te realiseren.

Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,6. Dit totaalcijfer is gebaseerd op een goede beoordeling voor de prestatievelden Huisvesting primaire doelgroepen en (des-)investeren in vastgoed. Daarnaast heeft de corporatie een ruim voldoende tot goede beoordeling op de prestatievelden kwaliteit van woningen en woningbeheer en huisvesten bijzondere doelgroepen.

Met de prestaties van Destion in de vorm van nieuwbouw van woningen voor de doelgroep senioren, de verkoop van woningen aan starters met een MGE-constructie (waardoor deze woningen beschikbaar blijven voor de doelgroep starters) en de vernieuwing van eengezinswoningen, heeft Destion goed invulling gegeven aan de opgaven in het werkgebied. Deze prestaties hebben zichtbaar bijgedragen aan de vereiste transformatie van de woningvoorraad, het vergroten van de slaagkans van starters op de woningmarkt en het op niveau brengen van de kwaliteit van de woningen. Naast deze bijdragen heeft Destion een belangrijke bijdrage geleverd aan het huisvesten van doelgroepen die speciale aanpassingen vereisen in de woning. De corporatie heeft volgens de prestatieafspraken WMO-aanpassingen[1] in woningen aangebracht, waarbij is gewerkt met specifieke afspraken met gemeenten voor wat betreft de bijdragen. Deze werkwijze heeft geleid tot een snelle afhandeling van de WMO-procedures, waardoor de doelgroep vlot kan worden bediend. Bovendien heeft Destion een actieve rol gespeeld in het kader van de realisatie van woonzorgcombinaties in de grotere kernen, in samenwerking met zorgpartijen.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden van Destion beoordelen het presteren van de corporatie met een 7,5. Zij waarderen vooral de prestaties die Destion levert om de primaire doelgroepen te huisvesten, de (des-)investeringen die de corporatie doet en de bijdrage die Destion levert aan de kwaliteit in de wijken en buurten.

Over het geheel genomen waarderen de belanghebbenden Destion als een betrouwbare, sociale en maatschappelijk betrokken corporatie. Vooral de wijze waarop Destion aandacht besteedt aan de leefbaarheid in de wijken, maatschappelijke projecten en de huisvesting van speciale doelgroepen, wordt zeer gewaardeerd door de belanghebbenden. Zij zien in Destion op dat vlak een waardevolle partner.

In het contact ervaren de belanghebbenden Destion als een betrokken en laagdrempelige corporatie, die graag meedenkt bij vraagstukken die spelen bij hun samenwerkingspartners. Positief wordt gewaardeerd dat de corporatie goed de tijd neemt om te luisteren naar de behoeften van de doelgroep. Destion kan volgens de belanghouders in de samenwerkingsrelaties winst boeken door slagvaardiger, duidelijker en gestructureerder op te treden. Tot slot constateert de commissie dat de contacten en samenwerkingsrelaties door de drie gemeenten verschillend wordt ervaren.

---

[1] WMO = Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Daar waar de gemeente Bergen en gemeente Gennep een nauwe samenwerking ervaren, ervaart de gemeente Mook en Middelaar dat de banden meer aangetrokken kunnen worden.

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt het Presteren naar Vermogen met een 7,5. Dit is gebaseerd op een goede beoordeling van de doelmatigheid en een ruim voldoende tot goede beoordeling van de vermogensinzet en financieel beheer.

Destion stelt zich een doelmatige en sobere bedrijfsvoering tot doel. Deze doelstelling komt tot uiting in de cijfers. Destion heeft relatief lage bedrijfslasten per verhuureenheid en heeft de toename in deze bedrijfslasten in de afgelopen jaren goed onder controle weten te houden. In vergelijking met andere corporaties, weet Destion bovendien meer verhuureenheden per medewerker te beheren. Wat dat betreft boekt Destion met een relatief kleine werkorganisatie veel resultaten.
Aan het financieel beheer, in termen van de planning- en controlecyclus, heeft de corporatie op een professionele manier invulling gegeven. Destion werkt met meerjarenbegrotingen, jaarbegrotingen en projectbesluiten en -risicoanalyses. Met kwartaalrapportages wordt de voortgang gecontroleerd. Deze instrumenten voldoen aan de eisen die gesteld mogen worden. Destion richt zich op dit moment op een verdere ontwikkeling van de wijze van rapporteren, waarbij de aandacht uitgaat naar risicobeheersing en de wijze waarop informatie gepresenteerd wordt.
Ten aanzien van haar vermogensinzet heeft Destion het uitgangspunt, dat bij investeringsbesluiten primair uitgegaan wordt van de sociaal-maatschappelijke noodzaak of belang. De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor de maatschappelijke prestaties. Eerder zeilt de corporatie op het vlak van cashflow scherp aan de wind. Verkoop van woningen is een cruciale financiële bron om de doelstellingen te kunnen realiseren. De corporatie wil bij het verruimen van haar middelen geen onnodige risico's lopen en beoordeelt dan ook regelmatig de financiële risico's van projecten. Tevens komen de sociaal-maatschappelijke aspecten aan de orde bij een risicoanalyse. Destion treedt financieel gezien voorzichtig op, zonder aan daadkracht te verliezen.

Governance

De commissie beoordeelt de Governance met een 7,5. Aan de interne besturing, externe verantwoording en het intern toezicht worden volgens de gestelde normen invulling gegeven.

De corporatie heeft een professioneel planningsproces ingericht. Destion heeft een eigen visie op de externe omgeving en werkt met een omgevingsschets die ingaat op onder meer de thema's geografie, demografie, woningmarkt, economie en sociaal/cultureel. Belanghebbenden worden met een jaarlijkse belanghebbenden-bijeenkomst actief betrokken bij de planvorming. De visie wordt in ieder jaarplan doorvertaald naar concrete doelstellingen die de corporatie zich voor dat jaar voorneemt. De corporatie kiest voor een ambitieuze wijze van plannen door het maximaal haalbare te begroten. De corporatie heeft duidelijk zicht op wat de gevolgen (kunnen) zijn van maximaal prognosticeren. Hoewel ambitie een kwaliteit is, bestaat hiermee het risico dat de voorgenomen begrotingen bij voorbaat te ambitieus zijn. Bovendien kenmerken de doelstellingen van de corporatie zich als kwalitatief, een concretiseringslag is hierin nog te maken. Met kwartaalrapportages monitort de corporatie de eigen activiteiten. Er wordt jaarlijks in de jaar- en volkshuisvestings-verslagen omschreven welke prestaties geleverd zijn, hoe deze zich verhouden ten opzichte van de plannen en welke ontwikkelingen hierin een rol hebben gespeeld.

Het intern toezicht voldoet aan de gestelde normen. In de RvC-vergaderingen komen alle relevante onderwerpen aan de orde. De vergaderverslagen zijn zeer volledig en ademen een sfeer van grote betrokkenheid en zorgvuldigheid uit. Uit het gesprek met de RvC heeft de commissie de indruk overgehouden van een raad waarin openheid heerst, ieders inbreng tot zijn recht kan komen en waarin kritische geluiden ongehinderd geuit kunnen worden. De RvC hanteert een toetsingskader dat aansluit bij de gestelde eisen. Bij een corporatie als Destion, met een eenhoofdig bestuur en een zeer betrokken RvC, begrijpt de commissie dat de advies- en klankbordfunctie van de RvC groot is. De commissie constateert dat aan de kritische uitoefening van de toezichtsfunctie van de raad, ook met deze invulling van de advies- en klankbordfunctie goed invulling wordt gegeven. De corporatie past de Governancecode toe en weet goed uit te leggen waar en waarom zij hiervan afwijkt. Er wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.

Recensie

Destion is in 2007 ontstaan uit een fusie tussen de corporaties De Vuurkuul en Wonen Maasduinen. Vanaf deze fusie heeft de corporatie flinke ontwikkelingen doorgemaakt. In 2007 heeft Destion hard gewerkt aan het integreren van de twee fusiecorporaties, het optimaliseren van de interne organisatie en het professionaliseren van het intern toezicht. Zelfs met deze intern gerichte aandacht heeft Destion de nieuwbouw- en vernieuwingsplannen van dat jaar weten te realiseren. Vanaf 2008 heeft Destion zich meer gericht op de externe omgeving, door nieuwe prestatieafspraken met gemeenten te maken, nieuwbouw en vernieuwing te realiseren en in dialoog te gaan met belanghebbenden. De externe factoren, zoals demografische en marktontwikkelingen waarmee Destion geconfronteerd wordt, weet zij slagvaardig het hoofd te bieden. Hoewel in 2008 de effecten van de economie merkbaar waren, heeft de corporatie in 2009 en 2010 zodanig gepresteerd, dat de lange termijn plannen gehandhaafd kunnen worden.

De corporatie toont zich bewust van de opgaven die in Noord-Limburg uitgevoerd moeten worden. Destion wil een belangrijke rol innemen bij de transformatieopgave die er in het werkgebied ligt: om de groeiende groep senioren te kunnen huisvesten en tegelijk bij te dragen aan de vitaliteit in de regio om starters op de woningmarkt te bedienen en om maatschappelijk vastgoed te realiseren. Met een doelmatige werkwijze weet Destion aan deze rol succesvol invulling te geven. Dit succes is te danken aan de persoonlijke kwaliteiten van de bestuurder, de MT-leden en de leden van de raad van commissarissen, ondersteund door, zoals belanghebbenden opmerken, een op de taak toegeruste organisatie. In de beperkte organisatieomvang schuilt een continuïteitsrisico: de corporatie is kwetsbaar bij eventuele uitval van sleutelfunctionarissen. Destion is zich hiervan bewust en heeft reeds actie ondernomen om hierop in te spelen, onder andere door in het wervingsbeleid rekening te houden met het borgen van sleutelfuncties.

De uitdagingen van de aankomende jaren voor Destion hebben vooral betrekking op de borging van het huidige niveau en het voorzetten van de ambitieuze lijn. De commissie ziet daarbij vooral de prioriteit liggen bij de beleidsbepaling en criteria waarop deze getoetst zullen worden.
De grote transformatieopgave van de woningvoorraad, waar de corporatie voor staat, vereist sterk geëxpliciteerde beleidsbepaling met betrekking tot de lange termijn financiële positie. De match tussen de financiële polsstok en de gewenste ontwikkelingen/-richting moet explicieter in beeld worden gebracht.

Financieel haalt Destion het onderste uit de kan om aan haar maatschappelijke doelstelling te voldoen. Daarbij gaat zij wel met de nodige voorzichtigheid te werk en bewaakt de financiële gang van zaken zorgvuldig. Met de toekomstplannen van de corporatie wordt een zware wissel getrokken op het omvangrijke verkoopprogramma van woningen. De begrote operationele kasstromen zijn echter zodanig ruim en de begrote projecten zijn zodanig te faseren of temporiseren, dat de toekomstplannen alleszins verantwoord zijn.

Het bestuur van en het toezicht op de woningcorporatie komen professioneel over. Er is een mooie mix van enerzijds betrokkenheid, ambitie en daadkracht en anderzijds degelijkheid en voorzichtigheid.

Inhoud

Voorwoord **3**

Samenvatting en recensie **5**

Inhoud **11**

1 Destion en het werkgebied **13**

1.1 De visitatie 13
1.2 Destion 13
1.3 Het werkgebied 14
1.4 Leeswijzer 14

2 Presteren naar Ambities **17**

2.1 Missie en ambities 17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities 20
2.3 Conclusies en motivatie 20

3 Presteren naar Opgaven **27**

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied 27
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven 29
3.3 Conclusies en motivatie 30

4 Presteren volgens Belanghebbenden **35**

4.1 De belanghebbenden van Destion 35
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden 37
4.3 Conclusies en motivatie 37

5 Presteren naar Vermogen **43**

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen 43
5.2 Conclusies en motivatie 43

6 Governance **49**

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance 49
6.2 Conclusies en motivatie 49

7 Integrale scorekaart **53**

Bijlage 1 Verantwoording visitatie **55**

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen **57**

Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie **65**

Bijlage 4 Definities **67**

Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven **71**

1 Destion en het werkgebied

1.1 De visitatie

In september 2011 heeft Stichting Destion te Gennep (hierna: Destion) 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) en vond plaats tussen oktober 2011 en februari 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 1 november 2011. De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. H. van Santen (voorzitter), de heer ir. P. van Waning en mevrouw drs. M. Snippe (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting op basis van de Governance Code om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor Destion de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren dat zij wil evalueren in welke mate het ondernemingsplan van 2008-2012 gerealiseerd is. Daarnaast wil Destion de visitatie gebruiken als een basis voor het nieuwe ondernemingsplan. De visitatie betreft de periode 2007 tot en met 2010.

Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. Dit betekent, dat de prestaties overeen komen met de eigen ambities dan wel opgaven en/of voldoen aan het kader van de visitatiemethodiek. Het oordeel 8 geeft aan dat de corporatie de norm overtreft en het oordeel 6 geeft aan dat de prestaties wat lager dan de norm zijn. De wijze van beoordeling wordt verder toegelicht in bijlage 3.

1.2 Destion

De corporatie is ontstaan uit een fusie in 2007 tussen Wonen Maasduinen in Nieuw Bergen en woningstichting De Vuurkuul in Mook. Destion beheert 2.564 verhuureenheden (beheer/eigendom)[2] en werkt in drie gemeenten: Bergen, Gennep en Mook en Middelaar. Deze gemeenten samen tellen 41.980 inwoners (peildatum 1 januari 2011)[3]. De voor de corporatie belangrijkste belanghebbenden zijn bewoners, gemeenten en diverse zorg- en welzijnsinstellingen. In het werkgebied van Destion is ook Stichting Mooiland Maasland actief. Deze corporatie beheert ongeveer 15.000 huurwoningen in 11 gemeenten, waaronder Gennep. Op 31 december 2010 werken bij Destion 26 medewerkers; in totaal 21,19 fte[4]. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden. Daarvan hebben twee leden namens de huurders in de raad van commissarissen zitting.

[2] Bron: Jaarverslag 2010.
[3] Bron: CBS Statline.
[4] Bron: jaarverslag 2010.

1.3 Het werkgebied

Destion is werkzaam in de gemeenten Bergen, Gennep en Mook en Middelaar. Dit werkgebied is gelegen tussen de Maas en de Duitse grens, in het meest noordelijke deel van Noord-Limburg. Het is een vrij uitgestrekt werkgebied dat bestaat uit veertien, over het algemeen kleine kernen. De woonkernen waar Destion actief is, verschillen sterk van cultuur. Het grootste deel van het werkgebied wordt aangeduid als platteland, met veelal dorpskernen. Daarnaast is een deel van het werkgebied aan te merken als verstedelijkt werkgebied.

Het Centraal Fonds hanteert als referentieregio de regio Noord-Limburg. Het werkgebied kenmerkt zich door een aantal algemene ontwikkelingen. Zo verandert de demografische samenstelling van de bevolking in de regio Maasduinen. Een verandering met een flinke invloed is de verwachte vergrijzing in de regio. Uit de rapportage Bevolking Limburg 2004-2035 blijkt dat in deze periode het aandeel 65-plussers zal stijgen van 14,4 procent naar 29,4 procent. Het aantal inwoners jonger dan 35, neemt volgens dit onderzoek het sterkst af.

Het woningmarktgebied van Destion is sterk koopwoninggericht. De huurwoningvraag bestaat vooral bij (eenouder)gezinnen die niet in de gelegenheid zijn om een eigen woning te kopen, starters, alleenstaanden en bij senioren die zelfstandig willen wonen met zorgvoorzieningen in de nabije omgeving. De woningmarkt kenmerkt zich in vergelijking met de landelijke markt, door relatief veel koopwoningen: ongeveer 68 procent van de woningen zijn koopwoningen; ongeveer 25 procent zijn sociale huurwoningen en ongeveer 7 procent zijn woningen in de particuliere huur. Relatief gezien zijn veel woningen in het werkgebied in de periode 1970-1979 gebouwd: ongeveer 20 procent van de woningen in deze regio is van deze bouwperiode. 43 procent van de woningen is in de periode 1940-1969 gebouwd en 36 procent is gebouwd in de periode na 1979 tot nu. Er zijn verschillen in de lokale markten tussen het noorden en het zuiden van het uitgestrekte werkgebied van Destion. In de noordzijde is de invloed van forensen vanuit Nijmegen merkbaar. Dit is van invloed op de samenstelling van de bevolking. De vraag naar en waarde van de woningen zijn in het noorden dan ook beduidend hoger dan in het zuiden van het werkgebied. Daar wordt de aanzuigende werking van de aantrekkelijke huisvestingsmogelijkheden in Duitsland gevoeld.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in referentiegroep 6 in, dat wil zeggen een corporatie met een gemiddeld profiel en een accent op eengezinswoningen. Wanneer Destion in deze visitatierapportage wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn 92 corporaties in deze categorie.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar de onderdelen waarop de woningcorporatie is beoordeeld. Daarbij zijn de vastgestelde onderdelen:
- Presteren naar Ambities (hoofdstuk 2);
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens Belanghebbenden (hoofdstuk 4);
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

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

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 5 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

2 Presteren naar Ambities

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Destion in relatie tot de ambities.

2.1 Missie en ambities

In 2008 heeft Destion het ondernemingsplan 'Grenzen verleggen' opgesteld. Hierin schetst Destion haar missie en ambities voor de periode 2008-2012. Het ondernemingsplan is onder andere gebaseerd op de verwachtingen van belanghebbenden, zoals bleek uit de visitatie van 2007. Ook heeft Destion met interne belanghebbenden de belangrijkste ontwikkelingen vastgesteld en vertaald naar een aantal doelstellingen voor de eigen corporatie.

Centraal in het stuk 'Grenzen verleggen' staat onderstaande missie:
'Destion is dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg. Destion wil op grensverleggende wijze bijdragen aan het oplossen van sociale én maatschappelijke huisvestings- en leefbaarheidvraagstukken.'

Deze missie heeft Destion uitgewerkt in een aantal ambities die zij als corporatie nastreeft.

Transformatie van de vastgoedvoorraad
De centrale ambitie is een transformatie van de vastgoedvoorraad. Destion wil haar vastgoedvoorraad transformeren van overwegend eengezinswoningen naar meer seniorenwoningen en maatschappelijk vastgoed. Destion wil hiermee inspelen op de ontwikkelingen die zij ziet in het werkgebied. Dit is een verandering van de demografische samenstelling in de regio Maasduinen. Het aandeel ouderen stijgt, terwijl het aandeel jongeren afneemt. Tegelijk verwacht de corporatie dat het aantal huishoudens zal blijven groeien als gevolg van gezinsverdunning. Daarnaast verwacht Destion dat het aandeel zorgvragers zal toenemen.

De geambieerde transformatie wil de corporatie realiseren door middel van het nieuw bouwen van multifunctionele woningen die primair bedoeld zijn voor senioren, maar ook uitermate geschikt zijn voor starters op de woningmarkt (een- en tweepersoonshuishoudens). De corporatie wil het voornemen grotendeels financieren door de verkoop van eengezinswoningen. De voornemens, zoals globaal geschetst in het ondernemingsplan, heeft de corporatie concreet uitgewerkt in haar jaarplannen met nieuwbouw- en verkoopdoelstellingen.

Destion ziet het realiseren van maatschappelijk- en zorgvastgoed als een ander belangrijk onderdeel van de vastgoedtransformatie. De corporatie wil op proactieve wijze een bijdrage leveren aan het maatschappelijk- en zorgvastgoed, door woonzorgcombinaties in de grotere kernen (> 2.000 inwoners) te realiseren en in de kleinere kernen mee te denken over huiskamerprojecten met een ontmoetingsfunctie voor senioren. Randvoorwaarde hierbij is dat de investeringen voor dit vastgoed mede afhankelijk zijn van de marktpositie van Destion in de specifieke kern.

Kwaliteit van producten en diensten voor de veranderende woonconsument
Destion heeft de wensen van de woonconsument hoog in het vaandel staan. In haar ondernemingsplan richt de corporatie zich sterk op het voornemen om met haar diensten en producten aan te (blijven) sluiten bij de veranderende wensen van de woonconsument. Destion ziet dat de woonconsument steeds meer vraagt om een kwalitatief goed woonproduct, in een aantrekkelijke woonomgeving en met keuzevrijheid. Om aansluiting te blijven vinden bij deze wens, heeft Destion zich een aantal doelstellingen gesteld die aansluiten bij de kern van de consumentenwens.

Kwalitatief goed woonproduct
In haar ondernemingsplan geeft Destion aan dat de kwaliteit van de woningvoorraad technisch gesproken goed is. Zij constateert echter dat er een hoog exploitatierisico uitgaat van de veelal eenzijdig en sober gebouwde woningen in de bestaande voorraad. Destion verwacht bij ongewijzigd beleid en een zich verder ontspannende woningmarkt vooral verhuur- en verkoopproblemen voor de eengezinswoningen. Om deze situatie te voorkomen heeft Destion het voornemen om een groot deel van de bestaande eengezinswoningen, behorende tot de kernvoorraad, te vernieuwen. Concreet ziet de corporatie hiervoor 400 woningen in aanmerking komen. Ook overweegt Destion sloop als middel. Dit in geval van woningen die geen duurzame toekomst hebben en afbreuk doen aan de sociale cohesie in de wijk.

Bij vernieuwing en bij het planmatig onderhoud, staat bij Destion duurzaamheid van de woonproducten centraal. Destion wil de woningvoorraad verder verbeteren op het vlak van isolatie, door het aanbrengen van isolatieglas, dak-, gevel- en vloerisolatie. Daarnaast wil Destion meer investeren in de veiligheidsvoorzieningen in woningen.

Het kernpunt kwalitatief goed woonproduct heeft Destion eveneens vertaald naar de dienstverlening. De corporatie wil een hoogwaardige dienstverlening (blijven) waarborgen. Ten tijden van het stuk 'Grenzen verleggen' beschikte de vestiging in Nieuw-Bergen over een KWH-huurlabel[5]. De corporatie neemt zich voor om ook de andere vestiging het label te laten voeren. Dit als middel om de kwaliteit van de dienstverlening verder te ontwikkelen en handhaven.

Aantrekkelijke leefomgeving
Om een aantrekkelijke leefomgeving te kunnen bieden, een tweede onderdeel van de consumentenwens, richt Destion zich op verschillende aspecten van deze leefomgeving. Deze aspecten zijn de kwaliteit van de openbare ruimte, het onderhoud van wijk- en groenvoorzieningen, de veiligheid om woningen en vitaliteit in de kernen.

- Kwaliteit van de openbare ruimte:
  Destion wil bijdragen aan verbeteringen in de openbare ruimte nabij de eigen woningen. Zij illustreert haar voornemen met het adagium 'Een villa in een krottenwijk is onverkoopbaar en een krot in een villawijk onbetaalbaar'. Concreet neemt de corporatie zich voor om bij nieuwbouw-, vernieuwings- en renovatieplannen waar nodig mee te investeren in de verbetering van de infrastructuur in de wijken. Tevens is Destion bereid mee te werken aan verbetering van de infrastructuur, ook wanneer dit in principe de verantwoordelijkheid is van de lokale overheid. Dit onder voorwaarde dat deze investeringen ten goede komen van de eigen huurders.

[5] KWH: Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector.

- Onderhoud aan de wijk en groenvoorzieningen:
  De corporatie neemt zich voor om actief buurt-/wijkbeheer op te zetten, om daarmee het onderhoudsniveau op peil te houden.

- Veiligheid om de woningen:
  Destion constateert in het ondernemingsplan dat slechte bestratingen, erfscheidingen en verlichting bij veel achterpaden voorkomen. Destion neemt zich voor om deze situatie te verbeteren om daarmee de veiligheid voor de bewoners te vergroten. Dit betekent voor de corporatie dat in ieder geval de achterpaden naar een minimaal kwaliteitsniveau worden gebracht en er overal voldoende verlichting wordt aangebracht. Ook het hiervoor benoemde buurtbeheer wordt op deze paden van toepassing, zodat de veiligheid gewaarborgd is.

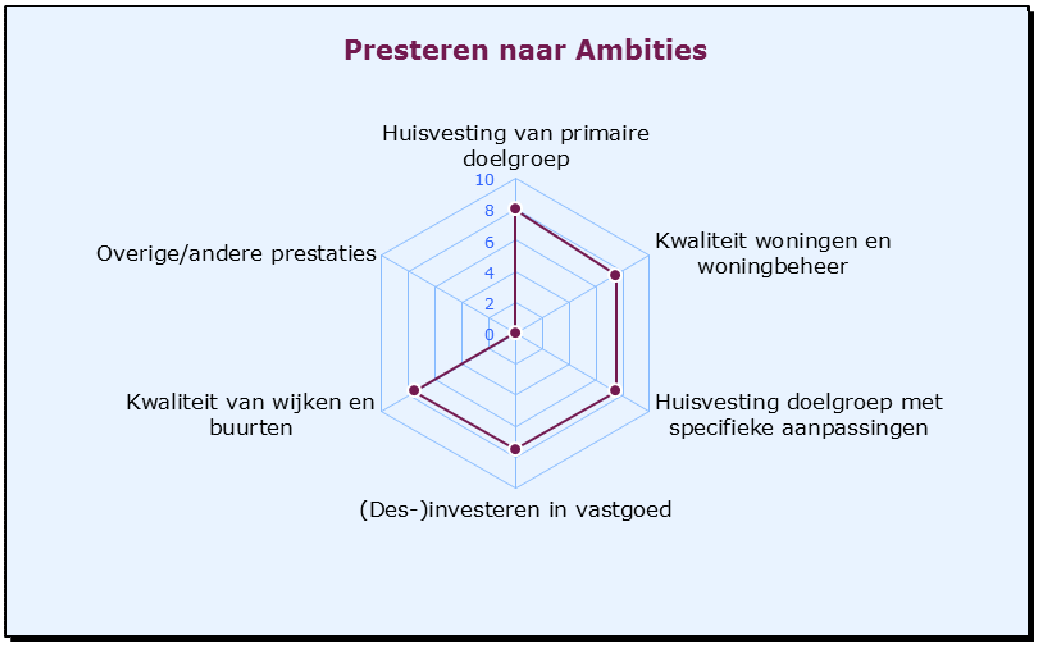
- Vitale kernen:
  Samen met de gemeenten en andere belanghebbenden wil de corporatie invulling geven aan leefbaarheidsoplossingen. Zij wil een actieve voortrekkersrol innemen bij maatschappelijk- en zorgvastgoed en waar mogelijk bijdragen aan ontwikkelingen om bijvoorbeeld de winkelvoorzieningen op kwalitatief en kwantitatief niveau te houden in de grotere kernen.

Keuzevrijheid
In het kader van de door de woonconsument gewenste keuzevrijheid wil Destion zorgen voor een persoonlijke benadering van huurders. Dit, door de product- en dienstverlening meer af te stemmen op de individuele huurder. In dat licht neemt Destion zich voor om de bewoners keuzevrijheid te bieden bij het buitenonderhoud van woningen, bijvoorbeeld ten aanzien van het schilderwerk. Ook wil Destion huurders belonen wanneer zij de woning en woonomgeving goed gebruiken. Zo wil de corporatie het ZAV-beleid[6] aanpassen, zodat goede veranderingen aangebracht worden door de huurder en worden vergoed door Destion. Huurders die kwaliteit leveren, worden daarmee als het ware beloond.

De ambities zoals door Destion vastgesteld, worden beoordeeld langs de lijn van de in het visitatiekader vastgelegde prestatievelden. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

[6] ZAV: Zelf Aangebrachte Verbeteringen.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



Presteren naar Ambities	
Prestatievelden	**Cijfer**
Huisvesting van primaire doelgroep	**8,0**
Kwaliteit woningen en woningbeheer	**7,5**
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	**7,5**
(Des-)investeren in vastgoed	**7,5**
Kwaliteit van wijken en buurten	**7,5**
Overige/andere prestaties	**n.v.t.**
Gemiddelde score	**7,6**

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 7,6.

De corporatie presteert ruim voldoende tot goed in het licht van de eigen ambities. Dit oordeel is gebaseerd op de ruim voldoende tot goede prestaties op de prestatievelden kwaliteit woningen en woningbeheer, huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen en (des-)investeren in vastgoed. De corporatie presteert bovendien goed in het kader van de huisvesting van de primaire doelgroep.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Destion legt zich vooral toe op de beschikbaarheid van woningen voor senioren en starters en het bevorderen van het eigen woningbezit onder starters. De corporatie heeft goed gepresteerd en daarmee volgens eigen ambities in deze huisvestings-behoefte voorzien. Destion heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan een oplossing voor de beperkte slaagkansen van starters op de koopwoningmarkt.

De corporatie heeft vanaf 2008, in lijn met het eigen voornemen, 15 woningen per jaar volgens het MGE-concept[7] aangeboden. Hiervan zijn onder andere 37 woningen volgens het MGE-concept 'Slimmer Kopen'[8] verkocht aan starters. Met de ontwikkeling van 17 sociale koopwoningen voor starters heeft Destion eveneens de slaagkans van starters vergroot. Dit is meer dan de helft van het totaal aantal door Destion gerealiseerde koopwoningen, waarmee de eigen ambitie om vooral koopwoningen voor starters te realiseren, goed tot uitdrukking komt.

Om de beschikbaarheid van huurwoningen voor starters te bevorderen, heeft Destion in lijn met het eigen voornemen onderzocht wat de positie van starters is bij toewijzing van huurwoningen. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de corporatie in delen van het werkgebied (gemeenten Gennep en Mook en Middelaar) een nieuw woonruimteverdeelsysteem vastgesteld. Het toewijzingscriterium is gewijzigd van woonduur van zittende huurders, naar inschrijfduur. Hiermee heeft de corporatie weten te realiseren dat starters gelijkgesteld worden op doorstromers, waarmee zij een betere positie hebben gekregen in de toewijzing van woningen. Naast haar aandacht voor de doelgroep starters, onderscheidt Destion zich met haar aandacht voor de doelgroep senioren. Zoals gesteld, ambieert de corporatie een verandering in haar woningvoorraad, naar meer seniorenwoningen. Met al haar nieuwbouw-, sloop- en verkoopactiviteiten toont Destion aan, dat zij zich primair richt op het vergroten van het aandeel woningen geschikt voor senioren. Dit heeft geleid tot resultaat: in 2008 was 22 procent van de woningvoorraad geschikt voor senioren en in 2010 was ruim 24 procent van de woningen geschikt voor senioren. Deze ontwikkeling is goed te noemen ten opzichte van het voornemen om zich in de woningvoorraad meer te richten op seniorenwoningen.

Destion heeft in de afgelopen jaren haar vastgestelde huurprijsbeleid ruim voldoende weten te realiseren. Uitgangspunt is het volgen van de inflatie geweest, dit heeft de corporatie gehandhaafd. Ondanks de constatering dat de bouw- en grondkosten voor nieuw te bouwen woningen de afgelopen jaren flink zijn gestegen, waardoor vooral de betaalbaarheid van nieuwbouwwoningen steeds meer in het gedrang komt, heeft Destion het merendeel van haar woningvoorraad in de categorieën betaalbaar en goedkoop weten te behouden. In 2010 is de gemiddelde huurprijs 440 euro, wat neerkomt op een percentage van 67,5 procent van de maximaal redelijke huurprijs. Met een actief incassobeleid heeft Destion het percentage huurachterstand flink weten terug te dringen.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

De ambities van Destion op dit prestatieveld richten zich op kwaliteit van en keuzevrijheid in dienstverlening, vernieuwing en isolatie van de woningvoorraad en veiligheid van woningen. De corporatie heeft ruim voldoende tot goed gepresteerd ten aanzien van haar ambities.

---

[7] MGE-concept: Maatschappelijke Gebonden Eigendom-concept, waarbij een woning met korting op de koopprijs wordt verkocht.
[8] Slimmer Kopen®: een woonproduct volgens het MGE-concept; woningen met het Slimmer Kopen® label worden met korting op de marktwaarde verkocht. De koper zelf bepaalt de korting op de koopprijs: 20%, 25% of 30%.

Kwaliteit van en keuzevrijheid in dienstverlening
Destion heeft haar voornemen tot kwalitatief hoogwaardige dienstverlening weten te realiseren. Beide vestigingen in Bergen en Mook hebben in 2010 een KWH-huurlabel toegekend gekregen. De gemiddelde score die Destion heeft behaald, ligt boven het landelijk gemiddelde. Vooral op de onderdelen 'corporatie bellen', 'reparatie uitvoeren' en 'woning verlaten' heeft Destion goed gepresteerd.
Het eigen voornemen om in dienstverlening meer maatwerk aan te kunnen bieden, is ruim voldoende gerealiseerd. Destion heeft een ZAV-beleid, waarbij huurders een vergoeding kunnen krijgen voor zelf aangebrachte verbetering. Destion is goed geslaagd in haar voornemen om de klant keuzevrijheid te bieden in de afwerking van de eigen woning. De huurder heeft bij nieuwbouwprojecten en vervangingswerk inspraak in materiaal- en kleurgebruik bij badkamers, toiletten en keukens. Het binnenonderhoud kan daarnaast gestuurd uitgevoerd worden. Destion heeft een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheid om goede huurders te belonen, waaruit geconcludeerd werd dat het belonen van een goede huurder pas mogelijk is nadat de kwaliteit van alle woningen op het gewenste basisniveau was gebracht.

Vernieuwing en isolatie van woningen
De concrete prestaties op het vlak vernieuwing van woningen, worden nader uitgewerkt onder het prestatieveld (des-)investeren in vastgoed. Samengevat is te zien dat Destion presteert in overeenstemming met haar ambities: de vernieuwing van woningen loopt volgens de lange termijnplanning. De kwaliteit van de woningen is goed en in lijn met het voornemen van de corporatie om deze op een basisniveau te houden. Uit het rapport Corporatie in Perspectief 2011 (hierna: CiP 2011) van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (hierna: CFV), volgt dat de woningen van Destion een gemiddelde woningwaardering van 139 punten toegekend krijgen. Dit ligt boven het landelijk gemiddelde (131 punten). Met het voortvarend uitvoeren heeft Destion meer gerealiseerd dan men zich had voorgenomen op het vlak van het isoleren van woningen. In 2009 en 2010 zijn al bij ruim 1.400 woningen isolatie-ingrepen gerealiseerd. In 2010 zijn voor alle huurwoningen en te verkopen woningen EPA-berekeningen[9] gemaakt. Uit deze berekeningen blijkt dat het grootste deel van de woningvoorraad een energielabel van C of hoger krijgt toegekend.

Veiligheid
Destion heeft de ambitie om al haar woningen te voorzien van veiligheids-voorzieningen. De corporatie heeft op dit vlak goed gepresteerd. Ieder jaar zijn bij het cv-onderhoud ook de gasleidingen en gastoestellen van huurders gecontroleerd. In totaal zijn eind 2010 1.200 woningen voorzien van een alarmmelder, waaronder brandmelders. Tevens is in de afgelopen jaren bij 855 woningen inbraakwerend hang- en sluitwerk aangebracht.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen
De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

De ambities van Destion op dit prestatieveld richtten zich vooral op het voorzien in de woonbehoefte van de groeiende groep zorgbehoevende senioren: bouwen van (multifunctionele) huurwoningen en realisatie van woonzorgcombinaties in de grotere kernen (> 2.000 inwoners).

---

[9] EPA staat voor Energie Prestatie Advies. Vanaf 1 januari 2008 heeft de overheid verplicht gesteld dat een te verhuren of verkopen woning moet beschikken over een energielabel.

Destion presteert vooral goed ten aanzien van het bouwen van multifunctionele woningen voor senioren. Zo zijn alle opgeleverde huurwoningen geschikt voor senioren. Destion overtreft de eigen ambities door bij de huisvesting van zorgbehoevende ouderen eveneens de koppeling te zoeken met de huisvesting van lichamelijk en verstandelijk gehandicapten. Uit het CiP 2011 blijkt dat 24,1 procent van de woningen van Destion geschikt is voor de doelgroepen ouderen en gehandicapten, een hoog percentage in vergelijking met de referentiegroep (19,7 procent). Uit hetzelfde rapport blijkt dat 27,7 procent van de woningen wordt toegekend aan de doelgroep ouderen, dit ligt ook boven het percentage van de referentiegroep. Destion geeft goed invulling aan haar ambitie om de doelgroep zorgbehoevende ouderen te huisvesten.

Ten aanzien van de woonzorgcombinaties heeft Destion activiteiten opgestart in lijn met de ambities. In 2010 is een woonzorgzone in Well opgeleverd (Eldershome). De corporatie heeft in 2010 de 'wozocovisie' als gevolg van de kredietcrisis aangepast. Was het voorheen nog mogelijk om deze combinaties te realiseren met appartementen, vanaf 2010 is de strategie gewijzigd naar grondgebonden woningen met een ontmoetingsruimte. Over de huiskamerprojecten is de afgelopen jaren intensief overleg geweest met de ouderen en betrokken organisaties. Destion heeft hiermee de mogelijkheden om huiskamerprojecten te initiëren inzichtelijk gemaakt, zoals voorgenomen.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

De activiteiten onder de noemer (des-)investeren in vastgoed, richten zich vooral op de gewenste transformatie van minder eengezinswoningen naar meer seniorenwoningen. Concrete voornemens van de corporatie zijn nieuwbouw voor starters en senioren, verkoop van vooral eengezinswoningen, verbetering van het bestaand bezit en het uitbreiden van maatschappelijk vastgoed. De prestaties zijn ruim voldoende tot goed. De corporatie toont zich bij vertragingen slagvaardig genoeg om lange termijn doelstellingen te handhaven.

Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie in totaal 146 woningen opgeleverd, waarvan het merendeel huur- en koopwoningen voor de doelgroepen senioren en starters. Deze realisatie is 47 procent van het voorgenomen aantal op te leveren woningen tot en met 2012, en daarmee ruim voldoende. Daarnaast heeft Destion, met haar relatief kleine werkorganisatie, altijd een flink aantal nieuwbouwprojecten in de uitvoering weten te houden. Met een duidelijke visie en daadkrachtig optreden weet Destion de eigen lange termijn plannen te handhaven. Ter illustratie van de vertragende invloeden: het jaar 2007 stond in het teken van het tot één geheel samenvoegen van de woningbouwportefeuilles van de beide fusiecorporaties; in 2008 verliepen RO-procedures[10] moeizaam en namen aanbestedingen lange tijd in beslag door de hoge vraag aan bouw- en installatiebedrijven.

Met de verkoop van vooral eengezinswoningen wil Destion de voorgenomen vastgoedtransformatie realiseren. Er is besloten om 450 rijtjeswoningen via een MGE-variant te koop aan te bieden.

---

[10] Ruimtelijke Ordening procedures

Over de gehele periode genomen, zijn van 2008 tot 2010 in totaal 57 woningen verkocht, tegen de voorgenomen 90 te verkopen woningen. Vooral in 2008 en 2009 bleven de resultaten achter op begroting, maar lag de gemiddelde verkoopprijs per woning wel hoger dan de vooraf ingerekende verkoopopbrengst. Eind 2009 heeft de corporatie het nieuwe verkoopbeleid vastgesteld. Dit heeft er toe geleid dat in 2010 in totaal 43 woningen zijn verkocht, waarvan ongeveer de helft volgens het MGE-concept Slimmer Kopen©. Alles overwegende, waarbij eveneens de teruglopende economie en woningmarkt van belang zijn, concludeert de commissie dat de corporatie op het vlak van verkoop ruim voldoende heeft gepresteerd. Naast nieuwbouw en verkoop richt de corporatie zich bij de investering in woningvoorraad ook op de vernieuwing/renovatie van de goedkope eengezinswoningen in de voorraad. Zij merkt daarvoor ongeveer 400 woningen voor de periode tot en met 2012 aan. In de periode 2008 tot 2010 zijn in totaal 186 woningen verbeterd. Dit is een ruim voldoende prestatie. Ook hierbij heeft de commissie de interne en externe omstandigheden van de corporatie zoals bovenstaand geschetst overwogen.

Tot slot vormde de uitbreiding van het maatschappelijk vastgoed een speerpunt voor de corporatie. In het stuk 'Grenzen verleggen' is de ambitie opgenomen om meer maatschappelijk vastgoed te realiseren in haar vastgoedportefeuille. Uit de jaarstukken blijkt dat Destion zich zeer actief heeft opgesteld. In 2010 is het multifunctioneel centrum aan de Kasteellaan opgeleverd. De activiteiten in de ontwikkeling en bouw van maatschappelijk vastgoed zijn in 2010 verder uitgebreid. Zo is in dat jaar eveneens gestart met de bouw van een tweede multifunctioneel centrum, in Siebengewald (Gemeente Bergen). Tevens zijn eind 2010 de aanbestedingsstukken voor een derde multifunctioneel centrum in Middelaar (Gemeente Mook en Middelaar) uitgestuurd. De concrete resultaten van de corporatie leiden tot het oordeel dat de corporatie de eigen ambities ruim voldoende tot goed heeft gerealiseerd, door ook ten aanzien van het maatschappelijk vastgoed slagvaardig en met visie om te gaan met de eerder geschetste bemoeilijkende factoren.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

Dit prestatieveld betreft de onderwerpen leefbaarheid in wijken en vitale buurten. Een eerste doelstelling van de corporatie is het bijdragen aan de kwaliteit van de openbare omgeving nabij de eigen woningen. Een tweede doelstelling is het beperken van de onderhoudskosten voor wijk- en groenvoorzieningen. Een derde doelstelling is het verhogen van de veiligheid in de wijken, door de onderhoudsstaat van de achterpaden te verbeteren. Tot slot wil de corporatie bijdragen aan de vitaliteit van de kernen. In het kader van al deze thema's heeft de corporatie ruim voldoende tot goed gepresteerd. Onderstaand een korte omschrijving van de prestaties per doelstelling.

Kwaliteit van de openbare omgeving

Destion heeft de door haar voorgenomen bijdragen aan kwaliteit van de woonomgeving geleverd. Uit de jaarplannen blijkt dat Destion ieder jaar financiële middelen vrij heeft gemaakt om de woonomgeving in de nabije omgeving van de eigen woningen te verbeteren. Hiermee is onder andere bijgedragen aan trottoirs, plantsoenen en wegen in Kasteelherenbuurt in Nieuw Bergen. Daarnaast heeft Destion haar voornemen om actief buurt- en wijkbeheer op te zetten ruim voldoende gerealiseerd.

In 2009 is een buurtbeheerder aangesteld die alle achterpaden, plantsoenen en omgevingen bij de huurappartementen en het maatschappelijk vastgoed in een opgeruimde en kwalitatieve conditie houdt. In het jaarverslag 2010 meldt Destion dat zij de kwaliteit van de woonwijken en de openbare ruimten rondom de woningen en appartementen van Destion sterk ziet verbeteren.

Beperking onderhoudskosten wijk- en groenvoorzieningen
Naar aanleiding van een onderzoek heeft Destion de onderhoudswerkzaamheden meer geclusterd. Ook is er voor gekozen om voorzieningen te gebruiken die de onderhoudscyclus kunnen verlengen. Destion geeft aan hiermee beter beheer en kwaliteit van de plantsoenen te hebben gerealiseerd. De echte besparingen kunnen op termijn verwacht worden. Het omzetten van complexmatig beheer naar buurtmatig beheer is deels gerealiseerd en bevindt zich nog in de overgangsfase. Vooral bij projecten op het vlak van grootonderhoud en renovatie, isolatie-voorzieningen en veiligheidsvoorzieningen, wordt de buurtmatige aanpak al uitgevoerd.

Veiligheid in wijken en buurten
Om de veiligheid van bewoners te vergroten, wil Destion in ieder geval dat de paden en erfscheidingen naar een minimale kwaliteit worden gebracht en er overal voldoende verlichting wordt aangebracht. Op dit vlak heeft Destion ruim voldoende gepresteerd. Uit de verslagen blijkt dat Destion bij het vernieuwen van woningen eveneens de verbeteringen van de woonomgeving aanpakt. Zo is in 2009 de woonomgeving van 100 vernieuwde woningen verbeterd, door onder andere de achterpaden, erfscheidingen en verlichting te vervangen.

Vitaliteit in de kernen
Mits realistisch, wil Destion bijdragen aan voorzieningen die de vitaliteit van de kernen bevorderen. Concreet heeft Destion zich voorgenomen om actief mee te denken over een winkelcentrum in Nieuw Bergen. Op dit vlak heeft Destion voldoende gepresteerd. Uit de jaar- en volkshuisvestingsverslagen blijkt dat Destion regelmatig in gesprek is geweest met gemeente Bergen om invulling te geven aan de ontwikkeling van het winkelcentrum. Het overleg met de gemeente heeft in 2010 geleid tot de ontwikkel- en realisatieovereenkomst 'Centrumplan Mosaïque'. Destion heeft het stuk onder voorbehoud van goedkeuring van de raad van commissarissen ondertekend. Hoewel de raad het grote belang van het centrumplan onderschrijft, heeft hij in 2010 nog geen goedkeuring verleend. De raad achtte een gewijzigde realisatieovereenkomst noodzakelijk waarin afspraken staan over onder andere de samenwerking, bouwstijl en verkoopplaatsen.

Overige/andere prestaties
De commissie heeft op dit onderdeel geen oordeel geformuleerd. Dit, omdat de voornemens en prestaties van Destion allen te vatten zijn onder bovenstaande prestatievelden.

3 Presteren naar Opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

De opgaven van de corporatie zijn vastgelegd in de prestatieafspraken die gemaakt zijn met de gemeente Gennep (2008-2011) en de gemeente Bergen (2008-2011). Met de gemeente Mook en Middelaar heeft Destion intensief contact gehad over de op te stellen afspraken. Dit heeft geleid tot een conceptovereenkomst met prestatieafspraken 2010-2013. De corporatie heeft deze conceptafspraken aan de commissie doen toekomen. De commissie heeft deze als toetsingskader gebruikt.

Prestatieafspraken
De prestatieafspraken met de drie de gemeenten hebben de algemene lijn dat de gemeenten en Destion voor een forse opgave staan in het aanpassen van de woningvoorraad aan de veranderende samenstelling én behoeften van bewoners. Onderstaand volgt een korte blik op de gemaakte prestatieafspraken. De concrete uitwerking in bijvoorbeeld aantallen zijn afgestemd op de specifieke gemeente.

Doelstelling
Doelstelling van de prestatieafspraken met de drie gemeenten, is een verantwoorde en evenwichtige woningvoorraad en woningmarkt in de gemeente. Dit is vertaald naar onderstaande gezamenlijke visie op de prestatieafspraken met de gemeente Gennep en de gemeente Bergen. Deze visie is eveneens benoemd in de concept-prestatieafspraken met de gemeente Mook en Middelaar:

> *Destion en de gemeente streven naar een evenwichtige woningvoorraad in de gemeente en een aanbod van kwalitatief goede woningen in een aantrekkelijke woon- en leefomgeving met keuzemogelijkheden voor iedereen. Randvoorwaarden hierbij zijn: het kwalitatief op peil houden van de bestaande woningvoorraad, betaalbaarheid van de woningen, leefbaarheid en duurzaamheid van kernen, woonomgevingen en woningen.*

Deze visie is nader geconcretiseerd in de prestatieafspraken met doelstellingen. Onderstaand zijn de, voor deze visitatie relevante, doelstellingen geschetst.

1. Kwaliteit van woningen en wonen
Het is de doelstelling om de kwaliteit van de aan te houden kernvoorraad te verbeteren naar de huidige maatstaven. De concrete opgaven, in aantallen te verbeteren woningen, staan nader uitgewerkt in bijlage 5.

2. Verhuur, verkoop en sloop van woningen
Voor de primaire doelgroep is met Destion afgesproken dat zij zich in alle drie de gemeenten zal richten op het nieuw bouwen van huurwoningen, voornamelijk nultredenwoningen en appartementen. Daarbij garandeert Destion dat ten minste

80 procent van haar woningvoorraad in de gemeenten zal blijven behoren tot het segment 'betaalbaar'. Voor de doelgroep statushouders is met de gemeenten afgesproken dat Destion bijdraagt aan de huisvesting van statushouders, door in al haar kernen bepaalde geschikte (gezins)woningen aan de gemeente aan te bieden. Naast deze doelgroep, benoemen de gemeenten vooral ook starters en senioren als aandachtsgroep. Met prestatieafspraken zoals de bouw van diverse koopwoningen/ -appartementen voor senioren en starters, willen Destion en de gemeenten hier invulling aan geven. In de gemeente Mook en Middelaar staat eveneens de doorstroming op de woningmarkt centraal.

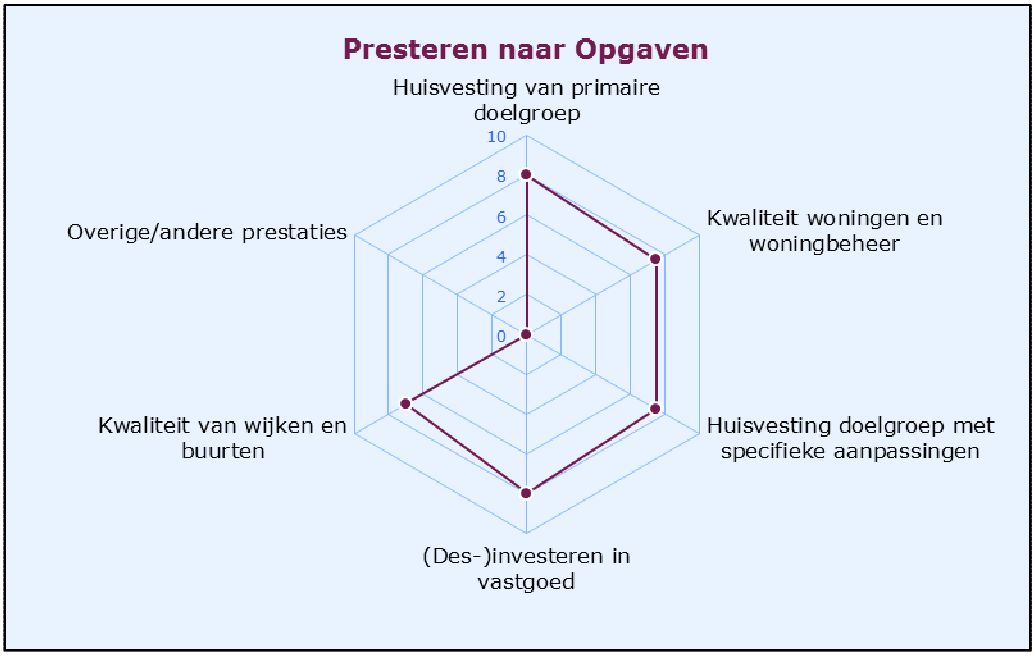
Tot slot zijn er afspraken vastgelegd over verkoop van woningen. Centraal staat de opgave van transformatie van de woningvoorraad, die vereist dat een groot deel van de eengezinswoningen door Destion te koop wordt aangeboden. In de prestatieafspraken is onder andere vastgelegd hoeveel woningen te koop worden aangeboden, volgens welke constructie (MGE of vrije verkoop) en welke werkwijze Destion hierbij hanteert. Zo is afgesproken dat huurwoningen in eerste instantie tegen gereduceerde prijzen aan de zittende huurders te koop worden aangeboden.

3. Leefbaarheid
De drie gemeenten benoemen dat de vitaliteit en leefbaarheid van vooral de kleine kernen onder druk staat. In deze kernen spelen ontgroening in combinatie met vergrijzing een grote rol. Destion, de gemeenten en andere belanghebbenden zoals commerciële projectontwikkelaars, zullen zich inzetten voor het behoud van een voldoende voorzieningenniveau voor de leefbaarheid in de kern. Destion heeft daarbij de opgave om te onderzoeken of zij aan de doelstellingen van deze plannen kan bijdragen, dan wel kan realiseren. Om leefbaarheid te waarborgen, zijn nadere afspraken gemaakt over hoe om te gaan met overlast in de wijk. Met de gemeenten Mook en Middelaar, Gennep en Bergen vindt regelmatig overleg plaats, waarbij onder andere een teamleider Klantenbeheer van Destion aanwezig zal zijn. Onderwerpen van de overlegvorm zijn bijvoorbeeld de verwaarlozing van de woning of woonomgeving, burenoverlast of grote huurachterstanden. Om veiligheid te waarborgen zal Destion met buurtbeheersplannen onderhoudsacties opzetten, waardoor de veiligheid van onder andere hang- en sluitwerk, achterpaden en achterpadverlichting wordt verbeterd.

4. Wonen, zorg en Welzijn
De gemeenten Bergen, Gennep en Mook en Middelaar benoemen dat de samenstelling van de bevolking verandert door de toenemende vergrijzing. Als daarbij de extramuralisering van de gezondheidszorg in ogenschouw wordt genomen, leidt dit tot een grotere vraag naar zelfstandige woonruimte. Destion zal met de regionale zorgaanbieders plannen opstellen, waarbij antwoord wordt gegeven op de benodigde voorraad van zorgwoningen en clusterwoningen. Vooral het toevoegen van 'multiwoningen' (nultredenwoningen voor senioren, die ook geschikt zijn voor andere doelgroepen) is een forse opgave.
Op het vlak van wonen, zorg en welzijn is het voor Destion eveneens een opgave om bestaande woningen geschikt te maken voor ouderen. Destion zal met de gemeenten in gesprek gaan, voor een gemeentelijke bijdrage in het complexmatig aanbrengen van voorzieningen in bestaande woningen in relatie tot de WMO.

Convenant 'Het Groene Goud'
Dit convenant is in 2006 opgesteld door diverse partijen in de regio Noord-Limburg (onder andere gemeenten, woningcorporaties, regiopolitie, provincie en energie-maatschappij). Doelstelling van het convenant is het tegengaan van de ongewenste ontwikkelingen als gevolg van hennepkwekerijen. Ook Destion heeft dit convenant ondertekend.
In het convenant staan vooral nadere afspraken over de onderlinge samenwerking en overlegvormen vastgelegd. De rol van de woningcorporaties is samen te vatten in twee punten. Allereerst is Destion als corporatie verantwoordelijk voor het systematisch melden van alle relevante informatie dat bij kan dragen aan de integrale aanpak van hennepkwekerij. Daarnaast is Destion verantwoordelijk voor het treffen van maatregelen tegen hennepkwekers, waaronder een ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven	
Prestatievelden	**Cijfer**
Huisvesting van primaire doelgroep	**8,0**
Kwaliteit woningen en woningbeheer	**7,5**
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	**7,5**
(Des-)investeren in vastgoed	**8,0**
Kwaliteit van wijken en buurten	**7,0**
Overige/andere prestaties	**n.v.t.**
Gemiddelde score	**7,6**

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,6.

Dit oordeel is gebaseerd op de goede prestaties op het vlak van (des-)investeren in vastgoed en de huisvesting van de primaire doelgroep. Bovendien heeft de corporatie ruim voldoende tot goed gepresteerd voor wat betreft kwaliteit van woningen en woningbeheer en huisvesting van bijzondere doelgroepen.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

De opgaven voor de huisvesting van de primaire doelgroep sluiten in grote lijnen aan bij de ambities van Destion. De opgaven leggen vooral de nadruk op de huisvesting van senioren en starters. Er zijn gedetailleerdere afspraken gemaakt over betaalbaarheid van woningen en de beschikbaarheid van woningen voor specifiekere doelgroepen, zoals statushouders en woonwagenbewoners. Deze afspraken heeft Destion goed weten waar te maken, door in haar prestaties een stapje extra te zetten dan afgesproken was in de prestatieafspraken. Onderstaand volgt een schets van deze prestaties.

Betaalbaarheid

Destion heeft de afspraak op het vlak van betaalbaarheid meer dan waar gemaakt, door in 2010 84 procent van haar woningen in het segment 'betaalbaar' te hebben. Hiermee heeft Destion tevens de afspraak om bij grote vernieuwingsingrepen de woningen betaalbaar te houden, gerealiseerd. Het aandeel van woningen in het segment 'betaalbaar' is immers over de jaren heen stabiel gebleven, ondanks alle vernieuwingsingrepen die door Destion zijn gepleegd. Een andere opgave voor Destion betreft het voorkomen van woningontruimingen als gevolg van betalings-achterstanden. Door een slagvaardig en duidelijk incassobeleid is het percentage huurachterstanden in 2010 ten opzichte van 2007 met bijna 50 procent teruggedrongen.

Beschikbaarheid

In lijn met de ambities van Destion, is het de opgave om woningen beschikbaar te houden voor senioren en starters. De concrete prestaties die Destion hieromtrent heeft geleverd, zijn al omschreven in het hoofdstuk Presteren naar Ambities. Zo heeft Destion zich in de nieuwbouw van woningen vooral gericht op seniorenwoningen en het realiseren van koopwoningen voor starters. De opgaven op het vlak van beschikbaarheid zijn hiermee goed gerealiseerd.
Voor de doelgroep woonwagenbewoners is Destion bereid de exploitatie van standplaatsen en woonwagens van de gemeente over te nemen en te exploiteren. Deze afspraak heeft Destion opgevolgd. Ten aanzien van huisvesting van de statushouders moet Destion in al haar kernen geschikte woningen aan de gemeente aanbieden. Over de omvang van het aantal toewijzingen (taakstelling) wordt tussen Destion en de gemeente regelmatig overleg gevoerd. Destion heeft hier ruim voldoende opvolging aan gegeven door de gemeenten ieder jaar een aantal woningen voor verhuur aan statushouders aan te bieden. Deze woningen worden direct aan de gemeenten aangeboden. Uit de stukken blijkt dat deze woningen regelmatig alsnog aan andere doelgroepen worden toegewezen. De meeste statushouders geven aan zich liever te vestigen in een stedelijke omgeving.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

De prestatieafspraken op het vlak van kwaliteit van woningen en woningbeheer richten zich op vernieuwing van de woningvoorraad, om de kwaliteit op het niveau van de maatstaven te krijgen.

Alleen met de gemeente Bergen zijn concrete afspraken gemaakt: in de periode 2008-2011 moet Destion circa 170 bestaande huurwoningen ingrijpend verbeteren/ vernieuwen. Deze opgave heeft Destion zeer goed weten te realiseren: in 2010 had Destion 186 woningen vernieuwd in de gemeente Bergen. In de gemeente Gennep en de gemeente Mook en Middelaar liggen eveneens opgaven voor de vernieuwing van woningen. In deze gemeenten zijn echter geen afspraken gemaakt over concrete aantallen. De corporatie heeft geacteerd in lijn met de opgaven in deze gemeenten. In de gemeente Gennep zijn in 2007 8 woningen daadwerkelijk vernieuwd. In 2010 werd de vernieuwing van 50 woningen voorbereid. Een deel van deze 50 woningen is gelegen in Gennep. De opgave in gemeente Mook en Middelaar is in onvoldoende mate gerealiseerd. Kijkend naar het totaal van de vernieuwingsopgave en -prestaties, is de commissie van mening dat de corporatie ruim voldoende heeft gepresteerd. Het merendeel van de woningvoorraad van Destion is gelegen in de gemeente Bergen (1.288 van de 2.329) en de opgave was voor deze gemeente het meest geconcretiseerd. Wat dat betreft, is te onderbouwen dat de prioriteit is uitgegaan naar deze vernieuwingsopgave. Destion heeft laten zien dat de geplande vernieuwingen zich ook richten op de gemeente Gennep en gemeente Mook en Middelaar.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

De opgaven voor de speciale doelgroepen zijn in de kern gericht op het voldoende beschikbaar houden van woningen met specifieke aanpassingen voor ouderen of (lichamelijk en verstandelijk) gehandicapten. Met de prestatieafspraken wordt hierop via een aantal acties ingezet. De commissie constateert dat Destion ruim voldoende tot goed heeft gepresteerd.

Om in voldoende mate te voorzien in geschikte woningen, is tussen de corporatie en de drie gemeenten afgesproken, dat WMO-voorzieningen complexmatig worden aangebracht, waarbij met de gemeente vaste prijsafspraken worden gemaakt. In de periode 2008 tot en met 2010 heeft Destion ruim voldoende gepresteerd, door in 313 woningen WMO-voorzieningen aan te brengen, verdeeld over de drie gemeenten. Hierbij zijn tussen de corporatie en gemeenten vaste afspraken gemaakt ten aanzien van de prijs. Deze samenwerking zorgt ervoor dat bewoners snel over de gevraagde voorziening kunnen beschikken en tijdrovende procedures worden voorkomen. De woningen waarin WMO-aanpassingen zijn gemaakt, wijst Destion volgens werkafspraak in eerste instantie alleen toe aan geïndiceerden met eenzelfde zorgvraag. Tevens is afgesproken dat de corporatie in samenspraak met de regionale zorgaanbieders plannen maakt waarbij inzichtelijk wordt wat de benodigde voorraad zorg- en clusterwoningen is. Hierop wordt in samenwerking, waar nodig, actie ondernomen, door mensen met een beperking te huisvesten in reguliere gezinswoningen dan wel speciaal hiervoor gerealiseerde nieuwbouwwoningen. De corporatie heeft naar deze afspraken gehandeld. In 2009 zijn in Gennep samen met zorgorganisatie Dichterbij drie groepswoningen en enkele studio’s gerealiseerd voor mensen met een verstandelijke beperking.

Ook is in 2010 in samenwerking met de zorgorganisaties De Zorggroep en Dichterbij een belangrijk deel van de woonzorgcombinatie in Well (Eldershome) gerealiseerd. Met de realisatie van deze vijf groepswoningen is voorzien in huisvesting van 12 mensen met een verstandelijke beperking en 14 ouderen met een psychogeriatrische aandoening.

Zoals reeds geschetst in het hoofdstuk presteren naar ambities, heeft Destion zich in het algemeen goed en duidelijk toegelegd op het voorzien in woningen voor senioren, door zich bij nieuwbouw vooral te richten op het bouwen van woningen die geschikt zijn voor senioren.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

De nieuwbouwopgaven in het werkgebied zijn gericht op het realiseren van huurwoningen en dan vooral (nultreden)woningen die geschikt zijn voor senioren. Zoals al omschreven is in het hoofdstuk presteren naar ambities, heeft Destion met een duidelijke visie daadkrachtig weten in te spelen op interne en externe ontwikkelingen, waardoor de nieuwbouwprojecten in lijn met de lange termijn plannen zijn gerealiseerd. In het licht van de prestatieafspraken, leiden deze prestaties tot het volgende beeld. Allereerst heeft Destion zich bij nieuwbouw vooral gericht op de doelgroep senioren, door de bouw van nultredenwoningen. Deze woningen zijn, behalve voor senioren, ook voor andere doelgroepen geschikt. Dit is in overeenstemming met de gemaakte prestatieafspraken. De met de gemeenten concreet afgesproken nieuwbouwaantallen zijn goed gerealiseerd. Destion heeft, ondanks de eerder genoemde vertragende factoren, zodanig weten te handelen, dat zij toch in lijn met de opgave heeft gepresteerd door nieuwbouwwoningen op te leveren en bovendien alle projecten doorgang vinden. Onderstaande tabel geeft nader inzicht in de cijfers per gemeente:

Mook en Middelaar (2010-2013)		Bergen (2008-2011)		Gennep (2008-2011)	
Afspraak	Prestatie	Afspraak	Prestatie	Afspraak	Prestatie
Ca. 29	25 in voor-bereiding (2010)	Ca. 90	46 opgeleverd 35 in voor-bereiding (2010)	Ca. 60	30 opgeleverd 38 in voor-bereiding (2010)

Naast nieuwbouw heeft Destion een verkoopopgave, om hiermee de gewenste transformatie in de woningvoorraad te realiseren en daarmee tegelijk de positie van starters op de koopmarkt te bevorderen. In 2009 is door Destion een nieuw verkoop-beleid voor bestaande woningen vastgesteld, waarbij ingezet wordt op de verkoop van 550 bestaande huurwoningen. Met dit beleid biedt de corporatie meer woningen aan, dan volgens de prestatieafspraken verwacht werd. Bovendien voldoet het beleid aan de gemaakte werkafspraken bij verkoop. Alle huurders van deze woningen zijn in de gelegenheid gesteld om de woning te kopen en huurders die daadwerkelijk kopen, krijgen een huurderskorting op de verkoopprijs: hoe langer men huurt, hoe hoger de korting. Ook is het concept Slimmer Kopen® geïntroduceerd. Dit is een tussenvorm waarbij men de woning onder voorwaarden met een hoge korting kan kopen. Hierbij zijn afspraken gemaakt over het winst/verlies bij doorverkoop, zodat de koopwoning voor starters beschikbaar blijft. Met de verkoop van 43 woningen in 2010 (waarvan 30 woningen verkocht aan huurders) heeft Destion aangetoond dat het verkoopbeleid het nagestreefde effect heeft voor starters op de koopwoningmarkt.

Tot slot is er de opgave van de vernieuwing van de bestaande woningen. Deze afspraken zijn al behandeld onder het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer'. Zoals daar aangegeven, zijn de prestaties voor de vernieuwings-opgave in overeenstemming met de prestatieafspraken. Hier verwijzen we dan ook naar het prestatieveld kwaliteit van woningen en woningbeheer en de prestaties, in bijlage 5. Uiteraard zijn deze prestaties wel meegewogen. In lijn met het oordeel dat is gegeven in het kader van het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer', heeft de corporatie ruim voldoende gepresteerd.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De opgaven voor het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten liggen over het algemeen in lijn met de door Destion geformuleerde ambities. De nadruk in de opgaven lag wel op de vitaliteit in de kleinere kernen, maar acties op het vlak van veiligheid in de buurt en buurtbeheer waren ook onderdeel van de opgaven. Zoals al omschreven onder het hoofdstuk Presteren naar Ambities, heeft Destion voor deze thema's ruim voldoende gepresteerd. Dit door met vernieuwing van hang- en sluitwerk, achterpaden en achterpadverlichting de veiligheid te verbeteren en bovendien actief mee te werken aan het centrumplan in Bergen.

Aanvullend op de eigen ambities, is de opgave die volgt uit het convenant 'Het Groene Goud'. Vanuit dit convenant heeft Destion de verantwoordelijkheid om na melding van een hennepvondst in een huurwoning, onmiddellijk de ontbinding van de huurovereenkomst te vorderen. Uit de jaarverslagen blijkt dat Destion volgens deze afspraken heeft gehandeld.

Tot slot heeft Destion de opgave meegekregen om in 2008 een sponsorbeleid vast te stellen, waaruit duidelijk blijkt wanneer en op welke wijze Destion een (programmatische, dan wel financiële) bijdrage levert aan initiatieven van bewoners om leefbaarheid in de wijken te vergroten. Hoewel later dan afgesproken, is in 2009 het betreffende sponsorbeleid door de corporatie vastgesteld. Hierin wordt, samengevat, aangegeven dat Destion uitsluitend investeert in fysieke leefbaarheidprojecten in de wijken en kernen waar Destion actief is. Met dit beleid heeft Destion geacteerd in overeenstemming met de prestatieafspraken.

Overige/andere prestaties

De commissie heeft op dit onderdeel geen oordeel geformuleerd. Dit, omdat de prestatieafspraken en prestaties van Destion allen te vatten zijn onder bovenstaande prestatievelden.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

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

4.1 De belanghebbenden van Destion

Destion schenkt in haar ondernemingsplan 'Grenzen verleggen' nadrukkelijk aandacht aan haar belanghebbenden en de wijze waarop zij deze wil betrekken bij de corporatie. In lijn met het ondernemingsplan hebben de raad van commissarissen en directeur-bestuurder één keer per jaar overleg met de belanghebbenden. Een voorbeeld hiervan is de belanghebbendenbijeenkomst van 2008. Tijdens deze bijeenkomst heeft Destion haar ondernemingsplan aan diverse belanghebbenden gepresenteerd en met stellingen besproken. Naast de belanghebbendenbijeenkomsten zet Destion andere communicatiemiddelen in om het contact met de belanghebbenden te onderhouden. De corporatie communiceert maandelijks via regionale weekbladen over de belangrijkste ontwikkelingen. Daarnaast brengt de corporatie het 'Destion magazine' voor huurders uit en is er een uitgebreide en actuele website.

De belangrijkste belanghebbenden worden onderstaand globaal uiteengezet, evenals de wijze waarop Destion het overleg met hen vorm geeft.

Huurders en woningzoekenden
De huurders zijn de belangrijkste belanghebbenden van Destion. Destion vindt een goed functionerende en vertegenwoordigende huurdersafvaardiging noodzakelijk om de belangenbehartiging van huurders te waarborgen. Dit is gerealiseerd middels de huurdersraad. De huurdersraad dient voor Destion als klankbord en belangenbehartiger van de huurders. De huurdersraad bestaat uit huurder-vertegenwoordigers uit iedere kern waarin Destion actief is. In 2009 is de samenwerking met de huurdersraad Destion aangepast conform de nieuwe overlegwet. Op basis daarvan is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst vastgesteld. In deze samenwerkingsovereenkomst is vastgelegd waarover Destion en de huurdersraad overleg voeren, bijvoorbeeld het huurbeleid en servicekostenbeleid. Daarnaast krijgt de huurderraad de gelegenheid om adviezen op beleidsterreinen te geven. Naast de formele vertegenwoordiging in de huurdersraad, worden huurders ook betrokken bij ingrijpende onderhoudsprojecten aan huurwoningen en andere langlopende projecten, zoals nieuwbouwprojecten.

Gemeenten
De drie gemeenten Bergen, Gennep en Mook en Middelaar zijn belangrijke partners voor Destion. Destion geeft in haar ondernemingsplan aan dat zij als corporatie medeverantwoordelijk is voor het realiseren van de woonvisie van de gemeenten in het werkgebied. Dit geldt zowel voor de woonopgaven, als voor leefbaarheid.

Om over de bijdragen van Destion duidelijke afspraken te maken, heeft Destion met de drie gemeenten gewerkt aan prestatieafspraken, waarin duidelijk vastgelegd is wat de partijen over en weer van elkaar kunnen verwachten. Zoals in het hoofdstuk presteren naar opgaven is beschreven, zijn met de gemeente Bergen en de gemeente Gennep prestatieafspraken overeengekomen voor de periode 2008-2011. Met de gemeente Mook en Middelaar is gedurende de visitatieperiode veelvuldig overleg geweest over de prestatieafspraken, maar deze zijn vooralsnog niet ondertekend door de partijen. De corporatie geeft in haar jaarverslagen aan dat er regelmatig overleg wordt gevoerd met de drie gemeenten. Zoals uit de gespreksverslagen (van de overleggen tussen Destion en de gemeenten) blijkt, zijn gespreksonderwerpen de in ontwikkeling/uitvoering zijnde bouwprojecten, maar ook sociale kwesties die aan de orde zijn.

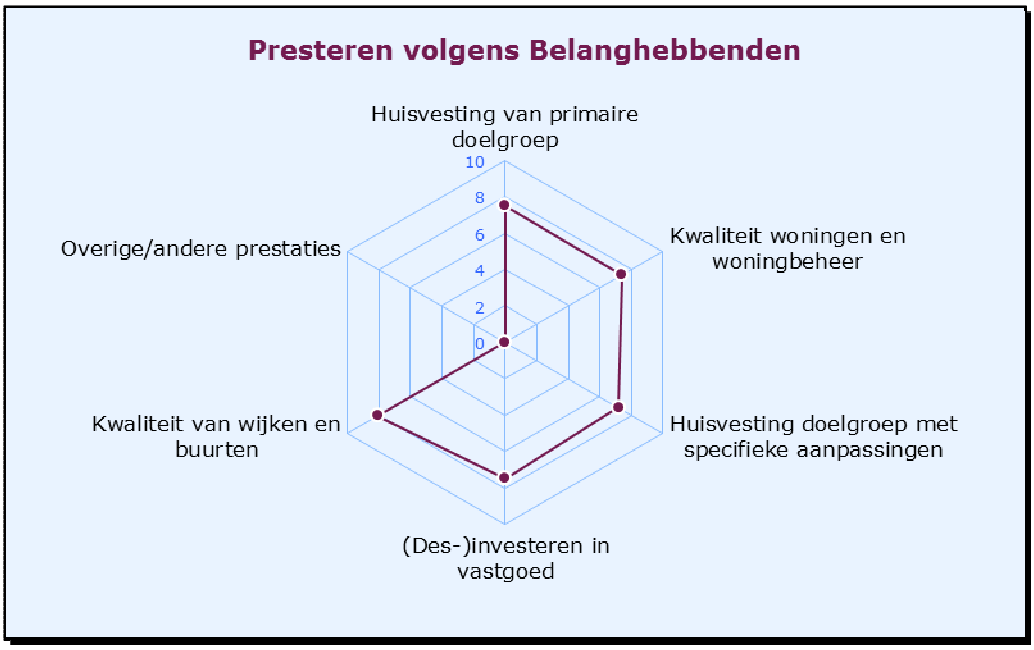
Zorg- en welzijnsaanbieders
Zorgaanbieders van zorg aan ouderen, mensen met een psychogeriatrische of somatische zorgvraag en mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, vormen samen met de welzijnsorganisaties een belangrijke samenwerkingspartner voor Destion. Destion wil samen met deze partijen zoeken naar de oplossing van huisvestingsvraagstukken voor deze doelgroepen. Het gaat daarbij veelal om de realisatie van vastgoedelementen die van belang zijn voor een optimale woon-zorg-welzijn-keten in de kernen waar Destion actief is. Destion heeft nauw contact met de regionale instelling Dichterbij. Dichterbij is een zorgverlener voor mensen met een verstandelijke beperking. Destion is voor de stichting Dichterbij een belangrijke leverancier van huisvesting. Op het gebied van ouderenzorg werkt Destion met De Zorggroep Noord- en Midden-Limburg en Pantein Verpleging en Verzorging. Met beide partners onderzoekt de corporatie de ontwikkelingen en exploitatie van huiskamerprojecten en woonzorgcombinaties in diverse kernen in het werkgebied.

Onderwijsinstellingen en andere 'kindgerelateerde' instellingen
Destion vat ook onderwijsinstellingen en andere kindgerelateerde instellingen, zoals kinderdagopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzalen onder haar primaire belanghebbenden. Zo exploiteert Destion een brede school en verzorgt Destion het gebouwenbeheer van basisscholen in de gemeente Bergen. Deze vorm van dienstverlening past binnen de doelstelling dat Destion een maatschappelijke vastgoedorganisatie wil zijn.

Dorpsraden, ouderenbonden en overige belanghebbenden
Ook organisaties als dorpsraden, ouderenbonden en gehandicaptenorganisaties ziet Destion als haar belanghebbenden. Zij ziet dat deze organisaties steeds vaker naar de dienstverleningsmogelijkheden van Destion op het vlak van vastgoedmanagement vragen. Destion staat open voor dergelijke vragen en zal daar waar mogelijk, zoeken naar haar rol en toegevoegde waarde. In het kader van deze groep belanghebbenden, heeft Destion specifiek een nauw contact met de Seniorenraad Bergen. Deze stichting is belangenbehartiger van de seniorenbonden in de gemeente Bergen. Destion overlegt twee keer per jaar met de Seniorenraad Bergen over ontwikkelingen op de woningmarkt voor senioren in gemeente Bergen. Een gelijksoortige relatie onderhoudt Destion met de Gehandicapten Organisatie Bergen (GOB). Een andere belanghebbende, specifiek voor de gemeente Gennep, is Stichting Voorlichting en adviescommissie Wonen Gennep (VAC). Destion maakt, in overeenstemming met de prestatieafspraken met de gemeente, gebruik van de kennis en expertise van VAC bij het ontwerpen van woningen. Deze stichting beoordeelt de definitieve ontwerpen van de bouwplannen van woningen, maar ook van maatschappelijke bouwprojecten.

De commissie heeft gesproken met een aantal belanghebbenden. Dit zijn de gemeente Gennep, gemeente Mook en Middelaar en de gemeente Bergen. Ook is gesproken met de huurdersraad en een tweetal dorpsraden. Tot slot is gesproken met een aantal zorg- en welzijnsinstellingen.

4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	**Cijfer**
Huisvesting van primaire doelgroep	**7,5**
Kwaliteit woningen en woningbeheer	**7,4**
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	**7,2**
(Des-)investeren in vastgoed	**7,5**
Kwaliteit van wijken en buurten	**8,1**
Overige/andere prestaties	**n.v.t.**
Gemiddelde score	**7,5**

4.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort Destion een 7,5 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

Over het geheel genomen waarderen de belanghebbenden Destion als een betrouwbare, sociale en maatschappelijk betrokken corporatie. Vooral de wijze waarop Destion aandacht besteedt aan de leefbaarheid in de wijken, maatschappelijke projecten en de huisvesting van speciale doelgroepen, wordt zeer gewaardeerd door de belanghebbenden. Zij zien in Destion op dat vlak een waardevolle partner.

In het contact ervaren de belanghebbenden Destion als een betrokken en laagdrempelige corporatie, die graag meedenkt in spelende vraagstukken. Daar waar de corporatie goed de tijd neemt om te luisteren naar de behoeften van de doelgroepen, kan Destion in de samenwerkingsrelaties winst boeken door slagvaardiger, duidelijker en gestructureerder op te treden. Vooral het feit dat het gezicht van Destion vooral wordt bepaald door de directeur-bestuurder, wordt door de belanghebbenden aangemerkt als een continuïteitsrisico. Tot slot constateert de commissie dat de contacten en samenwerkingsrelaties door de drie gemeenten verschillend wordt ervaren. Daar waar er een nauwe samenwerking met de gemeente Bergen is, kunnen de banden met de gemeente Mook en Middelaar meer aangetrokken worden. Destion kan hierin winst boeken, door met iedere gemeente een overlegstructuur vorm te geven en in de praktijk te brengen.

Huisvesting van primaire doelgroep

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

Over het algemeen zijn belanghebbenden van mening dat Destion op een goede wijze invulling geeft aan de huisvesting van de primaire doelgroep. Vooral de huurdersraad, de gemeente Gennep en gemeente Bergen waarderen de inzet van de corporatie.

De huurdersraad is erg tevreden over de samenwerking met de corporatie. Zij vindt dat de corporatie goed luistert naar huurders. Ook de dorpsraden herkennen dit beeld. Zij geven aan dat de corporatie voor huurders meer doet dan huisvesten alleen. Een aandachtspunt zien zij wel ten aanzien van de duidelijkheid over toewijzingscriteria. Vooral in de dorpen is het voor ouderen soms lastig om een woning te krijgen, zo geven de dorpsraden aan. Het is echter onduidelijk of dit te maken heeft met de toewijzingscriteria die de corporatie hanteert. Het zou naar mening van de huurders- en dorpsraad goed zijn om meer aandacht te schenken aan de communicatie over de toewijzingscriteria. De gemeente Gennep en gemeente Bergen waarderen het dat Destion meer doet dan huisvesten alleen. Vooral in de gemeente Bergen wordt de grote investering in nieuwbouw gewaardeerd, waarbij naast het bouwen van woningen ook aandacht wordt geschonken aan infrastructurele aspecten van de kernen. De gemeente Mook en Middelaar is echter kritischer richting de corporatie. Zij ziet het aantal huurwoningen afnemen, waardoor vooral starters op de woningmarkt het moeilijk krijgen. Deze doelgroep zou naar mening van de gemeente ook terecht moeten kunnen in huurwoningen. De zorg- en welzijnsinstellingen hebben geen oordeel kunnen geven over de huisvesting van de primaire doelgroep. Zij richten zich immers primair op de bijzondere doelgroepen.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

Over het algemeen waarderen de belanghebbenden de kwaliteit van de woningen en de wijze waarop de woningen worden beheerd door de corporatie. Alle belanghebbenden geven aan dat de woningen van Destion over het algemeen kwalitatief goed zijn en bovendien goed worden onderhouden. De belanghebbenden geven wel aan dat hierin het effect van de fusie van de corporatie nog merkbaar is. Er is een kwaliteitsverschil in woningbestand. Dit kwaliteitsverschil is nog te herleiden naar de situatie van de twee fusiepartners.

De huurders benoemen hierbij expliciet dat zij de wijze waarop Destion omgaat met de klachten van huurders, goed vindt. Zij waarderen het dat klachten goed en vlot opgepakt worden door de corporatie. Ook zien zij dat de corporatie de laatste jaren veel heeft ondernomen om kwaliteit van woningen te handhaven/verbeteren. Ze waarderen de isolatiemaatregelen die de corporatie heeft ondernomen en het feit dat er bijvoorbeeld brandmelders zijn aangebracht. Dit beeld wordt ook door de dorpsraden herkend. Zij zien bij de woningen van Destion geen achterstallig onderhoud en benoemen dat de corporatie veel initiatief neemt om huurwoningen te onderhouden dan wel vernieuwen.

Een aantal zorgpartijen geeft aan dat de kwaliteit van de woningen die voor hen worden ontwikkeld, hoog is. Destion werkt met goede materialen en goede aannemers. De corporatie neemt de tijd om te onderzoeken wat de doelgroep wil en stelt zich hierin flexibel op, wat ten goede komt aan de kwaliteit. Een aandachtspunt dat zij benoemen is wel de kwetsbaarheid van de corporatie. De wijze van samenwerking met de corporatie hangt volgens deze partijen sterk af van de individuele medewerker die verantwoordelijk is voor het project.

Onder de gemeenten is vooral de gemeente Bergen te spreken over de kwaliteit van de woningen. In de gemeente Bergen heeft Destion veel woningen vernieuwd. Daarnaast zijn veel activiteiten ondernomen om de kwaliteit van het bezit te waarborgen. Ook de gemeente Gennep benoemt dat Destion meer doet dan vereist is om kwaliteit van woningen te waarborgen. De gemeente Mook en Middelaar waardeert de benadering van Destion. Destion doet naar hun mening veel met het technisch verbeteren van woningen en schenkt veel aandacht aan de ontwikkeling van multifunctionele centra. De gemeente Mook en Middelaar heeft het beeld dat meer aandacht voor duurzaamheidverbeteringen in de woningen nodig is. Ook benoemt zij de ervaring dat zij nog veel last heeft van de onderhoudsachterstand van de fusiecorporatie De Vuurkuul. Destion kan hierin, hoewel de goede intenties worden gezien, wat de gemeente betreft nog een flinke slag maken.

Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

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

Over het algemeen genomen vinden de belanghebbenden dat Destion ruim voldoende presteert om de speciale doelgroepen te huisvesten. Vooral prestaties die Destion heeft geleverd om ouderen te huisvesten, zoals nieuwbouw en aanpassing van woningen, wordt gewaardeerd. Ook de bijdrage van Destion aan woonzorgcombinaties en maatschappelijke projecten wordt opgemerkt door belanghebbenden.

Huurders zien en waarderen dat Destion veel investeert in het huisvesten van gehandicapten, om hen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Ook zien zij dat Destion veel bouwt voor de steeds groter wordende doelgroep ouderen. Specifiek worden de activiteiten op het vlak van woonzorgcombinaties, huiskamerprojecten en multifunctionele centra gewaardeerd. De vraag die speelt bij de huurders- en dorpsraden is, in hoeverre de nieuwbouw van ouderenwoningen aansluit bij het 'aanbod' ouderen. Zij zien dat de doorstroming beperkt is, doordat het voor ouderen lastig is hun eigen woning te verkopen. Bovendien blijven ouderen langer in de eigen woning wonen. Een verhuisreden voor senioren is het dichter in de buurt van zorgvoorzieningen wonen.

De zorgpartijen zijn over het algemeen eveneens tevreden met de activiteiten van Destion om hun doelgroepen te huisvesten. Het is makkelijk om contact te leggen met Destion, omdat de communicatielijnen binnen de corporatie kort zijn. Destion laat zien mee te willen denken met de vraagstukken en de corporatie neemt de tijd om te luisteren naar de wensen van de doelgroep. Door de bewoners wordt aangegeven dat zij tevreden zijn met de aanpassingen die Destion heeft gedaan in de woningen. Ook in geval van nieuwbouw zijn de gebruikers zeer tevreden. Hierdoor is het voor bepaalde partijen onduidelijk welke visie de corporatie precies heeft op de doelgroepen en welke verwachtingen op dat vlak aan de corporatie gesteld kunnen worden.

De gemeenten waarderen vooral de activiteiten van Destion voor de WMO-geïndiceerden. Zij vinden het prettig om te werken met de in de prestatieafspraken gemaakte afspraken over de aan te brengen WMO-voorzieningen. Dit maakt dat slagvaardiger opgetreden kan worden bij het aanbrengen van WMO-voorzieningen. De gemeenten scharen ook statushouders onder de speciale doelgroepen. In de prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over de rol van de corporatie naar statushouders. Destion stelt ieder jaar een aantal woningen beschikbaar aan de gemeenten om statushouders te huisvesten. Gemeente Bergen vindt dat Destion hier goed en voortvarend invulling aan weet te geven. In de gemeenten Gennep en Mook en Middelaar heeft men hier een wat kritischere houding in. Zij geven aan dat het moeilijk is om de opgave ten aanzien van statushouders met Destion te realiseren. Zij ervaren het beschikbaar stellen van woningen door Destion als moeizaam. Wel erkennen zij dat hierin een dilemma schuilt: de corporatie kan woningen beschikbaar stellen volgens afspraak, maar als de doelgroep de voorkeur geeft aan andere opties, is het de vraag in hoeverre dit gehandhaafd kan worden.

(Des-)investeren in vastgoed

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

De verschillende belanghebbenden zijn tevreden over de investeringen van Destion in het vastgoed. Vooral de investeringen in maatschappelijk vastgoed, zoals multifunctionele centra, worden gewaardeerd. De belanghebbenden vinden tevens dat Destion goed invulling geeft aan de verkoop van woningen via MGE-concepten. Over het geheel genomen vinden de belanghebbenden Destion op dit vlak een betrouwbare partner: dat wat de corporatie zich voorneemt, realiseert zij ook.

De huurders- en dorpsraden zien dat Destion veel onderneemt om de voorgenomen doelstellingen te realiseren. Zij benoemen dat Destion veel investeert in maatschappelijk vastgoed. Ook worden de initiatieven die Destion onderneemt voor starters op de koopwoningmarkt gewaardeerd. De huurdersraad ziet dat Destion actief probeert op de doelgroep starters in te spelen, door te verkopen volgens MGE-concepten. De gemeenten zijn ook zeer te spreken over de investeringen in het maatschappelijk vastgoed en multifunctionele centra. Zij zien dat Destion waar mogelijk investeert in dergelijke initiatieven.

Een nuancerende, kritische noot betreft de vraag in hoeverre maatschappelijk vastgoed een taak is van Destion. Hoewel het investeren in maatschappelijk vastgoed niets af doet aan de prestaties die Destion op dat vlak heeft gerealiseerd, merken zij op dat de primaire taak van de corporatie het investeren in en bouwen van huurwoningen is.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,1.

Zoals blijkt uit het bovenstaande cijfer, worden de prestaties van Destion in het kader van de kwaliteit van wijken en buurten zeer gewaardeerd door de belanghebbenden. Allen geven aan dat Destion op dit vlak meer doet dan nodig, door naast aandacht te schenken aan de woningen ook te investeren in de omgeving en de wijken. Zij doelen daarbij op leefbaarheid, maar ook op de vitaliteit van de wijken. Zo worden de bijdragen aan bijvoorbeeld parkeerplaatsen en een winkelcentrum in de wijk gewaardeerd. Samengevat vinden de belanghebbenden Destion wat dat betreft een maatschappelijk betrokken corporatie.

De huurders- en dorpsraden waarderen het dat er nu een buurtbeheerder in de wijken aanwezig is. Zij benoemen dat deze buurtbeheerder actief in gesprek gaat met de bewoners. Ook wordt gewaardeerd dat Destion initiatieven onderneemt om waar nodig mee te investeren in fysieke leefbaarheidingrepen, zoals het aanleggen van een parkeerplaats. In verschillende buurten begint de corporatie met grootschalige leefbaarheidprojecten. Belanghebbenden zien dat de gemaakte afspraken door de corporatie worden nagekomen. Wel geven de huurders aan dat merkbaar is dat bij deze projecten een wisselwerking is tussen de gemeenten en de corporatie. Hierdoor ervaren zij dat tussen gemeenten verschillen bestaan, in hoeverre er door Destion wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van buurten en wijken.

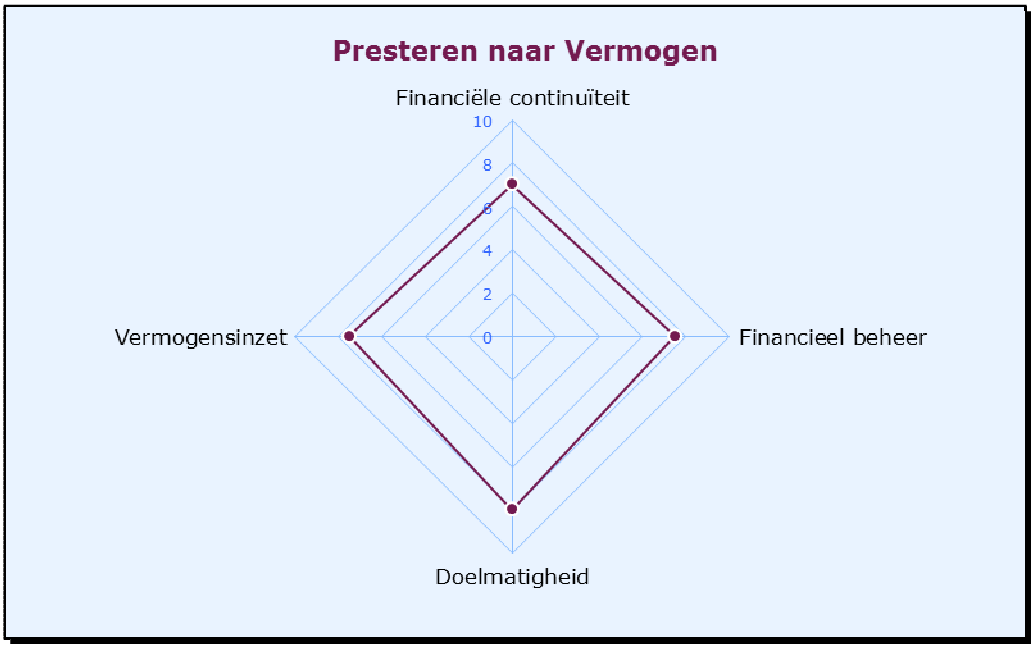
De zorgpartijen benoemen eveneens dat Destion meer doet op het vlak van buurt- en wijkbeheer, dan zij verwachten van de corporatie. De zorgpartijen zien dat de corporatie veel in gesprek is met partijen om te beoordelen of zij een rol kan spelen in eventuele leefbaarheidvraagstukken. Specifiek benoemen de zorgpartijen de inzet van Destion met betrekking tot de huiskamerprojecten. Dit wordt gewaardeerd; Destion weet hier invulling aan te geven, zonder daadwerkelijke belasting van de huurder. Destion toont zich wat hen betreft maatschappelijk betrokken.

Tot slot benoemen de gemeenten dat zij een goede indruk van Destion hebben over de betrokkenheid bij de kwaliteit in de wijken en buurten. Zo geeft de gemeente Bergen aan dat Destion goed meedenkt op het vlak van leefbaarheid. De corporatie heeft initiatief genomen in het centrumplan om de leefbaarheid en vitaliteit in de gemeente te behouden. De gemeente waardeert het dat Destion risico’s durft te nemen, met name voor wat betreft de exploitatie van vastgoed. De gemeente Gennep benoemt dat Destion in alle dorpen investeert in de leefbaarheid. In de gemeente Mook en Middelaar worden de investeringen eveneens gewaardeerd: de buurten met huurwoningen zien er wat betreft de gemeente goed uit. Wel ervaart de gemeente Mook en Middelaar Destion als bedachtzaam en behoudend in de investeringen die zij doet. Tot slot wordt door de gemeenten met name de laatste periode ervaren dat Destion kritischer is ten aanzien van investeringen in leefbaarheid. Dit wordt toegewezen aan de moeizame verkoop van woningen, waardoor inkomsten wellicht minder zijn dan de corporatie had verwacht.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Destion, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
Prestatievelden	**Cijfer**	**Weging**
Financiële continuïteit	**7,0**	**20%**
Financieel beheer	**7,5**	**20%**
Doelmatigheid	**8,0**	**20%**
Vermogensinzet	**7,5**	**40%**
Gemiddelde score	**7,5**	

5.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Bij het beoordelen van de financiële continuïteit gaat het er om dat de corporatie waarborgen heeft dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. Het onderdeel financiële continuïteit wordt conform het visitatiekader opgebouwd uit een oordeel over de vermogenspositie, een oordeel over de liquiditeitspositie en een oordeel over de wijze van kasstroomsturing van de corporatie. Onderstaand worden deze onderdelen afzonderlijk behandeld.

Vermogenspositie
De vermogenspositie van Destion is ruim voldoende, wat tot uitdrukking komt in een bestendig A-oordeel door het Centraal Fonds. De solvabiliteit op basis van het volkshuisvestelijk vermogen komt, aldus de CFV-uitgave Corporatie in Perspectief 2011, per ultimo 2010 uit op 31,3 procent ten opzichte van een totaal risico van 10,2 procent. In de voorgaande jaren bedroeg deze solvabiliteit steeds ruim 30 procent, ten opzichte van een wat lager risicopercentage van 10 procent. Dit is steeds met een ruime marge ten opzichte van het door het CFV berekende totaal risico. Ten opzichte van de referentiecorporatie liggen de solvabiliteitspercentages van Destion over de jaren 2007 tot 2010 gemiddeld 6 à 8 procent lager, maar ook het risico ligt bij Destion enkele procenten lager. Ten opzichte van het landelijk gemiddelde liggen de solvabiliteitspercentages van Destion wat hoger, met een lager totaal risico. De corporatie heeft een Financiële Meerjarenprognose 2012-2021 opgesteld. De solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde die in dat plan is berekend bedraagt aanvankelijk 29 procent en stijgt in de loop der jaren naar ruim 40 procent, waarbij wordt aangetekend dat de betrouwbaarheid van de berekening afneemt in de tijd. De doelstelling van de corporatie is een solvabiliteit op basis van een bedrijfs-waarde van minimaal 20 procent, om ervoor te zorgen dat deze na correctie door het Centraal Fonds, namelijk tot solvabiliteit op basis van volkshuisvestelijke waarde, altijd ruim boven het door het Centraal Fonds te berekenen totaal risico blijft. Aan die doelstelling wordt in de prognose ruimschoots voldaan.

Middelen
Het WSW vindt de corporatie in haar beoordelingen 2007 tot en met 2010 elk jaar onveranderd kredietwaardig. Het faciliteringsvolume dat het WSW de corporatie jaarlijks toekent, gaat steeds uit van de door de corporatie ingediende kasstroomprognose en dus van de door de corporatie aangegeven financieringsbehoefte. Doordat in de in 2009 en 2010 ingediende prognoses pas op middellange termijn wordt voldaan aan de WSW-normen, heeft het WSW uit voorzichtigheid in 2009 en 2010 een voorbehoud gemaakt voor het faciliteringsvolume op termijn. Ondanks dat kan ervan worden uitgegaan dat de corporatie over voldoende middelen kan beschikken om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.

Kasstromen
Afgaande op Corporatie in Perspectief was de netto kasstroom van Destion in 2007 en 2008 ruim voldoende voor een rentedekkingsgraad (ICR) boven de norm van 1,3. In 2009 was dit niet het geval, maar in 2010 herstelde zich de netto kasstroom. De ICR bedroeg in dat jaar 1,9. Ook de Debt Service Coverage Ratio daalt in 2009 onder de minimumnorm (1,0). Wanneer ook de aflossingsfictie van 2 procent en de aangekondigde bezitsheffing in aanmerking worden genomen, zakt de netto kasstroom in 2009 tot onder nul maar is in 2010 weer positief.
De corporatie heeft overtuigend aangetoond dat deze cijfers te nuanceren zijn, wat te maken heeft met de wijze waarop de vennootschapsbelasting in de cijfers wordt verwerkt. Die nuancering leidt ertoe dat, in tegenstelling tot het beeld dat Corporatie in Perspectief op het eerste gezicht oproept, de corporatie naar de mening van de commissie een voldoende operationele kasstroom genereert.

Destion stuurt nadrukkelijk op kasstromen. De meest recente kasstroomprognose voor de komende jaren laat een zodanig hoge cashflow uit operationele activiteiten zien, dat de ICR structureel 1,4 bedraagt.

In de kasstroomprognose wordt wel een zware wissel getrokken op de verkoop van woningen die jaarlijks jaar in jaar uit bijna 4 miljoen euro moet opleveren. Dat dit momenteel lukt, is een mooie prestatie, maar geen garantie voor de (jaarlijkse) toekomst. De kasstroomprognose wijst uit dat de operationele kasstromen in vrijwel alle jaren van de periode 2012 t/m 2021 hoger is dan de aflossingsfictie van 2 procent. Indien op enig moment de bezitsheffing zal worden ingevoerd, zal dat een gat in de kasstroomprognose slaan van vermoedelijk circa 650.000 euro. Dit zou alleen opgevangen kunnen worden door nog meer woningen te verkopen. De commissie is van oordeel dat de ambities van de corporatie lovenswaardig zijn, maar dat de corporatie in haar kasstroombeleid wel erg scherp aan de wind vaart. De commissie heeft aan de hand van de kwartaalrapportages vastgesteld, dat de leiding van de corporatie en de toezichthouders de vinger goed aan de pols houden: de 10-jarige kasstroomprognose wordt elk kwartaal bijgesteld.
De corporatie heeft er niet voor gekozen een directe rendementseis (operationele kasstroom als percentage van de bedrijfswaarde van het vastgoed) te formuleren. Ook voor afzonderlijke vastgoedinvesteringen gelden geen, al dan niet naar type vastgoed gedifferentieerde, vaste IRR-rendementseisen. Wel hanteert de corporatie een bovengrens van 40.000 euro voor de onrendabele top, die zij per verhuureenheid op nieuwbouwprojecten bereid is te nemen. De Loan to Value ratio, dus de verhouding van de langlopende leningen ten opzichte van de WOZ-waarde van het bezit, blijft met 20 procent ver onder de maximumnorm van 50 procent.

Financieel beheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

Bij het beoordelen van het financieel beheer gaat het er om dat de corporatie haar plannen financieel goed heeft doorgerekend en dat de corporatie die financiële planning regelmatig checkt en eventueel bijstelt.

De corporatie heeft naar de mening van de commissie de financiële planning- en controlecyclus ruim voldoende op orde. De corporatie werkt met meerjarenbegrotingen, jaarbegrotingen en projectbesluiten en -risicoanalyses. Met kwartaalrapportages wordt de voortgang gecontroleerd. Ook heeft de corporatie een treasurystatuut. Hoewel het treasurymanagement nog verder in ontwikkeling is, voldoet de huidige invulling al aan de minimale eisen die gesteld mogen worden. Met de werkwijze toont Destion aan actief en professioneel invulling te geven aan een financiële planning- en controlecyclus. De corporatie laat hierbij zien dat de adviezen van de accountant worden opgevolgd en bovendien met de RvC actief invulling wordt gegeven aan verbetermogelijkheden. Onderstaand wordt in het kort omschreven hoe de corporatie ten aanzien van deze punten functioneert.

De centrale visie van de corporatie is het transformeren van het woningbezit, onder andere door verkoop van woningen. Deze doelstelling is goed terug te vinden in de planning- en controlecyclus van de corporatie. Voor ieder jaar maakt de corporatie een activiteitenplan en begroting op. In deze jaarplannen wordt de doelstelling vertaald naar concrete plannen op het vlak van verkoop, nieuwbouwprojecten, verbeteringsprojecten en onderhoudsactiviteiten voor dat jaar. Bij de jaarplannen hoort een begroting, met de geraamde kosten per project. Vanaf 2009 maakt de corporatie ieder jaar een meerjarenprognose over 10 jaar. In de kwartaalrapportages worden de meerjarenprognoses door de corporatie geactualiseerd. Met de bovenstaande werkwijze wordt invulling gegeven aan de planningsactiviteiten. De corporatie is in het algemeen als realistisch te bestempelen: zij weet goed de eigen begroting in te schatten.

Om de voortgang te controleren, werkt de corporatie vanaf 2009 met kwartaalrapportages. In deze rapportages wordt op projectniveau gerapporteerd over de algemene voortgang van projecten. Op dit moment werkt de corporatie in samenspraak met de RvC aan de perfectionering van de rapportagevorm, zodat door de bestuurder nog beter kan worden voorzien in de door de RvC gewenste informatie. Het valt de commissie op dat nog veelal in tekst wordt gerapporteerd in plaats van cijfers. In de kwartaalrapportages is wat dat betreft nog een slag te maken. De weg die de corporatie in samenwerking met de RvC al is ingeslagen, door risicoprofielen te benoemen, sluit hierbij goed aan.

In 2009 heeft de corporatie een treasury statuut vastgesteld. In dit statuut staat dat de corporatie geen onbeheersbare risico's wil lopen bij het beleggen van overtollige middelen en het aantrekken van nieuwe leningen. In het statuut staan de spelregels over het gebruik van de verschillende in aanmerking komende financiële instrumenten nader uitgewerkt. Het treasurystatuut is in januari 2009 goedgekeurd door de RvC. In 2010 is het statuut aangepast en deze aanpassing is goedgekeurd door de RvC. Uit het treasurystatuut volgt een treasuryjaarplan.

Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe (per VHE x €1,-)	1.090	1.312	1.370
Toename netto bedrijfslasten (2007-2010) in %	7,5	16,2	9,6
Aantal vhe per fte	116	99	86
Personeelskosten per fte	68.054	65.870	62.587

Bron: CFV, Corporatie in Perspectief 2011

De eigen doelstelling is om te sturen op een doelmatige en sobere bedrijfsvoering. Uit de bovenstaande kerngegevens is te concluderen dat Destion hier goed invulling aan weet te geven: de corporatie werkt efficiënter dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Onderstaand volgt een toelichting op het oordeel.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de netto bedrijfslasten per verhuureenheid in 2010 op 1.090 euro per verhuureenheid lag. Dit is ruim 15 procent minder dan de netto bedrijfslasten/vhe van referentiecorporaties en ruim 20 procent minder dan het landelijk gemiddelde. De corporatie heeft in de achterliggende jaren (2007-2010) de toename van de netto bedrijfslasten eveneens onder controle weten te houden. De toename ligt beduidend lager dan dat bij de referentiecorporaties en gemiddeld landelijk genomen het geval was. Tot slot: in vergelijking met het landelijk gemiddelde en de referentiecorporaties, beheert Destion meer verhuureenheden per fulltime eenheid in dienst van Destion. Met andere woorden: per fulltime medewerker, weet Destion relatief gezien meer verhuureenheden te beheren. Al deze aantallen wijzen op een doelmatige en efficiënte werkorganisatie, dit is in overeenstemming met de eigen doelstelling.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

Het onderdeel vermogensinzet is beoordeeld aan de hand van drie meetpunten. Dit zijn een beargumenteerde inzet van vermogen, onderzoek van verruiming van vermogen en maximale inzet van vermogen voor maatschappelijke prestaties. De corporatie presteert ruim voldoende tot goed op deze drie meetpunten.

De corporatie schetst in het ondernemingsplan een goed onderbouwde visie voor de inzet van het eigen vermogen. Het uitgangspunt bij het nemen van financiële investeringsbesluiten is primair de sociaal-maatschappelijke noodzaak of belang. Het vermogen wordt dan ook vooral ingezet in het kader van de opgaven in het werkgebied en in lijn met het eigen ondernemingsplan, dat aansluit bij deze opgaven. Concreet betekent dit dat de corporatie investeert in de nieuwbouwopgave, gericht op huurwoningen voor ouderen en zorgbehoevenden en diverse projecten in het kader van wonen-welzijn-zorg. Verder wordt er in de huursfeer ingezet op de bouw van maatschappelijk vastgoed, zoals de multifunctionele centra en de brede school. In de besluitvorming over dergelijke projecten maakt de corporatie gebruik van risicoprofielen. Hierin worden onder andere de financiële risico's beoordeeld en ook de sociaal-maatschappelijke kenmerken van een project vormen onderdeel van de risicoanalyse.

De corporatie presteert ruim voldoende volgens de criteria van de verruimingsmogelijkheden van het vermogen. Uit het treasurystatuut van de corporatie volgt dat de corporatie geen onnodige risico's wil lopen in het aantrekken van nieuwe leningen. Hier wordt naar gehandeld; de corporatie treedt wat dat betreft voorzichtig op, zonder aan daadkracht te verliezen. In onder andere de meerjarenprognoses omschrijft de corporatie hoe op de langere termijn omgegaan zal worden met de financiële middelen. Zo constateert de corporatie in de meerjarenprognose 2009-2018 dat de ontwikkeling van de solvabiliteit sterk afhankelijk is van de daadwerkelijk te betalen VPB-heffingen. De corporatie wil dan ook onderzoeken hoe deze heffingen te reduceren zijn. Ook geeft de corporatie aan dat voor de financiering van de vele geplande investeringen extra vreemd vermogen noodzakelijk is. Uit een van de kwartaalrapportages blijkt daarnaast dat de corporatie, om de financieringsruimte te vergroten, al het onderhoud aan bestaande woningen en gebouwen kritisch heeft geschouwd en beoordeeld.

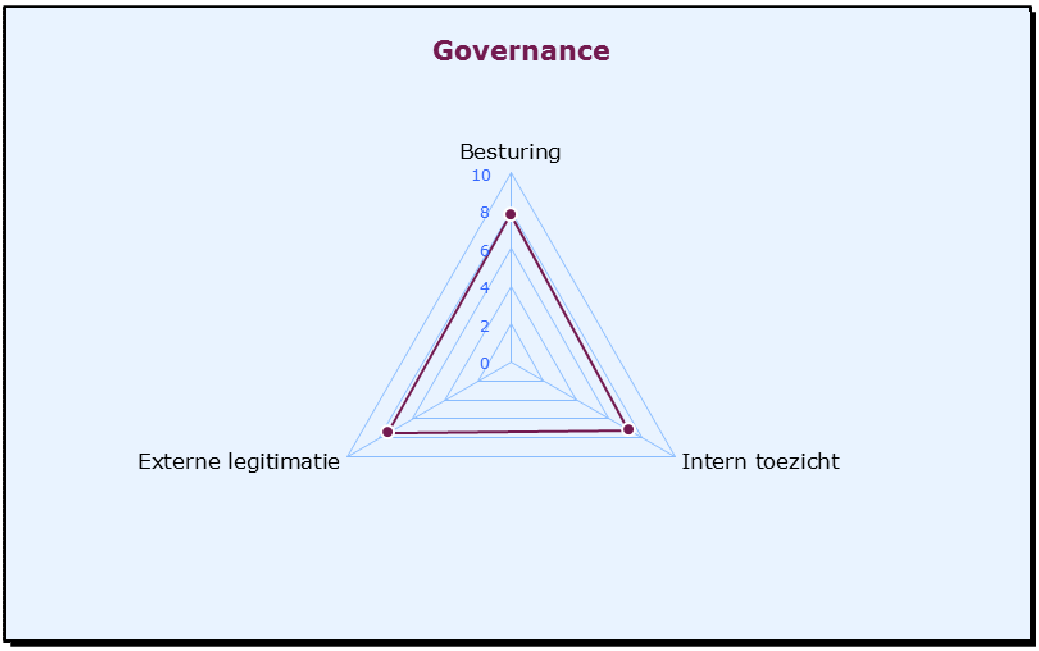
Verder heeft de corporatie een aantal bouwprojecten gefaseerd vanwege de verslechterde economische vooruitzichten, daar zij constateert dat de markt op dat moment verzadigd is. Vanaf 2009 geeft de corporatie aan dat de verkoop van woningen een belangrijk bedrijfsonderdeel is geworden. Verkoop van woningen is een voorwaarde om het voorgenomen transformatieproces en projecten te kunnen realiseren.

Zoals ook blijkt uit het A-oordeel van het CFV, passen de plannen van de corporatie bij de eigen vermogenspositie. De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor de maatschappelijke prestaties. Zoals eerder aangegeven, is verkoop van woningen een cruciale financiële bron voor de corporatie om de doelstellingen te halen. Wat dat betreft, zeilt de corporatie op het vlak van cashflow scherp aan de wind. Kijkend naar de doelstellingen, sluiten deze aan bij de maatschappelijke opgaven in het werkgebied. Daarmee concludeert de commissie dat de corporatie haar vermogen maximaal inzet voor maatschappelijke prestaties.

6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance	
Prestatievelden	**Cijfer**
Besturing	**7,8**
Intern toezicht	**7,2**
Externe legitimatie	**7,5**
Gemiddelde score	**7,5**

6.2 Conclusies en motivatie

Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,8.

In dit onderdeel wordt nader ingegaan op de strategievorming en prestatiesturing van Destion. Onderstaand volgt een omschrijving van de cyclus van plan, check en act zoals deze binnen Destion invulling krijgt.

Uit de diverse stukken en gesprekken blijkt dat de corporatie een professioneel planningsproces heeft ingericht. In het door de RvC goedgekeurde ondernemingsplan schenkt de corporatie nadrukkelijk aandacht aan de eigen visie op de externe ontwikkelingen. Met een omgevingsschets gaat de corporatie in op onder meer de thema’s geografie, demografie, woningmarkt, economie en sociaal/cultureel.

De visie heeft de corporatie puntsgewijs uitgewerkt in een aantal doelstellingen. Uit de stukken blijkt dat belanghebbenden actief worden betrokken bij de planvorming van de corporatie. De RvC en directeur-bestuurder hebben jaarlijks een belanghebbenden-bijeenkomst, waarin de voornemens van de corporatie worden besproken. Om risico's in kaart te brengen, worden voor projectbesluiten risicoprofielen opgemaakt voor onder andere de aspecten verkoopbaarheid, verhuurexploitatie, financieel en doorlooptijd. In 2010 heeft de corporatie met een algemene risicoanalyse inzichtelijk gemaakt wat de interne en externe risico's zijn, zoals marktrisico's, maatschappelijke risico's, besturingsrisico's. Het valt de commissie, in het kader van het plannen, op dat de corporatie over het algemeen ambitieus begroot, door op het maximaal haalbare te begroten.

Met kwartaalrapportages monitort de corporatie de eigen activiteiten. Deze rapportages volgen de structuur van de jaarplannen, zodat vlot de koppeling gelegd kan worden tussen de plannen en de daadwerkelijke prestaties van de corporatie. De corporatie kiest ervoor planningen en begrotingen 'aan de voorkant' uitgebreid kwantitatief te onderbouwen en zich vervolgens in de voortgangsrapportages over de uitvoering vooral op afwijkingen te concentreren. De vraag is of daarmee de impact van afwijkingen op het totaal van een project of van de corporatie te doorgronden is. Hierin zou wellicht nog een verdere verbeterslag te maken zijn.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,2.

Het beoordelingskader van het intern toezicht bestaat uit drie criteria, te weten het functioneren van de RvC, het hanteren van een toetsingskader en het toepassen van de Governancecode. Onderstaande wordt de werkwijze van Destion omschreven aan de hand van deze criteria.

De RvC is na de fusie per 1 januari 2007 voortvarend te werk gegaan bij het omvormen van een raad van aanvankelijk acht, uit beide fusiepartners voortkomende, leden, naar een raad van vijf leden, waarvan twee zonder verleden bij de fusiepartners. De samenstelling van de raad is divers, zowel qua achtergrond van de leden als naar leeftijd: de meest wezenlijke kennisgebieden/deskundigheden, namelijk volkshuisvesting en financiën, zijn dubbel belegd. Afgaande op de verslagen van de vergaderingen komen in de vergaderingen alle relevante onderwerpen aan de orde, de verslagen zijn zeer volledig en ademen een sfeer van grote betrokkenheid en zorgvuldigheid uit. Uit het gesprek met de RvC heeft de commissie de indruk overgehouden van een raad waarin openheid heerst, ieders inbreng tot zijn recht kan komen en waarin kritische geluiden ongehinderd geuit kunnen worden. De raad voert jaarlijks een zelfevaluatie uit en rapporteert over de resultaten in het jaarverslag. Uit de stukken blijkt dat de onderwerpen risicomanagement en integriteit en belangen-verstrengeling regelmatig bijzondere aandacht krijgen. Bij een relatief kleine corporatie als Destion, met een eenhoofdig bestuur en een zeer betrokken RvC, begrijpt de commissie dat de advies- en klankbordfunctie van de RvC groot is.

De commissie constateert dat de kritische uitoefening van de toezichtsfunctie van de raad, ook met deze invulling van de advies- en klankbordfunctie goed invulling wordt gegeven. Uit de jaarverslagen en de verslagen van de RvC valt op te maken dat de raad ook haar werkgeversrol naar behoren vervult. Meteen na de fusie heeft de raad een rooster van aftreden opgesteld.

Uit het momenteel vigerende rooster en uit navraag tijdens de visitatie blijkt dat daarbij het uitgangspunt is gehanteerd, dat per de fusiedatum nieuwe zittingsduren zijn begonnen voor leden die al voor de fusie als toezichthouder of bestuurder bij één van de fusiepartners betrokken waren. Hiermee wordt afgeweken van de Governancecode. Dat uitgangspunt heeft evenwel nog niet tot overschrijdingen van de toegestane maximale zittingsduur geleid.

De RvC hanteert een toetsingskader dat aansluit bij de gestelde eisen. Zo maakt de raad gebruik van het wettelijk kader, zoals de BBSH-voorschriften. Ook het ondernemingsplan, (meer)jaarbegrotingen, treasurystatuut, procuratie- en delegatiebesluiten, directiestatuut en de integriteits- gedragscode zijn echter toetsingsinstrumenten voor de raad. Het toetsingskader is gedurende de visitatieperiode meeontwikkeld met de ontwikkelingen van de corporatie. Sinds 2009 maakt de raad nadrukkelijker gebruik van risicoanalyses om investeringen en projectontwikkelingen te beoordelen. De corporatie past de Governancecode toe en weet goed uit te leggen waar en waarom zij hiervan afwijkt. Er wordt op een tweetal punten afgeweken van de Governancecode. Dit betreft de benoemingsperiode van de directeur-bestuurder. Deze is voor onbepaalde tijd benoemd. Reden hiervoor is dat de directeur-bestuurder al bij de fusie voor onbepaalde tijd was benoemd. De corporatie heeft destijds voor de vaststelling van de beloning van de directeur-bestuurder de Izeboudregeling toegepast. In de jaarrekening wordt de beloning uitvoerig toegelicht. Uit de toelichting valt op te maken dat de beloning past binnen de kaders van de inmiddels in werking getreden Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties. De bezoldiging van de RvC is volgens de VTW adviesregeling Honorering Toezichthouders in Woningcorporaties vastgesteld.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

Er wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden. Zoals eerder omschreven in het hoofdstuk presteren volgens belanghebbenden, beschrijft de corporatie in ieder jaarplan en jaarverslag welke belanghebbenden zij identificeert. Deze documenten zijn in te zien via de website van Destion. Destion organiseert eens per jaar een belanghebbendenbijeenkomst, waarbij de directeur-bestuurder en de RvC aanwezig zijn. Hiermee worden belanghebbenden structureel bij de beleidsvorming betrokken en wordt hun mening zichtbaar op waarde geschat. Met behulp van diverse communicatiemiddelen communiceert Destion de hieruit voortvloeiende (beleids)ontwikkelingen aan de belanghebbenden. Om het overleg tussen huurder en verhuurder vorm te geven, werkt Destion met een huurdersraad. De huurdersraad werkt volgens een door henzelf vastgesteld reglement. De samenwerking tussen Destion en de huurdersraad is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Deze overeenkomst is in overeenstemming met de Overlegwet.

7 Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden*						Gemiddeld cijfer over prestatie-velden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Ambities									
Prestaties in het licht van de eigen ambities	*8,0*	*7,5*	*7,5*	*7,5*	*7,5*		7,6	1,0	**7,6**
Presteren naar Opgaven									
Prestaties in het licht van de opgaven	*8,0*	*7,5*	*7,5*	*8,0*	*7,0*		7,6	nvt	**7,6**
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	*7,5*	*7,4*	*7,2*	*7,5*	*8,1*		7,5	nvt	**7,5**
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie Liquiditeit Integrale kasstroomsturing					*7,0* *7,0* *7,0*	7,0	20%	**7,5**
Financieel beheer	Planning en controlcyclus Treasurymanagement					*7,5* *7,5*	7,5	20%	
Doelmatigheid						*8,0*	8,0	20%	
Vermogensinzet	Visie Mogelijkheden Maximalisatie					*8,0* *7,0* *7,5*	7,5	40%	
Governance									
Besturing	Plan Check Act					*7,5* *8,0* *8,0*	7,8	33%	**7,5**
Intern toezicht	Functioneren RvC Toetsingskader Toepassing Governancecode					*7,5* *7,0* *7,0*	7,2	33%	
Externe legitimatie						*7,5*	7,5	33%	
Geïntegreerd eindoordeel									**7,5**

* **Prestatievelden**	
1 Huisvesting van primaire doelgroep	**4** (Des-)investeren in vastgoed
2 Kwaliteit woningen en woningbeheer	**5** Kwaliteit van wijken en buurten
3 Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	**6** Overige/andere prestaties

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief / ratio	Documenten
Presteren naar Ambities	• Ondernemingsplan 2008-2012 'Grenzen verleggen!' • Activiteitenplannen • Jaar- /volkshuisvestingsverslagen • Verkoopbeleidsstukken
Presteren naar Opgaven	• Woonvisie 2005-2009 'Vitaal tot in de kern' gemeenten Bergen, Gennep en Mook en Middelaar • Woonvisie 2011-2015 'Kansen benutten in veranderende woonmilieus' gemeenten Bergen, Gennep en Mook en Middelaar • Prestatieafspraken gemeenten • Convenanten gemeenten • Overeenkomsten gemeenten
Presteren volgens Belanghebbenden	• Beheerovereenkomsten • Belanghoudersbijeenkomsten • Gemeenten verslagen • KWH-rapportages • Overeenkomsten • Persberichten en artikelen Destion • Belanghebbendenregistratie • Reglement geschillencommissie • Sponsorbeleid
Presteren naar Vermogen	• Brieven en verslagen accountant • Continuïteitsbrieven CFV • Corporatie in perspectief CFV • Faciliteringsbrieven WSW • Financiële meerjarenprognoses • Jaarrekeningen • Kwartaalrapportages • Managementletters accountant • Oordeelsbrieven BZ (VROM-WWI) • Solvabiliteitsbrieven CFV • Projectbesluiten en risicoanalyses
Governance	• Administratieve organisatie en interne controle • Verslagen en besluiten vergaderingen RvC • Delegatieschema • Directiestatuut • Functieprofielen RvC • Gedrag- en integriteitcode • Klokkenluiderregeling • Organisatiestructuur • Rapport nulmeting integriteit 2009 • Reglement RvC

	• Rooster van aftreden RvC • Statuten Destion • Treasurystatuut • Uittreksel Kamer van Koophandel

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen
- Dhr. Janssen (voorzitter)
- Dhr. Thijssen (vice-voorzitter)
- Dhr. Moors (lid)

Directeur/bestuurder
- Dhr. Pothoff

Managementteam
- Dhr. Jeuken (Teamleider Bedrijfsbeheer)
- Mevr. Peters (Teamleider Klantenbeheer Bergen)
- Dhr. Vullings (Teamleider Klantenbeheer Mook)
- Mevr. De Bokx (Teamleider Vastgoedbeheer en Ontwikkeling)

Gemeenten:
- Dhr. Van den Berg (wethouder, gemeente Mook en Middelaar)
- Dhr. Wienhoven (voormalig wethouder, gemeente Mook en Middelaar)
- Dhr. Van Doesum (ambtenaar Volkshuisvesting, gemeente Mook en Middelaar)
- Dhr. Van Megen (ambtenaar Volkshuisvesting, gemeente Bergen)
- Dhr. Buiting (gemeente Bergen, wethouder)
- Dhr. Pekema (gemeente Bergen, wethouder)
- Dhr. Jansen (voormalig wethouder, gemeente Gennep)

Huurders- en dorpsraden:
- Dhr. Rossen (secretaris huurdersraad)
- Dhr. Rutjes (voorzitter huurdersraad)
- Dorpsraad Middelaar
- Dhr. Nabuurs (voorzitter, Dorpsraad Ven-Zelderheide)

Zorg- en welzijnspartners:
- Mevr. Lackamp (Pantein)
- Dhr. Smits (SKBO)
- Dhr. Arts (Dichterbij)
- Mevr. Diederen (Dichterbij)

Telefonische interviews

Er heeft een aanvullend telefonisch interview met de heer Jeuken plaatsgevonden, om nadere achtergrondinformatie in te winnen ten aanzien van het prestatieveld presteren naar vermogen.

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

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

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
van Santen, drs., H.

Geboorteplaats en –datum:
Kedichem, 24 juli 1952

Woonplaats:
Gorinchem

Huidige functie:

- Adviseur

Onderwijs:

- HBS-A
- Prop. Nederlands recht
- Doct. fiscale bedrijfseconomie

Loopbaan:

- 2002 – heden: visitator Raeflex
- 1998 - 2010: Wethouder: o.a. RO, vhv, grondzaken BWT, P&O, verkeer en vervoer, lid (regionale) colleges
- 1994 - 1998: Raadslid en fv (lokaal en regionaal)
- 1985 - 1998: Conrector en (sector)directeur voortgezet onderwijs
- 1980 - heden: Diverse bestuurslidmaatschappen binnen en buiten de vhv
- 1980 – heden: Commissariaten binnen de vhv, waterleidingsector en een ontwikkelingsmaatschappij.

Nevenfuncties:

- 2011 - heden: Lid Provinciale Staten van Zuid-Holland
- 2010 - heden: Voorzitter raad van commissarissen MerwedeLingeLijn Beheer BV
- 2010 - heden: Voorzitter Van Andel-Spruijt Natuurcentrum, Gorinchem
- 2010 - heden: Voorzitter Stichting A27 (PPS Gemeenten Gorinchem/Werkendam, Kamers van Koophandel en bedrijvenkringen
- 2008 - heden: Voorzitter van de rekenkamercommissie van de gemeente Echt-Susteren
- 1999 - heden: Voorzitter van de Huisvestingsklachtencommissie van de Gemeente Lingewaal

raeflex

Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Destion te Gennep

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

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

Naam : de heer drs. H. van Santen

Geboortedatum : 24-07-1952

Handtekening : .....

Datum : 23-09-2011

Benoeming vc, vs 2.2 | © *Raeflex*

ABN AMRO: 2422.62.791
KvK: 30233756

Commissielid

Naam, titel, voorletters:
van Waning, ir., P.

Geboorteplaats en –datum:
Rotterdam, 15 september 1948

Woonplaats:
Gorssel

Huidige functie:

- Managementadviseur en mediator

Onderwijs:

- 1998: NMI Gecertificeerd Mediator
- Diverse opleidingen Financieel en Marketing management
- 1973: Bedrijfskundig Ingenieur (TUE)

Loopbaan:

- 2008 – heden: Organisatie-adviseur bij Vannimwegen(managementadviesbureau gericht op de sector Bouwen en Wonen)
- 2002 – heden: Partner van Mediation Plus (mediationbureau)
- 1992 – heden: Partner van Claassen, Moolenbeek & Partners (bedrijfskundig adviesbureau)
- 1991 – 1992: Directeur Infolio (administratie en distributie), Den Haag
- 1989 – 1991: Adjunct-directeur VUGA Uitgeverij, Den Haag
- 1989: Marketing/financieel manager Enpros International, Nieuwerkerk a/d IJssel
- 1987 – 1989: Financieel-economisch directeur Holding UDO, Lochem
- Kluwer: 1983–1987: Directeur/Geschäftsführer Thalhammer Verlag, München (D)
- 1980 – 1983: Commercieel manager NBD product-informationsystems, Deventer
- 1979 – 1980: Beleidsplanner Kluwer Groep Technische en Dagbladuitgeverijen, Deventer
- 1975 – 1979: consultant NEHEM, Den Bosch

Nevenfuncties:

- 2004 – heden: Voorzitter RvC Woningstichting De Groene Waarden, Gorssel
- 2008 – heden: Penningmeester Nederlandsche Maatschappij voor Nijverheid en Handel, Departement Zutphen

raeflex

Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Destion te Gennep

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

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

Naam : de heer ir. P. van Waning

Geboortedatum : 15-09-1946

Handtekening :

Datum : 27-11-2011

Benoeming vc, vs 2.2 | © *Raeflex*

ABN AMRO: 2422.62.791
KvK: 30233756

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Snippe, drs., M.

Geboortedatum en -plaats:
Hoogeveen, 16 juni 1983

Woonplaats:
Zwolle

Huidige functie:

- Consultant, BDO Consultants B.V. Focus op de branche woningcorporaties, met diverse adviestrajecten gericht op het verbeteren van de (werk)processen binnen corporaties, vraagstukken op het gebied van ontwikkeling en beloning (op beleidsmatig en individueel niveau) en advisering gericht op maatschappelijk rendement en het meetbaar maken daarvan.

Onderwijs:

- Onderwijs: Leergang Instrumentarium van de P&O-er, Van den Broek & Partners (2008-2009)
- Doctoraal Psychologie, afstudeerrichtingen Arbeids-, Organisatie- en Personeelspsychologie en Sociale Psychologie, Rijksuniversiteit Groningen, Groningen (2001-2006)
- VWO, Menso Alting College, Hoogeveen (1995-2001)

Loopbaan:

- Sinds 2011 Secretaris Raeflex
- 2007 - heden Consultant, BDO Consultants B.V.
- 2005 - 2006 Student-assistent Rijksuniversiteit Groningen aan de faculteiten Geneeskunde en PPSW

raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Destion te Gennep

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

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

Naam : mevrouw drs. M. Snippe

Geboortedatum : 16 06 1983

Handtekening : MSnippe

Datum : 28 03 2011

ABN AMRO: 2422.62.791
KvK: 30233756

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

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Destion

Jaar visitatie : 2011

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

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

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Destion op beleidsterreinen die de visitatie raken.

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 7 november 2011

Handtekening : .....

Standaard onafhankelijkheidsverklaring, vs 1.0 | © *Raeflex*

ABN AMRO: 2422.62.791
KvK: 30233756

Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 4.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

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

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen telt elk onderdeel voor 20% behalve de vermogensinzet, die voor 40% telt. Bij alle andere onderdelen telt elk prestatieveld even zwaar mee. De visitatiecommissie kan ervoor kiezen een bepaald gewicht aan een cijfer toe te kennen, indien zij daarvoor een gefundeerde aanleiding ziet. De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	Meer dan 35%

Bijlage 4 Definities

Aftoppingsgrenzen
Huurprijsgrenzen die gelden als maximum waarbinnen mensen met een laag inkomen in aanmerking komen voor huurtoeslag. De aftoppingsgrenzen verschillen per leeftijd en per huishoudensgrootte.

Balanced Scorecard
De Balanced Scorecard is een veel gebruikte techniek voor strategisch management en het behalen van langetermijndoelstellingen binnen organisaties.

Bedrijfslasten
De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf.
De bruto bedrijfslasten bestaan uit lonen en salarissen, de sociale lasten en pensioenlasten en de overige bedrijfslasten. De bruto bedrijfslasten zijn gelijk aan de variabele exploitatielasten minus de onderhoudslasten.

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

Continuïteitsoordeel
De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

A1 Het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2014 ligt tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.

A2 Het volkshuisvestelijk vermogen ligt gedurende de eerste drie prognosejaren tussen het risicobedrag plus Vpb-beklemming en de bovengrens. In de laatste twee prognosejaren kan de uitvoering van de voorgenomen activiteiten de financiële positie in gevaar brengen, doch deze activiteiten zijn nog stuurbaar, indien verslechterde (markt)omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Eventueel uitstel of afstel van activiteiten zal geen grote financiële gevolgen met zich meebrengen.

B1 Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2012 lager dan het risicobedrag plus VPB-beklemming. Daarna wordt weer een balans gevonden tussen activiteiten en vermogenspositie.

B2 Het volkshuisvestelijk vermogen is lager dan het risicobedrag, waarbij de voorgenomen activiteiten de financiële continuïteit op korte termijn (de eerste drie prognosejaren) in gevaar brengen.

C Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2014 hoger dan de vastgestelde bovengrens. In dat geval is sprake van onvoldoende inzet van vermogen.

Naast bovenvermelde oordelen kan het Fonds ook tot een oordeelsonthouding besluiten.

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

Leningenportefeuille
De nominale waarde van langlopende leningen is de waarde die genoemd is van de leningen.
De rentabiliteitswaarde is de actuele waarde van de lening, dat wil zeggen de contante waarde van de toekomstige rentebetalingen en aflossingen, rekening houdend met de disconteringsvoet.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

WMO

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning zorgt ervoor dat mensen met beperkingen door ouderdom of handicap of een chronisch psychisch probleem zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO.

WOZ-waarde

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

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)

Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr><td>Huisvesting van primaire doelgroep</td><td></td><td>8</td><td></td><td>8</td></tr>
<tr>
<td><u>Beschikbaarheid</u>

- De ontwikkelingen in het percentage eengezins- en seniorenwoningen sluit aan bij de ambities en opgaven:
<table>
<tr><td>Jaar</td><td>% eengezins-woningen + app.</td><td>% senioren-woningen+ app.</td></tr>
<tr><td>2007</td><td>68,7%</td><td>21,8%</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>68,5%</td><td>22%</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>67,6%</td><td>22,8%</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>66,2%</td><td>24,2%</td></tr>
</table>
- In 2008 is een nieuw woonruimteverdeel-systeem vastgesteld. Dit verdeelsysteem is gebaseerd op een combinatie van een distributie- en aanbodmodel. Dit betekent een uniform toewijzingsbeleid voor iedere woningzoekende. Wel stelt Destion aan het aanbod van seniorenwoningen in kleine kernen bindingseisen.

- Aantal woningen aangeboden/gereserveerd aan statushouders/asielzoekers:
<table>
<tr><td>Jaar</td><td>Aantal</td></tr>
<tr><td>2007</td><td>9</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>10</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>8</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>6</td></tr>
</table>
Destion geeft aan dat het regelmatig voorkomt dat woningen aan andere doelgroepen worden toegewezen. De statushouders geven de voorkeur geven aan het wonen in een stedelijke omgeving.</td>
<td><u>Beschikbaarheid:</u>
- De vastgoedportefeuille zal worden veranderd door inkrimping van het aantal eengezinswoningen en uitbreiding van het aantal multifunctionele woningen en maatschappelijk vastgoed.
(Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)
- Destion stelt een strategisch voorraadbeleidsplan op, waarin de uit te voeren maatregelen in de bestaande woningvoorraad worden benoemd.
(Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)
- De bestaande voorraad zal deels moeten worden geüpgraded naar een kwaliteit die de exploitatie van de woningen in de toekomst waarborgt.
(Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)
- Er worden tussenvormen ontwikkeld, waarmee de keuzevrijheid van huurders wordt versterkt
(Bron: Ondernemingsplan)</td>
<td></td>
<td><u>Beschikbaarheid:</u>
- Prestatieafspraken met M&M (2010) Destion draagt bij aan een vraag-/aanbodverhouding op de woningmarkt die aansluit bij de voorspelde demografische ontwikkelingen en daarvan afgeleide woningvraag, door:
o Groot onderhoud;
o Vernieuwing van woningen;
o Verkoop van woningen;
o Bouw van nieuwe multifunctionele woningen.

- Destion draagt bij aan de huisvesting van statushouders. Zij biedt in dit verband in al haar kernen bepaalde geschikte (gezins-)woningen aan de gemeente aan. Over de omvang van het aantal toewijzingen (taakstelling) wordt tussen Destion en gemeente regelmatig overleg gepleegd.
(Bron: Prestatieafspraken Destion-Gemeente M&M, 2010; Prestatieafspraken Gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; Prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)</td>
<td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr><td>- Het woonwagencentrum in Bergen was al eigendom van Destion. In september 2011 is na enkele jaren intensief overleg met de gemeente Mook en Middelaar en bewoners, de vier standplaatsen met woonwagens van de gemeente gekocht (overgenomen).</td><td>- Destion wil zich in alle drie de gemeenten inzetten voor het goed huisvesten van de doelgroep woonwagenbewoners. Om de mogelijkheden daarvan te onderzoeken zal ze met de overige gemeenten in gesprek gaan over een mogelijke overname van deze centra.</td><td rowspan="2"></td><td>- Destion neemt als de gemeente daar om vraagt haar verantwoordelijkheid voor de huisvesting van woonwagenbewoners. Desgewenst is Destion bereid de exploitatie van standplaatsen en woonwagens van de gemeente over te nemen en te exploiteren. (Bron: Prestatieafspraken Destion-Gemeente M&M, 2010)</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td><u>Betaalbaarheid</u>
In 2009 neemt Destion zich voor een onderlegger te zoeken voor het analyseren van de echte kwaliteit van woningen. Deze is niet als zodanig opgesteld. Behalve een goede onderhoudskwaliteit heeft Destion uitgangspunten bepaald voor de gewenste basiskwaliteit van onder andere woningisolatie, veiligheid hang- en sluitwerk en energiezuinige c.v.-installaties. Het merendeel van de woningen is in de jaren negentig en 2000 gebouwd en heeft vanaf de nieuwbouw een goede kwaliteit. Door middel van prestatiecontracten is een groot deel van de daarvoor gebouwde woningvoorraad op een kwalitatief onderhouds- en uitrustingsniveau gebracht. Een ander deel van de bestaande woningvoorraad is door middel van groot onderhoud of vernieuwing (grootschalige renovatie) op het ‘Destion-niveau’ gebracht.

- Gemiddelde huurprijsverhogingen:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>percentage</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>1,1% (inflatie 2006)</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>1,6% (inflatie 2007)</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>1,2% (inflatie 2008)</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>1,2% (inflatie 2009)</td></tr>
</table></td><td><u>Betaalbaarheid</u>
- Destion werkt aan een evenwichtige prijs/kwaliteit verhouding in de woningvoorraad.

- In het huurprijsbeleid sluit Destion aan bij de richtlijnen van de overheid: stijging van de prijzen op inflatieniveau.</td><td><u>Betaalbaarheid</u>
- Destion garandeert dat tenminste 80% van haar woningvoorraad in de gemeente zal blijven behoren tot het segment ‘betaalbaar’ (prijspeil per 1 juli 2008 € 348,49 - € 535,89). Dit aanbod is groter dan de groep huishoudens die hierop een beroep kunnen doen.
(Bron: Prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011; prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010)
- Wanneer er sprake is van een ingrijpende vernieuwing, garandeert Destion de betaalbaarheid van deze woningen na de ingreep.
(Bron: Prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010; en ook Prestatieafspraken gemeente Bergen-Festion, 2008-2011; Prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr>
<td>- Gemiddelde huurprijs per maand:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Huurprijs</th><th>% t.o.v maximaal redelijk</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>€416,-</td><td>65%</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>€427,-</td><td>68%</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>€433,-</td><td>67 %</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>€440,-</td><td>67,5%</td></tr>
</table>
- Categorieën woningvoorraad:
<table>
<tr><th></th><th>Duur</th><th>Betaal-baar</th><th>Goedkoop betaal-baar</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>2%</td><td>85%</td><td>13%</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>2%</td><td>85%</td><td>13%</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>2%</td><td>85%</td><td>13%</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>3%</td><td>84%</td><td>13%</td></tr>
</table>
- Destion heeft het percentage huurachterstand terug weten te dringen, door middel van een slagvaardig en duidelijk incassobeleid. De ontwikkeling van de huurachterstanden was:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>% huurachterstand</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>0,90%</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>0,68%</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>0,74%</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>0,47%</td></tr>
</table>
</td>
<td>- Destion streeft ernaar om haar huurders te beschermen tegen het ontstaan van huurschulden en het risico op uitzetting. Dit primair in het belang van de huurder, maar ook van Destion.
(Bron: Jaarverslag 2008)</td>
<td></td>
<td>- Destion stelt zich tot doel om woningontruimingen als gevolg van betalingsachterstanden te voorkomen.
(Bron: prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011; prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; prestatieafspraken gemeente M&M-Destion, 2010)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><u>Bevorderen eigen woningbezit</u>
- Destion heeft het onderzoek naar de positie van starters bij toewijzing van huurwoningen uitgevoerd. Dit heeft geleid tot een ander woningtoewijzingssysteem in een deel van het werkgebied (gemeenten Gennep en Mook en Middelaar). Gewerkt wordt met een combinatie van aanbod/distributie model. In het verleden werden woningen op basis van woonduur in zittende woning toegewezen.
Daardoor gingen doorstromers voor op starters.</td>
<td><u>Bevorderen eigenwoningbezit</u>
- Destion wil een oplossing kunnen bieden voor de beperkte slaagkansen van starters op de woningmarkt; hiertoe wil zij flexwoningen te koop aan bieden (op basis van MGE of met erfpacht voor de grond). Er is rekening gehouden met de verkoop van 15 flexwoningen per jaar. Ook ontwikkelt Destion starterskoopwoningen.
(Bron: ondernemingsplan 2008-2011)</td>
<td></td>
<td><u>Bevorderen eigenwoningbezit:</u>
- Met de gemeente Bergen is in het Starterwoningenconvenant het volgende afgesproken:
○ Destion onderzoek of de positie van starters bij de toewijzing van huurwoningen moet worden verbeterd;
○ Destion is bereid om in de gemeente koopprojecten te realiseren speciaal voor starters. Betaalbaarheid in relatie tot kwaliteit staat hierbij centraal;</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
- In het nieuwe beleid bepaalt de inschrijfduur de toewijzing en komen starters net zo snel in aanmerking voor een woning als doorstromers. - Destion biedt een groot deel van haar huurwoningen te koop aan. De helft van het aanbod komt in aanmerking volgens verkoop op basis van een MGE-constructie, zodat starters ook in aanmerking komen voor deze woningen. Voor de concrete resultaten: zie ook prestatieveld 4, verkoop. Tot op heden zijn er 37 woningen volgens het MGE-concept "Slimmer Wonen" verkocht. - Destion heeft starterskoopwoningen ontwikkeld en gerealiseerd. Voor de concrete resultaten: zie ook prestatieveld 4. - Destion heeft voor senioren koopwoningen ontwikkeld en gerealiseerd. Voor de concrete resultaten: zie ook prestatieveld 4.			○ Destion spant zich in om een deel van de bestaande huurwoningvoorraad te verkopen, aan starters tegen een realistische startersprijs. - Destion bouwt in de gemeente Mook en Middelaar diverse koopwoningen en koopappartementen voor senioren en starters. (Bron: prestatieafspraken Destion-Gemeente M&M, 2010) Dit is nader uitgewerkt in project-voorstellen. Het betreft de volgende projecten: • 12 huurappartementen Rijksweg Molenhoek; • 4 patio koopwoningen, 9 huur-appartementen en 7 huurgezinswoningen Molenhoek; • 5 patio huurwoningen, 6 appartementen en 2 koopgezinswoningen Middelaar; • 4 starters koopwoningen en 6 2/1 kap koopwoningen Mook.	
Kwaliteit woningen en woningbeheer		**7,5**		**7,5**
<u>Woningkwaliteit</u> - In het onderhouds- en voorraadbeleid investeert Destion in de verbetering van de kwaliteit van de bestaande woningen. Veel woningen worden gerenoveerd en alle woningen worden voorzien van isolatie.	**<u>Woningkwaliteit</u>** - Destion wil haar woningvoorraad naar een minimaal aanvaard kwaliteitsniveau brengen (Bron: Activiteit en begroting 2009). Hiervoor hanteert zij geen specifieke norm.			
<u>Kwaliteit dienstverlening</u> - In 2010 hebben beide vestigingen van Destion een KWH-Huurlabel toegekend gekregen. Onderstaande scores werden behaald: Bergen: 8,0; Mook: 7,8; Landelijk: 7,8	**<u>Kwaliteit dienstverlening</u>** - Destion waarborgt een hoogwaardige dienstverlening aan haar klanten. Destion streeft ernaar dat beide vestigingen in 2009 zijn gecertificeerd voor KWH-Huurlabel. (Bronnen: Ondernemingsplan 2008-2011 en Activiteit en begroting 2009)			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
- In 2009 wordt nagedacht over inzet van huurkorting wanneer huurders zelf het klachten- en serviceonderhoud willen uitvoeren. (Bron: Activiteit en planning 2009) Na onderzoek is geconcludeerd dat eerst de kwaliteit van alle woningen op het gewenste basisniveau moet worden gebracht. Daarna krijgen de woningen van Destion gelijkwaardige woningkwaliteit en kan verder worden nagedacht over een andere flexibele huuropbouw.	- Destion stelt een onderhoudsbeleid op, waarbij de goede huurder beloond wordt (huurders die de woning en woonomgeving goed gebruiken en daarmee een belangrijke bijdrage leveren aan de leefbaarheid en vitaliteit van de wijk). (Bron: ondernemingsplan)			
- Het ZAV-beleid is in juli 2008 gelijktijdig met andere beleidsaanpassingen gerealiseerd. Op dat moment zijn de verschillende beleidsuitgangspunten van de voormalige organisaties geüniformeerd en vastgesteld. Het ZAV-beleid was er een van. Alle bewoners zijn toen via de nieuwe wooninformatiemap geïnformeerd. Het huidige beleid kent een aantal spelregels ten aanzien van wel/niet laten bestaan van ZAV, en een vergoedingsregeling.	- Destion stelt een ZAV-beleid op waarbij goede en geriefverbeterende veranderingen aangebracht door de huurder worden vergoed. (Bron: ondernemingsplan)			
- Uit de verschillende jaarverslagen blijkt dat Destion vastgoedbeheer voor derden uitvoert en zodoende haar kennis en ervaring op dat vlak aanbiedt. Concrete voorbeeld in het jaar 2010: o Stichting Katholiek Basisonderwijs gemeente Bergen: exploitatie brede school. Verzorging van de planning en coordinatie van alle onderhoudswerkzaamheden aan gebouwen en installaties.	- Destion biedt, binnen de overwegingen op sociaal en maatschappelijk belang, in de toekomst onderhoud en vastgoedbeheer aan derden aan. De opbrengsten van deze diensten moeten in ieder geval kostendekkend zijn. (Bron: ondernemingsplan)			
- Het buurtmatig beheer is voor een deel gerealiseerd. Met name bij projecten op grootonderhoud en renovatie, isolatievoorzieningen en het aanrbengen van veiligheidsvoorzieningen. Ander projecten worden veelal nog complexgestuurd uitgevoerd.	- Om efficiëntie en begrip bij bewoners te vergroten, wordt het planmatig gebouwenonderhoud omgezet; van complexmatig, naar buurtmatig beheer. Destion stelt hiertoe een overgangsplanning op. (Bron: ondernemingsplan)			

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr><td>- In 2009 is gestart met het vormgeven van het voornemen om een klant keuzevrijheid in afwerkingsniveau te geven. (Activiteit en begroting 2009) Alle (toekomstige) huurders hebben bij nieuwbouwprojecten en vervangingswerkzaamheden inspraak in materiaal en kleurkeuzes van de badkamers, toiletten en keukens. Zij kunnen kiezen uit een breed assortiment materialen en doen dit in de woonwinkels van Destion. Uit de reacties die daarbij bij de woonwinkelmedewerkers worden gegeven blijkt dat dit erg op prijs wordt gesteld.</td><td>- De klant krijgt keuzevrijheid in de afwerking van de woning, bijvoorbeeld door vraaggestuurd schilderwerk, waarbij de bewoner ook zelf de kleuren van het schilderwerk mag kiezen.
(Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)</td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td><u>Energie en duurzaamheid:</u>
- In 2008 heeft Destion een EPA-adviseur aangenomen, die woningen kan voorzien van een gecertificeerd energielabel. In 2010 zijn van alle huur- en te verkopen woningen EPA-berekeningen gemaakt: het grootste deel van de woningvoorraad komt uit op een energielabel B en C. Op dit moment zijn onderstaande labels toegekend:
<table>
<tr><th></th><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th><th>E</th><th>F</th><th>G</th></tr>
<tr><td>aantal</td><td>178</td><td>697</td><td>966</td><td>444</td><td>36</td><td>9</td><td>0</td></tr>
</table>
- Het isolatieprogramma wordt vanaf 2009 gedurende vijf jaren uitgevoerd. Jaarlijks heeft Destion vooral projectmatig op basis van isolatie-ingreep gewerkt. Status per einde 2010:
-
<table>
<tr><th></th><th>2009</th><th>2010</th><th>Totaal gepland</th></tr>
<tr><td>Spouwmuurisolatie</td><td>181</td><td>95</td><td>276</td></tr>
<tr><td>Dakisolatie</td><td>181</td><td>X</td><td>208</td></tr>
<tr><td>Kruipruimte isolatie</td><td>298</td><td>285</td><td>725</td></tr>
<tr><td>Isolatie-/HR++ isolatieglas</td><td>179</td><td>235</td><td>679</td></tr>
<tr><td>Totaal</td><td>800</td><td>615</td><td></td></tr>
</table></td><td><u>Energie en duurzaamheid</u>
- Destion streeft naar woningen met een goed isolatie-uitrustingsniveau. Destion stelt hiertoe een plan van aanpak op, waarin wordt aangegeven hoe en op welke termijn de kernvoorraad over een nader te bepalen categorie Energielabel zal beschikken.
(Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)

- Destion gaat haar kernvoorraad voorzien van isolatieglas, dak-, gevel- en vloerisolatie. Vanaf 2009 is hiervoor voor 5 jaar een jaarlijkse investering van €958.000,- begroot.
(Bron: Activiteit en begroting 2009).

In 2010 is deze verhoogd tot €1.039.595,-.
(Bron: Activiteit en begroting 2010)</td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr><td>- Uit het jaar- volkshuisvestingsverslag 2010 blijkt dat Destion duurzaamheid als speerpunt bij de nieuw te bouwen woningen hanteert. Hiervoor zijn het Bouwbesluit en duurzame woningontwerpen richtinggevend.</td><td>- Wanneer het ontwerp van vastgoed en de verwachte levensduur het toelaten, kiest Destion voor duurzaam en dus milieuverantwoord verkregen materialen. Hierbij wordt aangesloten bij de normen uit het Duurzaam Bouwen besluit (DuBO).
(Bron: ondernemingsplan)
- Het doel is altijd te zorgen voor duurzame woningen. Bij de nieuwbouw wordt gekozen voor architectuur met een langere levensduur dan 50 jaar en worden exterieure materialen met een lange levensduur worden toegepast.
(Bron: ondernemingsplan 2008-2011)</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</td><td></td><td>7,5</td><td></td><td>7,5</td></tr>
<tr><td><u>Ouderen en gehandicapten:</u>
- Onderstaande huurwoningen voor senioren zijn opgeleverd:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal huurwoningen voor senioren</th><th>Totaal aantal opgeleverde huurwoningen</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>11</td><td>11</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>Deel van 14 huurwoningen in Gennep
16</td><td>30</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>16</td><td>16</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>30</td><td>30</td></tr>
</table>
- Aangebrachte voorzieningen WMO
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal</th><th>Investering</th></tr>
<tr><td>2008</td><td>95</td><td>€92.410,-</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>109</td><td>€110.942,-</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>109</td><td>€112.132,-</td></tr>
</table>
In de jaar- en volkshuisvestingsverslagen wordt aangegeven dat er vaste afspraken zijn gemaakt met gemeenten, ten aanzien van de prijs.</td><td><u>Ouderen en gehandicapten:</u>
- De nieuw te bouwen huurwoningen zijn vooral gericht op de groeiende doelgroep senioren, dit betekent ook dat de nieuwbouwwoningen multifunctioneel moeten zijn.
(Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)</td><td></td><td><u>Ouderen en gehandicapten:</u>
- Destion gaat in gesprek met de gemeente, voor een gemeentelijke bijdrage in het complexmatig aanbrengen van voor-zieningen in bestaande woningen in relatie tot de WMO. Destion wil daarbij vaste prijsafspraken maken. (Bron: prestatie-afspraken Destion-gemeente M&M, 2010; prestatieafspraken Gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; Prestatie-afspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr>
<td>- Destion houdt zich aan de prestatieafspraak. Er zijn weinig woningen waarin omvangrijke medische aanpassingen of voorzieningen zijn aangebracht. Zodra een dergelijke woning vrijkomt, meldt Klantenbeheer dit bij de betreffende gemeente en vraagt eventuele kandidaten aan te dragen. De keren dat dit zich heeft voorgedaan hebben de gemeenten hier geen gebruik van gemaakt.

- In de diverse jaarverslagen wordt verwezen naar samenwerking met zorg- en welzijnspartijen bij de ontwikkeling van woonzorgcombinaties, multifunctionele centra. In 2010 is de strategie hierop wel bijgesteld. Concreet heeft Destion onderstaande woonzorgcombinaties gerealiseerd:
<table>
<tr><th>Project</th><th>Opgeleverd</th></tr>
<tr><td>Multifunctioneel centrum Eldershome</td><td>2010</td></tr>
<tr><td>3 groepswoningen en enkele studio’s voor verstandelijk gehandicapten</td><td>2009</td></tr>
</table></td>
<td>- In de diverse kernen wordt gewerkt aan de ontwikkeling van multifunctionele (senioren-) woningen.
(Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)
- In de grotere kernen (>2.000 inwoners) worden waar mogelijk ook woonzorgcombinaties gerealiseerd, waar behalve zorgappartementen en ontmoetingsruimten ook zorg- en welzijn steunpunten worden ondergebracht. Concreet:
<table>
<tr><th>Project</th><th>Jaar</th></tr>
<tr><td>Woonzorgzone Eldershome (Well)</td><td>2010</td></tr>
<tr><td>Zorgcomplex voor verstandelijk beperkten Spitburg</td><td>2010</td></tr>
</table>
(Bron: Activiteit en begroting 2009)
- In de kleinere kernen onderzoekt Destion met zorg- en welzijnaanbieders de exploitatiemogelijkheden van kleine huiskamerprojecten.
(Bron: ondernemingsplan)</td>
<td></td>
<td>- Woningen waarbij ingrijpende medische aanpassingen op grond van de WMO-regelgeving zijn aangebracht, worden bij mutatie in eerste instantie uitsluitend toegewezen aan geïndiceerden met eenzelfde woonzorgvraag, tenzij dit leidt tot een leegstand van langer dan zes maanden.
(Bron: Prestatieafspraken Destion-Gemeente M&M, 2010; en ook: prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; Prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)
- Destion stelt in samenspraak met regionale zorgaanbieders plannen op waarbij een antwoord wordt gegeven op de benodigde voorraad van zorgwoningen en clusterwoningen. (Bron: Prestatieafspraken Destion-Gemeente M&M, 2010; Prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; Prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)
- Destion werkt op het terrein van begeleid wonen van verschillende doelgroepen samen met regionale maatschappelijke instellingen
(Bron: Prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010)
- Destion draagt ook zorg voor de huisvesting van met name mensen met een beperking in reguliere gezinswoningen en speciaal daarvoor gerealiseerde nieuwbouwwoningen; dit geschiedt in goed overleg met zowel zorgvragers als zorgaanbieders.
(Bron: prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010)
- Destion werkt met diverse regionale maatschappelijke instellingen samen op het terrein van begeleid wonen van diverse doelgroepen.</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
			(Bron: prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; prestatie-afspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011) - Destion realiseert desgewenst woningen voor bijzondere doelgroepen, zoals verstandelijk en lichamelijk beperkten, statushouders, etc. (prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011) - Destion draagt zorg voor de huisvesting van met name de mensen met een beperking in speciaal daarvoor gerealiseerde nieuwbouwwoningen, dit geschiedt in goed overleg met zowel zorgvragers als zorgaanbieders. (Bron: Prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; prestatie-afspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011) **<u>Andere doelgroepen</u>** - Destion wil desgewenst woningen voor speciale doelgroepen realiseren (zoals verstandelijk en lichamelijk beperkten, statushouder, etc), ook als ze niet zijn opgenomen in het bouwprogramma. (Bron: prestatieafspraken Destion-gemeente M&M,2010)	
(Des-)investeren in vastgoed		**7,5**		**8**
<u>Nieuwbouw:</u> - In de gemeente Gennep zijn daadwerkelijk 35 woningen opgeleverd of in aanbouw: o 14 huurwoningen Achter de Hove Gennep; o 8 huurwoningen De Kaar Ottersum; o 8 huurwoningen Pater Celiestraat Gennep; o 5 huurwoningen Ven-Zelderheide.	**<u>Nieuwbouw:</u>** - In de periode 2008-2012 bouwt Destion 275 woningen, dit zijn 165 multifunctionele/senioren woningen en 110 appartementen. (Bron: Ondernemingsplan 2008-2011) Concreet (zoals afgeleid uit Activiteit en begroting jaren 2008-2010, naar type woning).		**<u>Nieuwbouw</u>** - Destion richt zich vooral op de bouw van levensloopbestendige woningen, die bij voorkeur geschikt zijn voor senioren. (Bron: Prestatieafspraken Destion Gemeente M&M, 2010) - Het nieuw bouwen van in totaal circa 29 huurwoningen, hoofdzakelijk nultreden-woningen en appartementen. (Bron: Prestatieafspraken Destion-Gemeente M&M)	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
Opgeleverde koopwoningen <table><tr><td>Jaar</td><td>Aantal</td></tr><tr><td>2007</td><td>6 starterswoningen</td></tr><tr><td>2008</td><td>0</td></tr><tr><td>2009</td><td>0</td></tr><tr><td>2010</td><td>16 appartementen voor senioren 11 starterswoningen</td></tr></table>Opgeleverde huurwoningen: <table><tr><td>Jaar</td><td>Aantal</td></tr><tr><td>2007</td><td>11 seniorenwoningen</td></tr><tr><td>2008</td><td>14 woningen voor starters en senioren 16 seniorenwoningen</td></tr><tr><td>2009</td><td>16 seniorenwoningen</td></tr><tr><td>2010</td><td>24 appartementen voor senioren 6 patio’s voor senioren</td></tr></table><table><tr><td>Jaar</td><td>Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen</td></tr><tr><td>2007</td><td>11 huurwoningen (senioren) 6 koopwoningen (starters)</td></tr><tr><td>2008</td><td>14 huurwoningen (Gennep, starters en senioren) 16 huurwoningen (Nieuw Bergen, senioren)</td></tr><tr><td>2009</td><td>8 huurwoningen (Gennep, senioren) 8 huurwoningen (Ottersum, senioren)</td></tr><tr><td>2010</td><td>Well, Eldershome (woonzorgzone voor senioren en verpleeg- en zorgbehoevenden) 24 huurappartementen 2 groepswoningen (voor 14 bewoners) 2 groepswoningen (voor12 bewoners)</td></tr></table>	<table><tr><td>Jaar</td><td>Woningen t.b.v. verkoop</td></tr><tr><td>2008</td><td>34; waarvan de helft voor starters in Gennep en Bergen en 16 koopappartementen in Well.</td></tr><tr><td>2009</td><td>34; waarvan de helft voor starters in Gennep en Bergen en 16 koopappartementen in Well.</td></tr><tr><td>2010</td><td>?</td></tr></table><table><tr><td>Jaar</td><td>Woningen t.b.v. huur</td></tr><tr><td>2008</td><td>• 14 appartementen • 22 woningen • Kantoor Gennep</td></tr><tr><td>2009</td><td>• 6 woningen (uit 2008) • 3 groepswoningen • 16 seniorenwoningen • 12 appartementen • Groepswoningen Dichterbij (uit 2008)</td></tr><tr><td>2010</td><td>• 16 woningen • Groepswoningen Spitsburg • 33 zorgappartementen • 1 ontmoetingsruimte • Paviljoen en ontmoetingsruimte • 2 PG- groepsappartementen • 2 groepsappartementen • 16 appartementen • 1 huiskamer</td></tr></table>- Destion bouwt primair huurwoningen. Commerciële koop bouwt zij alleen in combinatie met sociale koopwoningen (starterswoningen). (Bron: ondernemingsplan) - Bij de nieuwbouw wordt zorggedragen voor duurzame woningen: architectuur met een langere levensduur dan 50 jaar en exterieure materialen met een lange levensduur worden toegepast. (Bron: ondernemingsplan)		- Het nieuw bouwen van circa 90 huurwoningen, hoofdzakelijk nultredenwoningen. (Bron: prestatieafspraken Gemeente Bergen-Destion, 2008-2011) - Het nieuw bouwen van circa 60 huurwoningen, hoofdzakelijk nultredenwoningen/appartementen. (Bron: prestatieafspraken Gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
16 koopappartementen *Nieuw Bergen* 6 patio huurwoningen (senioren) *Diverse kernen (in gemeenten Bergen en Gennep):* 11 Sociale koopwoningen voor starters				

Aantal opgeleverde woningen speciale doelgroep:

Jaar	Aantal en soort
2007	0
2008	0
2009	3 groepswoningen en enkele studio's voor verstandelijk gehandicapten
2010	5 groepswoningen en enkele studio's voor verstandelijk gehandicapten

Jaar	Aantal in uitvoering zijnde nieuwbouwprojecten:
2007	14 huurwoningen (Gennep, starters en geschikt voor senioren) 16 huurwoningen (Nieuw Bergen, senioren)
2008	8 huurwoningen (Ottersum, senioren) 3 groepswoningen (Ottersum, Clienten dichterbij) 8 levensloopbestendige woningen (Gennep)
2009	*Well, Eldershome (woonzorgzone voor senioren en verpleeg- en zorgbehoevenden)* 24 huurappartementen 2 groepswoningen 2 groepswoningen 16 koopappartementen *Nieuw Bergen* 6 patio huurwoningen (senioren)

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr><td>
<table>
<tr><td></td><td>Diverse kernen (in gemeenten Bergen en Gennep):
11 Sociale koopwoningen voor starters</td></tr>
<tr><td>2010</td><td></td></tr>
</table>
</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>
<u>Sloop, samenvoeging</u>
- Gesloopte woningen:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>0</td></tr>
</table>
- Destion heeft geen uitgeschreven strategisch beleidsplan. De visie uit het ondernemingsplan is leidend geweest voor het tactisch voorraadbeleid. Concreet kwam dit neer op:
○ Verkoop 550 woningen (zie verkoopbeleid)
○ Groot onderhoud en vernieuwing bestaande kernvoorraad woningen
○ Oormerken van rijtjeswoningen complex 6 en 31 voormalige drive-in woningen voor sloop. Dit om eventuele toekomstige krimp op te vangen
○ Bouwen van vooral senioren- en zorgwoningen met ontmoetingsruimtes en maatschappelijk vastgoed.
</td><td>
<u>Sloop, samenvoeging</u>
- Destion onderzoekt of, en zo ja, welke woningen voor sloop in aanmerking kunnen komen. Criteria hiervoor zijn: woningen worden gesloopt als de woningen geen duurzame toekomst hebben en afbreuk doen aan de sociale cohesie in de wijk. Onderstaande de concrete plannen per jaar:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>Geen actief sloopbeleid</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>n.v.t.</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>15</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>n.v.t.</td></tr>
</table>
- Een strategisch voorraadbeleidsplan moet antwoord gaan geven op welke woningen al dan niet gesloopt moeten worden.
(Bron: ondernemingsplan 2008-2011)
</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr>
<td>
<u>Verkoop</u>
- Eind 2009 is het verkoopbeleid voor ruim 550 woningen vastgesteld. Dit verkoopbeleid is primair gericht op het transformeren van de woningportefeuille en secundair om mensen aan een betaalbare eigen woning te helpen.
- In dit verkoopbeleid is voor alle rijtjeswoningen met bouwjaar tussen 1971-1984 is het koopproduct Slimmer Kopen geïntroduceerd (een MGE-variant).
- Onderstaande aantallen woningen zijn verkocht:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal</th><th>Gemiddelde verkoopprijs</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>12</td><td>€174.683,-</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>6</td><td>€177.000,-</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>8</td><td>€172.282,-</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>43</td><td>€126.500,-</td></tr>
</table>
- Door vertaald naar verkochte woningen per gemeente en verkoopwijze (2007-Q3 2011);
<table>
<tr><th></th><th>Regu-lier</th><th>Erfpacht-koop</th><th>Slimmer Kopen</th><th>Totaal</th></tr>
<tr><td>Bergen</td><td>19</td><td>2</td><td>24</td><td>45</td></tr>
<tr><td>Gennep</td><td>16</td><td>2</td><td>8</td><td>26</td></tr>
<tr><td>Mook en Midde-laar</td><td>6</td><td>1</td><td>5</td><td>12</td></tr>
<tr><td>Totaal</td><td>41</td><td>5</td><td>37</td><td>83</td></tr>
</table>
</td>
<td>
<u>Verkoop</u>
- Destion stelt een verkoopbeleid vast, waarbij specifiek aandacht uitgaat naar de beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de sociale doelgroepen. Destion gaat hiertoe woningen die voor verkoop in aanmerking komen labellen en met een kleine korting aan huurders of derden aanbieden:
  o Vanaf 2008 is rekening gehouden met 15 woningen per jaar voor de verkoop. (Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)
- Een groot deel (450 woningen) van de overige woningen, de flexvoorraad, worden middels een Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE) verkocht aan huurders of derden.
  o Vanaf 2008 is in de financiële meerjarenplanning is rekening gehouden met de verkoop van 15 flexwoningen per jaar volgens een MGE constructie. (Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)
</td>
<td></td>
<td>
<u>Verkoop</u>
- Om de transformatie van de woningvoorraad te realiseren, zal Destion vanaf 2009 een fors deel van haar eengezinshuurwoningen te koop aanbieden. Hierbij krijgen eerst de huurders tegen gereduceerde prijzen de woningen te koop aangeboden, door middel van koopvarianten als Slimmer Kopen of andere vormen van verkoop (MGE).
Mochten zij niet geïnteresseerd zijn, dan wordt de woning aan andere huurders van Destion aangeboden, alvorens deze op de vrije markt te verkopen. In ieder geval gaat in de laatste stap vooral aandacht uit naar starters op de woningmarkt.
(Bron: Prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010; Prestatieafspraken Gemeente Bergen-Destion, 2008-2011)
- In de periode 2010-2013 worden ongeveer 38 woningen te koop aangeboden met korting op de getaxeerde marktwaarde. (Bron: Prestatieafspraken Destion-gemeente M&M)
- In de periode 2010-2013 worden 63 woningen volgens de MGE-constructie “Slimmer kopen” met kortingen tot 30% te koop aangeboden aan de zittende huurders en ingeval de zittende huurders niet wensen te kopen bij mutatie respectievelijk aan overige huurders en derden. (Bron: Prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010)
- In de planperiode worden ongeveer 98 woningen te koop aangeboden tegen een normale marktwaarde en een korting, die afhankelijk is van de duur dat men huurder bij Destion is. Hierbij wordt een antispeculatiebeding opgemaakt. (Bron: Prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011)
</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
			- In deze afsprakenperiode worden ongeveer 200 woningen volgens een nog vast te stellen MGE-constructie te koop aangeboden aan de zittende huurders en zo ook als zij niet wensen te kopen bij mutatie. Primaire doelstelling van deze constructie is het vergroten van het aandeel starterswoningen op de koopwoningmarkt. (Bron: Prestatie-afspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011) - In de periode 2008-2011 worden ongeveer 67 woningen te koop aangeboden met korting op de getaxeerde marktwaarde; de hoogte van de korting is afhankelijk van de duur dat men huurder bij Destion (en diens rechtsvoorgangers) is. Aan de verkoop van deze woningen wordt een antispeculatiebeding met een werkingsduur van 5 jaar verbonden. (Bron: Prestatie-afspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011) - In de periode 2008-2011 worden 141 woningen volgens een nog vast te stellen MGE-constructie te koop aangeboden aan de zittende huurders en ingeval de zittende huurders niet wensen te kopen bij mutatie. Primaire doelstelling van deze constructie is het vergroten van het aandeel starterswoningen op de koopwoningmarkt. (Bron: Prestatieafspraken Gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)	

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr>
<td><u>Verbetering bestaand woningbezit:</u>

- Onderstaande aantallen woningen zijn vernieuwd:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>44 woningen (Bron: Jaarverslag 2007)</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>36 woningen (Bron: Activiteit en begroting 2009; jaarverslag 2008)</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>100 woningen (Bron: Jaarverslag 2009)</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>50 woningen (Bron: jaarverslag 2010)</td></tr>
</table></td>
<td><u>Verbetering bestaand woningbezit</u>
- De goedkope rijtjeswoningvoorraad wordt vernieuwd/gerenoveerd. Daarbij wordt een aantrekkelijke architectuur nagestreefd met toepassing van kwalitatieve materialen. In de aankomende jaren komen hiervoor ongeveer 400 woningen in aanmerking.

In de financiële meerjarenplanning houdt men rekening met de vernieuwing van 435 woningen. (Bron: ondernemingsplan)
- Uitgesplitst naar de jaren:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal woningen</th></tr>
<tr><td>2008</td><td>122 woningen</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>100 woningen (waarvan 86 uit 2008)</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>50 woningen</td></tr>
</table>
- Bij renovatie, groot of planmatig onderhoud streeft Destion naar kwalitatief duurzame woningen die te allen tijde in de markt blijven. Door middel van accenten worden verbetering aan de woningen aangebracht. (Bron: ondernemingsplan)</td>
<td></td>
<td><u>Verbetering bestaande bezit</u>
- Destion verbetert de bestaande huur-woningenvoorraad. (Bron: Prestatie-afspraken Destion-Gemeente M&M, 2010).
- Destion zal 170 bestaande huurwoningen ingrijpend verbeteren/vernieuwen. (Bron: Prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011).</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><u>Maatschappelijk vastgoed</u>

- Opgeleverd maatschappelijk vastgoed:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal/type</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>1 Multifunctioneel centrum</td></tr>
</table></td>
<td><u>Maatschappelijk vastgoed</u>

- Destion zet haar vermogen in voor de realisatie van maatschappelijk vastgoed, mits de primaire kerntaak gewaarborgd blijft

- Nieuwbouw maatschappelijk vastgoed:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Aantal</th></tr>
<tr><td>2009</td><td>2 Multifunctionele Centra</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>1 multifunctioneel centrum
2 kinderdagopvangruimtes</td></tr>
</table></td>
<td></td>
<td><u>Maatschappelijk vastgoed</u>

- Destion draagt, indien gewenst door zorgaanbieders, bij aan de realisatie van specifieke projecten waar wonen, welzijn en zorg samenkomen voor gehandicapten en ouderen. (Bron: Prestatieafspraken 2010 Destion en gemeente M&M)
- De bijdrage van Destion richt zich - naast de primaire sociale woningbouw - bij maatschappelijke vastgoedontwikkeling op het onder nadere voorwaarden onrendabel investeren. Op basis van een mix van stichtingskosten, huurprijs, huurgaranties, marktpotentie en restwaardecreatie,</td>
<td></td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>exploitatierisico en bijdrage aan de vitaliteit van de kern, zal Destion beoordelen, of en zo ja welke onrendabele investering zij aanvaardbaar vindt. Daarbij zal Destion ook haar vastgoedaandeel in de betreffende kern mee laten wegen. (Bron: prestatie-afspraken Gennep-Destion, 2008-2011)</td><td></td></tr>
<tr><td>Kwaliteit van wijken en buurten</td><td></td><td>7,5</td><td></td><td>7</td></tr>
<tr><td><u>Leefbaarheid:</u>

- Drugsoverlast: in de jaren zijn onderstaande aantallen huurovereenkomsten ontbonden als gevolg van geconstateerde hennepteelt (in het kader van convenant Het Groene Goud):
<table>
<tr><td>Jaar</td><td>Aantal</td></tr>
<tr><td>2007</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>2</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>1</td></tr>
</table>
- Veiligheid in het huis:
o Ieder jaar zijn bij het c.v.-onderhoud ook de gasleidingen en gastoestellen van huurders gecontroleerd
o Onderstaande aantallen woningen zijn voorzien van alarminstallaties/ rookmelders:
<table>
<tr><td>Jaar</td><td>Aantal woningen</td></tr>
<tr><td>2007</td><td>0</td></tr>
<tr><td>2008</td><td></td></tr>
<tr><td>2009</td><td>593</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>573</td></tr>
</table>
In totaal zijn eind 2010 1.200 woningen voorzien van een melder.
- In de afgelopen jaren is bij 855 woningen inbraakwerend hang- en sluitwerk aangebracht (periode: 2007-2011 Q3).</td><td><u>Leefbaarheid</u>

- Destion investeert in veiligheidsvoorzieningen om de veiligheid in en rondom woningen te verbeteren.
(Bron: Ondernemingsplan 2008-2011)
- Ze stelt hiervoor een plan van aanpak op, waarmee op zo kort mogelijke termijn alle woningen op een veilig niveau worden gezet. In ieder geval wordt geïnvesteerd in:
- Het bij onderhoud en renovatie aanbrengen van inbraak werende voorzieningen volgens het Politiekeurmerk Veilig Wonen.
- Het uitvoeren van inspecties aan verbrandingstoestellen die eigendom zijn van de huurder en de huurders van adviezen voorzien.
- Het leveren en aanbrengen van diverse alarmmeldinstallaties.
- Destion investeert hiervoor in de vijf jaar vanaf 2009 €70.400,- per jaar. (Bron: activiteit en</td><td></td><td><u>Leefbaarheid</u>
- Drugsoverlast: Destion heeft convenant Groene Goud ondertekend. Vanuit dit convenant is afgesproken dat bij een melding van een hennepvondst in een huurwoning, Destion onmiddellijk de ontbinding van de huurovereenkomst vordert. Aan dit convenant nemen de gemeenten Bergen, Mook en Middelaar en Gennep deel. (Bron: Prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011; prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; Prestatieafspraken gemeente M&M-Destion, 2010)</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010</th><th>Geformuleerde ambities 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th><th>Opgaven 2007 - 2010</th><th>Cijfer</th></tr>
<tr>
<td>
- De investeringen die in het kader van leefbaarheid in de openbare ruimte zijn gedaan, hebben onder andere tot de volgende resultaten geleid:
  - Verbetering plantsoenen en gebiedsinrichting De Toverdans Molenhoek (70 woningen)
  - Vervanging van trottoirs, plantsoenen, wegen en openbare verlichting Kasteelherenbuurt Nieuw Bergen (220 woningen)
  - Vervanging van parkeerplaatsen, plantsoenen en verlichting De Singel Molenhoek (56 woningen)
  - Renovatie en vervanging straten, wandelpaden, groenvoorzieningen en verlichting woonomgeving Grotestraat Well (90 woningen)
  - Vervangen en aanbrengen van erfafscheidingen en achterpaden bij renovatie/vernieuwing huurwoningen Destion (200 woningen)
- Resultaten op fysieke leefbaarheid:
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Resultaat</th></tr>
<tr><td>2007</td><td>Parkeerplaats
Bijdrage speeltuin
Woonomgeving nabij eigen woningen</td></tr>
<tr><td>2008</td><td>Parkeerplaats
Bijdrage sport- en speelstraat</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>Groenstructuur in wijk eigen woningen
Omgeving in vernieuwde wijk
Plantsoen en erfscheidingen bij seniorenwoningen
Woonomgeving rondom vernieuwde woningen</td></tr>
</table>
</td>
<td>
begroting 2009)
- Destion investeert waar nodig in de verbetering van de openbare woonomgeving in de wijken en nabij haar woningen.
(Bron: ondernemingsplan 2008-2011)
- Concrete plannen per jaar (zoals herleid uit de Activiteitenplannen en begrotingen 2008, 2009, 2010):
<table>
<tr><th>Jaar</th><th>Verbetering woonomgeving</th></tr>
<tr><td>2008</td><td>€500.000,- t.b.v. omgeving vernieuwde woningen
€100.000,- vast reservering diverse leefbaarheidsprojecten</td></tr>
<tr><td>2009</td><td>€ 500.000,- t.b.v. omgeving vernieuwde woningen
€175.000,- t.b.v. renovatie
€100.000,- vast gereserveerd</td></tr>
<tr><td>2010</td><td>€ 250.000,- t.b.v. omgeving vernieuwde woningen
€100.000,- vast gereserveerd</td></tr>
</table>
- Ook wanneer de verbetering van de infrastructuur in de woonwijk verantwoordelijkheid is van de lokale overheid, zal Destion participeren in fysieke wijkverbeteringsplannen. Leidend daarbij is dat het ten goede moet komen aan de huurders van Destion.
(Bron: ondernemingsplan)
- Voor veiligheid en leefbaarheid in buurten en wijken worden de achterpaden fysiek veilig gemaakt (al dan niet met deugdelijke bestrating, erfscheidingen en voldoende verlichting) en buurtbeheer zal hierop van toepassing worden (Bron: ondernemingsplan 2008-2011). Vanaf 2009 is vijf jaar lang een bedrag van €60.000,- per jaar gereserveerd. In 2010 is deze voor dat jaar verhoogd tot €87.997,-. (Bron: activiteitenplan en begroting 2010)
</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
2010 — Eerste deel woonomgeving rondom nieuwbouw Groenstructuur Molenhoek, Toverdans, waar Destion veel woningen heeft Aanleg vaste bestrating bij servicecomplex - In 2009 is gestart met onderzoek of door een andere plantsoenaanleg en inrichting de onderhoudskosten gereduceerd kunnen worden. (Bron: Activiteit en begroting 2009). Dit heeft geleid tot het clusteren van plantsoenonderhoudswerkzaamheden. Verder zijn voorzieningen zoals bodembedekkers en aardeafdekkingen aangebracht waardoor de onderhoudscyclus is verlengd. De aanpassingen hebben gezien de extra investeringen niet geleid tot een reductie van de kosten, maar wel naar een beter beheer en kwaliteit van de plantsoenen. - In de jaar- en volkshuisvestingsverslagen wordt benoemd dat Destion burenoverlast zoveel als mogelijk probeert te bestrijden. Bijvoorbeeld uit jaarverslag 2010: De teams Klantenbeheer reageren dan ook snel op voorkomende klachten. Eenvoudige overlastzaken behandelen we volgens vaste interne procedures. De woonconsulenten bemiddelen daarin en geven mogelijke adviezen met oplossingsrichtingen. Omvangrijkere overlastsituaties pakken we veelal in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties op. In 2010 hebben we samen met onder andere gemeenten, welzijnspartijen en politie overlegd over voorkomende situaties.	- Destion beperkt onderhoudskosten voor wijk- en groenvoorzieningen, door alle plantsoenen op korte termijn onderhoudsarm in te richten (Bron: ondernemingsplan) - De Klantenbeheerteams ontwikkelen een werkwijze waarmee actief sociaal buurt-/wijkbeheer invulling krijgt; huurders worden hiermee actief aangesproken op hun tekortkomingen. (Bron: ondernemingsplan)		- De teamleider klantbeheer neemt deel aan het Platformoverleg (in M&M en Gennep, het Bemoeizorgoverleg (in Bergen), om maatschappelijk problemen van individuele aard te bespreken. (Bron: Prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010; Prestatieafspraken gemeente Bergen-destion, 2008-2011; Prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
- In oktober 2009 is gestart met het proefproject Buurtbeheer, door het aanstellen van een buurtbeheerder om de onderhoudskwaliteit van de woonomgeving te verbeteren. Dit project is in 2010 doorgezet. - Destion heeft een sponsorbeleid vastgesteld, waaruit blijkt dat zij enkel investeert in fysieke leefbaarheidsprojecten, in de wijken en kernen waar Destion actief is.			- Destion zal via buurtbeheersplannen onderhoudsacties opzetten waardoor binnen afzienbare tijd de veiligheid op het punt van onder andere hang- en sluitwerk, achterpaden en achterpadverlichting wordt verbeterd. (Bron: prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010; Prestatieafspraken Gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; gemeente Gennep-Destion, 2008-2011) - Initiatieven van bewoners en andere belanghebbenden op het gebied van leefbaarheid kunnen, conform de procedure van Destion, mogelijk financieel of programmatisch ondersteund worden door Destion. Daarvoor stelt Destion in 2008 een sponsorbeleid vast, waaruit duidelijk blijkt wanneer en op welke wijze een bijdrage wordt geleverd. (Bron: Prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010; Prestatieafspraken Destion-Gennep, 2008-2011)	
<u>Vitale buurten en wijken</u> - Het onderwerp is door directeurbestuurder en RvC besproken bij de belanghouder bijeenkomst in 2008. Daarbij gaven de belanghebbenden aan dat het mogelijk moet zijn voor bepaalde wijken zorgvuldig om te gaan met het plaatsen van bewoners die de sociale structuur afbreken. Er is geen beleid voor opgesteld, maar wanneer een dergelijke situatie zich voordoet overlegt een team Klantenbeheer hierover met de directeurbestuurder. Het is nog niet voorgekomen dat een toewijzing op deze grond is gestrand. Destion hanteert daarmee op het moment een uniform toewijzingsbeleid.	**<u>Vitale buurten en wijken</u>** - Destion gaat toewijzingscriteria in haar woningtoewijzingsbeleid integreren, waarmee gestuurd kan worden op sociale samenhang van wijken. Hierbij wordt de huurdersraad betrokken. (Bron: ondernemingsplan) - Destion denkt actief mee over een winkelcentrum in Nieuw Bergen en zal indien nodig investeren. Randvoorwaarde is wel dat hiervoor goede afspraken met de gemeente Bergen worden gemaakt, die participatie interessant maken. (Bron: ondernemingsplan)		**<u>Vitale buurten en wijken</u>** - In de Ontwikkel- en realisatieovereenkomst Centrumplan Bergen (2010) is vastgelegd dat Destion bijdraagt aan de ontwikkeling en realisatie van aanpassingen van haar woningen in dit gebied. Er is hierin nauwe samenwerking met een projectontwikkelaar en de gemeente Bergen.	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
- Uit de jaar- en volkshuisvestingsverslagen blijkt dat Destion in overleg is geweest met gemeente Bergen, ten aanzien van het winkelcentrum. In 2010 heeft dit geleid tot Ontwikkelings- en realisatieovereenkomst, dat is ondertekend door Destion, de gemeente en een projectontwikkelaar.			- Samen met belanghebbenden pakt Destion vitaliteit van de kernen en buurten op en investeert hierin, waarbij Destion zich primair richt op de kernen en wijken waar zij woningbezit heeft. (Bron: prestatieafspraken Destion-Gemeente M&M 2010) - Destion onderzoekt of zij, in het kader van de vitaliteit en leefbaarheid in de kleine kernen, aan geformuleerde doelstellingen uit de plannen van de gemeente kan bijdragen of deze kan realiseren. (Bron: Prestatieafspraken Destion-gemeente M&M, 2010; prestatieafspraken gemeente Bergen-Destion, 2008-2011; Prestatieafspraken gemeente Gennep-Destion, 2008-2011)	

Destion

Altijd in de buurt!

Raeflex
Postbus 8068
3503 RB Utrecht

Datum: 31 januari 2012
Kenmerk: DIR/wp/
Onderwerp: Visitatie 2011

Beste meneer, mevrouw,

In de afgelopen maanden heeft Destion zich in haar korte bestaan (opgericht in 2007) voor de tweede keer laten visiteren. De Raeflex visitatiecommissie heeft haar werk keurig en zeer zorgvuldig uitgevoerd. We spreken dan ook onze waardering uit voor de wijze waarop ze in korte tijd de grote hoeveelheid documenten hebben doorgewerkt en dieptegesprekken met enkele belanghouders hebben gevoerd en naar dit visitatierapport hebben vertaald.

Met deze visitatie voldoen we aan de Aedescode, maar het lijkt er steeds meer op dat dit het doel van de visitatie aan het worden is.

Destion is door Raeflex gevisiteerd volgens de nieuwste versie 4.0 (!) die door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland is ontwikkeld. Vanaf haar oprichting in 2009 wijzigen de methodieken wel erg snel. Het lijkt erop dat de SVWN vooral doende is haar bestaansrecht aan te tonen en de organisatie daarop in het richten. In onze ogen was dit nooit de bedoeling van een verplichte visitatie voor woningcorporaties.

De woningcorporatiesector worstelt al jaren met het wantrouwen vanuit de maatschappij. De verenigingscommissie Overheid – Corporatie - Burger, ook bekend als de commissie-Sas, adviseerde in het in 2005 uitgebrachte rapport "Corporaties lokaal verbinden" oplossingsrichtingen op de vraag welke maatregelen binnen de branche nodig waren om bij overheid en burgers hernieuwd vertrouwen te winnen. Eén daarvan was volgens de commissie de visitatie!

De visitatie is volgens de commissie-Sas bedoeld als een instrument voor horizontale verantwoording van de woningcorporatie naar haar belanghouders over haar maatschappelijke prestaties. En niet onbelangrijk; volgens de commissie zou de visitatie handvatten aan de corporatie ter lering en verbetering moeten bieden.

Wat ons echter bij deze visitatie is opgevallen, is het hoge deskresearch gehalte. Veel werk wat al door het ministerie, het CFV, het WSW en de accountant wordt gedaan, wordt nog eens overgedaan. Het interviewen van de belanghouders krijgt in verhouding veel te weinig aandacht. De korte tijd, die voor het interviewen van belanghouders is gereserveerd, is veel te kort om een zorgvuldig en goed beeld te kunnen vormen van de maatschappelijke prestaties die de corporatie heeft geleverd.

Postadres
Postbus 199
6590 AD Gennep

Kantoorvestiging Gennep
Houtstraat 5
6591 CA Gennep
Bezoek uitsluitend op afspraak

Woonwinkel Mook
Rijksweg 65
6585 AA Mook

Woonwinkel Nieuw Bergen
Siebengewaldseweg 24
5854 PC Nieuw Bergen

T 088 199 00 00
F 088 199 00 99
E post@destion.nl
I www.destion.nl

Rabobank
10.18.00.436

ING Bank
68.14.44.886

KvK Venlo
12012267

BTW nummer
0029.09.364.B.01

Destion

Daarbij is het ook belangrijk dat de commissie aan een soort van waarheidsvinding doet. Dat gebeurt nu niet, of onvoldoende met als gevolg dat de uitspraken van belanghouders bijna één op één worden overgenomen en soms een verkeerd beeld geven van werkelijke situatie.
Ook wordt onvoldoende duidelijk wat de verschillende doelgroepen van ons verwachten, waardoor het leer- en verbeteraffect niet tot uiting komt.

Het bepalen van de maatschappelijke prestaties komt in deze visitatiewijze onvoldoende uit de verf. Gekeken wordt of de corporaties zijn ambities die in het ondernemingsplan zijn benoemd, heeft waargemaakt. Er wordt niet gekeken hoe de prestaties van de corporatie in vergelijk met de sector zijn. Daarmee is het ook voor de lokale en regionale belanghouders onvoldoende duidelijk hoe 'hun' corporatie t.o.v. andere corporaties presteert, terwijl dit juist de bedoeling van de visitatie was. Daarmee blijft ook hier het eventuele leer- en verbeterproces uit.

Destion scoort volgens de commissie met een 7,5 niet slecht. Toch zijn we niet tevreden met dit cijfer! Volgens ons hebben we op het gebied van maatschappelijke prestaties ruim boven het sectorgemiddelde gepresteerd. Maar dit hadden we ons in ons ondernemingsplan ook voorgenomen, we wilden immers op alle fronten "grensverleggend" zijn!. En het is juist die ambities waarop we worden beoordeeld. Met de wijziging van versie 3.0 naar 4.0 is het volgens de commissie ook moeilijker geworden om een hogere waardering te krijgen. De spelregels worden dus tijdens de wedstrijd gewijzigd en vervolgens kunnen we worden vergeleken met organisaties welke met een lichtere versie zijn gevisiteerd en een hoger cijfer hebben ontvangen.

Al met al hebben we met deze visitatie niet het positieve effect bereikt dat ons voor ogen stond. Daarmee is de visitatie verworden tot een instrument dat zeker niet motiveert, maar eerder demotiveert. Het risico dat de toekomstige ambitie van de woningcorporaties op een gereserveerd niveau wordt geformuleerd is zeker aanwezig. Dit kan nooit de bedoeling van de verenigingscommissie Overheid – Corporatie - Burger zijn geweest.

Daar waar de uitkomsten van de visitatie in 2007 een belangrijke input vormden voor het eerste ondernemingsplan van een ambitieuze organisatie, zal het tweede rapport een keurig plekje krijgen naast de andere rapportages van het Ministerie, WSW, CFV en onze accountant.

Tijd dus voor een echte maatschappelijke visitatie 5.0!?

Met vriendelijke groet,

Wilbert Pothoff
Directeurbestuurder

Marcel Janssen
Voorzitter RvC Destion

Destion is ontstaan uit een fusie tussen de woningcorporaties Wonen Maasduinen en De Wuerbuul