



Visitatierapport

Woningstichting Domus

2014 – 2017





Visitatierapport
Woningstichting Domus
2014 – 2017



Bennekom, 14 juni 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. A.H. Grashof | voorzitter
De heer P.J.L.G. Kerkvliet | algemeen commissielid
De heer J. Blijham MSc. | secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghebbenden en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

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

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

Directie Raeflex

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie Woningstichting Domus	9
B Scorekaart Woningstichting Domus	13
C Scorekaart in beeld Woningstichting Domus	15
D Samenvatting Woningstichting Domus	17
E Reactie Woningstichting Domus	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Woningstichting Domus	23
1.1 Schets Woningstichting Domus	23
1.2 Werkgebied Woningstichting Domus	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	28
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	29
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	32
2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	33
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Domus	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	37
3.4 Conclusies en motivatie	37
4 Presteren naar Vermogen	43
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	43
4.2 Conclusies en motivatie	43
5 Governance	47
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	47
5.2 Conclusies en motivatie	48
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	53
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 2 Curricula vitae	57
Bijlage 3 Bronnenlijst	63
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	65
Bijlage 5 Prestatietabel	67
Bijlage 6 Meetschaal	73
Bijlage 7 Position paper	75

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Woningstichting Domus

Terugblik op visitatie 2010-2013

Bij de vorige visitatie over de periode 2010-2013 scoorde Woningstichting Domus (hierna Domus) op de verschillende prestatievelden rapportcijfers tussen de 6,4 en 7,4. De toenmalige visitatiecommissie zag een corporatie die op alle onderdelen van de methodiek voldoende tot goed presteerde.

De toenmalige commissie constateerde dat Domus lastige jaren had gekend. Na een financieel lastige periode was orde op zaken gesteld en was het omgaan en de inzet met de beperkte financiële middelen flink verbeterd.

De communicatie met de stakeholders en de huurders was sterk verbeterd. De commissie vond het van belang de energie daarop echt levend te houden.

Verder gaf de commissie als aandachtspunt mee dat Domus veranderde naar een meer beherende organisatie, waar een andere ondernemersstijl bij past dan tot nu toe werd gehanteerd.

De huidige commissie constateert dat de financiële situatie ook de afgelopen visitatieperiode gezond is gebleven en dat er veel aandacht is geweest voor de verbetering van de financiële functie en de ontwikkeling van financiële instrumenten, zoals strategische plannen die aansluiten bij de meerjarenbegroting en adequate tussentijdse rapportages en een gedegen risicobeheersingstool.

Er is blijvend veel aandacht besteed aan de communicatie met de stakeholders en de huurders, al is de matige vertegenwoordiging van de huurders in de huurdersorganisatie een voortdurend aandachtspunt.

Naast adequate zorg voor het beheer van de bestaande voorraad heeft Domus de afgelopen jaren op beperkte schaal geïnvesteerd in nieuwbouw en een ambitieus plan aan de Bredeweg in voorbereiding genomen.

Resultaten visitatie 2014-2017

Algehele conclusie van de commissie: Domus presteert goed

De commissie ziet een corporatie die belangrijk is voor de stad Roermond en haar inwoners/doelgroep. Een corporatie die werkt vanuit gedrevenheid en visie en deze ook waarmaakt. Dat blijkt uit de beoordelingen die variëren van een 7,3 tot een 7,9. De gemiddelde score 7.9 is op het prestatieveld 'Presteren volgens Belanghebbenden': een score waar Domus trots op kan zijn.

Domus is een kleine corporatie die zich vooral richt op senioren en mensen met een beperking. 26 procent van de woningen is zorggeschikt en 25 procent van het vastgoed wordt geëxploiteerd samen met een zorgpartner.

In de position paper beschrijft Domus zichzelf als een flexibele organisatie die staat voor uitstekende dienstverlening. Gelet op de schaalgrootte wordt samenwerking gezocht met partners op het terrein van wonen, zorg en welzijn. De visitatiecommissie herkent Domus in deze omschrijving.

Domus: zichtbaar in Roermond

Belanghebbenden zien Domus als een belangrijke partner die voorziet in de woonbehoeften van mensen die gezien hun inkomen en sociale en maatschappelijke omstandigheden zijn aangewezen op het sociale huursegment.

In het bijzonder zorgt Domus voor een adequaat aanbod voor senioren en mensen met een beperking. De intensieve samenwerking met zorgpartners is bijzonder en voldoet aan de toenemende behoefte aan dergelijke woonoplossingen in Roermond.

Domus gegroeid naar een stevige organisatie en NeXus samenwerking

De commissie vindt dat Domus is gegroeid naar een stevige organisatie. Het bestuur en medewerkers hebben de zaken op orde. De kwetsbaarheid van een kleine corporatie blijkt uit het vertrek van de manager Wonen & Vastgoedstrategie (per april 2019), waardoor in één keer veel ervaring en kennis de organisatie verlaat.

Domus werkt samen met twee andere kleinere corporaties (St. Joseph uit Stramproy en Woningvereniging Nederweert) in de omgeving: NeXus samenwerking. Deze samenwerking wordt aangegrepen om initiatieven waarbij een grotere schaal voordelen biedt, gezamenlijk aan te pakken. Voorbeelden hiervan zijn de optimalisering van werkprocessen, het gezamenlijk opstellen en uitvoeren van een intern controleplan, het opstellen van een gezamenlijk duurzaamheidsplan, een ICT plan en het gezamenlijk aanbesteden van bijvoorbeeld opdrachten voor een accountant en de visitatie.

Domus pakt haar kansen

In het ondernemingsplan noemt Domus onder meer een passende woning, zorg voor verbindingen en focus op kwaliteit.

Domus laat zien dat ze hier werk van maakt. Dat blijkt onder meer uit het project aan de Julianastraat. In samenwerking met de zorgpartijen en de gemeente zijn vier klaslokalen getransformeerd naar zorggeschikte appartementen; goed voor de doelgroep, de samenwerking met de zorgorganisaties en het aanzicht van de stad Roermond.

De ombouw van de commerciële plint aan de Pelsersstraat naar 4 all-electric woningen is een zelfde voorbeeld, waarbij bovendien de energieambitie van Domus prima tot uitdrukking komt.

Domus investeert in samenwerking met gemeente en zorgpartners

Met de gemeente worden jaarlijks prestatieafspraken gemaakt en vastgelegd in concrete afspraken. De gemeente is tevreden met de benaderbaarheid, het meedenken en oplossen van zaken die de gemeente belangrijk vindt.

Ook de zorgpartijen PSW en Proteion geven aan dat Domus een partner is waar prima mee is samen te werken. Samen met Domus worden mooie resultaten geboekt voor de specifieke doelgroep waarvoor zij verantwoordelijkheid dragen.

Een prachtig voorbeeld van de daadkrachtige samenwerking met Proteion is het nieuwbouwplan Bredeweg. Niet alleen voldoet het plan aan de eisen van technische duurzaamheid en toekomstgerichte energetische voorwaarden, maar het moet ook bijdragen aan sociale duurzaamheid voor toekomstige bewoners volgens het concept "empathisch" bouwen. Dit initiatief heeft Domus een tweede plaats opgeleverd bij de i-Opener, de KWH innovatieprijs 2017. De visitatiecommissie vindt dit een zeer bijzondere prestatie!

Domus en haar huurders

Uit de KWH meting blijkt dat de huurders ongeveer een 7,5 geven voor de dienstverlening van Domus. Opvallend is dat de huurders aangeven dat Domus prima bereikbaar is waarbij de deuren letterlijk en figuurlijk "open staan".

Eén keer per jaar organiseert de corporatie de Domus-dag: een dag waarbij alle huurders worden uitgenodigd om met de corporatie in gesprek te gaan. Volgens de commissie een leuke manier om het gesprek met de huurder te voeren, juist omdat je op zo'n dag ook huurders spreekt zonder een directe aanleiding.

Domus presteert naar vermogen

Domus is een financieel gezonde corporatie met positieve rapportages van het WSW over de rapportageperiode. De financiële sturing, gekoppeld aan de strategische-en verantwoordingscyclus is helder en geeft mogelijkheden tot tijdige (bij)sturing.

De investeringsbeslissingen worden genomen op basis van een helder transparant kader. Er wordt goed gestuurd op de financiële parameters, deze blijven binnen de gestelde normen. De risicosturing is in de rapportageperiode actief opgepakt.

De Governance bij Domus is op orde

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC op sterkte is qua deskundigheid, diversiteit en taakopvatting. Er is voldoende zelfreflectie en de zelfevaluaties worden actief uitgevoerd. Er wordt actief gestuurd met een goede PDCA cyclus, waarbij de rolverdeling tussen bestuur en RvC goed wordt bewaakt.

De governancecode wordt volgens de regels nageleefd.

Sterke punten

- + De huisvesting van bijzondere doelgroepen is de core business van Domus.
- + De belanghebbenden waarderen de communicatie en relatie met Domus.
De corporatie is laagdrempelig en hierdoor heel toegankelijk.
- + Domus werkt samen met haar belanghebbenden. Door in een vroeg stadium met elkaar aan tafel te zitten worden mooie gezamenlijke resultaten behaald.
- + Er is een goede wisselwerking tussen visie, vertaling doelen, monitoring en bijsturing.
- + De risicoanalyses zijn van een hoog niveau. Zeker voor een relatief kleine corporatie.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie vindt Domus een goed presterende corporatie. Voor de toekomst geeft de commissie de volgende verbeter suggesties mee:

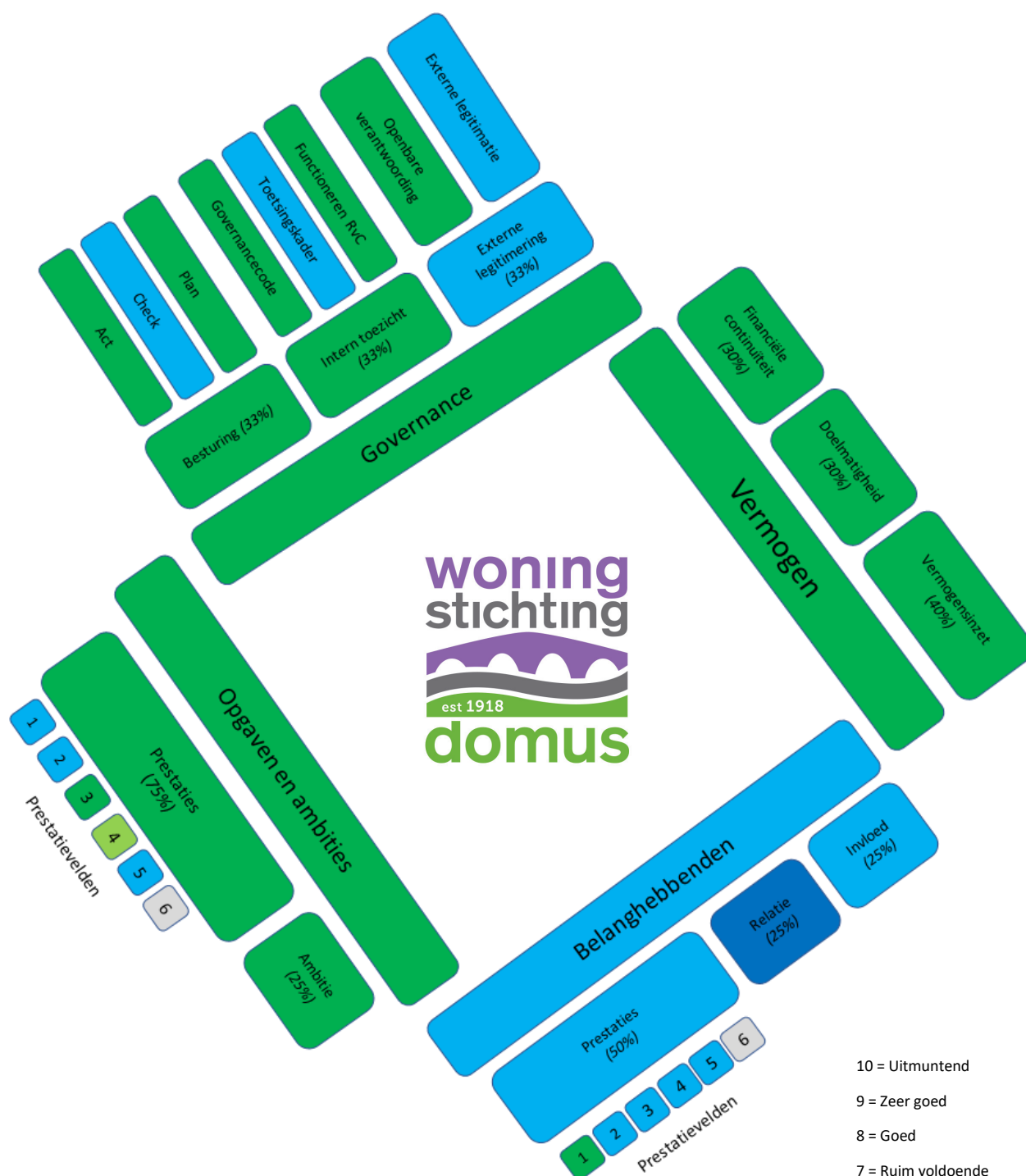
- De zorgpartners en de gemeente geven aan dat zij ervaren dat Domus maar beperkte (financiële) mogelijkheden heeft om nieuwe initiatieven ter hand te nemen.
Breng helder in kaart wat de (beperkte) mogelijkheden zijn en de keuzes die worden gemaakt. Het maken van financiële meerjarenplannen en het hanteren van diverse mogelijke scenario's (knoppenanalyse) kunnen hierbij behulpzaam zijn. Het actief betrekken van en communiceren van de resultaten met de huurders, stakeholders en gemeenten kunnen hierbij het draagvlak en begrip voor gemaakte keuzes vergroten.
- Maak samen met de huurdersbelangenorganisatie en de leden van de bewonerscommissies nog meer werk van het verbeteren van de dienstverlening en de actieve huurdersparticipatie. Best practices bij andere corporaties kunnen hierbij behulpzaam zijn.

- Maak een gedegen analyse van de bedrijfskosten en benut schaalvoordelen door samenwerking. Interessant kan zijn om bij andere corporaties van dezelfde omvang met lagere bedrijfskosten de verschillen te analyseren.

B Scorekaart Woningstichting Domus

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

C Scorekaart in beeld Woningstichting Domus



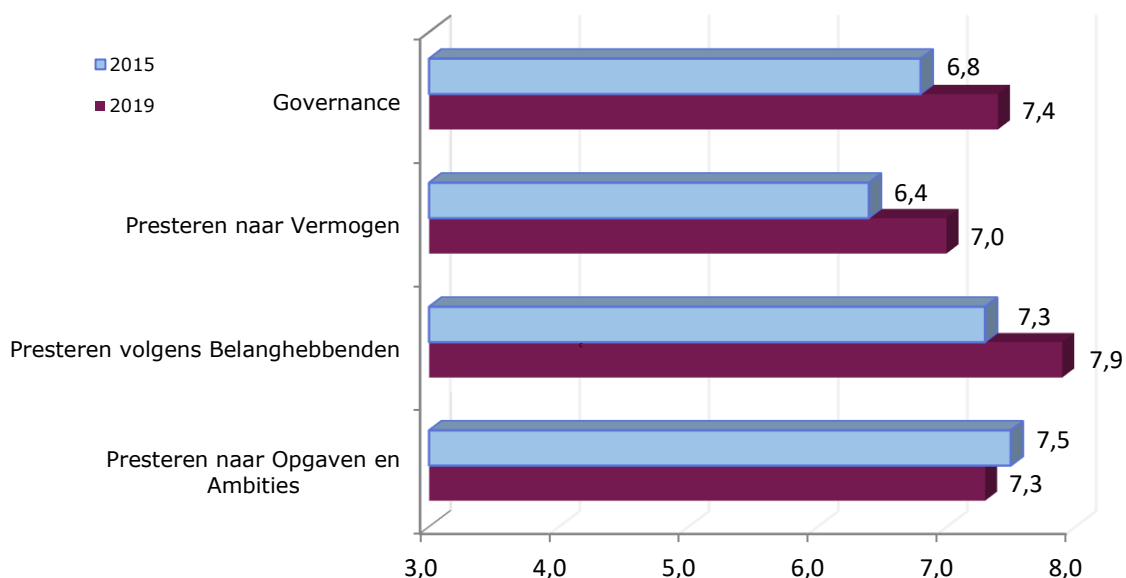
Prestatievelden:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld Woningstichting Domus



Samenvatting in beeld Woningstichting Domus

Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Huisvesting van bijzondere doelgroepen is voor Domus de core business.
2. Domus voert een gematigd huurbeleid, dit maakt dat de woningen betaalbaar zijn.
3. Domus zet zich flink in op het voorkomen van huurachterstanden.
4. Domus heeft ruim voldaan aan de taakstelling huisvesting statushouders.
5. Domus heeft de afgelopen periode weinig nieuwbouw gerealiseerd. Dit komt (a) door de financiële positie en (b) omdat de organisatie plannen ontwikkelt voor grootschalige nieuwbouw in 2018/2019.
6. Domus heeft veel aandacht voor de kwaliteit van wijken en buurten.

Prestaties volgens belanghebbenden

1. De maatschappelijke prestaties van Domus zijn door de verschillende belanghebbenden beoordeeld tussen 7.2 en 8.3.
2. De relatie met de corporatie wordt erg goed gewaardeerd. Domus is altijd bereikbaar voor vragen en zeer toegankelijk.
3. Domus staat altijd open voor samenwerking. De belanghebbenden zijn dan ook tevreden over de mate van invloed op beleid.
4. Verbeterpunten zijn: 'Durf jezelf op de kaart te zetten, want: Wat Domus doet, doet Domus heel goed.' en 'De gemeente zoekt graag nog meer aan de voorkant de samenwerking met Domus.'



Prestaties naar Vermogen

1. Domus vaart scherp aan de wind en zit hiermee dicht tegen de financiële normen aan. Er blijft geen vermogen op de plank liggen.
2. Tijdens de visitatieperiode heeft Domus actief gestuurd op financiën om zo een meer financieel stabiele en gezonde corporatie te worden.
3. De corporatie is terughoudend geweest met risicovolle investeringen. Hierbij wordt actief gestuurd op hoge rendementseisen.
4. De PDCA cyclus is op orde.
5. Domus werkt met scenario's waardoor inzicht ontstaat welke resultaten kunnen worden bereikt met de beschikbare middelen.

Governance

1. Er is een goede wisselwerking tussen visie, vertaling doelen, monitoring en bijsturing.
2. De raad van commissarissen functioneert goed.
3. De risicoanalyses van Domus zijn van een hoog niveau. Zeker voor een relatief kleine corporatie.
4. De Governancecode wordt door Domus voldoende opgevolgd.
5. De externe legitimatie van Domus is goed. Voorbeeld: Elk jaar organiseert Domus de Domus-dag. Op deze dag worden alle huurders uitgenodigd om met de werknemers, het bestuur en de RvC in gesprek te gaan.
6. De jaarverslagen zijn compleet, transparant, openhartig en duidelijk.

E Reactie Woningstichting Domus



Bestuurlijke reactie Woningstichting Domus

Proces

Woningstichting Domus heeft samen met Woningvereniging Nederweert en Woningstichting St. Joseph in een gezamenlijke aanbesteding gekozen voor de aanpak van Reaflex. Voor beide partijen een nieuwe manier van werken. Een strakke planning met vier partijen was even zoeken maar het proces is na die opstartfase uitstekend verlopen. Zowel stakeholders als de organisatie zijn erg tevreden over het verloop van het visitatietraject.

Inhoud

Woningstichting Domus is trots op het resultaat dat het rapport laat zien. Een mooie bevestiging van de bestendige en solide koers die Woningstichting Domus vaart. Vanuit een uitstekend contact met stakeholders verantwoorde risico's nemen in de ontwikkeling en exploitatie van vastgoed. Bovenal sturen op de meerwaarde die Woningstichting Domus biedt in huisvesting van mensen met een zorgvraag en ouderen.

Het is mooi dat deze koers door stakeholders onderkend en gewaardeerd wordt. Dat daarbij ook verschillen zijn in de mate waarin partners in de zorg vragen om investeringen versus de verantwoorde financiële ruimte die Woningstichting Domus heeft, is een gezond spanningsveld dat goed bespreekbaar is tussen partijen.

Dat de methodiek van visitatie een enigszins afwijkende beoordeling laat zien ten opzichte van de beoordeling door stakeholders, interpreteren wij als een referentiekader dat de visitatiecommissie vaststelt op basis van de gedocumenteerde prestaties. De stakeholders waarderen de beleefde en ervaren prestaties.

In de gesprekken met de visitatiecommissie en vanuit de terugkoppeling die wij hebben ontvangen van onze stakeholders, is veel waardering voor de inhoudelijke deskundigheid van de commissie, de wijze waarop gesprekken zijn gevoerd en de benaderbaarheid van de commissie.

Mede namens de Raad van Commissarissen,

Harrie Oosterlee

Directeur-Bestuurder

Woningstichting Domus

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woningstichting Domus

Reden voor visitatie

In december 2018 Domus opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is onderdeel van een gezamenlijke aanbesteding samen met de visitaties voor de overige 2 NeXus-corporaties Woningvereniging Nederweert en Woningstichting St. Joseph uit Stramproy. De drie corporaties werken samen om zo kennis te delen en schaalvoordelen te bewerkstelligen.

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen december 2018 en juni 2019. De face-to-face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op dinsdag 19 maart 2019 en woensdag 20 maart 2019 met de voltallige visitatiecommissie.

Het visitatieproces

Op basis van alle door Domus verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghebbenden voerde de commissie op dinsdag 19 maart en woensdag 20 maart. Tijdens de visitatie heeft de commissie de focus gelegd op de gemeente Roermond. Omdat het aantal woningen in de gemeenten Weert, Leudal, Roerdalen en Maasgouw gering is, is ervoor gekozen deze gemeenten niet uit te nodigen voor een visitatiegesprek.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Domus, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2014-2017.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A.H. Grashof (voorzitter), de heer P.J.L.G. Kerkvliet (algemeen commissielid) en de heer J. Blijham Msc. (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woningstichting Domus

Domus beheert in 2017 961 woningen en 284 parkeerplaatsen (beheer/eigendom) en is voornamelijk actief in de gemeente Roermond (84 procent).

In de volgende gemeenten heeft Domus ook nog bezit: Roerdalen (2 procent), Leudal (6 procent), Weert (6 procent) en Maasgouw (2 procent). Domus is als corporatie specialist in het huisvesten van de bijzondere doelgroep: zorggeschikte woningen, intramurale huisvesting en bijvoorbeeld project Kwetsbare Burgers. Hier ligt de focus van de organisatie. Dit zie je ook terug in het bezit: (jaar: 2017)

- Eengezinswoningen: 245
- Appartementen: 463
- Onzelfstandige woningen (zorgvastgoed): 253

Van de eengezinswoningen en appartementen zijn 185 eenheden zorggeschikt.

Domus is één van de corporaties die actief is in de gemeente Roermond. Overige woningcorporaties in de gemeente zijn: WonenZuid, Wonen Limburg en Woongoed 2-duizend. Van deze corporaties is Domus duidelijk de kleinste en heeft als specialist in zorgvastgoed een status aparte.

Bij Domus werken in 2017 11 medewerkers: totaal aantal fte 9.39. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdige directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden namens de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

Tijdens de visitatieperiode heeft er in 2016 een bestuurswisseling plaatsgevonden.

1.2 Werkgebied Woningstichting Domus

Domus heeft verreweg het meeste van het bezit in de gemeente Roermond: 809 woningen (84 procent).

Het bezit in andere gemeenten is beperkt:

Gemeente Weert: 56 woningen

Gemeente Leudal: 55 woningen

Gemeente Roerdalen: 24 woningen

Gemeente Maasgouw: 17 woningen

Roermond is een gemeente in het gebied Midden-Limburg met een totaal oppervlakte van 7.105 hectare.

De woningmarkt in gemeente Roermond bestaat uit:

- 27.276 woningen
- 68 procent eengezinswoningen; 32 meergezinswoningen
- 32 procent sociale huurwoningen; 53 procent koopwoningen; 14 procent particuliere huurwoningen
- 85 procent woningen met bouwjaar voor 2000
- Gemiddelde WOZ-waarde van 178.000 euro

In 2017 wonen er 57.390 inwoners in de gemeente Roermond. Er wonen bijna 28.000 huishoudens in Roermond. De woningmarkt is te kenmerken als stedelijk gebied.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven in het werkgebied van Domus zijn vastgelegd in de prestatieafspraken voor de jaren 2014-2017 en de regionale structuurvisie Wonen, Zorg en Woonomgeving Midden-Limburg.

Domus is voor alle gemeenten waar zij bezit heeft partij in de prestatieafspraken. Voor de vier gemeenten waar Domus nauwelijks bezit heeft, worden de prestatieafspraken door Domus enkel voor gezien getekend. Deze afspraken worden hieronder niet toegelicht.

Huisvesting voor de primaire doelgroep

In de regionale woonvisie is de huishoudensontwikkeling per gemeente zichtbaar. Zie de tabel hieronder. Deze tabel is voor de verschillende gemeenten het uitgangspunt voor de ontwikkeling van woningen. In de tabel is de groei van huishoudens in de verschillende gemeenten in de periode 2014 t/m 2023 en in de periode 2014 t/m 2017 zichtbaar.

In de laatste kolom staat of de maximale uitbreiding van woningen gelijk is aan deze huishoudensgroei of dat er nog meer woningen gerealiseerd mogen worden. In gemeente Nederweert en Roermond is een grotere toevoeging van woningen mogelijk.

Gemeente	# huishoudens	Groei absoluut (4,2%) 2014 t/m 2023	Groei in periode 2014 t/m 2017	Opmerking
	1/1/2014			
Echt-Susteren	14.180	590	240	= maximale toevoeging
Leudal	15.280	640	260	= maximale toevoeging
Maasgouw	10.280	430	170	= maximale toevoeging
Nederweert	6.980	290	115	maximale toevoeging =520 woningen
Roerdalen	9.160	380	150	= maximale toevoeging
Roermond	26.890	1.130	450	maximale toevoeging = 3.610 woningen
Weert	21.510	900	360	= maximale toevoeging
Totaal	104.280	4.360	1.745	

bron: Structuurvisie Wonen, Zorg en Woonomgeving

Tabel: Huishoudensontwikkeling

Naast bovenstaande hebben vier speerpunten uit de structuurvisie betrekking op de huisvesting van de primaire doelgroep. Dit zijn:

- Reduceren van plancapaciteit, marktbehoefte goed inschatten.
- Kansen creëren voor nieuwkomers: ambitie is om via reguliere huisvesting deze groep langer of zelfs definitief aan de regio te binden.

- Transformaties afstemmen met ingrepen in publiek domein: zowel ruimtelijk als in de sfeer van maatschappelijke voorzieningen relaties leggen met binnenstedelijke of binnendorpse vraagstukken.
- Bewust maken van de oudere burger: de burger bewust maken van een nieuwe realiteit als zij ouder worden: Is de woning dan nog steeds een goede plek om te wonen en zijn bijvoorbeeld voorzieningen dichtbij?

In de prestatieafspraken met de gemeente Roermond zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Iedere corporatie heeft een overzicht van de samenstelling.
- 90 procent van de vrijkomende huurwoningen vallen binnen de subsidiabele huurprijs van maximaal de liberalisatiegrens.
- Gezamenlijk wordt vastgesteld wat de minimale voorraad sociale huurwoningen is in relatie tot de structuurvisie Wonen, Zorg en Woonomgeving.
- Huurverhogingen binnen de wettelijke kaders.
- Er zijn voldoende woningen voor jongeren in het goedkope huursegment.
- Jaarlijks realiseren van de taakstelling statushouders.
- Gemeente en corporaties treden in 2017 in overleg over de mogelijkheden voor het realiseren van tijdelijke huisvesting om de krapte op de sociale huurmarkt tijdelijk op te kunnen vangen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De volgende speerpunten uit de regionale structuurvisie hebben betrekking op huisvesting van bijzondere doelgroepen:

- Transformatieopgave in zorgvastgoed aanwezig, uitwerking nog ongewis: hoe pakken we de gevolgen van de scheiding van zorg en wonen in de regio goed op moet nog verder uitgewerkt worden.
- Zorg voor de kwetsbaren: hierbij is het van belang om nieuwe coalities te smeden.
- Transformatieopgave in de huursector vraagt om regionale afstemming: beter huisvesten van ouderen, zorgvragers en mensen behorende tot de doelgroep.

In de prestatieafspraken met gemeente Roermond wordt afgesproken dat er voldoende woningen voor ouderen en andere doelgroepen beschikbaar zijn. Ook worden nieuwe initiatieven wonen-zorg gestimuleerd.

Bij nieuwbouw of aanpassingen aan woningen is tijdig overleg met de gemeente gewenst ter voorkoming van het achteraf moeten doorvoeren van Wmo aanpassingen.

Ook staat in de prestatieafspraken dat Domus zich blijft inzetten op het gebied van wonen met zorg, door intensieve samenwerking met zorgpartners. Het woningbezit wordt aangepast voor een eventuele zorgvraag: 10 procent van de appartementen wordt voor 2017 zorggeschikt gemaakt. Dit wordt gedaan door bij groot onderhoud te bekijken of een woning op een kostenbewuste manier geschikt gemaakt kan worden voor een zorgvraag. Domus is deelnemer binnen het Zorgcasusoverleg 23+. Doel van dit overleg is om maatschappelijke uitval van personen en gezinnen te voorkomen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

In het Provinciaal Omgevingsplan Limburg (POL) 2014 zijn de ambities van het nationale energieakkoord opgenomen:

Energiebesparing: 1,5 procent per jaar

Energieopwekking: 4 procent uit hernieuwbare bronnen in 2020

In de prestatieafspraken van de gemeente Roermond staat dat alle corporaties voor vrijkomende woningen, ongeacht of deze weer verhuurd worden of verkocht een energielabel moet maken. Ook moeten de corporaties een brede bedrijfsvisie op energie en duurzaamheid ontwikkelen.

Specifiek voor Domus is opgeschreven dat de woningen van Domus worden voorzien van een nieuw energielabel waarbij 65 procent van het woningbezit een groen energielabel heeft. Indien onderhoud noodzakelijk is en het een positief rendement oplevert, wordt er geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen.

(Des)investeringen in vastgoed

In de regionale structuurvisie staat voor de sociale huursector het volgende over verkoop, sloop, nieuwbouw, renovatie:

- Verkoop: Toestaan in dorpen/wijken met marktaandeel hoger dan gemeentelijk gemiddelde of vanaf marktaandeel 23 procent, dan wel conform prestatieafpraak.
- Terughoudend in verkopen: In dorpen met marktaandeel lager dan gemeentelijk gemiddelde, zo is en blijft in elk dorp sociale huur aanwezig, dan wel conform prestatieafpraak.
- Sloop en nieuwbouw: In dorpen en wijken met marktaandeel sociale huur vanaf 23 procent en hoger.
- Sloop en herbestemmen: In beginsel overal mogelijk.
- Verdunning: In beginsel overal mogelijk.
- Upgrading: In beginsel overal mogelijk.
- Renovatie en verduurzaming: Hele regio is zoekgebied.
- Uitbreiding: In beginsel overal mogelijk, accent op nieuwbouw voor senioren en starters, accent op voorzieningen dorpen en steden, dan wel conform de prestatieafspraken.

In de prestatieafspraken met de gemeente Roermond staat dat partijen streven naar een evenwichtige verhouding tussen vraag en aanbod in het sociale huursegment, zowel kwantitatief als kwalitatief. De corporaties dragen hieraan bij door transformatie van de woningvoorraad (sloop, nieuwbouw, verkoop, herbestemming, renovatie en onderhoud). De gemeente heeft hierin een kader stellende en faciliterende rol.

In de prestatieafspraken van 2017 staat dat Domus in 2018 start met de grootschalige renovatie van het complex Bredeweg. Het betreft de renovatie van 39 aanleun appartementen (vervangende nieuwbouw is een mogelijkheid).

Kwaliteit van wijken en buurten

In de regionale structuurvisie staat beschreven dat inwoners steeds meer zelfverantwoordelijkheid over prettig wonen en leven krijgen, waarbij in toenemende mate het zelf oplossend en zelf organiserend vermogen wordt aangesproken.

Ook staat dat er in een regio een goed evenwicht tussen sociaal en fysiek domein moet zijn: 'stenen' is niet het doel, maar slecht een belangrijk middel.

Hiervoor genoemde is in de prestatieafspraken met gemeente Roermond vertaald tot de volgende afspraken:

- Corporaties doen mee aan leefbaarheidsprojecten.
- Corporaties betrekken de huurdersorganisaties bij evaluatie en herijking van prestatieafspraken.
- Woningstichting Domus heeft jaarlijks 30.000 euro beschikbaar voor leefbaarheid, sponsoring en budget voor bewonerscommissies.

Om gezamenlijk illegale hennepcultuur tegen te gaan, is het Hennepconvenant Limburg opgesteld. Ook Domus heeft dit convenant getekend. Domus is verder actief binnen het convenant 'Passende huisvesting en kwetsbare burgers', het convenant 'Voorkoming huisuitzetting' en het convenant 'Overbewoning en onrechtmatige bewoning'.

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

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7.4	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8.0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8.0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7.0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	6.0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8.0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.0. Op basis van de inzet van Domus op huurachterstanden, de huisvesting van statushouders en het bezit stelt de commissie dat Domus de opgave op dit onderdeel overtroffen heeft.

In de tweede helft van de visitatieperiode voert Domus een gematigd huurbeleid. In verband met de betaalbaarheid zijn in 2016 en 2017 geen inkomensafhankelijke huurverhogingen doorgevoerd. In 2016 heeft Domus in het sociaal bezit huurverlagingen doorgevoerd voor alle huishoudens die recht hebben op huurtoeslag en een huurprijs boven de aftoppingsgrens hadden. Reden: Om zo de doelgroep passend te kunnen huisvesten.

Het aantal huurders met een huurachterstand is bij Domus erg laag, zeker als je dit vergelijkt met andere stadscorporaties. In 2016 en 2017 waren er geen ontruiming. Domus voert hier actief beleid op. Door regelmatig gesprekken te voeren wordt getracht problematische schulden te voorkomen. Ook neemt Domus deel aan het convenant voorkoming huisuitzettingen.

De taakstellingen voor het huisvesten van statushouders zijn elk jaar door Domus zeer adequaat uitgevoerd. De gemeente onderschrijft dat Domus zich bij het huisvesten van statushouders positief onderscheidt.

Domus verhuurt voornamelijk woningen aan huurders met een zorgbehoefte: een specifieke doelgroep waar de corporatie duidelijk op aansluit. Dit maakt dat woningen in het segment voor de primaire doelgroep voor een groot deel al zorggeschikt en/of levensloopbestendig zijn gemaakt. Vanaf 2015 bestaat 40 procent van het totaal aantal zelfstandige woningen uit nultredenwoningen. Vanaf 2016 is bijna 20 procent van het totaal aantal zelfstandige woningen zorggeschikt.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.0.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen is voor Domus de core business. Dit blijkt ook wel uit de volgende cijfers: (voor 2016)

253 woningen van totaal aantal woningen (966) is intramuraal zorgvastgoed.

182 woningen van de zelfstandige woningen zijn zorggeschikt.

Jaarlijks breidt Domus het aantal zorggeschikte woningen met vijf appartementen uit.

Dit betekent dat Domus actief bestaande appartementen aanpast zodat deze zorggeschikt worden.

40 procent van het totaal aantal zelfstandige woningen (387) zijn nultredenwoningen.

Met maar liefst 26 procent van het woningbezit bestaande uit zorgvastgoed is Domus een specialist op het gebied van wonen met zorg.

Domus verhuurt haar intramuraal zorgvastgoed aan verschillende zorgorganisaties: Proteion, St. PSW ML en GGZ.

Domus werkt intensief samen met de hierboven genoemde zorgorganisaties.

Met zorgpartijen wordt intensief samengewerkt wat leidt tot het ontwikkelen van projecten als de Bredeweg en bijvoorbeeld het plaatsen van liften bij bestaand vastgoed.

De commissie ziet dat Domus zich flink inzet om deze bijzondere doelgroep te huisvesten. Dit wordt ondersteund door bovenstaande cijfers. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat Domus beter presteert dan volgens de opgave van hen mag worden verwacht en beoordeelt dit met een 8.0.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.0.

De dienstverlening van Domus is tijdens de visitatieperiode ruim voldoende. Tijdens de visitatieperiode laat de corporatie de tevredenheid van de huurders over de dienstverlening meten door KWH. De huurders waarderen de dienstverlening gemiddeld met een ruime voldoende.

In de periode 2014-2017 zijn er bij de huurcommissie geen klachten ingediend. Ook bij verhuizing vraagt Domus naar de kwaliteit van de dienstverlening. Dit geeft een soortgelijk beeld: Domus scoort ook hier ruime voldoende.

De visitatiecommissie constateert dat Domus beschikt over een goede en gedegen onderhoudsplanning die gedurende de visitatieperiode ook zoals gepland wordt uitgevoerd. De kwaliteit van de woningen blijft met deze onderhoudsplanning op peil.

Domus heeft duurzaamheidsdoelstellingen geformuleerd: In 2020 een gemiddelde energie-index van 1,21 – 1,4 (label B).

Op basis van deze doelstellingen is een plan gemaakt om dit daadwerkelijk te realiseren. Conform dit plan worden verschillende onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. Vooral in de periode na deze visitatieperiode zal flink op duurzaamheidsmaatregelen ingezet worden.

Tijdens de visitatieperiode heeft Domus samen met de TU/e het project 'Het nieuwe wonen: Op weg naar een slimme woonomgeving' uitgevoerd. Dit project is uiteindelijk genomineerd voor de KWH i-Opener award en eindigde op de 2^e plaats. In dit onderzoek wordt het concept van de empathische woning uitgewerkt. Dit is een woning die de bewoner kent, meevoelt en reageert op de behoeften en er bijvoorbeeld voor zorgt dat je als bewoner voldoende beweegt, op tijd eet en zo bijdraagt aan de gezondheid. De nieuwe fase in huisautomatisering.

Dat Domus als kleine corporatie deze nieuwe ontwikkelingen in samenwerking met de universiteit onderzoekt getuigt van betrokkenheid en innovatiedrang.

De resultaten kunnen in toekomstige ontwikkelingen of toekomstig onderhoud meegenomen worden zodat de kwaliteit van de woningen nog meer verbetert.

(Des)investeren in vastgoed

Dit commissie waardeert dit onderdeel met een 6.0. Ook hier beoordeelt de commissie de feitelijk geleverde prestaties.

Gedurende de visitatieperiode heeft Domus weinig geïnvesteerd in nieuwbouw. Dit komt omdat er (a) weinig financiële middelen beschikbaar waren en (b) vanaf 2016 plannen worden gemaakt voor een groot nieuwbouwproject aan de Bredeweg. Als dit zich ontwikkelt als gepland zal deze nieuwbouw in de volgende visitatieperiode gerealiseerd worden.

Tijdens de visitatieperiode zijn 2 transformatieprojecten opgepakt. Eén project was de transformatie Pelserstraat. Een kantoorplint is door Domus verbouwd tot 4 sociale huurappartementen met huurprijzen onder de huurtoeslaggrens. Deze appartementen zijn naast zorggeschikt ook all-electric woningen en kunnen zelf (of voor een groot gedeelte) in de energiebehoefte voorzien wat past binnen het duurzaamheidsbeleid van Domus. Door een oude kantoorplint te transformeren draagt Domus bij aan de beleidsvisie 'de vitale binnenstad' van de gemeente Roermond.

De pas op de plaats die Domus deze visitatieperiode maakt als het gaat om (des)investeren in vastgoed is een doelbewuste keuze met een duidelijke onderbouwing en past binnen de opgaven. De commissie waardeert dit onderdeel dan ook met een voldoende.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.0.

Domus heeft veel aandacht voor de kwaliteit van wijken en buurten. Zo beschikt de corporatie over een sociaal beheerder om de leefbaarheid in de wijken te waarborgen. Ook is in een appartementencomplex een huismeester actief.

In wijken met bezit is Domus een samenwerkingspartner voor de andere organisaties en neemt de corporatie deel aan wijkoverleggen met als doel: verbeteren van de leefbaarheid in de wijk.

Ook is Domus deelnemer van het Zorgcasusoverleg 23+. In dit overleg wordt gezamenlijk gekeken naar oplossingen om maatschappelijke uitval van personen en gezinnen te voorkomen.

Gedurende de visitatieperiode heeft Domus jaarlijks verschillende klachten/overlastmeldingen ontvangen. Gemiddeld ontvangt Domus elk jaar ongeveer 50 van dit soort meldingen. In bemiddelingsgesprekken wordt geprobeerd de klachten op te lossen en wanneer dit nodig is worden de samenwerkingspartners ingeschakeld. Tijdens de visitatieperiode zijn alle klachten opgelost.

De visitatiecommissie ziet dat Domus deze klachten serieus neemt en snel handelt. Dit doet ze o.a. omdat de specifieke (zorg)doelgroep van Domus toch wat kwetsbaarder is.

Jaarlijks organiseert Domus de Domus Dag. Tijdens deze dag worden alle huurders uitgenodigd om in gesprek te gaan met het bestuur, de medewerkers en de raad van commissarissen.

Tijdens deze dag hoort Domus wat er allemaal in de wijken en complexen speelt.

Op basis van het bovenstaande overtreffen de prestaties van Domus de opgaven.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van Domus zijn vastgelegd in het ondernemingsplan 2017-2021: 'Op weg naar een duurzame corporatie' en zijn concreter vertaald in de jaarlijkse begrotingen en strategische nota inclusief meerjarenbegroting.

De missie van Domus is in het ondernemingsplan als volgt verwoord: 'Woningstichting Domus biedt passende woonruimte voor mensen met een zorgvraag of een beperkt inkomen. Wij doen dit vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid om goede en betaalbare woonruimte te realiseren, zodat mensen in hun kracht gezet worden om zelfstandig te kunnen wonen.'

Dit levert voor Domus de volgende koers op: 'Als maatschappelijke organisatie werken wij in een netwerk samen met partners op gebied van wonen, zorg en welzijn. Wij investeren in duurzaam vastgoed en zijn kritisch op de betaalbaarheid van onze woningen. Ons aandachtsgebied is vooral de stad Roermond.' Domus beschrijft hierbij vier kernwaarden: verbinding, dichtbij, proactief en transparant.

Kijkend naar de ontwikkelingen rond Domus, de missie, de koers en de kracht van de organisatie worden verschillende strategische keuzes gemaakt op de volgende thema's:

- Betaalbaar en beschikbaar
- Leefbaar en verbindend
- Duurzaam vastgoed

In het ondernemingsplan wordt per thema beschreven wat Domus wil bereiken, voor wie ze dit wil bereiken, wat ze niet doet en hoe ze de doelen wil bereiken. Hieronder per thema een korte samenvatting wat Domus wil bereiken.

Betaalbaar en beschikbaar:

- Aandeel betaalbare huurwoningen vergroten.
- Aandeel appartementen uitbreiden.
- De belastingdruk niet laten drukken op de huurprijs.

Leefbaar en verbindend:

- Een veilige en schone woonomgeving voor de huurders.
- Huurparticipatie/actief burgerschap.
- Ongestoord woongenot voor de huurders.
- Wijkgericht werken.
- Bevorderen sociale cohesie.
- Eigen verantwoordelijkheid huurder.

Duurzaam vastgoed:

- De woningen duurzaam verbeteren en woonlasten beperken.
- Door voorlichting de bewustwording bij de huurders verhogen ten aanzien van duurzaamheid.
- Opstellen van visie op duurzaamheid om de doelstellingen voor de lange termijn inzichtelijk en concreet te maken.
- Het vastgoed van een gemiddelde van Energielabel C (EPI=1.36) naar een gemiddelde van energielabel B (EPI kleiner dan 1.25) brengen.

2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Domus heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven van het werkgebied. Hiermee voldoet Domus aan het ijkpunt voor een voldoende.

De ambities, zoals op hoofdlijnen beschreven in paragraaf 2.4, zijn duidelijk uitwerkingen van en aanvullingen op de opgaven die in het werkgebied spelen.

De commissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 7.0, op basis van de volgende pluspunten:

- + Domus verantwoordt haar ambities overzichtelijk in tussenrapportages, jaarplannen en bijvoorbeeld meerjarenbegrotingen. Deze meerjarenbegrotingen worden jaarlijks geactualiseerd en zijn vooral financieel ingestoken. Afwijkingen worden in deze rapportages duidelijk inzichtelijk gemaakt en zijn weer input voor nieuw beleid.
- + In de verschillende jaarplannen wordt teruggegrepen naar de doelstellingen uit het ondernemingsplan.
- + Domus werkt actief aan het realiseren van haar ambities. De corporatie is er voor de huisvesting van de bijzondere doelgroep. Voor deze doelgroep zoekt Domus naar mogelijkheden om hen zo goed mogelijk te huisvesten. Een goed voorbeeld is het nieuwbouwproject Bredeweg (in voorbereiding): voor de omvang van Domus een majeur project. Zowel in duurzaamheidsmaatregelen, technologische ontwikkelingen als aantal woningen. Maar ook: In de gemeente Leudal lag een opgave en een kans voor de huisvesting van de bijzondere doelgroep. Omdat Domus een specialist is op zorgvastgoed en zich hier ook verantwoordelijk voor voelt is de corporatie in gesprek gegaan met de gemeente.
- + Domus onderzoekt nieuwe technologische ontwikkelingen. Een mooi voorbeeld hiervan is de samenwerking met TU/e in het project 'Het nieuwe wonen: Op weg naar een slimme woonomgeving'.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7.3.

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

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

3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 7 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Domus.

3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Domus

Huurdersbelangenvereniging

De commissie heeft tijdens de visitatie gesproken met de huurdersbelangenvereniging Roer je Mond. Deze belangenvereniging komt op voor de belangen van de huurders van Domus.

De huurdersbelangenvereniging werkt mee aan de prestatieafspraken.

Op dit moment is er één vrijwilliger actief. Er is regelmatig contact met de corporatie hoe deze vereniging meer body te geven: elke maand is overleg met een werknemer, 4x per jaar is er een bestuurlijk gesprek. Domus investeert veel tijd omdat zij het belangrijk vindt dat er een huurdersbelangenvereniging actief is.

Gemeente Roermond

De commissie heeft tijdens de visitatie gesproken met de voor volkshuisvesting verantwoordelijke wethouder inclusief ambtenaar van de gemeente Roermond. Met de gemeente is regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg.

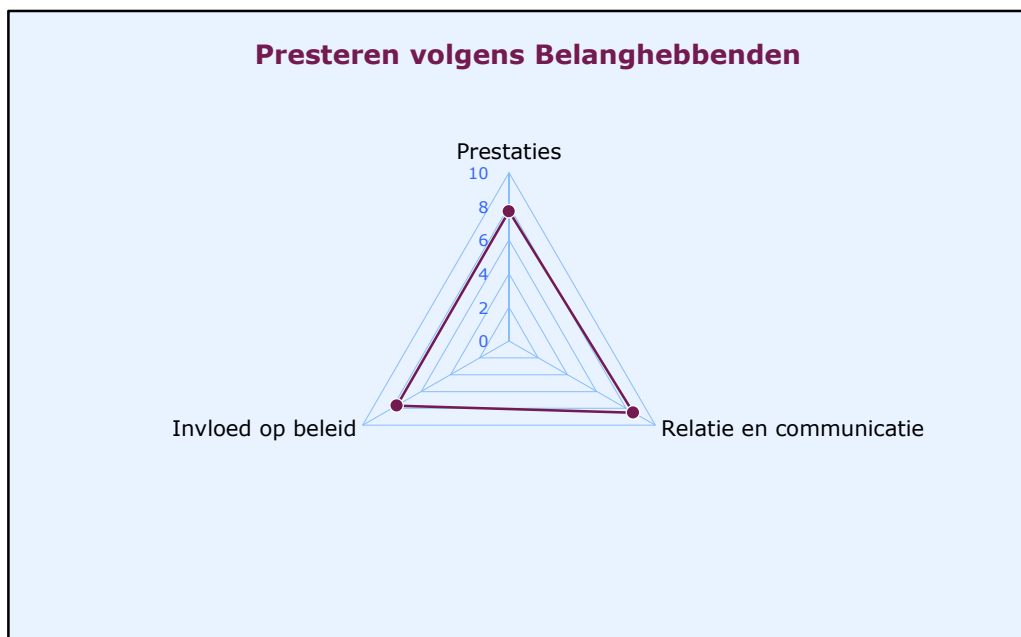
Zorgpartijen

De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van 2 verschillende zorgorganisaties:

- Proteion: Een middelgrote zorgorganisatie in Noord- en Midden-Limburg die dagelijks zorg en ondersteuning biedt aan ruim tienduizend cliënten. Bij voorkeur thuis voor zolang dit mogelijk is, of is een serviceappartement of zorgcentrum.
- PSW: PSW staat voor Pedagogisch Sociaal Werk en biedt zorg en ondersteuning aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking. PSW heeft maandelijks overleg met Domus.

Met beide zorgorganisaties wordt intensief samengewerkt.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



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

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

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Vanuit de huurdersbelangenvereniging in oprichting

- Bij huisvesting van de bijzondere doelgroep ziet de huurdersbelangenvereniging graag dat Domus meer meedenkt met haar huurders bij Wmo aanpassingen in woningen. Dit geldt overigens ook voor de gemeente.
Het gebeurt nu te vaak dat huurders door Domus worden doorverwezen naar de gemeente, of andersom. Het gaat hier om een kwetsbare doelgroep die deze vragen stelt. Het is waardevol om hen iets meer te begeleiden in de aanvraag.

Vanuit de gemeente Roermond

- De gemeente zoekt graag nog meer aan de voorkant de samenwerking met Domus. Dit is niet alleen een tip naar Domus, net zo goed naar de gemeente zelf. Op deze manier kan in een eerder stadium gesproken worden over een bod met vragen als: Waar moet de corporatie zich nu echt voor inzetten?
Welke ontwikkelingen vanuit het sociaal domein komen op ons af die ook gevolgen hebben voor de volkshuisvesting?

Vanuit de zorgpartijen

- PSW: Op dit moment trapt Domus op de rem als het gaat om nieuwe investeringen. De focus ligt volledig op de ontwikkelingen rond het project Bredeweg.
PSW vindt dit jammer: er ontstaat een behoefte aan meer zelfstandige woningen voor de doelgroep.
- PSW: PSW ziet graag dat Domus zich meer inzet op het thema duurzaamheid.
PSW wil hier graag met Domus over meedenken, ook in financiële zin.
- Proteion: Af en toe kan het goed zijn om iets meer te beslissen op gevoel dan constant alles te willen uitrekenen.
- Proteion: Wat Domus doet, doet Domus goed. Maar durf ook af en toe meer risico te nemen.
- Proteion: Domus heeft te maken met een groot aandeel senioren die bij hen huren. Voor het doorgeven van een reparatieverzoek is het voor hen lastig om dit telefonisch te doen. Dit komt omdat een deel van de doelgroep niet door het telefonische menu komt en omdat een deel van de doelgroep de juiste vraag moeilijk kan neerleggen ('de kraan doet het gewoon niet').
Proteion daagt Domus uit om op zoek te gaan naar andere mogelijkheden.
- Proteion: Heb als Domus lef om bij duurzaamheidsmaatregelen hardop te zeggen (soort garantie) dat dit in de energierekening een besparing x oplevert.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Domus een 7.9 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.2.

De beschikbaarheid van sociale huurwoningen voor de primaire doelgroep is volgens de gemeente al enkele jaren in evenwicht. Er was gedurende de visitatieperiode geen tekort. De gemeente heeft onlangs wel een woningmarktonderzoek uitgevoerd waaruit blijkt dat er voor de toekomst wel een tekort ontstaat. Ze zal de komende periode dan ook meer inzet vragen van de verschillende corporaties.

De gemeente ziet dat Domus naar de toekomst toe een ambitieus project uitwerkt: project Bredeweg. Dit leidt tot een aanzienlijke uitbreiding van de sociale woningvoorraad. Daar is de gemeente erg blij mee.

Volgens de gemeente heeft Domus de afgelopen periode geen opvallende/bijzondere huurverhogingen doorgevoerd.

Alles overziend beoordeelt de gemeente de prestaties van Domus op dit prestatieveld met een ruime voldoende (cijfer: 7.5).

De huurdersbelangenvereniging waardeert de prestaties van Domus met een 7.0.

Domus ontvangt een compliment voor de goede cijfers als het gaat om huurachterstanden. Volgens de vereniging heeft Domus hier ook een duidelijk actief beleid op geformuleerd wat goed uitgevoerd wordt.

Huurverhogingen probeert Domus zo laag mogelijk te houden. Dit is niet makkelijk, als kleine corporatie is Domus hier erg afhankelijk van nationaal politiek beleid.

Zorgorganisatie PSW waardeert de prestaties van Domus op dit prestatieveld met een 7.0. Hierbij benadrukt PSW dat Domus meedenkt en gezamenlijk zoekt naar oplossingen.

Voorbeeld: Als een cliënt van PSW vraagt om meer zelfstandigheid kan samen met Domus gekeken worden hoe dit voor deze casus te realiseren is.

PSW merkt dat er behoefte ontstaat aan meer zelfstandige eenheden / reguliere woningen voor de doelgroep.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.7.

Beide zorgorganisaties (Proteion en PSW) zijn erg tevreden over de prestaties van Domus op dit werkveld. Zij waarderen dit met een gemiddeld cijfer van 8.0.

Hierbij schets Proteion de nieuwe werkelijkheid waarbij zorg en wonen steeds meer gescheiden worden. Dit heeft gevolgen voor de verschillende huurcontracten die zijn afgesloten en in de toekomst afgesloten gaan worden. Ze merken dat Domus een corporatie is die zich vooral inzet voor huisvesting van de bijzondere doelgroep en dus ook in dit proces deskundig is. Gezamenlijk worden alle contracten onder de loep genomen en stuk voor stuk (waar nodig) aangepast.

Op dit moment heeft Proteion met Domus afgesproken dat ongeveer 100 wooneenheden samen met Proteion worden toegewezen. Domus zorgt voor de huurovereenkomst. Ook PSW ervaart de samenwerking met Domus op dit prestatieveld als goed. PSW huurt net als Proteion een forse hoeveelheid wooneenheden. Ook zijn er cliënten die rechtstreeks bij Domus huren.

De huurdersbelangenvereniging ziet dat Domus de huisvesting voor de bijzondere doelgroep ruim voldoende invult (cijfer: 7.0). Volgens de vereniging gaat het om goede woningen, waar al het noodzakelijke in zit.

De gemeente ziet dat Domus zich extra verantwoordelijk voelt voor deze doelgroep en waardeert de prestaties met een 8.0. Uit alles blijkt dat Domus van deze doelgroep is. In de ambtelijke en bestuurlijke gesprekken is dit specialisme duidelijk zichtbaar. De gemeente is erg tevreden over de inzet over de afgelopen jaren en ziet in het project Bredeweg een bevestiging van de ambities van Domus op dit vlak.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.5.

De gemeente beoordeelt de prestaties van Domus op dit prestatieveld met het cijfer 7.5. Ze ziet een corporatie die niet veel financiële speelruimte heeft. Domus moet dus echt keuzes maken. En voor de toekomst levert dit een spanningsveld op. Want, er ligt volgens de gemeente voor Domus nog een flinke opgave op duurzaamheid. De gemeente is ook met energietransitie plannen bezig en ziet in Domus een belangrijke partner.

Maar kan Domus zowel investeren in zorgwoningen en ook energetische maatregelen doorvoeren? De gemeente ziet graag dat dit lukt, maar is ook realistisch.

De wethouder hoort nooit van inwoners dat er problemen zijn bij huurders van Domus over de dienstverlening of de kwaliteit van de woningen. Dit geeft haar het gevoel dat Domus het goed op orde heeft.

De huurdersbelangenvereniging ziet dat de kwaliteit van woningen en het woningbeheer van Domus ruim voldoende is (cijfer: 7.0). De nieuwere woningen zien er allemaal erg mooi uit. De oudere woningen hebben soms enkele gebreken, maar dit wordt dan door Domus opgelost. De cijfers die huurders geven in het onderzoek van KWH laten zien dat de huurders over het algemeen erg tevreden zijn met Domus.

Eigenlijk moeten we als huurdersbelangenvereniging helemaal niet blij zijn met deze cijfers, een belangenvereniging is helemaal niet nodig.

De zorgorganisaties waarderen de prestaties van Domus op dit werkveld met een gemiddeld cijfer van 7.9. Volgens PSW (cijfer: 7.7) wordt het beheer en onderhoud door Domus snel opgepakt. Er zijn korte lijnen met verschillende aannemers: een melding of reparatieverzoek is zo gedaan.

Wat betreft energetische maatregelen mag er wat betreft PSW door Domus wel wat meer gedaan worden. Zij willen hier graag over meedenken.

Proteion (cijfer: 8.0) heeft nooit problemen met Domus gehad als het gaat om de kwaliteit van de woningen en woningbeheer. Net zoals PSW ziet Proteion dat de lijntjes kort zijn: als er een probleem is kan er direct worden gebeld en is het ook zo opgelost. Domus is een zeer betrouwbare partner.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.8.

Proteion waardeert de prestaties van Domus op dit werkveld met een 7.0. De laatste twee jaar worden gezamenlijk plannen uitgewerkt voor het project Bredeweg. Dit wordt positief gewaardeerd. Alleen merkt Proteion dat dit voor Domus een groot project is waardoor zij voor andere, nieuwe projecten nu niet nog een keer op Domus afstapt. Proteion mist iets meer armslag: financieel en in de organisatie.

PSW waardeert dit onderdeel met het cijfer 9.0. Volgens PSW (des)investeert heel goed. Op dit moment worden verschillende locaties verbouwd. Voorbeeld: Er worden liften toegevoegd zodat woningen levensloopbesteding worden. Dit is voor de doelgroep van PSW van grote meerwaarde. Beide partijen weten elkaar goed te vinden als kansen op dit prestatieveld zich voordoen. In gezamenlijkheid wordt vervolgens gekeken wat de haalbaarheid is. PSW ervaart dit als zeer prettig.

Beide bovenstaande cijfers maakt een gemiddelde waardering van 8.0.

De huurdersbelangenvereniging waardeert de prestaties van Domus met het cijfer 8.5. Domus is een kleine corporatie. Ze doen wat mogelijk is: *deze woningstichting heeft veel stenen en minder kapitaal*. Het strategisch voorraadbeleid is uitvoerig: dit sterkt de gedachte dat Domus goed nadenkt over hoe het kapitaal in te zetten.

In de afgelopen visitatieperiode is de kantoorplint aan de Pelsersstraat door Domus verbouwd maar vier appartementen met flinke duurzaamheidsmaatregelen. Volgens de vereniging een mooi project.

De vereniging ziet dat Domus nu druk bezig is met het project Bredeweg, waardoor de afgelopen periode minder geïnvesteerd is. Een verantwoordelijke keuze.

Ook de gemeente benoemd het project aan de Pelsersweg en ziet dat Domus druk bezig is met de voorbereidingen voor het project Bredeweg.

De afgelopen visitatieperiode waren er geen grote wijzigingen. De gemeente heeft begrip voor de keuzes die worden gemaakt. Dit zijn ook goed doordachte keuzes. Met als opmerking dat de gemeente gedurende de visitatieperiode hier wel een duidelijk stijgende lijn ziet.

In de prestatieafspraken stond ook niet dat tijdens de afgelopen visitatieperiode flink geïnvesteerd moest worden.

De gemeente beoordeelt de prestaties van Domus op basis van bovenstaande met een ruime voldoende (cijfer: 7.0).

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8.3.

De gemeente waardeert de kwaliteit van wijken en buurten goed (cijfer: 8.0).

Domus investeert flink in sociaal beheer. De corporatie heeft erg goed contact met haar huurders en kent de huurders goed. Als er klachten zijn gaat Domus er meteen op af én wordt dit ook meteen opgelost. Er zijn nooit vreemde escalaties.

Domus pakt haar verantwoordelijkheid en kijkt hierbij verder dan haar woningen en eigendom.

Ook de huurdersbelangenvereniging ziet dat Domus flink investeert in de kwaliteit van wijken en buurten (cijfer: 9). Dit heeft tot gevolg dat huurders van Domus in een zeer leefbare wijk wonen met een zeer prettige uitstraling.

Beide zorgorganisaties geven Domus op dit prestatieveld een goed (cijfer: 8.0). Preteion geeft aan dat Domus altijd haar verantwoordelijkheid pakt. Voor gezamenlijke projecten staat de deur altijd open. *Als we iets met een tuin willen doen, dan doet Domus altijd mee.* PSW bevestigt dit en geeft aan dat de hun locaties allemaal goed liggen en de omgeving goed wordt verzorgd.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8.5.

Alle belanghebbenden waarderen de relatie en wijze van communicatie met de corporatie enorm positief. De belanghebbenden schetsen allen hetzelfde beeld. De cijfers: gemeente (8.5), huurdersbelangenvereniging (9.0), Proteion en PSW (8.0).

Domus wordt omschreven als een kleine corporatie met zeer korte lijntjes. Je loopt er zo binnen en je kunt iedereen bellen.

De gemeente waardeert de proactieve houding van Domus. Als er iets is, positief of negatief, je wordt meteen uitgenodigd en hebt het er met elkaar over. De gemeente vindt het fijn om ook zo'n kleine corporatie in de stad te hebben.

Volgens de huurdersbelangenvereniging hecht Domus veel waarde aan de mening van haar huurders. De vereniging voelt zich altijd welkom bij het bestuur, de medewerkers en de raad van commissarissen. Domus helpt altijd als er vragen zijn. De tevredenheid is erg hoog.

Beide zorgorganisaties bevestigen het hierboven geschetste beeld.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7.7.

De gemeente waardeert de prestaties van Domus op dit prestatieveld met een ruime voldoende (cijfer: 7.5). Tussen beide partijen is goed overleg en wanneer nodig worden plannen bijgeschaafd als bijvoorbeeld binnen de gemeente op andere beleidsterreinen doelstellingen worden geformuleerd.

De gemeente ziet in Domus een corporatie waarmee je kunt praten en waar gezamenlijk naar de toekomstagenda wordt gekeken. Tijdens de visitatieperiode ziet de gemeente hier een positieve groei.

Je kunt pas invloed hebben op beleid als je zelf ook weet wat je wil. Hier ziet de gemeente voor zichzelf ook nog een uitdaging: Wat wil de gemeente realiseren en wat kan de rol van Domus hierin zijn?

Proteion merkt dat Domus rekening houdt met hun wensen. *Je voelt dat wij een grote klant van hun zijn. Je gaat het liefst ergens inkopen waar je ook nog echt klant bent.* Een voorbeeld waaruit blijkt dat Domus meedenkt: Proteion bouwt graag het harmonicamodel rond een zorgcentrum: Naast zorgvastgoed andere zelfstandige eenheden waar bewoners lichte vorm van zorg of ondersteuning krijgen en gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld de dagbesteding of het restaurant.

Ook zorgorganisatie PSW merkt dat zij invloed heeft op het beleid van Domus. Zij geven als voorbeeld de contractering. Hier wordt altijd gezamenlijk gekeken hoe dit vorm te geven.

PSW waardeert de mate van invloed met een 7.0, Proteion met een 8.0. Dit maakt het gemiddelde cijfer 7.5.

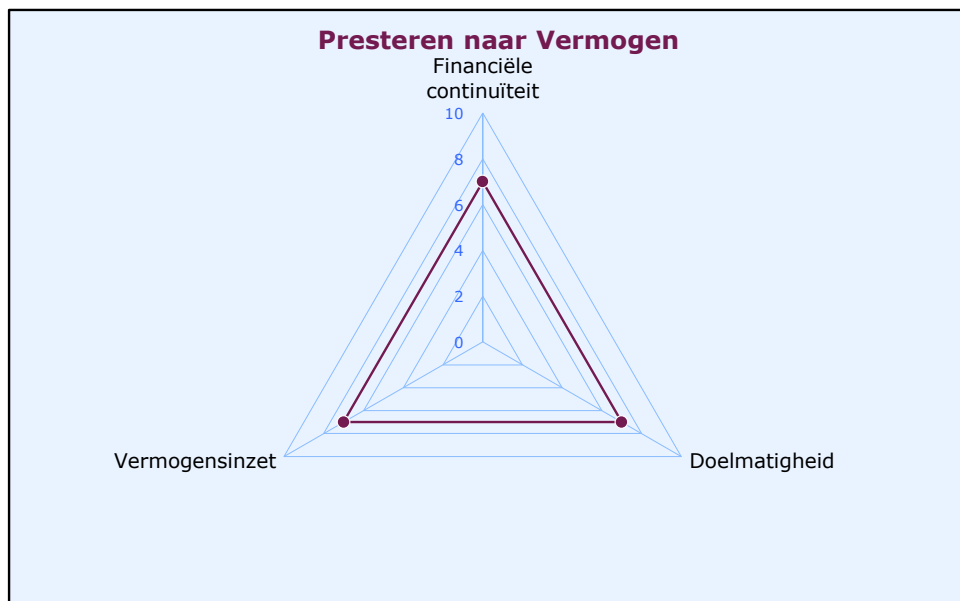
De huurdersbelangenvereniging waardeert de mate van invloed op het beleid van Domus goed (cijfer 8.0).

Volgens de vereniging waardeert Domus het andere perspectief. Voorbeeld waaruit dit blijkt is de klachtenafhandeling. Nadat een huurder belt met een klacht over overlast was eerst de boodschap dat men er zelf uit moest komen. Volgens de huurdersbelangenvereniging is bellen al een noodkreet, je moet hier dus meteen op reageren. Domus heeft dit advies overgenomen.

4 Presteren naar Vermogen

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

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		7.0	30%
Doelmatigheid		7.0	30%
Vermogensinzet		7.0	40%
Gemiddelde score		7.0	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie gedurende de hele visitatieperiode aan de financiële ratio's voldoet.

De commissie waardeert de prestaties van Domus op dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Tijdens de visitatieperiode heeft de corporatie actief gestuurd op financiën om gedurende de periode een meer financiële stabiele en gezonde corporatie te worden. De corporatie is terughoudend geweest met risicovol investeren om het vermogen op peil te houden. Bij investeren wordt actief gestuurd op verantwoorde rendementseisen.

- + Domus stuurt door middel van financiële parameters in de meerjarenbegrotingen actief op uitgaven.
- + Aan het begin van de visitatieperiode was de financiële afdeling niet op voldoende kracht. Door dit goed te organiseren heeft Domus meer inzicht gekregen in haar financiële positie om hier vervolgens op de juiste wijze te kunnen acteren.

De Autoriteit woningcorporaties heeft de continuïteit en solvabiliteit van Domus beoordeeld. In de periode 2014 tot 2017 zijn er door de autoriteit geen interventies gepleegd.

Voor de beoordeling van het WSW zijn de rentedekkingsgraad (ICR), de loan to value (LTV) en de schuldverdienratio (DSCR) belangrijke meetpunten.

Financiële ratio's	2014	2015	2016	2017	Norm Aw/WSW
ICR	2.2	2.5	2.0	1.6	Minimaal 1.4
DSCR	1.3	1.53	1.4	1.2	Minimaal 1.0
LTV	58.6%	67,4%	67,9%	68,1%	Maximaal 75%
Solvabiliteit (EV/TVx100)	39.0%	35.7%	32.9%	32,2%	Minimaal 20%

Bron: Jaarverslagen

Tabel: Financiële ratio's

Doelmatigheid

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met vergelijkbare corporaties. Domus is een kleine corporatie waardoor het lastig is om de cijfers van Domus te vergelijken met het gemiddelde van corporaties in heel Nederland. Want, de kosten van bijvoorbeeld de accountant drukken bij een corporatie van deze omvang een stuk meer op de netto bedrijfslasten per vhe dan een corporatie met een groter aantal verhuurbare eenheden. De commissie beoordeelt de prestaties op dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Domus heeft tijdens de visitatieperiode de accountantskosten naar beneden weten te brengen.
- + Tijdens de visitatieperiode is gestart met de NeXus samenwerking met twee andere kleine corporaties: St. Joseph in Stramproy en woningvereniging Nederweert. Dit om als kleine corporatie minder kwetsbaar te zijn en om gezamenlijk bedrijfsmatige schaalvoordelen te onderzoeken om zo de doelmatigheid van de organisatie te verhogen.

Kerngegevens	Corporatie				Nederland
	2014	2015	2016	2017	
Netto bedrijfslasten per vhe	799	987	858	970	790 (2016)

Bron: Autoriteit woningcorporaties, Corporatie in Perspectief 2016

Tabel: Netto bedrijfslasten per vhe

Vermogensinzet

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Zo zijn er bijvoorbeeld in 2016 en 2017 geen inkomensafhankelijke huurverhogingen in verband met de betaalbaarheid doorgevoerd. In 2016 zijn zelfs huurverlagingen doorgevoerd voor alle huishoudens die recht hadden op huurtoeslag en een huurprijs boven de aftoppingsgrens hadden. Dit om de doelgroep blijvend passend te huisvesten.

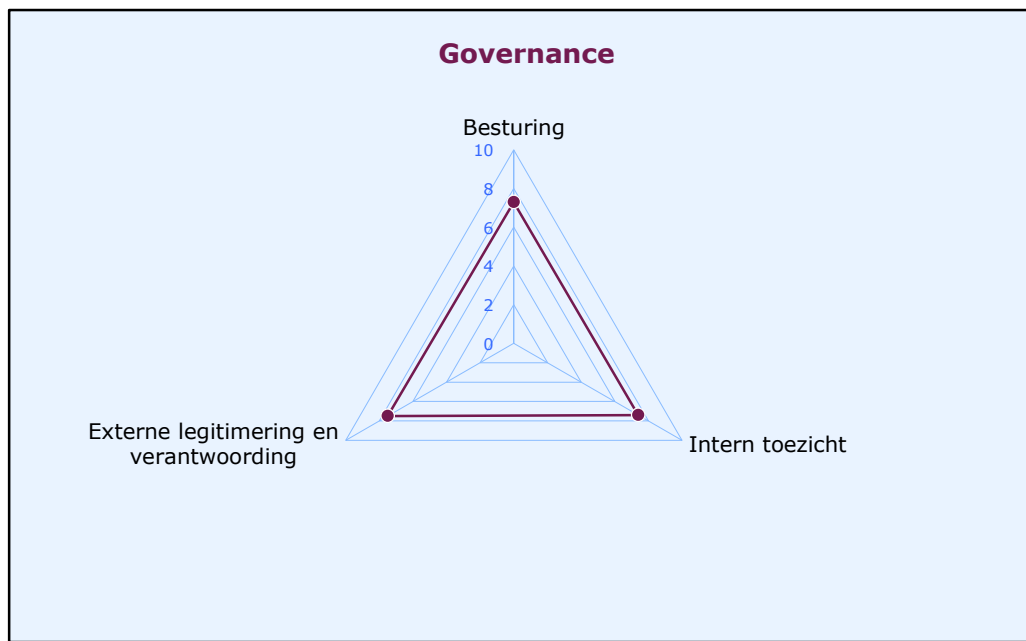
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Domus hanteert een kader waar investeringen in moeten passen. Dit is het investeringsstatuut. Uit dit statuut blijkt dat Domus duidelijk stuurt op verantwoorde rendementseisen.
- + Domus vaart sterk aan de wind en zit hiermee dicht tegen de financiële normen aan. Hiermee laat Domus geen vermogen op de plank liggen.
- + Domus werkt met scenario's waardoor inzicht ontstaat welke resultaten kunnen worden bereikt met de beschikbare middelen. Op basis van de mogelijkheden kiest Domus selectief wat ze wel of niet kan. Investeringen moeten passen binnen de visie van de vermogensinzet.

5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,3
- Plan		7,0	
Visie	7		
Vertaling doelen	7		
- Check		8,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			7,4
- Functioneren RvC		7,3	
Samenstelling van de RvC	7		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	7		
Zelfreflectie	8		
- Toetsingskader		8,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimatie en verantwoording			7,5
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		7,0	
Gemiddelde score			7,4

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.3.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een gemiddelde van 7.0. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

• Visie

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een ruime voldoende (cijfer: 7.0) op basis van de volgende pluspunten:

- + De visie van de corporatie is tijdens de visitatieperiode herijkt. In 2017 is het ondernemingsplan 2017-2021 opgesteld met als titel 'Op weg naar een duurzame corporatie'.
- + Domus werkt met scenario's voor relevante ontwikkelingen en de kansen en bedreigingen voor de corporatie. Deze risicoanalyses zijn vooral in de tweede helft van de visitatieperiode van een hoog niveau. Zeker voor een relatief kleine corporatie.

• Vertaling doelen

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij haar ondernemingsplan heeft vertaald naar strategische, tactische doelen en operationele activiteiten. Dit gebeurt onder meer in de jaarplannen of bijvoorbeeld het strategische voorraadbeleid.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van het volgende pluspunt:

- + De doelen uit het ondernemingen worden SMART gemaakt in o.a. de financiële meerjarenplanning of bijvoorbeeld het strategische voorraadbeleid. Dit wordt vervolgens weer actief gemonitord in tertiaire rapportages.

Check

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie beschikt over een monitorings- en rapportagesysteem, waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen.

De corporatie beoordeelt dit onderdeel met een 8.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De tussentijdse rapportages hebben zich gedurende de visitatieperiode ontwikkeld en sluiten aan op het ondernemingsplan en de jaarplannen. Naast een financiële toelichting wordt in de rapportages ook een kwalitatieve toelichting gegeven. De afwijkingen worden in de rapportages duidelijk en goed toegelicht.
- + De risicosturing is heel transparant en kan hierdoor goed gevolgd worden. In de tussenrapportages ziet de visitatiecommissie de risico's logisch veranderen: ook ziet de commissie wat er gedaan wordt om de risico's te beheersen.

- + In het jaarverslag staat een infographic waar je heel gemakkelijk in één oogopslag ziet hoe de corporatie ervoor staat.

Act

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie bijstuurt als dit nodig is. De commissie ziet in de verschillende rapportages dat Domus goed bijstuurt om alsnog de doelstelling te halen of de doelstelling opnieuw tegen het licht te houden. De commissie ziet dat Domus aan de voorkant behoedzaam is en alles goed doorrekent voordat een keuze wordt gemaakt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + In tertiaire rapportages wordt gemonitord. Als het nodig is wordt op basis van deze rapportages actief bijgestuurd.
- + Tussentijds wordt op actieve wijze bijgestuurd als zich actuele ontwikkelingen in de omgeving voordoen.
Voorbeeld: Energetische ontwikkelingen worden gekoppeld aan het onderhoudsplan. Bij mutatie wordt ook gekeken of er mogelijkheden liggen om energetische maatregelen door te voeren.
- + In de eerste helft van de visitatieperiode liep de financiële paragraaf van verschillende plannen achter. Door actief ingrijpen van het bestuur is dit aan het eind van de visitatieperiode van hoog niveau. De visitatiecommissie ziet hier tijdens de visitatieperiode een duidelijke positieve ontwikkeling.
- + Tijdens de visitatieperiode werd een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld. De raad heeft dit moment aangegrepen om bewust te kiezen voor een ander profiel omdat dit voor de ontwikkeling van de corporatie goed was.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 7.4.

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn:

Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Functioneren RvC

De commissie beoordeelt het functioneren van de raad met een 7.3. Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen: De samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

• Samenstelling van de RvC

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de profielschets van de raad past bij de aard van de activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteed aan de deskundigheid van haar leden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Er zit veel knowhow en kennis in de raad, verdeeld over verschillende leden.
- + De rolverdeling wordt binnen de raad actief besproken.
- + In de voorbereiding van sollicitaties wordt zowel naar de inhoudelijke deskundigheid gekeken, als naar de gewenste verdeling van rollen. Er wordt met behulp van een externe partij een duidelijke vacaturetekst/profielschets opgesteld.

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

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord.

De werkgeversrol is op orde, jaarlijks vindt een beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder plaats. Daarbij wordt teruggekomen op eerder gemaakte afspraken. Ook komen aan de orde de beoogde doelen voor het volgende jaar.

Vanuit de toezichtrol stelt de raad kritische vragen en brengt daarmee nieuwe invalshoeken in de discussies.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Ter voorbereiding op het jaarlijkse beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder organiseert de raad een 360 graden feedback. Aan de werknemers wordt gevraagd hoe het gaat, maar ook de raad kijkt naar haar functioneren in relatie tot de directeur-bestuurder.
- + De raad laat zien dat zij rolvast en rolbewust is. Zo heeft de raad een sessie georganiseerd (onderdeel van een zelfevaluatie) waarbij uitvoerig onderling en met de bestuurder gesproken is over de rol van klankbord en tot hoever je in deze rol kunt gaan: wanneer zit je op de stoel van de bestuurder?

- **Zelfreflectie**

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad haar functioneren eenmaal per jaar evalueert, gedeeltelijk buiten aanwezigheid van de bestuurder. De zelfevaluatie heeft gedurende de visitatieperiode van vier jaar één keer plaatsgevonden onder externe begeleiding.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De raad stelt zich open op en is reflectief over haar eigen functioneren. Dit blijkt onder meer uit de verslagen van de zelfevaluaties.
- + De raad voert een 360 graden feedback uit ter voorbereiding op het beoordelingsgesprek met de bestuurder.
- + In één van de zelfevaluaties met een externe partij is de raad opzoek gegaan naar verbeteringen en heeft zich hierbij kwetsbaar opgesteld.

Toetsingskader

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad van commissarissen een afgewogen en actueel toetsingskader hanteert.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Het interne toetsingskader is zeer goed en compleet. Dit is uitzonderlijk voor een corporatie van deze omvang.
- + Domus werkt met verschillende scenario uitwerkingen. Als het nodig is worden deze verschillende scenario's aan de raad van commissarissen voorgelegd om vervolgens een beleidskeuze te maken. Bijvoorbeeld: Kiezen we voor investeren in energetische maatregelen in de bestaande voorraad of investeren we in nieuwbouw?
- + Het risicobeheersingssysteem is van hoge kwaliteit.
- + Op basis van het interne toetsingskader stuurt de raad actief wanneer dit nodig is. Zoals bijvoorbeeld bij het project Bredeweg. In dit project zijn de financiële ratio's voor de raad erg belangrijk. Dit wordt goed in beeld gebracht zodat de raad hier zorgvuldig op kan sturen.

Toepassing Governancecode

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de Governancecode toepast en hier ook in de toekomst aan probeert te voldoen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De raad toetst gedurende de visitatieperiode aan de hand van de checklist Governancecode of zij hier nog aan voldoet.
- + De raad zit goed op haar verschillende rollen en laat hiermee zien dat zij de Governancecode *doorleeft*.
- + De verschillende raadsleden laten zich jaarlijks actief (bij)scholen.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten:

Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.5.

Externe legitimatie

Domus voldoet aan een ijkpunt voor een voldoende omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie, conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Domus heeft een overlegstructuur waarbij tijdens de planontwikkeling gezamenlijk met zorgorganisaties wordt gekeken hoe verschillende woningen in te richten.
- + Er is een intensieve samenwerking met de verschillende bewonerscommissies.
- + Elk jaar organiseert Domus de Domus Dag. Op deze dag worden alle huurders uitgenodigd om met de werknemers, de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen in gesprek te gaan.
- + Er worden door Domus wanneer nodig themadagen met stakeholders georganiseerd om gezamenlijk 'met de benen op tafel' een thema te bespreken.
- + Domus zet zich actief in om een om de huurdersparticipatie te verbeteren. Goede interne en externe begeleiding wordt aangeboden.

Openbare verantwoording

Domus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De verschillende jaarverslagen zijn transparant, openhartig en duidelijk.
- + Het ondernemingsplan is grondig en erg laagdrempelig geschreven.
- + Domus beschikt over een mooie website waar erg veel informatie op staat. Als huurder weet je op basis van de website precies waar Domus wel en niet van is.
- + Domus is altijd bereid om iets uit te leggen of toe te lichten: aan huurders, de gemeente of andere belanghebbenden.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Bezoek- en postadres:

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

www.raeflex.nl

secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningstichting Domus te Roermond

Jaar visitatie : 2019

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Bennekom, 18 december 2019 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningstichting Domus te Roermond verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Ondergetekenden verplichten 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.

Bennekom, 18 december 2019 de heer drs. A.H. Grashof | voorzitter

Bennekom, 15 januari 2019 de heer P. Kerkvliet | algemeen commissielid

Bennekom, 18 december 2019 de heer J. Blijham | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Algemeen commissielid drs. A.H. Grashof (Alex)

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk ik naar het maatschappelijk presteren van woningcorporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid onder Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij woningcorporaties en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van huurbeleid, portfoliostrategieën, opstellen prestatie afspraken en het realiseren van fusies. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interim opdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling. Vanaf 2018 richt ik me als eigenaar en directeur van Raeflex sterk op de ontwikkeling, kwaliteit en uitvoering van visitaties.

Visitaties

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij op alle prestatievelen. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties. De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de koers en het versterken van lokale woonnetwerken.

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluatie van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en bestuursvraagstukken
- Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- Prestatie afspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht; **SSH**, Utrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**; **Stichting Woonservice**, Westerbork
- 2018 **Stek**, Lisse; **De Vooruitgang**, Volendam; **SSHN**, Nijmegen; **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo
- 2017 **Woonkwartier**, Zevenbergen; **Wbv Langedijk**, Noord-Scharwoude; **woningbouwver. Cothen**, Wijk bij Duurstede
- 2016 **Wierden en Borgen**, Bedum; **R.K. Wbv Zeist**; **Uithuizer Woningbouw**, Uithuizen; **Beter Wonen**, Ooltgensplaat; **De Reensche Compagnie**, Hoogezand; **Wst Kockengen Elderder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **SallandWonen**, Raalte; **Vredewold**, Leek; **WonenBreborg**, Tilburg
- 2014 **Wst Maasdriel**, Kerkdriel; **Elan Wonen**, Haarlem
- 2013 **Rhiant**, Hendrik-Ido-Ambacht; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2012 **Casade**, Waalwijk; **Woningstichting Gouderak**; **Bo-Ex**, Utrecht; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2011 **De Huismeesters**, Groningen; **Poort6**, Gorinchem; **Woningbeheer Born-Grevenbicht**; **Goed Wonen**, Benschop; **Wonen Midden-Delfland**, Maasland; **Woningbouwvereniging Lopik**
- 2010 **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **SIB Woonservice**, Veenendaal; **Beter Wonen**, IJsselmuiden; **Brederode Wonen**, Bloemendaal; **Woongoed Flakkee**, Middelharnis
- 2009 **Woningbouwvereniging Monnickendam**
- 2008 **BetuwsWonen** en **CWL Woningbeheer** (Preview), Culemborg

Kort CV

Opleiding

- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (RU Nijmegen)

Carrière

2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex
2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV
2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners
2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties

2016-heden Voorzitter afdeling roeien en bestuurslid WSV VADA Wageningen
2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

<http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>



Algemeen commissielid P.J.L.G. Kerkvliet (Piet)

Wonen is een primaire levensbehoefte van ieder mens. Een goede, veilige en betaalbare woning is van groot belang om stabiel te kunnen functioneren in alle fasen van het leven van elk mens.

Woningcorporaties spelen een zeer belangrijke rol om in deze behoefte te voorzien voor mensen die door hun inkomen of bijzondere omstandigheden minder makkelijk zelfstandig in staat zijn in hun woonbehoeften te voorzien. Omdat een grote groep is aangewezen op sociale huurwoningen zijn woningcorporaties meer dan belangrijk. Zij spelen niet alleen een taak in het primaire woongenot, maar hebben ook zeker een belangrijke rol in het functioneren van mensen in hun leefomgeving. Zij zijn belangrijke bondgenoten om met gemeenten, onderwijs en zorgorganisaties het maatschappelijk welzijn te bevorderen.

Zoals uit mijn CV blijkt heb ik bij gemeenten, woningcorporaties, het onderwijs en in de jeugdzorg veel ervaring opgedaan in het maatschappelijk middenveld en weet hierdoor hoe belangrijk de rol is van woningcorporaties. Hierbij is het van belang dat maatschappelijke organisaties samenwerken. Dit in overleg met de "mensen waarvoor we het allemaal doen" om te kijken waar hun wensen en behoeften liggen.

Visitaties

Corporaties spelen een belangrijke rol om te zorgen voor voldoende woningen, afgestemd op de groepen die hieraan behoefte hebben. Met gemeenten zorgen voor voldoende aanbod voor sociale en middeldure huurwoningen is voor veel wachters op een woning meer dan belangrijk.

Zorgen voor goed onderhouden, veilige en energiezuinige woningen en een prettige leefomgeving is geen sinecure.

Daarbij is het van groot belang dat de bedrijfsvoering op orde is en de (financiële) toekomst van de corporatie wordt geborgd. Aan de andere kant mag van corporaties worden gevraagd dat zij haar vermogen optimaal inzet om aan alle wensen te kunnen voldoen. Een goede governance structuur, goed ingericht in- en extern toezicht en transparantie zijn belangrijk om deze belangrijke maatschappelijke taak goed te kunnen vervullen.

Ik ben voorzitter van de Raad van Commissarissen van Woonstichting Langedijk. Afgelopen jaar hebben wij een visitatie laten uitvoeren door Raeflex. Ik heb de visitatie als zeer inspirerend ervaren. De spiegel die ons werd voorgehouden en de ervaringen van andere corporaties die door de visitatoren werden gedeeld, hebben ons meer dan geïnspireerd om verdere verbeteringen bij onze corporatie door te voeren.

Visitatie heb ik als een meer dan zinvol instrument ervaren en ben gemotiveerd dit instrument bij andere corporaties als visitator uit te voeren. Ik ben van mening dat mijn kennis en ervaring, gekoppeld aan mijn open manier van communiceren zullen bijdragen aan succesvolle visitatie bij uw corporatie. Vanaf 2018 heb ik me dan ook ingewerkt als visitator van Raeflex om aan de slag te kunnen.

Specifieke deskundigheid

- Bedrijfsvoering (Financiën, ICT en HRM)
- Vastgoedontwikkeling en beheer
- Governance bij maatschappelijke organisaties
- Ruime bestuurlijke en toezichtervaring

Uitgevoerde visitaties

2019 **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **St. Willibrordus**, Wassenaar

Kort CV

Opleiding

- SPD en accountancy
- Hoger Financieel Bestuursambtenaar
- Sturing van beleidsprocessen in grote gemeenten
- NLP master
- Masterclass zorgbestuurders Erasmus Universiteit

Carrière

2016-heden Pensioen

2008-2016 Parlan Jeugd en Opvoedhulp – Lid Raad van Bestuur

2004-2008 ROC van Amsterdam – lid Raad van Bestuur

1998-2004 Woningcorporatie Ymere Amsterdam – Vice voorzitter Raad van Bestuur

1992-1998 Gemeente Haarlemmermeer – Directeur Strategie en Financiën en Directeur Grondbedrijf

1989-1992 BMC – Senior consultant publieke sector

1984-1989 Gemeente Capelle aan den IJssel – Chef financieel economisch beleid

1979-1984 VB Accountants – Controleleider publieke sector

1975-1979 Ministerie van Sociale Zaken – Senior controlemedewerker

1975-1975 Ministerie van Defensie – Dienstplichtig sergeant

1971-1974 Centrale Directie PTT – Administratief medewerker

Nevenfuncties

2018-heden Visitator Raeflex

2016-heden Vervoersvereniging Hugohopper – Vice voorzitter Bestuur

2016-heden Woonstichting Langedijk – Voorzitter Raad van Commissarissen

2009-2011 Bijzondere basisschool Het Kleurenorkest Limmen – Voorzitter Bestuur

1994-2008 Cultureel Educatief Centrum Amsterdam Zuid-Oost – Bestuurslid

1994-2008 Cultureel Educatief Centrum Amsterdam Zuid-Oost – Bestuurslid

1994-1998 Gemeente Rijnwoude – lid gemeenteraad D66



Secretaris J. Blijham MSc (Jelle)

Vanaf 2016 ben ik beleidsmedewerker bij de gemeente Berg en Dal. Hier hou ik mij o.a. bezig met leefbaarheid. Als het gaat om leefbaarheidsinitiatieven ligt de bal steeds meer bij de burger. In mijn functie kijk ik bij welke initiatieven de gemeente kan ondersteunen en dan vooral op welke manier. Daarbij gaan we altijd op zoek naar samenwerking, ook met de corporatie. Voor alle maatschappelijke instellingen is het in de nieuwe realiteit nog zoeken naar de juiste inzet. Een interessante zoektocht. Ook heb ik ruimschoots ervaring met het schrijven van beleidstukken. Dit doe ik graag met de verschillende stakeholders die het betreft. Het is altijd weer een mooi succes om een gezamenlijk gedragen stuk op te leveren wat vervolgens ook zo concreet is dat je ermee aan de slag kunt. Voor 2016 was ik adviseur bij Woonlab, waar ik mij richtte op gebieds- en woningmarktontwikkeling en strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties. Tijdens mijn opdrachten merkte ik hoe belangrijk het is dat een corporatie goed functioneert en werkt voor haar bewoners. Een goed werkende corporatie kan het verschil maken! Het belang van visitaties is hiermee meteen in beeld.

Visitaties

Als secretaris van de visitatiecommissie zet ik mij in om de visitatie via een vloeiend proces te laten verlopen. Ook ben je als secretaris penvoerder van het visitatierapport. Ik werk naar een bondig en compleet rapport dat goed leesbaar is voor de corporatie en voor alle belanghebbenden. De meerwaarde van een visitatie zit in een helder rapport wat breed verspreid en gebruikt wordt om tot inzichten en verbeteringen te komen. Het is goed om na een afgebakende periode eens in de spiegel te kijken. Zowel als mens, maar ook als corporatie. Een externe visitatie speelt hierbij een belangrijke rol in de corporatiesector en geeft weer welke prestaties de corporatie heeft geleverd, en waar de uitdagingen voor de toekomst liggen. Dit laatste heeft een grote meerwaarde, want hiermee heeft de visitatie ook waarde voor de toekomst.

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis bij vraagstukken in de gebieds- en woningmarktontwikkeling
- Kennis bij strategievorming voor gemeenten
- Brede ervaring met projectmatig werken

Uitgevoerde visitaties

2019 **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy
2018 **woCom**, Someren; **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woonstede**, Ede
2015 **Mijande Wonen**, Weerselo

Kort CV

Opleiding

- Economic Geography, Radboud Universiteit Nijmegen

Carrière

2016–heden Beleidsmedewerker bij gemeente Berg en Dal

2014-2015 Adviseur bij Woonlab B.V.

2011-2014 Assistent Projectleider bij gemeente Veldhoven

<https://nl.linkedin.com/in/jelle-blijham-10a701b6>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Structuurvisie Wonen, Zorg en Woonomgeving Midden-Limburg • Statement corporaties op structuurvisie Wonen, Zorg en Woonomgeving • Jaarverslagen 2014, 2015, 2016, 2017 • Jaarplannen 2014, 2015, 2016 • Jaarplanning 2017 en 2018 • Digitale strategie Domus • Klokkenluidersregeling 2017 • Investeringsstatuut • Ondernemingsplan 2017-2021 • Treasurystatuut • Crisiscommunicatieplan 2017 • Opleverkwaliteit mutatiewoningen • Sloopreglement • Aanbestedingsbeleid 2016 • Remuneratierapport 2014, 2015, 2016 • Scheidingsvoorstel • Strategisch Voorraadbeleid 2015, 2016 • Strategisch Voorraadbeleid 2018-2021 + scorekaart • Huurbeleid 2014, 2015, 2016, 2017 • Risicomanagementbeleid • Risico analyse Intramuraal Zorgvastgoed • Privacybeleid en datalekken 2016 • Ontruimingsplan • Klachtenbeleid • Agressiebeleid • Toewijzingsbeleid • Servicekostenbeleid • Risicobeoordeling notitie RvC • HR gesprekscyclus • Gedragscode Integriteit • Interne memo's over: o.a. zorgdefinities, aanpassen verhuurproces, start ondernemingsplan, etc.
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Verslagen huurdersbelangenvereniging en bewonerscommissies • Huurdersonderzoeken: KWH • Benchmarkrapport Limburg KWH • Poster KWH-i opener • Prestatieafspraken gemeente Roermond: hele visitatieperiode • Prestatieafspraken gemeente Maasgouw: hele visitatieperiode • Prestatieafspraken gemeente Leudal: hele visitatieperiode • Regionaal kader prestatieafspraken Midden Limburg 2017 t/m 2020 • Presentatie regionaal strategisch voorraadbeleid Midden Limburg • Evaluatie prestatieafspraken gemeente Roermond • Kaart Krimpgebieden en anticipeergebieden 2015

Presteren naar Vermogen (PnV)	• Borgingsplafond WSW 2016, 2017, 2018 • Kwartaal- en Trimester/tertiaire rapportages: hele visitatieperiode • Treasury jaarplan 2017, 2018, 2019 • De Oordeelsbrief van de minister van BZK: hele visitatieperiode • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • Begroting 2016-2025 • Meerjarenbegroting 2015-2023 definitief inclusief verbeterplan • Accountantsverslag: hele visitatieperiode
Governance	• Governance model Domus / governancestructuur • Reglement auditcommissie • Reglement selectie en remuneratiecommissie • Zelfevaluatie RvC: hele visitatieperiode • Statuten • Reglement bestuur • Reglement RvC • Agenda's en notulen vergaderingen RvC: hele visitatieperiode • Checklist toepassing Governancecode

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 7 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Domus.

Raad van commissarissen

- De heer Krabbe
- De heer Wilbrink

Directeur/bestuurder

- De heer Oosterlee

Managementteam

- Mevrouw De Vocht
- De heer Loeffen

Gemeente Roermond

- Mevrouw Waajen-Crins (wethouder)
- De heer Van Vught

Huurdersbelangenvereniging

- De heer Verhees

Zorgorganisatie Proteion

- Mevrouw Wijen
- De heer Louman

Zorgorganisatie PSW

- De heer Gorrissen

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties Domus op de prestatievelden 2014 – 2017

datum 2 maart 2019

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

- Beschikbaarheid woningen

Tabel 1: Samenstelling van het bezit – bron: jaarverslagen

	2014	2015	2016	2017
Eengezinswoningen	26,7% (259)	25,9% (252)	25,6% (248)	25,5% (245)
Appartementen	47,0% (456)	47,7% (462)	47,8% (462)	48,2% (463)
Onzelfstandig (zorgvastgoed)	26,3% (256)	26,4% (256)	26,5% (256)	26,3% (253)
Totaal woningen	100% (971)	100% (970)	100% (966)	100% (961)
Parkeergelegenheden	265	266	277	284
Maatschappelijk vastgoed	7	3	3	3

Tabel 2: Woningen naar zorggeschiktheid – bron: jaarverslagen

	2014	2015	2016	2017
Zorggeschikt	134	134	182	185
Nultreden (% van totaal zelfst. won.)	36%	40%	40%	40%

Tabel 3: Verdeling per prijscategorie in 2017 – bron: jaarverslagen

Categorieën	2017
Goedkoop	3,6%
Betaalbaar 1	49,0%
Betaalbaar 2	23,9%
Duur < huurtoeslaggrens	19,5%
Duur > huurtoeslaggrens	4,0%
Totaal (einde jaar)	961 (100%)

Tabel 4: Bouwperiode bezit gedurende visitatieperiode - bron jaarverslagen

Bouwperiode	2014	2017
1900-1945	45 (5%)	38 (4%)
1946-1970	105 (11%)	103 (11%)
1971-1990	307 (32%)	304 (32%)
1991-2000	130 (13%)	130 (14%)
2000-	386 (40%)	386 (40%)
Totaal	973 (100%)	961 (100%)

Tabel 5: Verdeling bezit naar gemeente gedurende visitatieperiode – bron: jaarverslagen

Gemeente	Percentage bezit
Roermond	84%
Roerdalen	2%
Leudal	6%
Weert	6%
Maasgouw	2%

- (Passend) toewijzen

Tabel 6: Passend toewijzen aan doelgroep/verhuur tot inkomensgrens door Domus – bron: jaarverslagen

2014	97%
2015	96%
2016	98,4%
2017	97%

Tabel 7: Toewijzingen – bron: jaarverslagen

	2014	2015	2016	2017
Daeb	67	78	63	68
Niet-Daeb	5	6	4	5
Totaal	72	84	67	73

Geleverde prestaties Domus op de prestatievelden 2014 – 2017

datum 2 maart 2019

Tabel 8: Leegstandskosten per jaar – bron: jaarverslagen

2014	€56.602
2015	€30.810
2016	€41.017
2017	€61.049

- Maatregelen voor specifieke doelgroepen

Tabel 9: Toewijzing aan bijzondere doelgroepen – bron: jaarverslagen

Jaar	Totaal woningen	Aantal personen	Statushouders
2014	15	21	10
2015	12	24	13
2016	10	20	16
2017	6	13	11

Tabel 10: Toewijzing aan ouderen (aanleunwoningen) – bron: jaarverslagen

2014	7
2015	23
2016	20
2017	18

Betaalbaarheid

Tabel 11: Betaalbaarheid – bron: jaarverslagen

	2014	2015	2016	2017
Gemiddeld huurbedrag woningen (DAEB-bezit)	€543	€560	€566	€572
Gemiddeld percentage van maximaal redelijk	76%	76%	75%	75%

Tabel 12: Gemiddelde huurverhoging – bron: jaarverslagen

	Sociaal bezit	zorgvastgoed	Sociaal+ Zorg	Commercieel bezit	Gemiddeld
2014	-	-	4,75%	-	4,75%
2015	-	-	2%	-	2,12%
2016	-	-	0,58%	1,5%	0,61%
2017	0,95%	1,78%	-	1,5%	-

Tabel 13: Huurverhogingen in de sociale voorraad – bron: jaarverslagen

2014	Inkomens tot € 34.000: 4,0% Inkomens tot € 43.000: 4,5% Inkomens boven € 43.000: 6,5%
2015	Inkomens tot € 34.000: 2% Inkomens tot € 43.000: 3% Inkomens boven € 43.000: 5%
2016	Geen inkomensafhankelijke huurverhoging i.v.m. betaalbaarheid. In het sociale bezit zijn huurverlagingen doorgevoerd voor alle huishoudens die recht hebben op huurtoeslag en huurprijs boven de aftoppingsgrens hadden. Dit om de doelgroepen passend te kunnen huisvesten
2017	Geen inkomensafhankelijke huurverhogingen i.v.m. betaalbaarheid

- Aanpak huurachterstanden

Tabel 14: Huurachterstand – bron: jaarverslagen

	2014	2015	2016	2017
Huurachterstand bij actieve huurders	€17.000	€19.000	€18.000	€25.000
Huurachterstand bij vertrekkende huurders	€42.500	€34.300	€21.000	€24.000
Huurachterstand in % van de jaarhuur (act.)	0,88%	0,27%	0,28%	0,37%
Huurachterstand in % van de jaarhuur (vertr.)	0,66%	0,53%	0,33%	0,36%

Door regelmatig gesprekken met de betreffende huurders te voeren wordt getracht problematische schulden te voorkomen.

Domus neemt deel aan convenant voorkoming huisuitzettingen.

Tabel 15: Aantal huurders met een huurachterstand – bron: jaarverslagen

2014	41
2015	34
2016	31
2017	26

Geleverde prestaties Domus op de prestatievelden 2014 – 2017

datum 2 maart 2019

Tabel 16: Aantal huurders vertrokken met een huurachterstand – bron: jaarverslagen

2014	27
2015	23
2016	18
2017	19

Er zijn in 2016 en 2017 waren er geen officiële ontruiming.

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Tabel 17: Omvang nultreden woningen en zorggeschikte woningen – bron: jaarverslagen, dVi 2014

	2014	2015	2016	2017
Omvang nultreden	387	387	387	391
Woningen zorggeschikt	134	134	182	185
Intramuraal zorgvastgoed	256	256	253	253

Tabel 18: Aangepaste woningen – bron: jaarverslagen

2014	3
2015	6
2016	38
2017	8

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

Tabel 19: Zorgcomplexen/bijzondere woonvormen (intramuraal) verhuurd door Domus – bron: strategisch voorraadbeleid

Locatie	Huurder	Aantal
Bisschop Lindanussingel 47	GGZ	15
Dokter Leursstraat 41	GGZ	5
Willem Dreesstraat 60-84	St. PSW ML	12
Conrardusstraat 2-26	St. PSW ML	12
Dorpstraat 73 A-N	St. PSW ML	12
Zwartemolenhof 30-54	St. PSW ML	12
Lindelaan 44 A&B	St. PSW ML	21
Lindelaan 44 C	Proteion	12
Lindelaan 44 D&E	Proteion	25
Vlasrootsingel 6A-6B	St. PSW ML	21
Magdalenastraat 3	St. PSW ML	22
Graafschap Hornelaan 84-86	St. PSW ML	28
Coenraad Abelsstraat 1-7	St. PSW ML	28
Spoorlaan Noord 109	St. PSW ML	28
		253

Domus heeft intramuraal zorgvastgoed (253 eenheden) die worden verhuurd aan zorginstanties. Daarnaast heeft Domus in het zelfstandige woningbezit 185 zorggeschikte appartementen. Domus breidt dit bezit jaarlijks met 5 appartementen uit conform de koers. Dit betekent bestaande appartementen aanpassen zodat deze zorggeschikt worden.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

- Conditie en onderhoudstoestand gericht binnen de beleidslijnen schoon, heel, veilig, duurzaam en gangbaar.

Tabel 20: Onderhoudsuitgaven – bron: jaarrekeningen

	2014	2015	2016	2017
Planmatig onderhoud	246.000	367.000	920.000	799.813
Reparatie onderhoud	164.000	163.500	242.300	188.000
Mutatieonderhoud	45.000	40.000	20.900	76.000
Totaal	434.000	570.500	1.183.200	1.063.813
Aantal reparatieverzoeken afgehandeld	796	787	1.103	1.172

Geleverde prestaties Domus op de prestatievelden 2014 – 2017

datum 2 maart 2019

Tabel 21: Onderhoudsuitgaven per woning – bron: jaarverslagen

2014	€424
2015	€589
2016	€ 1.225
2017	€ 1.107

Kwaliteit dienstverlening

Tabel 22: KWH Dienstverlening – bron: Aedes Benchmark

	2014/2015	2016	2017
Contact	7,2	7,4	7,5
Woning zoeken	7,7	7,9	7,4
Reparatie	7,7	7,8	7,8
Onderhoud	8,2	7,8	7,8
Nieuwe woning	7,8	8,0	7,3
Huur opzeggen	8,2	7,7	8,0
Totaal	7,6	7,8	7,6

Er zijn in **2014-2017** geen klachten ingediend bij de Huurcommissie.

Het project "Het nieuwe wonen: Op weg naar een slimme woonomgeving" was genomineerd voor de KWH i-opener en eindigde op de 2^e plaats.

Tabel 23: Exit- onderzoek (bij verhuizing wordt gevraagd naar...) kwaliteit dienstverlening - bron jaarverslagen

	2014	2015	2016	2017
Kwaliteit sanitair	-	7,9	7,3	7,3
Kwaliteit keuken	-	7,3	7,4	7,4
dienstverlening	-	7,3	7,9	7,9

Energie en duurzaamheid

- Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels

Tabel 24: Energie labels van totaal bezit 2014 en 2016 - bron: jaarverslagen

	2014	2016
A++	-	-
A+	-	-
A	37%	32%
B	10%	16%
C	20%	20%
D	23%	23%
E	7%	7%
F	2%	2%
G	-	-

Tabel 25: Energie-index van totaal bezit - bron: jaarverslagen

	Zelfst. bezit	Zorgvastgoed	Alle woningen
2017	1,51 ©	0,7 (A+)	1,51
2016	1,53	-	1,36 (C)
2015			1,53
2014			1,35 (C)

Tijdens de visitatieperiode zijn de volgende energiemaatregelen uitgevoerd:

In 2014:

- 42 CV-ketels vervangen door HR
- 11 woningsisolaties (dubbel glas)

In 2015 :

- 12 Cv-ketels vervangen door HR
- 4 woningen geïsoleerd.
- 47 PV panelen geplaatst

In 2016 :

- 33 cv-ketels vervangen door HR
- 11 woningen geïsoleerd.

In 2017 :

- 28 cv installaties vervangen door HR-ketels
- 4 woningen all electric / oplevering q1 2018
- 15 woningen gevelspouwisolatie

Geleverde prestaties Domus op de prestatievelden 2014 – 2017

datum 2 maart 2019

- Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen

Doelstelling Domus duurzaamheid:

In 2020 een gemiddelde energie-index van 1,21-1,4 (B-label).

Service Level Agreement Volta:

In 2017 is een meerjarig contract met Volta Limburg gesloten voor onderhoud en vervanging Cv-installaties. Jaarlijks wordt gestreefd naar vervanging van 1/18 deel van de voorraad. Volta denkt ook mee in/aan oplossing verduurzaming bezit.

Nieuwbouw:

Vorbereiding voor vervangende nieuwbouw + uitbreiding (van 39 naar 59vhe) gasloos en BENG.

4. (Des)investeringen in vastgoed

Nieuwbouw

- 4 appartementen aan de Pelsersstraat, Roermond.

Sloop, samenvoeging

Geen sloop.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Er is geen renovatie/groot onderhoud in de jaren 2014-2017 uitgevoerd.

In 2016 is haalbaarheidsstudie gemaakt naar groot onderhoud van Complex 035 aan de Bredeweg.

Verkoop

Tabel 26: Verkoop bestaand bezit - bron: jaarverslagen

	2014	2015	2016	2017
Verkoop	-	6	4	3

Overig

In 2017 zijn 2-tal transformaties uitgevoerd:

4 klaslokalen naar 4 appartementen

Kantoorplint verbouwd tot 4 appartementen

Tabel 27: Asbestsaneringen – bron: jaarverslagen

2014	-
2015	5 woningen
2016	5 woningen
2017	7 woningen

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

Tabel 28: Investerings in leefbaarheid – bron: jaarverslagen

2014	€ 22.000
2015	€ 64.500
2016	€ 70.000
2017	€ 98.000

Aanpak overlast

Tabel 29: aantal klachten - bron: jaarverslagen

Jaar	Aantal	Opgelost
2014	42	alle
2015	55	alle
2016	52	alle
2017	57	alle

In bemiddelingsgesprekken wordt geprobeerd de klachten op te lossen en wanneer dit nodig is worden de samenwerkingspartners ingeschakeld.

Geleverde prestaties Domus op de prestatievelden 2014 – 2017

datum 2 maart 2019

Wijk- en buurtbeheer

- Huismeesters zijn actief in de appartementencomplexen.
- Domus beschikt over een sociaal beheerder om de leefbaarheid in de wijken te waarborgen.
- In wijken met bezit is Domus een samenwerkingspartner voor de andere organisaties en neemt deel aan wijkoverleggen met als doel: verbeteren van de leefbaarheid in de wijk.
- Er is jaarlijks overleg met de partners Proteion, PSW en met GGZ over toekomstige zorgvraag, vastgoedstrategie en brandveiligheid.

Betrokkenheid huurders

- Er is 2x per jaar overleg met de HBV "Roer je mond" over leefbaarheid, huurbeleid, WW, Domus-dag, prestatieafspraken, e.d.
- Er zijn nieuwe bewonerscommissies opgericht: nu 4 commissies actief (2x per jaar overleg)
- Er worden jaarlijks 3 bewonersavonden georganiseerd om in gesprek te komen met huurders
- Jaarlijkse "Domus-dag" voor alle huurders om in gesprek te gaan met bestuur, medewerkers en RvT

De corporatie heeft aandacht voor haar huurders; ze speelt actief in op signalen en probeert te faciliteren en zo nodig door te geleiden.

6. Overige/andere prestaties

Samenwerking NEXUS-corporaties:

Vanaf 2016 is/wordt de samenwerking met Woningvereniging Nederweert en Woningstichting St. Joseph verder geconcretiseerd.

Prestatieafspraken:

De afspraken met de gemeente en de andere corporaties in 2014, 2015, 2016 en 2017 zijn gehaald. In 2014 geëvalueerd en aangepast aan de vereisten van de nieuwe woningwet 2015.

Vanaf 2015 zijn de prestatieafspraken met alle gemeenten in Midden Limburg.

Regionale samenwerking Midden Limburg: mn over vergrijzing en krimp en daarmee samenhangende veranderingen in de woon- en zorgvraag. In 2017 heeft hier een bijeenkomst over plaatsgevonden en zijn werkgroepen actief.

Hennepconvenant Limburg:

Om gezamenlijk illegale hennepcultuur tegen te gaan is het Hennepconvenant Limburg opgesteld.

Zorgcasusoverleg 23+:

Domus is deelnemer binnen het Zorgcasusoverleg 23+ wanneer een sluitende zorgketen noodzakelijk is om maatschappelijke uitval van personen en gezinnen te voorkomen.

Overige convenanten:

Domus is actief binnen het Convenant 'Passende huisvesting en kwetsbare burgers', het convenant 'Voorkoming huisuitzetting' en het convenant 'Overbewoning en onrechtmatige bewoning'.

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten). Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

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



POSITION PAPER VISITATIE



Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	2
2.	WAT IS ONZE OPGAVE	3
3.	WAAR STAAN WE NU	4
	Betaalbaar en beschikbaar	4
	Leefbaar en verbindend	5
	Duurzaam vastgoed	5
4.	ORGANISATIE & GOVERNANCE	6
5.	AMBITIE	7

1. INLEIDING

Op basis van de woningwet is iedere woningcorporatie verplicht om elke vier jaar een visitatietraject te doorlopen. Het position paper is in eerste instantie opgezet voor de maatschappelijke visitatie 2015-2018. Het geeft inzicht in waar woningstichting Domus vandaan komt (resultaten maatschappelijke visitatie 2015) en waar Woningstichting Domus op dit moment staat.

De context waarin de maatschappelijke visitatie wordt geplaatst, is anders dan vier jaar geleden. Met de komst van de woningwet 2015 zijn veel elementen van de vier jaarlijkse maatschappelijke visitatie onderdeel geworden van de jaarcyclus van de corporaties. De extra aandacht voor Governance geeft aan dat zowel het kwantitatief als het kwalitatief presteren continu aandacht heeft en in beeld wordt gebracht, zowel binnen de organisatie als naar interne en externe stakeholders.

Het position paper geeft de visitatiecommissie en onze stakeholders een beeld ten aanzien van Woningstichting Domus en heeft een overlap met jaarrekeningen, Governance inspecties en de overig jaarlijks verstrekte informatie. Het position paper een tussenbalans van ons ondernemingsplan 2017-2021.

2. WAT IS ONZE OPGAVE

Woningstichting Domus is een kleine woningcorporatie gevestigd in Roermond. De corporatie beschikt over 1247 verhuureenheden, waarvan 961 wooneenheden, het merendeel van ons bezit ligt in de stad Roermond.

Als corporatie richten wij ons vooral op senioren en mensen met een beperking. 26% van onze woningen is zorggeschikt en 25% van ons vastgoed wordt geëxploiteerd samen met een zorgpartner. Onze opgave is vastgelegd in het Strategisch Voorraad Beleid

Ondernemingsplan 2013-2016

In de periode van 2015-2018 hebben ondernemingsplannen de koers en ambitie bepaald van Woningstichting Domus. In de ambitie voor de jaren 2013-2016 was een koers gericht op het vasthouden van de kracht van een compacte organisatie in verbinding met partners op gebied van wonen, zorg en welzijn.

Als lokaal verankerde corporatie in Roermond staan wij als flexibele organisatie voor een uitstekende dienstverlening. Gelet op onze schaalgrootte zoeken wij daarin de samenwerking met partners op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Onze partners sluiten vanuit hun eigen verantwoordelijkheid aan op onze doelstellingen.

Vanuit de economische ontwikkeling, de financiële mogelijkheden van Woningstichting Domus zijn de drie strategisch thema's gekozen die gericht zijn op de sociale doelgroep. Daarnaast gericht op de verbinding naar partners en het toekomstbestendig houden van de woningvoorraad en versterken van de kwaliteit van de organisatie. Dit resulteert in drie strategische Thema's:

1. Een passende woning
2. Zorg voor verbindingen
3. Focus op kwaliteit

Vanuit financieel perspectief is in die periode bewust gekozen om niet te investeren in (energetische) duurzaamheid van de woningvoorraad. Eveneens vanuit financieel perspectief ligt de focus op beheer en minder op ontwikkeling op de langere termijn.

Ondernemingsplan 2017-2021

In 2017 is een nieuw ondernemingsplan bekrachtigd met als titel 'Op weg naar een duurzame corporatie'. In dit ondernemingsplan is het accent gericht op ontwikkeling.

Woningstichting Domus biedt passende woonruimte voor mensen met een zorgvraag of een beperkt inkomen. Wij doen dit vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid om goede en betaalbare woonruimte te realiseren, zodat mensen in hun kracht gezet worden om zelfstandig te kunnen wonen.

Ook in dit ondernemingsplan is de focus gelegd op een drietal strategische thema's

1. Betaalbaar en beschikbaar
2. Leefbaar en verbindend
3. Duurzaam vastgoed

3. WAAR STAAN WE NU

Onze prestaties verantwoorden wij in trimesterrapportages en onze jaaroverzichten. Ten aanzien van de drie strategische thema's hebben wij tot en met 2017 de volgende resultaten bereikt.

Betaalbaar en beschikbaar

- Onze doelstelling om minimaal 95% van de sociale huurwoningen aan huishoudens met een beperkt inkomen toe te wijzen, is in alle jaren vanaf 2015 gerealiseerd
- Aantal woning mutaties
 - o 2017 73 waarvan 68 sociale woningen en 5 commerciële woningen
 - o 2016 67 waarvan 63 sociale woningen en 4 commerciële woningen
 - o 2015 84 waarvan 78 sociale woningen en 6 commerciële woningen
- Toewijzing van vrijkomende woningen aan bijzondere doelgroepen
 - o 2017 9%
 - o 2016 16%
 - o 2015 16%
- Verkoop van betaalbare woningen
 - o 2017 3 woningen
 - o 2016 4 woningen
 - o 2015 5 woningen
- Huurprijs onder de € 635, --
 - o 2017 77%
 - o 2016 77%
 - o 2015 69%
- Zorggeschikt maken van woningen
 - o 2017 8 woningen
 - o 2016 38 woningen
 - o 2015 6 woningen

In totaal zijn nu 185 woningen zorggeschikt zo'n 26 % van onze woningvoorraad.

- In 2017 hebben wij vier klaslokalen aan de Julianastraat in Heel getransformeerd naar zorggeschikte, appartementen. Deze appartementen zijn in december 2017 opgeleverd.
- In 2017 hebben wij aan de Pelsersstraat in Roermond een commerciële plint getransformeerd naar 4 all-electric woningen, deze zijn in januari 2018 opgeleverd.

Leefbaar en verbindend

- Wij stimuleren de oprichten van bewonerscommissies en ondersteunen hen bij het organiseren van activiteiten. Met de huurdersbelangenvereniging hebben wij jaarlijks twee formele vergaderingen en bespreken met de HBV ook de elementen die de woningwet voorschrijft. Sinds juni 2018 heeft de HBV een nieuwe voorzitter, die met energie probeert de HBV te vormen tot een volwaardige gesprekspartner.
- Regelmatig hebben wij overleg met onze partners Proteion, PSW en METggz om de toekomstige zorgvraag, onze vastgoedstrategie, brandveiligheid en de veranderende woonwensen te bespreken. Onze dienstverlening en producten worden hierop afgestemd.
- Met de gemeenten waarin wij vastgoed hebben, maken wij jaarlijks prestatieafspraken. Wij participeren actief in wijkoverleggen en opstellen/uitwerken en inhoud geven aan convenanten.
- Op gebied van leefbaarheid investeren wij jaarlijks in persoon van onze huismeester en in de afstemming met bewoners daarnaast ondersteunen wij projecten die gezamenlijk met bewoners worden opgezet de geïnvesteerde bedragen zijn:
 - o 2017 circa € 98.000,-
 - o 2016 circa € 70.000,-
 - o 2015 circa € 24.800,-
- Jaarlijks organiseren wij een dag waarbij de organisatie en een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen op de koffie gaat bij onze huurders. In 2017 hebben wij dat vanwege slecht weer verplaatst naar ons kantoor. In 2018 hebben wij dit gedaan in de vorm van een ontbijt, mede in relatie tot ons 100 jarig bestaan als woningcorporatie.

In 2017 zijn wij met PSW een traject gestart voor het upgraden van een tweetal bestaande wooncomplexen aan de Willem Dreesstraat in Roermond en de Conrardusstraat in Melick. De upgradering voorziet in het toekomstbesteding maken van deze twee wooncomplexen. Oplevering daarvan zal zijn in 2018 en 2019.

Met Proteion als partner wordt een nieuw wooncomplex aan de Bredeweg vorm en inhoud gegeven. Dit nieuwe complex vervangt bestaande aanleunwoningen die worden gesloopt. Proteion heeft aangrenzend een verzorgingstehuis in eigendom en exploitatie. Verbinding door thuiszorg en activiteiten, vervangende huisvesting voor de huidige bewoners ligt voor de hand maar ook het meedenken in plattegronden, het delen van installaties zijn verbindingen die wij leggen in dit project. De verwachting is dat in 2019 een investeringsbesluit genomen kan worden en dat gesloopt en gebouwd wordt in de periode van medio 2019 tot medio 2021.

Duurzaam vastgoed

Meerjarig onderhoud ramen wij op basis van jaarlijkse conditiescores. Niet jaarlijks ons volledige bezit maar ieder jaar een derde. Kritisch kijken of vervanging/onderhoud noodzakelijk is, dus vraaggestuurd.

- In 2017 zijn de volgende energiebesparende maatregelen uitgevoerd:
 - 21 VR Cv vervangen door HR Cv-toestellen
 - Gevelspouw geïsoleerd bij 15 woningen
 - Diverse complexen 2 VR Cv vervangen door HR cv-toestellen
- In 2017 hebben wij zowel voor het onderhoud van cv-installaties als het klachtenonderhoud een meerjarencontract afgesloten met ketenpartners. Deze

ketensamenwerking stelt ons in staat om meer (langjarig) inzicht te krijgen in klachten en de staat van installaties. Met dat inzicht maken wij keuzes in vervanging, duurzamere oplossingen en minder falen/klachten van onze bewoners.

- In 2018 zijn in ons complex aan de Spoorlaan Noord 36 CV installaties vervangen door HR cv-toestellen. Dit complex hebben wij ook voorzien van mechanische afzuiging om bestaande vochtproblemen op te lossen en te voorkomen.

Verduurzaming naar een gemiddeld label B in 2021 is een focus die wij vanaf 2016 hebben doorgevoerd in ons onderhoud. In 2018 pakken wij samen met twee andere corporaties de stap naar CO2 neutraal in 2050 als handvat voor het opstellen van een visie. Vertaling van deze visie naar concrete maatregelen volgt in onze (meer jaren) begroting.

Hoewel wij in de duurzaamheidsopgave niet vooroplopen, pakken wij wel door wanneer er mogelijkheden zijn. De transformatie van de vier klaslokalen naar zorggeschikte appartementen en de transformatie van de commerciële plint naar all-electric woningen zijn daar uitwerkingen van.

Een andere uitwerking is het nieuw te bouwen complex aan de Bredeweg. De samenwerking met Proteion is al genoemd, maar ook hierin willen wij een stappen zetten. Niet alleen in technische duurzaamheid op gebied van materialen (deconstructief bouwen) en energie maar juist ook in sociale duurzaamheid. Een gebouw dat mee kan groeien met de behoefte van haar bewoners. Dit noemen wij empathisch wonen. Een project samen met de TU Eindhoven gestart in begin 2017 moet resulteren in een definitief ontwerp eind 2018. Partijen als gemeente en provincie worden betrokken voor vergunningen en subsidiemogelijkheden. Daarnaast is een marktpartij als Rockwool bereid om als kennisbank mee te denken in vraagstukken op gebied van brandveiligheid, mogelijke waterberging en thermische isolatie. Dit initiatief heeft woningstichting Domus een tweede plaats opgeleverd in de verkiezing van I-Opener, KWH innovatieprijs in 2017.

4. ORGANISATIE & GOVERNANCE

De organisatie heeft zich de afgelopen jaren in professionaliteit verder ontwikkeld. Op gebied van onze primaire processen zijn wij in control. In de verantwoording naar onze stakeholders laten wij zien dat wij op alle terreinen kunnen voldoen aan de aspecten die de woningwet voorschrijft.

Een strakke inrichting van processen en een goede discipline in het digitaal opslaan van documenten en het gezamenlijk werken in één brondocument maken dat alle interne processen vrijwel papierloos zijn en dat wij nog slechts met onze huurders regelmatig op papier communiceren.

Echter als compacte organisatie zijn wij ook kwetsbaar, een vacature of langdurig zieke leidt direct tot het missen van een schakel in de doorstroming van processen. Vanuit het perspectief verminderen kwetsbaarheid en versterken van de kwaliteit hebben wij, onder de naam NeXus, in Woningvereniging Nederweert en Woningstichting St. Joseph een tweetal partners gevonden. Elementen die wij in samenwerking hebben opgepakt zijn:

- Ontwikkelen DNA gids NeXus
- Intern controleplan 2018
- Gelijkschakelen ICT infrastructuur

- Oppakken en uitwerken impact AVG
- Optimaliseren en gelijkschakelen van mutatieproces
- Optimaliseren en gelijkschakelen van incassoproces
- Gezamenlijke aanbesteding maatschappelijke visitatie
- Voorbereiden gezamenlijke aanbesteding accountant
- Gemeenschappelijke visie op duurzaamheid

Los van samenwerking is het belangrijk dat medewerkers zich ontwikkelen. Een leven lang leren is het motto dat daarbij past. In 2018 leidt dit tot een strategische visie op de ontwikkeling van de organisatie, waarbij cultuur, leiderschap, persoonlijke ontwikkeling, diversiteit in opbouw van de organisatie in perspectief geplaatst worden.

De scores die huurders aan onze organisatie toekennen in het KWH onderzoek geven een indicatie van de prestaties van de organisatie en de partners op gebied van onderhoud.

Onze dienstverlening	2017	2016	2015
contact	7,5	7,4	7,2
Woning zoeken	7,4	7,9	7,7
Nieuwe woning	7,3	8,0	7,8
reparaties	7,8	7,8	7,7
onderhoud	7,8	7,8	8,2
Huur opzeggen	8,0	7,7	8,2
Gemiddelde score	7,6	7,8	7,6

Wij verwachten dat de energie die wij steken in de processen richting onze huurders, zoals Thuis in Limburg, ketensamenwerking met onze partners op gebied van onderhoud en diensten toegankelijk via de website, zich op termijn vertaalt in een hogere tevredenheid bij onze huurders. Maatwerk is daarbij de standaard.

5. AMBITIE

Uiteraard zijn wij nieuwsgierig naar de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie. Wij willen graag weten of Woningstichting Domus, naar het oordeel van onze maatschappelijke partners voldoende doen met de middelen die wij ter beschikking hebben. En een antwoord op de vraag waar Woningstichting Domus haar maatschappelijke inzet kan versterken.