



# Visitatierapport

Destion  
2015-2019

Destion

**7 december 2020**

**Visitatiecommissie**

Jan van der Moolen, voorzitter

Stefan Cloudt, visitator

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities in de visitatieperiode af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de Governance, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Destion over de periode 2015-2019. De visitatieperiode beslaat 5 jaren, dit vanwege het de geboden mogelijkheid tot het zes maanden uitstellen van de visitatie die mede door de coronacrisis is benut. Door de visitatieperiode met een jaar uit te breiden, sluit de visitatieperiode meer aan op de actualiteit. De gesprekken heeft de commissie deels 'face to face' gedaan en deels via MS Teams. Dat werd veroorzaakt door de aanscherping van maatregelen door het kabinet waar de commissie tijdens de gespreksdagen invulling aan heeft gegeven

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1      <b>Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b></b>	<b>6</b>
1.1    Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2    Recensie	6
1.3    Integrale scorekaart	9
1.4    Samenvatting	9
1.5    SWOT	11
<b>2      <b>Destion</b></b>	<b>12</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>13</b>
<b>3      <b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b></b>	<b>14</b>
3.1    Beoordelingskader	14
3.2    Beschrijving van de prestatieafspraken	14
3.3    Relevante ontwikkelingen	15
3.4    Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	15
3.5    Beoordeling feitelijke prestaties	20
3.6    Beoordeling van de ambities	22
3.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.8    Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
<b>4      <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b></b>	<b>25</b>
4.1    Beoordelingskader	25
4.2    Werkwijze	25
4.3    Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4    Belanghebbenden over Destion	27
4.5    De reputatie van Destion	30
4.6    Bewonderpunten en verwonderpunten	31
<b>5      <b>Presteren naar vermogen</b></b>	<b>32</b>
5.1    Beoordelingskader	32
5.2    Relevante ontwikkelingen	32
5.3    Basisinformatie	32
5.4    Vermogensinzet	34
<b>6      <b>Governance</b></b>	<b>35</b>
6.1    Beoordelingskader	35
6.2    Korte beschrijving governance-structuur	35
6.3    Relevante ontwikkelingen	35
6.4    Strategievorming en sturing op prestaties	35
6.5    Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen	37
6.6    Externe legitimering en verantwoording	39
6.7    Bewonderpunten en verwonderpunten	40
6.8    Totale beoordeling Governance	40

<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>41</b>
	Positionpaper	42
	Factsheet maatschappelijke prestaties	46
	Overzicht geraadpleegde personen	53
	Korte cv's visitatoren	55
	Onafhankelijkheidsverklaringen	56
	Meetschaal	58
	Werkwijze visitatiecommissie	59
	Bronnenoverzicht	60
	Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	61
	Reputatie-Quotient	62
	Uitgebreid overzicht prestaties	63

**Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

Destion werd geïnspecteerd over de periode 2011 – 2014. In die periode gaf Destion aan de corporatie van Noord-Limburg te willen zijn. Ze had voor die visitatie net een belangrijke reorganisatie achter de rug als gevolg van een daarvoor plaatsgevonden fusie. En er moest nog verhuisd worden naar 1 kantoor in Gennepe. Op alle onderdelen scoorde Destion in de vorige visitatie ruime zevens met uitzondering van het onderdeel governance waar een 6,9 werd gescoord. De vorige visitatiecommissie gaf een aantal verbeterpunten mee:

- a. Zet de laatste stap in de beleidscyclus door de rapportages vollediger te maken. De externe verantwoording van de geleverde prestaties in relatie tot voorgenomen opgaven en ambities is te sober en kan beter. Ook de Loan to value ratio diende een structurele plek in de rapportages te krijgen;
- b. Betrokkenheid van belanghebbenden bij beleid kan eerder georganiseerd worden waardoor zij meer ruimte krijgen voor beïnvloeding van het beleid;
- c. Maak werk van het strategisch voorraadbeleid hetgeen ook de communicatie naar buiten vergemakkelijkt en de organisatie helpt door het formuleren van duidelijke kaders.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Destion een aantal zaken heeft opgepakt. Belanghebbenden zijn zeer tevreden over de communicatie en mogelijkheden voor beïnvloeding. Destion is daarin zeer open, transparant en makkelijk benaderbaar, zo heeft de commissie kunnen optekenen uit de gesprekken die zij had met belanghebbenden. Tegelijk is er in de ogen van de visitatiecommissie goed nagedacht over het strategisch voorraadbeleid, hetgeen ook blijkt uit brieven van het WSW. De problematiek van zowel krimp als vergrijzing vraagt veel aandacht van Destion. Er is bewust ingezet op de bouw van levensloopbestendige woningen in nieuwbouwprojecten. Ook verduurzaming krijgt de vereiste aandacht.

Waar het gaat om de beleidscyclus heeft de huidige visitatiecommissie het oordeel dat op dit vlak nog een aantal slagen te maken is. Zowel de sturing van het voorgenomen beleid als het monitoren van activiteiten kunnen nog een aantal verbeterlagen maken zoals verderop in dit rapport zal worden betoogd. Tegelijk kan geconstateerd worden dat Destion mooie volkshuisvestelijke prestaties levert die passen bij het werkgebied en die op veel waardering kunnen rekenen. Destion is daarmee in de ogen van de visitatiecommissie wel erg goed bezig invulling te geven aan haar maatschappelijke opdracht.

## 1.2 Recensie

Destion is een qua omvang kleine woningcorporatie, maar enorm betrokken bij haar huurders en haar werkgebied. Een woningmarktgebied dat weggelaten lijkt achter de Maas en de A73. Een gebied dat beïnvloed wordt door de ligging in de provincie Limburg en haar beleid, maar ook door de effecten in/van het woningmarktgebied van Nijmegen. Dat maakt het lastig door de verschillen in dynamiek vanuit de provincie en de grote stad. Maar Destion wordt geleid door een sterk gedreven bestuurder die het een uitdaging vindt om proactief de wijken in te gaan. Die, vanuit het beeld van het niet tevreden zijn met de reactieve houding van vroeger en de beperkte kwaliteit van het onderhoud, slagen heeft weten te maken en nog wil maken. Een bestuurder die bij het 100-jarig jubileum niet alleen een mooi cadeau in de vorm van huurverlaging wist te realiseren, maar de verjaardag ook heeft gebruikt om met zijn medewerkers zaken op te halen in de dorpen bij huurders en belanghebbenden als input voor toekomstig beleid. En die daarin ondersteund wordt door een raad van commissarissen die eveneens lokaal ingebed én gedreven een mooie rol als sparringpartner weet te vervullen. De waardering van alle belanghebbenden is dan ook bijzonder hoog: op verschillende onderdelen worden negens en tiens in de cijfermatige beoordeling gegeven.

### Tevreden achter overleunen?

Maar de bestuurder, de raad van commissarissen en de organisatie zijn zich ook bewust van de uitdaging voor de komende tijd. Niet alleen speelt de vraag naar verjonging van de organisatie vanwege de

leeftijdsopbouw, ook de verdere professionalisering moet uitgewerkt worden. Het strategische netwerk vraagt aandacht, de zichtbaarheid van de organisatie als geheel kan groter en op de woningmarkt vraagt de gelijktijdige ontwikkeling van zowel krimp als vergrijzing de aandacht naast de vraag hoe voorkomen kan worden dat allerlei voorzieningen uit de dorpen wegtrekken. Denk aan werkgelegenheid, cultuurvoorzieningen, onderwijs en een ziekenhuis. De leefbaarheid in de 13 kernen waar Destion actief is, vraagt dus volop de aandacht. Dat gaat verder dan het huidige beleid van beperkte nieuwbouw en beperkte verkoop van woningen. Destion laat mooie voorbeelden zien. De visitatiecommissie was onder de indruk van de verschillende stappen die Destion gezet heeft. De ontwikkeling van nieuwbouw (hoe beperkt ook mogelijk) met levensloopbestendige woningen en de inzet op verduurzaming zijn mooie ontwikkelde initiatieven, naast de invulling van de sociale rol in de dorpen waar door belanghebbenden ook hoge cijfers voor gegeven zijn. De samenwerking met zorgpartijen werkt naar tevredenheid maar alle betrokkenen zijn het erover eens dat de netwerkfunctie, zoals die een aantal jaren geleden wel goed werkte en mooie resultaten te zien gaf, tegenwoordig beter kan. Bestuurswisselingen bij diverse organisaties vragen als het ware om hernieuwde aanpak in het optrekken op bestuurlijk niveau. Betrokkenen zijn het erover eens dat zaken door Destion goed worden opgepakt en er wordt snel geschakeld als het om vastgoed gaat. Maar het vraagstuk van verdergaande strategische visie en samenwerking is wel een onderwerp voor gesprek. Mooi is ook de rol die Destion vervult naar de Stichting Bestuur Huiskamers; locaties waar met name ouderen kunnen samenkomen om te ontmoeten en samen dingen te doen en zo de leefbaarheid te vergroten en de eenzaamheid tegen te gaan. De invulling van het begrip betaalbaarheid is ook mooi, niet alleen met het gevoerde huurbeleid maar ook met de introductie van de Voorzieningswijzer, dat nu ook breed met de gemeenten is uitgewerkt en toegepast wordt.

### **Professionalisering en verjonging**

Ten tijde van de visitatie waren enkele sleutelposities vacant en samen met een vergrijsde leeftijdsopbouw was dit aanleiding om de organisatiestructuur nog eens tegen het licht te houden. De combinatie van een ervaren maar vergrijsd medewerkersbestand en het zijn van een kleine organisatie kan nadelen hebben als het gaat om de professionalisering. Het monitoring- en rapportagesysteem is compleet maar de trimesterrapportages schieten tekort als effectief besturingsinstrument. Prestatiesturing heeft vooral een karakter van verantwoording achteraf. Tegelijkertijd is er in de organisatie veel vertrouwen in het handelen van de medewerkers en krijgen zij ruimte om te doen wat nodig is volgens de missie en het ondernemingsplan. Van expliciete koppeling van werkzaamheden aan het ondernemingsplan en van bijsturing is nauwelijks sprake. In een kleine organisatie kan het prima werken om één management-informatierapportage te hebben. Maar daarbij zou het in de ogen van de visitatiecommissie wel goed zijn om onderscheid te maken met een meer abstracte deel voor de raad van commissarissen en dat tegelijkertijd voor medewerkers juist meer detailinformatie wenselijk is om die voor hun eigen werkzaamheden en bijsturing daarvan te kunnen benutten.

### **Planvorming, inzet van vermogen en transformatie van de woningvoorraad**

Destion en de drie gemeenten werken in een woningmarktgebied dat duidelijk is afgebakend, zeer overzichtelijke opgaven kent en een sociale woningbouw die niet in alle gemeenten even hoge prioriteit heeft. De partijen werken samen aan visievorming. Het proces van de prestatieafspraken wordt getypeerd als transparant en zo heeft de visitatiecommissie ook de opstelling van Destion ervaren. Huurders, gemeenten en Destion zijn behoorlijk tevreden over de tripartite samenwerking. De afspraken kunnen concreter evenals het bewaken van de realiseerbaarheid van afspraken. Met name vanuit Destion komt de vraag naar meer wederkerigheid in de afspraken. De visitatiecommissie onderschrijft de groeipotentie van de afspraken op dit gebied.

Naar de toekomst toe zijn er nog andere ontwikkelpunten. De inhoud van de afspraken kan op onderdelen nog meer SMART en wellicht ook kunnen er nadrukkelijker lange termijn gezamenlijke doelen worden geformuleerd, waar de prestatieafspraken dan met een soort "jaarschijven" uit kunnen worden gedestilleerd. Een verdere ontwikkeling kan ook zijn om de partners van zorg en welzijn te betrekken bij de totstandkoming van de afspraken en mogelijk zelfs onderdeel te laten zijn van de afspraken. Er is in het

werkgebied nog een wereld te winnen in een bestuurlijk strategisch netwerk waarin gemeenten, corporatie(s) en zorg- en welzijnsorganisaties vanuit gezamenlijke opgaven werken in plaats van de huidige vooral project- en domeingerichte samenwerking.

De volkshuisvestelijke prestaties van Destion zijn in de ogen van de visitatiecommissie van zeer goed niveau. Er zijn goede prestaties neergezet die passen bij de opgaven in het werkgebied en bij de grote sociale betrokkenheid van Destion bij de dorpsgemeenschappen en in het bijzonder de huurders. Een no-nonsense benadering van het woningbezit en Strategisch Voorraad Beleid leiden tot een goede kwaliteit, multi-inzetbaarheid en goede energetische prestaties van de woningen van Destion. Maar Destion is ook financieel gezond daar past een goed onderbouwde visie op de transformatie van de woningvoorraad. Er wordt in de ogen van de commissie nog veel op projecten respectievelijk gebieden gestuurd, dat mag meer integraal. Gezien de geïsoleerde ligging, kenmerken en demografische ontwikkelingen in de drie gemeenten is het opmerkelijk dat er daarnaast geen hecht bestuurlijk netwerk is van middenveldorganisaties in de domeinen wonen, welzijn, zorg om gezamenlijk de toch wel grote uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. Ook die samenwerking blijft vooral beperkt tot projecten en activiteiten in operationele zin.

### **Uitdaging**

De bestuurder heeft aangegeven dat Destion de beste corporatie van Nederland wil zijn en ook in de Aedes Benchmark 2020 zit Destion opnieuw in de top vijf. Zo'n uitspraak kent verplichtingen. Volkshuisvestelijk doet Destion in haar werkgebied mooie dingen: nieuwbouw, betaalbaarheid, leefbaarheid en veel aandacht voor de kernen. Maar de organisatie kan nog een aantal slagen maken in de professionalisering. De bestuurder heeft aangegeven over een paar jaar te willen vertrekken vanwege de leeftijd. Hij en de raad van commissarissen hebben ingezet op een verjonging, verfrissing en daarmee professionalisering van de organisatie. Die organisatie moet in de ogen van betrokkenen financieel gezond zijn, de data op orde hebben, goed in control zijn en de governance is ook op orde. Dat bestuur en raad van commissarissen zich bewust zijn van de kwetsbaarheid van een kleine organisatie en een sterk gedreven bestuurder die feitelijk het gezicht is van de organisatie (en dat is een compliment), is in de ogen van de visitatiecommissie een mooi startpunt. De komende jaren zal dit een vervolg moeten krijgen. Gelet op de gedrevenheid en betrokkenheid van bestuurder en raad van commissarissen denkt de visitatiecommissie dat dit ook gaat lukken. De huidige project- en domeingerichte samenwerking kan daarbij door een meer strategische vorm worden ingeruild. Zij doet daarmee recht aan de unieke positie die Destion in haar woningmarktgebied heeft. Die kan ze behouden mits het niet een kwestie is van "meer van hetzelfde" dan wel gedreven worden in de armen van een grotere collega corporatie. Gelet op de kenmerken van het gebied is er plek voor een zelfstandige corporatie die volkshuisvestelijk blijft presteren in de lijn van de afgelopen jaren en dat weet te koppelen aan een verjonging en professionalisering. In de ogen van de commissie is dat een mooie uitdaging.

### **Aandachtspunten:**

1. De sturing van het voorgenomen beleid, de strategievorming, het risicomanagement en het monitoren van activiteiten en verantwoording daarover, kunnen nog een aantal verbeterlagen maken
2. De vraag naar verjonging van de organisatie vanwege de leeftijdsopbouw en de verdere professionalisering moeten uitgewerkt worden
3. De zichtbaarheid van de organisatie als geheel kan groter
4. De gelijktijdige ontwikkeling van zowel krimp als vergrijzing vragen de aandacht naast de vraag hoe voorkomen kan worden dat allerlei voorzieningen uit de dorpen wegtrekken
5. De samenwerking met zorgpartijen werkt naar tevredenheid maar de netwerkfunctie kan beter met het oog op de te ontwikkelen strategische visie op inhoud, aanpak en samenwerking
6. De prestatieafspraken kunnen concreter en kunnen een hogere mate van wederkerigheid krijgen evenals het bewaken van de realiseerbaarheid van afspraken
7. Ontwikkel een goed onderbouwde visie op de transformatie van de woningvoorraad.



### 1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities							
	Thema				gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	8	8	7	7,5	75%	<b>7,6</b>
Ambities in relatie tot de opgaven					8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden							
	Thema				gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4			
Maatschappelijke prestaties	8,0	9,2	8,9	8,8	8,7	50%	<b>8,7</b>
Relatie en communicatie					9,1	25%	
Invloed op beleid					8,2	25%	
Presteren naar vermogen							
						weging	eindcijfer
Vermogensinzet						100%	<b>7</b>
Governance							
					gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatie­sturing	Strategievorming			7	6,5	33%	<b>7,2</b>
	Prestatie­sturing			6			
Maatschappelijke rol RvC					8	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie			7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording			7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Nieuwbouw van sociale huurwoningen
2. Betaalbaarheid van de woningen
3. Huisvesting van specifieke doelgroepen
4. Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen. Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

### 1.4 Samenvatting

De visitatie van Destion over de periode 2015-2019 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in november 2020.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

#### Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,6

De volkshuisvestelijke prestaties van Destion zijn van goed niveau. Er zijn goede prestaties neergezet die passen bij de opgaven in het werkgebied en bij de grote sociale betrokkenheid van Destion bij de dorpsgemeenschappen en in het bijzonder de huurders. Voor wat betreft de 4 thema's scoort Destion tweemaal een 7 en tweemaal een 8. Met name op de thema's betaalbaarheid en huisvesting van specifieke

doelgroepen heeft de commissie mooie voorbeelden gezien van de prestaties van Destion op het maatschappelijk vlak. Te denken is aan de huurverlaging bij het 110 jarig jubileum en de introductie van de voorzieningenwijzer en de binnen het thema huisvesting specifieke doelgroepen vallende leefbaarheidsmaatregelen als dorpshuiskamers en het ontzorgingsarrangement voor statushouders. Huurders, gemeenten en Destion zijn behoorlijk tevreden over de tripartite samenwerking. Verbeterpunten betreffen het concreter maken van afspraken en de realiseerbaarheid van afspraken bewaken. Vanuit Destion komt de vraag naar meer wederkerigheid in de afspraken. De visitatiecommissie onderschrijft de groeipotentie van de afspraken op dit gebied. Naar de toekomst toe zijn er nog andere ontwikkelpunten. De inhoud van de afspraken kan op onderdelen nog meer SMART en wellicht ook kunnen er nadrukkelijker lange termijn gezamenlijke doelen worden geformuleerd, waar de prestatieafspraken dan met een soort “jaarschijven” uit kunnen worden gedestilleerd. Een verdere ontwikkeling kan ook zijn om de partners van zorg en welzijn te betrekken bij de totstandkoming van de afspraken en mogelijk zelfs onderdeel te laten zijn van de afspraken. Er is in het werkgebied nog een wereld te winnen in een bestuurlijk netwerk waarin gemeenten, corporatie(s) en zorg- en welzijnsorganisaties vanuit gezamenlijke opgaven werken in plaats van de huidige vooral project- en domeingerichte samenwerking. Voor haar ambities krijgt Destion een 8 voor de passendheid van de ambitie bij het werkgebied en de wijze waarop Destion daar invulling aan geeft.

### **Presteren volgens Belanghebbenden: 8,7**

De belanghebbenden zijn zeer tevreden te noemen over de maatschappelijke prestaties van Destion. Ze beoordelen deze maatschappelijke prestaties met een 8,7 gemiddeld. Hierbij scoort het thema nieuwbouw van sociale huurwoningen gemiddeld een 8,0, het thema betaalbaarheid van de woningen een 9,2, het thema huisvesting van specifieke doelgroepen een 8,9 en het thema kwaliteit en duurzaamheid een 8,8. De beoordeling van de verschillende categorieën belanghebbenden ontloopt elkaar gemiddeld genomen ook niet veel: de Huurdersraad beoordeelt de maatschappelijke prestaties van Destion met een 8,9 gemiddeld, waar de gemeenten een 8,7 geven en de overige belanghebbenden een 8,6. Ook over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie zijn de belanghebbenden tevreden, dit onderdeel beoordelen zij met een 9,1 gemiddeld. Hetzelfde beeld schetst zich bij het onderdeel tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie, dit wordt beoordeeld met een 8,2 gemiddeld.

### **Presteren naar Vermogen: 7**

De financiële positie is ijzersterk met zeer goede ratio's. Het Strategisch Voorraadbeleid neemt als uitgangspunt een lichte krimp en vergrijzing in de regio en een voorraad die rond de 2300 woningen blijft in 2023 door verkoop en (beperkte) nieuwbouw. Destion richt zich uitsluitend op sociale huur met huurverhogingen op inflatie zonder toeslag. Bij nieuwe verhuur wordt geharmoniseerd op de hogere kwaliteit. Destion heeft een grote verkoopvijver, waaruit de komende 20 jaar jaarlijks 15 woningen worden verkocht. Er is sprake van zeer sterke ratio's. De mogelijkheden tot nieuwbouw waren in de drie gemeenten beperkt, maar ook bij hen is er anno 2020 weer alertheid op noodzakelijke nieuwbouw, waar Destion al langer voor pleit. Het investeringsbeleid voor nieuwbouw is dan ook beperkt en er dreigt een overschot aan eengezinswoningen. De transformatie opgave wordt herkend en op voorgesorteerd. Tegelijk investeert Destion goed in betaalbaarheid met o.a. het verlagen van huren, verduurzaming (met gasloze nieuwbouw), wonen en zorg en leefbaarheid en daarnaast buiten haar werkgebied. De visitatiecommissie geeft daarom een pluspunt.

### **Governance: 7,2**

De strategievorming en sturing voldoen aan het ijkpunt. Het ondernemingsplan geeft de lange termijnvisie weer en is deels vertaald in te monitoren doelen en activiteiten. Het volgen van de vorderingen van de maatschappelijke prestaties vindt vooral plaats op niveau van activiteiten en de voortgang daarvan. De maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen is goed. Zij zijn betrokken en alert op de ontwikkelingen in de regionale woningmarkt. Er komt het beeld naar voren van een raad die niet alleen nadruk legde op toezicht en controle, maar ook op de rol van sparringpartner. Ook het kijken met de blik van verschillende belanghouders en vooral de huurders blijkt uit de verf te komen. Maatschappelijke thema's als duurzaamheid worden door de raad geagendeerd voor bijvoorbeeld een themabijeenkomst. De externe legitimatie en openbare verantwoording zijn beide ruim voldoende en scoren een 7.

## 1.5 SWOT

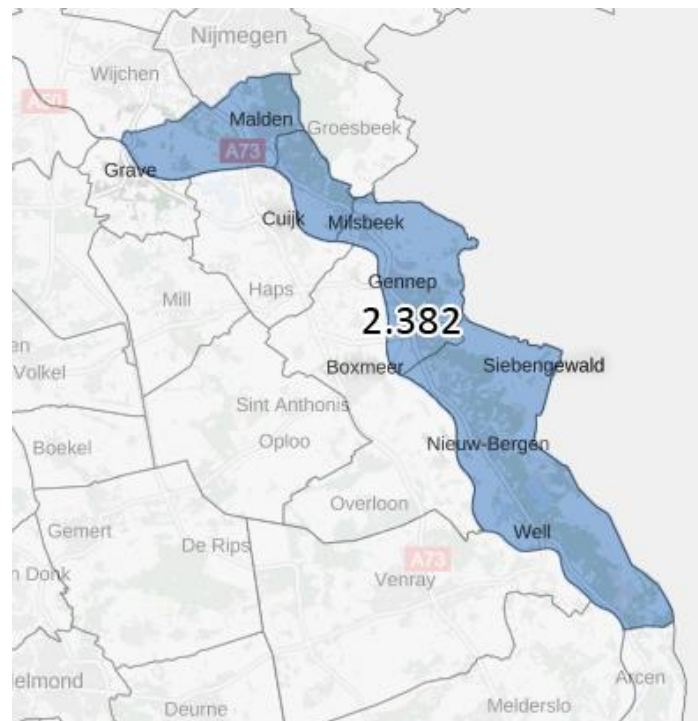
In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne sturing en ontwikkelen risicomanagement</li> <li>• Door ontwikkelen van prestatieafspraken</li> <li>• Kwetsbaarheid sleutelposities</li> <li>• Bestuurlijk strategisch netwerk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeer tevreden belanghebbenden</li> <li>• Betaalbaarheid helder gepositioneerd</li> <li>• Transparante en open organisatie</li> <li>• Maatschappelijke betrokkenheid</li> <li>• Inzet op levensloopbestendige woningen</li> <li>• Actief en zichtbaar in 13 kernen</li> <li>• Laagdrempelig en korte lijnen</li> <li>• Hart voor de huurder</li> </ul>
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Van project- en domeingerichte samenwerking naar netwerkcoalities</li> <li>• Strategisch HRM beleid ontwikkelen voor verjonging van de organisatie</li> <li>• Opbouw eigentijdse organisatiestructuur (en cultuur)</li> <li>• Transformatie van de woningvoorraad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinatie van krimp en vergrijzing</li> <li>• Kleine corporatie in een regionale markt die aandacht vraagt van Limburg en van Nijmegen</li> <li>• Er niet in slagen om beeld te creëren van aantrekkelijk werkgever</li> <li>• Waar over 4 jaar: meer van hetzelfde of samen met andere corporatie(s)?</li> </ul>

## 2 Destion

Destion is een kleinere corporatie met ruim 2.500 verhuureenheden werkzaam in het noordelijke deel van Noord-Limburg, meer specifiek in de gemeenten Bergen, Gennep, Mook & Middelaar en Heumen. Er werken naast de directeur-bestuurder 23 mensen bij Destion, omgerekend is dat 20fte.

Het grootste deel van het bezit van Destion ligt in de gemeente Bergen. De gemeente Bergen ligt in de provincie Limburg en heeft anno 2020 ruim 13.000 inwoners. Destion heeft 1.253 woningen in haar beheer in de gemeente Bergen. De gemeente Mook en Middelaar, eveneens gelegen in de provincie Limburg, maar grenzend aan provincies Noord-Brabant en Gelderland, heeft anno 2020 ruim 7.800 inwoners. Destion heeft in de gemeente Mook en Middelaar 536 woningen in haar beheer. Ook in de gemeente Gennep heeft Destion bezit, namelijk 519 woningen. De gemeente Gennep ligt net als de overige gemeenten in de provincie Limburg en heeft anno 2020 bijna 17.000 inwoners. Tot slot heeft Destion ook nog een zeer beperkt bezit, namelijk 9 woningen in de gemeente Heumen. De Limburgse gemeente Heumen telt anno 2020 ruim 16.500 inwoners.



Destion zet zich in voor haar huurders en voelt zich betrokken bij de woningen, woonomgeving en woonbeleving van de huurders. Destion vindt het belangrijk dat huurder zich thuis voelen in hun woning, juist daarom wil Destion niet dat al haar woningen er hetzelfde uitzien. De woningen moeten aansluiten op de wensen van de bewoners, daarom zorgt Destion voor zoveel mogelijk variatie, maar let daarbij altijd goed op de betaalbaarheid van de woningen.

De dagelijkse leiding is bij Destion in handen van de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan een raad van commissarissen die zowel gedurende de visitatieperiode als ten tijde van het uitvoeren van de visitatie, bestaat uit 5 leden.

## **Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. De Prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

### 3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Destion heeft prestatieafspraken met de:

- Gemeente Bergen
- Gemeente Mook en Middelaar
- Gemeente Genneep

Met al deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Nieuwbouw van sociale huurwoningen
2. Betaalbaarheid van de woningen
3. Huisvesting van specifieke doelgroepen
4. Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd. De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

Ook functioneert Destion nadrukkelijk binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sector-afspraken. Te denken valt aan de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO2 neutraal in 2050 en het Klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet, soms meer impliciet, betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, verduidelijkende tekst over het functioneren door Destion binnen kaders toe gevoegd.

### 3.3 Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode waren vooral landelijke ontwikkelingen van invloed op de maatschappelijke prestaties van Destion. Met name de Woningwet 2015 en de Verhuurdersheffing worden door de corporatie genoemd als factoren die de activiteiten en plannen beperkten.

Er zijn verder geen lokale ontwikkelingen geweest die een aantoonbare verbetering of verslechtering van de prestaties tot gevolg hebben gehad. Wel zijn er enkele ontwikkelingen geweest die in algemene zin het presteren iets lastiger of iets gemakkelijker hebben gemaakt. Bijvoorbeeld de omstandigheden op de koopmarkt, waardoor Destion enkele woningen die waren gebouwd om te verkopen, eerst nog een periode heeft verhuurd in het duurdere (niet-Daeb) segment.

Voor Destion zijn verder de regionale demografische ontwikkelingen en het beleid van de provincie Limburg van belang geweest in de transformatie van het bezit en de zeer beperkte schaal waarop het aantal woningen in de provincie kon toenemen (contingenten).

Tot slot blijft bij een kleinere corporatie, Destion heeft 24 medewerkers, de kwetsbaarheid bij vertrek of ziekte van medewerkers een aandachtspunt, waardoor sommige projecten beperkte vertraging opliepen.

### 3.4 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming worden in deze paragraaf besproken. Eerst volgen bevindingen van de commissie aan de hand van enkele aandachtspunten zoals wederkerigheid, onderbouwing, inzet en actualiteit. Vervolgens volgt een beschouwing van de visitatiecommissie en daarna volgt een waardering van de partijen in het tripartite overleg over de samenwerking.

#### Wederkerigheid van de prestatieafspraken

In de prestatieafspraken staat welke partij verantwoordelijk is voor de specifieke afspraak. Dit is meestal Destion en af en toe de gemeente. Andere partijen komen niet voor. Destion zou graag meer wederkerigheid zien in de afspraken. Met name de inrichting van de infrastructuur en bouwgronden zijn onderwerpen waar de gemeenten in de ogen van de corporatie meer kunnen doen. Bovendien is er op projectniveau wel meer sprake van wederkerigheid. Bijvoorbeeld in de gemeente Bergen waar een verplichte ondergrondse afvalvoorziening mede door de gemeente werd betaald.

#### Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

Aan het eind van de prestatieafspraken met de gemeenten staat een samenvattend hoofdstuk met de concrete te leveren prestaties. Dit overzicht is gering en ook beperkt in de onderwerpen. De prestatieafspraken zelf zijn wel compleet in de zin dat de relevante onderwerpen zijn opgenomen. Een groot deel van de prestatieafspraken is echter weinig concreet en moeilijk meetbaar. Het zijn voornamelijk beleidsmatige afspraken waarbij de te leveren prestatie moeilijk te meten is. Voor sommige onderwerpen had dit wel gekund. Zo mist een prestatieafspraken over een (concrete) duurzaamheidsambitie, zoals het behalen van een bepaalde energie-index of het verbeteren van een aantal woningen.

#### Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

In alle drie de gemeenten heeft Destion zich intensief ingezet bij de totstandkoming van de woonvisie. Het proces van het opstellen van de woonvisies werd begeleid door een projectgroep. Destion was in deze projectgroep ook vertegenwoordigd. Voor de woonvisie was gecreëerd, was Destion al in gesprek met de gemeenten voor de prestatieafspraken die zij moest maken. Deze plannen zijn meegenomen in de woonvisie. Later bracht Destion een bod uit op de woonvisie, zoals gebruikelijk is. Jaarlijks brengt de corporatie een bod uit dat wordt besproken met de huurdersvertegenwoordigers en de drie gemeenten. Het zijn telkens individuele prestatieafspraken per gemeente en per corporatie (voor de gemeenten waar meerdere corporaties werkzaam zijn). Alleen in 2017 heeft het bod niet kunnen leiden tot prestatieafspraken vanwege een verschil van inzicht tussen de gemeente Mook en Middelaar en Destion. Sinds het jaar daarna zijn de partijen wel weer tot afspraken kunnen komen.

### Betrokkenheid van partijen

Andere partijen zijn niet betrokken naast de drie wettelijk verplichte partijen (gemeente, huurdersorganisatie en Destion). Er zijn ook geen andere corporaties betrokken, hoewel de gemeente Gennep graag zou zien dat beide corporaties die in de gemeente werkzaam zijn, gezamenlijke prestatieafspraken maken. De strategische netwerken met bijvoorbeeld welzijns- en zorgorganisaties, gemeenten en corporaties zijn niet zodanig dat het voor de hand ligt dat er meerdere partijen in het proces van de prestatieafspraken betrokken raken op korte termijn.

### De actualiteit van de prestatieafspraken

Voor alle drie de gemeenten waarmee Destion prestatieafspraken heeft, wordt dezelfde cyclus aangehouden. Een groot deel van de prestatieafspraken is ook hetzelfde, met een paar afspraken specifiek gericht op de gemeente. Elk jaar wordt overleg gehouden op ambtelijk en bestuurlijk niveau en wordt de voortgang gemonitord en het proces geëvalueerd. Ook worden de afspraken voor het volgende jaar concreter vastgesteld.

### Overige relevante zaken – verbeterpunten

Uit de gesprekken die de visitatiecommissie voerde, blijken verder weinig zwaarwegende verbeterpunten of overige relevante zaken. In procesmatige zin is er behoefte aan meer overleg en meer aandacht voor de realisatie en eindresultaat van de prestatieafspraken.



### Typering van kwaliteit en proces van de prestatieafspraken

Door de partners in het tripartite overleg wordt de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken getypeerd zoals weergegeven in onderstaande woordwolk. De partijen ervaren de afspraken als transparant, kort en krachtig en accuraat. Alle drie de gemeenten geven aan dat de samenwerking zowel bestuurlijk als ambtelijk prettig verloopt en dat Destion goed benaderbaar is. Het belang van de huurders is volgens alle drie de gemeenten bij Destion goed in het vizier. Van twee gemeenten komt het signaal dat Destion de intrinsieke waarde heeft het goed te willen doen en dat dit soms de efficiency en effectiviteit in de weg kan staan. De regionale woonvisie heeft nieuwbouwmogelijkheden de afgelopen jaren beperkt: er lijkt weer beweging te komen om de komende jaren ook voor sociale huur nieuwbouwlocaties beschikbaar te stellen. De Huurdersraad geeft aan zich serieus genomen te voelen: het concept bod wordt met Destion besproken alvorens dit naar de drie gemeenten gaat.



### Beschouwing visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken

Hiervoor zijn voor verschillende elementen de waarnemingen van de visitatiecommissie beschreven. Hierna volgen de conclusies en een beschouwing van de visitatiecommissie.

De commissie heeft geconstateerd dat Destion en de drie gemeenten in een woningmarktgebied werken dat duidelijk is afgebakend, zeer overzichtelijke opgaven kent en dat sociale woningbouw niet in alle gemeenten even hoge prioriteit heeft. De partijen werken samen aan visievorming, waarbij Destion actief deelneemt in de werkgroepen van de gemeenten om tot een woonvisie te komen. Het initiatief voor de prestatieafspraken ligt dan in de praktijk weer meer bij de corporatie. Waarbij Destion vanaf de voorbereidingen de Huurdersraad duidelijk betreft en een rol geeft. Daarna vindt de onderhandeling met de gemeenten plaats en komen er uiteindelijk jaarlijkse prestatieafspraken tot stand. In de gemeente Mook en Middelaar is dat in 2017 niet gelukt vanwege een patstelling. Het is goed om te zien dat daarna de relatie weer goed is. Net zoals bij de andere gemeenten is er begrip over en weer voor de belangen van corporatie en gemeente. Het proces wordt getypeerd als transparant en zo heeft de visitatiecommissie ook de opstelling van Destion ervaren. Huurders, gemeenten en Destion zijn behoorlijk tevreden over de tripartite samenwerking, waarbij opvalt dat de gemeenten het meest tevreden zijn. Verbeterpunten worden onder meer gezien in het concreter maken van afspraken en de realiseerbaarheid van afspraken te bewaken. Daarvoor is er een brede wens om op regelmatige basis overleg te hebben over de prestatieafspraken en de voortgang ervan. Met name vanuit de corporatie komt de vraag naar meer wederkerigheid in de afspraken. De visitatiecommissie onderschrijft de groeipotentie van de afspraken op dit gebied.

Naar de toekomst toe zijn er nog andere ontwikkelpunten. De huurders zouden hun rol mogelijk nog sterker kunnen vormgeven als ze gebruik zouden maken van ondersteuning door een adviseur. De inhoud van de afspraken kan op onderdelen nog meer SMART en wellicht ook kunnen er nadrukkelijker lange termijn gezamenlijke doelen worden geformuleerd, waar de prestatieafspraken dan met een soort “jaarschijven” uit kunnen worden gedestilleerd. Een verdere ontwikkeling kan ook zijn om de partners van zorg en welzijn te betrekken bij de totstandkoming van de afspraken en mogelijk zelfs onderdeel te laten zijn van de afspraken. Er is in het werkgebied nog een wereld te winnen in een bestuurlijk netwerk waarin gemeenten, corporatie(s) en zorg- en welzijnsorganisaties vanuit gezamenlijke opgaven werken in plaats van de huidige vooral project- en domeingerichte samenwerking.

### Waardering door partijen van de samenwerking in het tripartite overleg

Destion is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeente en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg (gemeente, huurders en corporatie) is in zowel de gesprekken met de visitatiecommissie als in een enquête gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze cijfermatige beoordeling van het tripartite overleg maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek. Naast de betrokken partijen, is ook aan de corporatie zelf gevraagd om zowel het proces als de kwaliteit van de prestatieafspraken te beoordelen. Deze beoordeling maakt het mogelijk de waardering van het tripartite overleg procesmatig vanuit meerdere oogpunten, meer evenwichtig, te beschouwen. De kwaliteit van (de totstandkoming) van de afspraken, de resultaten en de bewaking ervan zijn immers niet alleen afhankelijk van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Destion heeft daarnaast ook zelf de samenwerking beoordeeld.

In de enquête is hiervoor onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar ‘Sterke Netwerken’<sup>1</sup>. Van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *De initiële condities:*  
Samenwerkingsenergie komt voort uit een intentionele impuls, een 'gezamenlijk willen' van de partners. Het bestaat uit reflexief gedrag, een beleidsdialoog over samenwerking, maar betekent nog geen realisatie daarvan. Betreft condities als gezamenlijke doelen van de partners en financiële en logistieke voorwaarden
- *De niveaubepalende condities*  
De energie komt voort uit een activistische impuls, een 'gezamenlijk handelen' door de partners. Dit probleemoplossend optreden werkt direct door in het resultaatniveau van de samenwerking. Gaat om condities als praktisch samenspel van professionals en de daarop gerichte sturing van de keten
- *De effectuerende condities*  
Dit drukt een verbindende impuls uit, de 'ontmoetingsenergie' die voortkomt uit banden en loyaliteit tussen mensen. Samenwerkingsbelangen krijgen dan voorrang boven deelbelangen, dat geeft samenwerking een diepere doorwerking op langere termijn. Betreft condities als hechte relaties en vertrouwen en onderling aangegane afhankelijkheden
- *De faciliterende condities*  
Om resultaten te bereiken moeten voldoende middelen (personeel en materieel) beschikbaar worden gesteld door de deelnemende partijen.

Zoals gesteld zijn alle belanghebbenden geïnterviewd.

### De drie partijen samen

Alle deelnemers aan het driepartijenoverleg over de prestatieafspraken hebben een cijfermatig oordeel gegeven over diverse kenmerken van de samenwerking. In onderstaande tabel zijn de scores per partij en per conditie weergegeven.

Conditie	Score			
	Gemeenten	Huurders-organisatie	Corporatie	Gemiddeld
Initiële condities	8,1	6,9	6,8	7,3
Niveaubepalende condities	8,0	6,8	6,9	7,2
Effectuerende condities	7,5	7,1	7,3	7,3
Faciliterende condities	7,3	8,0	8,0	7,8
<b>Gemiddelde</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,4. Dat is een goede score en toont dat de partijen tevreden zijn met het tripartite overleg en de invulling van de condities voor een resultaatgerichte samenwerking. Dit is ook het beeld dat uit de gesprekken naar voren komt. We zien dat de gemeenten wat meer tevreden zijn dan de huurdersorganisatie en de corporatie zelf. De huurdersorganisatie geeft gemiddeld een 7,2, de gemeenten een 7,7 en Destion geeft zelf een 7,3. De gedetailleerde scores per kenmerk en per partij treft u aan in de bijlage.

#### **Gemeenten**

De diverse gemeenten geven aan tevreden te zijn over zowel het proces om tot prestatieafspraken te komen als over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Er wordt gezamenlijk gezocht naar een goede invulling van meerjarenafspraken die jaarlijks geëvalueerd worden. Als verbeterpunt geeft vooral de gemeente Bergen aan het fijn te vinden om wat vaker periodiek overleg te hebben. De gemeente Mook en Middelaar noemt de kwetsbaarheid door de concentratie bij de bestuurder maar is vol lof over de relatie en de projecten die Destion realiseert. De gemeente Gennep geeft aan dat de gezamenlijke afspraken wel efficiënter kunnen.

#### **Huurdersvertegenwoordiging Destion**

De Huurdersraad van Destion is tevreden over het proces om tot prestatieafspraken te komen. Ze krijgen voldoende ondersteuning vanuit Destion en voelt zich echt gehoord en partner in het proces. Bij de diverse gemeenten hebben ze dit gevoel niet altijd, dit is een punt ter verbetering. Over de kwaliteit van de prestatieafspraken is de Huurdersraad tevreden.

#### **Destion**

Net als de gemeenten en Huurdersraad is Destion tevreden over zowel het proces als de kwaliteit van de prestatieafspraken. Er is een goede samenwerking met alle partijen en de betrokkenheid is van alle kanten prima in orde. De gemaakte afspraken passen bij de uitdagingen in het werkgebied.

### 3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatieafspraken kwantitatief evenaren, heeft de commissie een 7 gegeven. Daar waar de prestatieafspraken net niet gehaald zijn, maar door corporatie veel extra inzet is gepleegd of wel vindingrijk is geweest in het zoeken naar oplossingen, is ook een 7 gegeven. Wanneer er sprake is van bovengemiddeld presteren is het mogelijk om extra pluspunten te geven, dit is dan bij het betreffende thema toegelicht.

#### Thema 1: Nieuwbouw van sociale huurwoningen

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Het eerste thema van de prestatieafspraken van Destion is “nieuwbouw van sociale huurwoningen”. Dit thema gaat voornamelijk over de ontwikkelingen van het woningbezit. Hierbij zijn de meest concrete afspraken de voorgenomen bouwplannen. In de drie gemeenten zijn de voorgenomen bouwplannen in de visitatieperiode grotendeels uitgevoerd waarmee ook grotendeels is voldaan aan de prestatieafspraken. Zoals vaker bij nieuwbouwplannen zijn sommige projecten uitgelopen, is het aantal woningen aangepast of kost het meer tijd om het project voor te bereiden en alle vergunningen te krijgen. Hierdoor zijn niet alle prestatieafspraken binnen het jaar gerealiseerd. Telkens waren de gemeenten goed op de hoogte van eventuele vertraging of wijzigingen. Destion wordt immers ook getypeerd als zeer transparant in de prestatieafspraken. In alle gemeenten zijn de andere afspraken binnen dit thema wel behaald. Zo is er een monitor opgezet waarin Destion bijhoudt welke woningen zijn verkocht en aan wie, zijn er woonvisies opgesteld en biedt Destion “Slimmer Kopen” aan. De resterende afspraken zijn beleidsmatig en lastiger te meten, maar zijn wel opgenomen in het beleid.

De verkoop van sociale huurwoningen heeft niet direct met nieuwbouw te maken maar wel met de beschikbaarheid van voldoende woningen. Destion verkoopt jaarlijks een aantal huurwoningen aan de zittende huurders of op de vrije markt voor voornamelijk starters. In 2016 en 2017 werden in meerdere gemeenten voor verkoop gelabelde woningen terug in de verhuur genomen voor huisvesten van statushouders of omwille van marktomstandigheden.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren beoordeelt dit thema daarom met een 7.

#### Thema 2: Betaalbaarheid van de woningen

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

Binnen het thema betaalbaarheid heeft Destion niet veel prestatieafspraken. De vrije ruimte in woningtoewijzing is volgens afspraak ingezet voor senioren. In alle gemeenten is de afspraak gerealiseerd om minimaal 75% van de woningvoorraad in het segment “betaalbaar” te houden. Destion had minimaal 80% in dit segment en in de gemeente Mook en Middelaar zelfs minimaal 90%. Ook de afspraak om te voldoen aan de Europese staatssteunnorm heeft Destion gerealiseerd zoals afgesproken.

Destion zou in de visitatieperiode geen niet-Daeb bezit realiseren om de focus te houden op de primaire doelgroep. Echter vanuit eerder opgestarte projecten had Destion nog enkele koopwoningen in projecten opgenomen. Als gevolg van ongunstige marktomstandigheden raakte deze woningen niet snel verkocht. Destion heeft in afstemming met de betreffende gemeenten besloten de woningen te verhuren (niet-Daeb) om vervolgens op termijn de woningen alsnog te verkopen (ofwel aan de huurder of op de vrije markt).

Daarnaast is Destion de afspraak over passend toewijzen in 2017 niet volledig nagekomen. Uit een brief van de Aw blijkt dat minder dan 95% van de huishoudens een naar inkomen passende huurwoning kregen toegewezen. Dit is in het jaar daarna recht getrokken waardoor geen sancties werden opgelegd.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren, wat een 7 zou opleveren. Er wordt daarnaast een pluspunt toegekend op grond van de volgende overwegingen:

- Destion heeft in 2018 haar huurders een “jubileumkorting” aangeboden op de huurprijs, afhankelijk van het aantal jaren dat men huurder bij Destion is. Dit heeft geleid tot een gemiddelde huurverlaging in plaats van een huurverhoging. Eerder had de Aw vragen aan Destion hierover gesteld, maar is uiteindelijk wel akkoord gegaan. Daarnaast is in de hele visitatieperiode de huurverhoging aanzienlijk lager dan de maximale huur(som)stijging zoals door het Rijksbeleid toegestaan;
- Naast het ruimschoots voldoen aan de prestatieafspraken over het aandeel betaalbare woningen slaagde Destion er in de visitatieperiode in om het aandeel goedkope woningen te laten toenemen van 209 naar 278. Onder de huidige marktomstandigheden vindt de visitatiecommissie dat een goede prestatie;
- Destion introduceerde de Voorzieningswijzer, een online-instrument waarmee mensen met een inkomen tot modaal allerlei basisvoorzieningen kunnen aanvragen en zien waarvoor men in aanmerking komt. Hiermee wordt de koopkracht of financiële positie verbeterd. Bij wijze van proef werd het instrument bij 100 huurders van Destion ingezet, met name die huurders die het financieel moeilijk hebben. Inmiddels hebben twee van de drie gemeenten de Voorzieningswijzer ook toegepast;
- Op het gebied van duurzaamheid (zie hieronder) doet Destion de nodige investeringen. Ook hierbij heeft de corporatie oog voor de betaalbaarheid van het wonen.

### Thema 3: Huisvesting van specifieke doelgroepen

#### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Het derde thema gaat over bijzondere doelgroepen. Over dit onderwerp heeft Destion de meeste afspraken gemaakt. Dit zijn wederom veelal beleidsmatige afspraken. Ze zijn allemaal uitgevoerd conform afspraak. Zo is er bijvoorbeeld een afspraak over het ter beschikking stellen van een woning in acute noodsituaties in alle drie de gemeenten. De enige afspraak die niet helemaal is uitgevoerd, is om in samenwerking met Humanitas mensen in vroegtijdig stadium te wijzen op mogelijkheden van financiële ondersteuning. Desondanks beschikt Destion nu wel over de Voorzieningswijzer. De andere afspraken zijn wel allemaal uitgevoerd of opgenomen in een beleidsdocument. Zo wijst Destion woningen toe op basis van urgentie en overlegt ze regelmatig met de gemeente over het bevorderen van leefbaarheid. Ook werkt Destion samen met zorgpartijen om mensen met een beperking te huisvesten in een reguliere woning. Voor deze doelgroep realiseert Destion ook woonruimte in samenwerking met de zorgpartijen. In de visitatieperiode zijn jaarlijks tussen de 6 en 18 woningen ter beschikking gesteld aan vergunninghouders. In dit thema is ook opgenomen de bevordering van leefbaarheid en naast het getalsmatig voldoen aan de prestatieafspraken ver de huisvesting van doelgroepen, zien de commissie ook op dit punt van de leefbaarheid erg mooie voorbeelden van toegevoegde waarde door een woningcorporatie. Dat is uitdrukkelijk meegenomen in de waardering.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en dus een 7 en geeft daarboven een pluspunt om de volgende redenen:

- Destion toont haar maatschappelijke betrokkenheid als corporatie door (voor 2015) multifunctionele centra te realiseren die voor de leefbaarheid van de dorpen van groot belang zijn. Toen de exploitatie van die centra onder druk kwam te staan (om verschillende redenen), toonde Destion wederom haar betrokkenheid door coulante afspraken te maken over de huurprijs en voorwaarden;

- In een aantal dorpen ging Destion in op de vraag van bewoners om een dorps huiskamer te realiseren. Dit is een kleinschalige ontmoetingsplek voor inwoners van alle leeftijden. Voornamelijk doel is om hiermee vereenzaming te voorkomen, sociale binding te vergroten en dus met een positieve impact op de leefbaarheid. De dorps huiskamers worden door vrijwilligers beheerd en tegen een gunstige prijs door Destion verhuurd. Vaak is de dorps huiskamer gelegen in een complex met woningen van de corporatie en is het technisch eenvoudig om – als er geen behoefte meer mocht zijn aan de huiskamers – deze om te vormen tot sociale huurwoningen;
- Destion ontwikkelde samen met zeven andere corporaties een ontzorgingsarrangement voor de opvang van statushouders in leegstaande particuliere woningen.

#### Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Het laatste thema van de prestatieafspraken heeft betrekking tot een steeds relevanter wordend onderwerp: de duurzaamheid en kwaliteit van woningen. Voor de hele sector speelt duurzaamheid een grote rol in het bepalen van de toekomstplannen voor het vastgoed. Destion maakte vooral beleidsmatige prestatieafspraken. Zo spreekt zij af zich te houden aan de landelijke afspraken op het gebied van duurzaamheid en planmatig onderhoud uit te voeren bij al haar woningen in alle gemeenten. Ook spreekt ze af asbestverwijdering op te pakken als dit onderdeel uitmaakt van onderhoudswerkzaamheden of als het nodig is om besmetting te voorkomen. Dit zijn voorbeelden van de afspraken die lastig te meten zijn, maar de prestaties op dit gebied zijn voldoende. Isolerende maatregelen voerde Destion in een vroeg stadium door, zonder huurverhoging door te rekenen bij de huurders. De corporatie heeft een project met zonnepanelen geïntroduceerd. De minst energiezuinige woningen worden eerst aangepakt. Er komt een installatie van 6 zonnepanelen, zonder dat daar huurverhoging tegenover staat. Wil de huurder meer zonnepanelen (want de opgewekte elektriciteit is voor de huurder), dan kan dat tegen een geringe huurverhoging. De gemiddelde EI is gedurende de hele visitatieperiode een B en Destion scoort goed op onderhoud volgens de Aedes Benchmark en haar huurders. Het aandeel woningen met een A-label nam in de visitatieperiode toe van 15 naar 39%.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

### 3.6 Beoordeling van de ambities

#### 3.6.1 Beschrijving van de ambities

De missie van Destion luidt: “Destion blijft dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg! Wij zorgen op menselijke wijze voor goede woningen en buurten voor alle mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien.”

Vervolgens zijn een vijftal uitgangspunten geformuleerd:

- *Destion blijft dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg*  
Onze belanghouders kunnen Destion altijd aanspreken op het tot stand brengen van sociaal vastgoed en leefbare wijken. We werken verder aan onze ambitie om de beste woningcorporatie van Nederland te worden.
- *Destion heeft een klant gedreven en efficiënte werkorganisatie*  
We werken verder aan een kwalitatieve (proactieve) dienstverlening en inspireren onze medewerkers naar een klant(mens)gedreven handelswijze.
- *Destion transformeert haar vastgoedportefeuille verder*  
De in het verleden ingezette transformatie van de vastgoedportefeuille zetten we in de komende jaren voort. Hetgeen neerkomt op: bouwen van nieuwe multi-woningen en de verkoop van bestaande gezinshuurwoningen.
- *Destion draagt zorg voor goede en betaalbare woningen*  
We garanderen de beschikbaarheid en betaalbaarheid van het kwalitatief wonen in een huur- of zelfs eigen woning voor mensen met een laag inkomen.

- *Destion gaat verder met het verduurzamen van haar woningvoorraad*  
Beschikken we al jaren over een gemiddeld EPA-label B, nu gaan we verder met het energiezuinig (neutraal) maken van onze woningvoorraad en doen dit bij nieuwbouw en geplande onderhoudsactiviteiten.

De ambities zijn vertaald in het ondernemingsplan 2018-2022 in 31 doelstellingen op de thema's: belanghouders, voorraadbeleid, klantvisie, huurbeleid, verkoopbeleid, organisatie en financieel beleid. In de periode 2013 – 2017 was het Ondernemingsplan "Meer ...minder?!?" van toepassing. Daarin was vastgelegd dat Destion dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg is. Zij wilde op grensverleggende wijze bijdragen aan het oplossen van sociale en maatschappelijke huisvestings- en leefbaarheidsvraagstukken. Bij tussentijdse evaluaties ten behoeve van het nieuwe beleidsplan 2018 werd vastgesteld dat de missie doeltreffend was en een goede leidraad vormde voor koers en strategische keuzes. De aanpassing van de missie in het vanaf 2018 geldende beleidsplan was vooral ingegeven door de vereisten uit de nieuwe Woningwet en het BTIV vanaf 2015. Daarnaast is een aantal zaken aangescherpt en werd aan de menselijke kant meer waarde gegeven. In de gesprekken van de commissie heeft de bestuurder de accentwijzigingen goed geduid en ook aangegeven waar de kwetsbaarheid van Destion zit. De organisatie kan meer proactief zijn, moet meer de wijken in en tegelijk is er het vraagstuk van de strategische personele planning vanwege de vergrijzing. Dat zal de komende jaren de aandacht vragen.

### 3.6.2 Beoordeling van de ambities

#### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Destion met een 8.**

Destion heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied.

Destion presenteert zich als dé woningcorporatie in haar werkgebied en heeft de ambitie geformuleerd om de beste woningcorporatie van Nederland te worden. Destion wil aanspreekbaar zijn op haar volkshuisvestelijke prestaties en legt de focus op (individueel) maatwerk voor de huurders: "belangrijk is dat we ons realiseren dat alles wat we doen mensenwerk is". De nieuwe missie in het ondernemingsplan 2018-2022 werd nadrukkelijk afgestemd op de nieuwe wet- en regelgeving en de nieuwe realiteit voor Destion in het werkgebied. De missie werd aan de hand van een verkenning van omgevingsfactoren, interviews met belanghebbenden, brainstormsessies intern en een analyse van de eigen organisatie uitgewerkt in de hierboven geformuleerde visie.

Destion laat in de ogen van de visitatiecommissie duidelijk zien dat zowel in proces van het tot stand komen van de ambities van de corporatie, als in de inhoud van de missie en visie, nadrukkelijk rekening is gehouden met de maatschappelijke opgaven in het werkgebied. Zo is bijvoorbeeld de transformatie van het woningbezit van gezinswoningen naar multi-woningen het directe gevolg van de vergrijzing, krimp en ontgroening in de regio. De corporatie kijkt ook verder dan alleen de fysieke staat van haar vastgoed. Ze kijkt ook naar leefbaarheid bij het opstellen van een wensportefeuille. Dit draagt bij aan haar ambitie een klant(mens)gedreven organisatie te zijn. Mooi vond de commissie ook de betrokkenheid van Destion bij de ondersteuning en uiteindelijk realisatie van 2 projecten in de gemeente Venray wat niet tot het woningmarktgebied van Destion behoort. Alle betrokken partijen loven Destion om haar inzet hier en het spelen van een zuivere rol door na realisatie de projecten over te dragen aan de collega corporatie.

Daarnaast zijn de ambities ook actueel (energie-neutrale woningen) en sluiten ze aan op de Rijksprioriteiten zoals die door de minister zijn gesteld.

Een bijzondere vermelding verdient de hoogte van de ambitie om de beste woningcorporatie van Nederland te worden. Alsook de collegiale bijdrage die Destion leverde om in de gemeente Venray in de planvorming te ondersteunen bij twee projecten op het gebied van sociale huisvesting.



De visitatiecommissie vindt dat Destion aan het ijkpunt voldoet en kent twee pluspunten toe voor de passendheid van de ambitie bij het werkgebied en de wijze waarop de corporatie daar invulling aan geeft.

### 3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunten

- De volkshuisvestelijke prestaties van Destion zijn in de ogen van de visitatiecommissie van zeer goed niveau voor een corporatie van die omvang. Er zijn goede prestaties neergezet die passen bij de opgaven in het werkgebied en bij de grote sociale betrokkenheid van Destion bij de dorpsgemeenschappen en in het bijzonder de huurders.
- Een no-nonsense benadering van het woningbezit en Strategisch Voorraadbeleid leidt tot een goede kwaliteit, multi inzetbaarheid en goede energetische prestaties van de woningen van Destion.
- De betrokkenheid van Destion in de gemeente Venray waar een grotere collega-corporatie er niet in slaagde 2 projecten rond te krijgen. Destion werd erbij betrokken, realiseerde de projecten en droeg ze weer over want Venray is niet haar woningmarktgebied, maar Destion toonde wel haar betrokkenheid.

#### Verwonderpunten

- Gezien de geïsoleerde ligging, kenmerken en demografische ontwikkelingen in de drie gemeenten is het opmerkelijk dat er geen hecht bestuurlijk netwerk is van middenveldorganisaties in de domeinen wonen, welzijn, zorg om gezamenlijk de toch wel grote uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. De samenwerking blijft vooral beperkt tot projecten en activiteiten in operationele zin.

### 3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,6 op presteren naar opgaven en ambities.**

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij telt de beoordeling van de maatschappelijke prestaties voor 75% en de beoordeling van de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Nieuwbouw van sociale huurwoningen	7	
Thema 2: Betaalbaarheid van de woningen	8	
Thema 3: Huisvesting van specifieke doelgroepen	8	
Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen	7	
<b>Oordeel</b>	<b>7,5</b>	<b>8</b>
<b>Gewogen oordeel</b>	<b>7,6</b>	



## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

### 4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- De mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep. De opvattingen van huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten zijn opgenomen in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4.

### 4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. De deelnemers aan de gesprekken hebben ook grotendeels de enquête ontvangen.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie. Het is dit totaal aan geraadpleegde belanghebbenden dat in deze rapportage is opgenomen.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

### 4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Destion is werkzaam in de gemeenten Bergen, Gennep, Mook & Middelaar en Heumen. Vanwege het geringe bezit van Destion in de gemeente Heumen, slechts 9 woningen, is deze gemeente verder niet betrokken bij de visitatie. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. In de bijlagen treft u een exact overzicht aan van de belanghebbenden waarmee is gesproken en de belanghebbenden die enkel een digitale enquête hebben ingevuld. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

#### *Gemeente Bergen:*

De gemeente Bergen ligt in de provincie Limburg en heeft anno 2020 ruim 13.000 inwoners. Destion heeft 1.253 woningen in haar beheer in deze gemeente.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw L. Roefs, wethouder en de heer H. Banken, beleidsadviseur ruimtelijke ontwikkeling en wonen.

#### *Gemeente Mook en Middelaar:*

De gemeente Mook en Middelaar, eveneens gelegen in de provincie Limburg, maar grenzend aan provincies Noord-Brabant en Gelderland, heeft anno 2020 ruim 7.800 inwoners. Destion heeft in de gemeente Mook en Middelaar 536 woningen in haar beheer.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw K. Peters, wethouder en de heer B. Tolkamp, beleidsmedewerker ruimtelijke ordening en volkshuisvesting.

#### *Gemeente Gennepe:*

De gemeente Gennepe ligt net als de overige gemeenten in de provincie Limburg en heeft anno 2020 bijna 17.000 inwoners. Destion heeft in deze gemeente 519 woningen in haar bezit

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer R. Peperzak, wethouder en mevrouw N. Djuheric, beleidsadviseur volkshuisvesting en economische zaken.

#### *Gemeente Venray:*

De in Limburg gelegen gemeente Venray heeft anno 2020 ruim 43.000 inwoners. Destion heeft hier geen bezit, maar gedurende de visitatieperiode samen met zorgpartijen een aantal projecten ontwikkeld en dit daarna overgedragen aan Wonen Limburg.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. van der Putten, voormalig wethouder.

#### *Zorg-welzijnsinstellingen:*

**De Zorggroep:** De Zorggroep biedt een ruim assortiment aan zorgdiensten en diverse woon- en zorgcentra in Noord- en Midden-Limburg. Zij staan klaar voor iedereen die zorg nodig heeft, van jong tot oud.

**Proteion:** Proteion is een middelgrote zorgorganisatie in Noord- en Midden-Limburg. Ze bieden zorg aan ouderen doormiddel van ondersteuning, verzorging, verpleging of behandeling.

**Stichting Dichterbij:** Stichting Dichterbij biedt zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking, van een lichte verstandelijke beperking tot meervoudige beperkingen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Laumen, directeur bij Proteion en mevrouw C. de Snoo, directeur bij Stichting Dichterbij. Daarnaast is een digitale enquête ontvangen van de heer H. Pepers, manager vastgoed bij De Zorggroep.

#### *Stichting Besturen Huiskamers:*

Onder de Stichting Besturen Huiskamers vallen diverse 'dorpshuiskamers' die voorzien in de behoefte van voornamelijk ouderen, namelijk een ruimte waar dorpsgenoten elkaar kunnen ontmoeten. Op deze manier tracht men de leefbaarheid en cohesie in de dorpen te bevorderen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Cobussen, bestuurslid bij de huiskamer van Milsbeek, mevrouw I. Heldens, bestuurslid bij de huiskamer in Ven-Zelderheide, de heer P. Sanders, bestuurslid bij de huiskamer in Afferden en mevrouw A. Linders, bestuurslid bij de huiskamer in Heijen.

#### *Huurdersraad:*

De Huurdersraad komt op voor de belangen van de huurders van Destion. Zij denken mee en adviseren Destion over alles wat voor de huurders belangrijk is: van het onderhoudsbeleid tot het huurprijnsbeleid en de verkoop van woningen. De huurdersraad is samengesteld uit huurders uit de kernen waar Destion huurwoningen bezit. Op deze manier worden de algemene belangen uit alle kernen behartigd.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer W. Wijnhofen, voorzitter, de heer T. Spikmans, vicevoorzitter, mevrouw C. Lauf, lid, de heer C. de Graaf, lid, de heer F. Muller en mevrouw I. Hendrix, lid.

#### 4.4 Belanghebbenden over Destion

##### 4.4.1 Typering van Destion

Aan de belanghebbenden is gevraagd Destion in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Destion wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, betrouwbaar en klantvriendelijk:



##### 4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Destion

###### **Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 8,7**

Het algemene beeld is dat de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Destion. Gemiddeld genomen beoordelen de belanghebbenden de maatschappelijke prestaties van Destion met een 8,7. Hierbij zijn zij het meest tevreden over de betaalbaarheid van de woningen, dit thema beoordelen zij met een 9,2 gemiddeld. Het thema huisvesting van specifieke doelgroepen wordt met een 8,9 beoordeeld en de kwaliteit en duurzaamheid van de woningen met een 8,8. Het thema dat het minst hoog wordt beoordeeld, is de nieuwbouw van sociale huurwoningen. Dit thema wordt beoordeeld met een 8,0 gemiddeld, wat op zichzelf ook een keurig cijfer is.

Als we kijken naar de verschillende groepen belanghebbenden, zien we dat de gemiddelde beoordelingen van de maatschappelijke prestaties niet veel uiteenlopen. De gemeenten beoordelen de maatschappelijke prestaties met een 8,7 gemiddeld, de Huurdersraad geeft gemiddeld een 8,9 en de overige belanghebbenden, in dit geval bestaande uit zorgpartijen en het bestuur van Stichting besturen huiskamers, beoordelen de maatschappelijke prestaties met een 8,5 gemiddeld.

###### **Thema 1: Nieuwbouw van sociale huurwoningen (8,0)**

Het thema nieuwbouw van sociale huurwoningen wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 8,0 gemiddeld. Hoewel dit een keurig cijfer is, is dit het thema dat door de belanghebbenden het minst hoog wordt beoordeeld. Wanneer we kijken naar de gemiddelde scores per categorie belanghebbenden, zien we dat de Huurderraad gemiddeld een 8,3 geeft, de overige belanghebbenden een 8,0 en de gemeenten een 7,6. Deze relatief lage score van de gemeenten komt voornamelijk door een wat lagere beoordeling vanuit de gemeente Mook en Middelaar, die graag meer nieuwbouw wil zien in de gemeente. Uit de gesprekken

blijkt echter dat dit niet enkel toe te rekenen valt aan Destion. Ook de gemeente speelt een rol in het beschikbaar (willen) stellen van locaties om nieuwbouw te realiseren. Dit neemt niet weg dat ook vanuit de Huurdersraad en de overige belanghebbenden de wens klinkt om meer woningen toe te bouwen. Vooral voor senioren zijn er in sommige dorpen te weinig woningen beschikbaar, waardoor zij worden gedwongen buiten hun dorp te verhuizen. Toch zien de belanghebbenden wel dat Destion goed op weg is met het toevoegen van levensloopbestendige woningen. De nadruk ligt ook op het toevoegen van woningen voor ouderen, wat in lijn is met de vergrijzing van het werkgebied van Destion. De belanghebbenden geven aan dat ze het ook prettig vinden dat Destion inzet op multi-woningen, woningen die geschikt zijn voor senioren, maar ook voor een en tweepersoonshuishoudens.

#### *Thema 2: Betaalbaarheid van de woningen (9,2)*

De belanghebbenden beoordelen het thema betaalbaarheid van de woningen met een 9,2 gemiddeld. Dit is een hele positieve beoordeling, waarbij de Huurdersraad gemiddeld een 9,7 geeft, de overige belanghebbenden een 8,0 en de gemeenten unaniem aangeven zeer tevreden te zijn en hiermee dit onderdeel beoordelen met een 10. Destion wordt door de belanghebbenden gezien als een echte sociale verhuurder die bouwt voor haar kerndoelgroep en zelfs een huurverlaging heeft doorgevoerd bij hun 100-jarig bestaan. Ze zorgen voor goede en betaalbare woningen in de sociale sector. De verhouding tussen kwaliteit en betaalbaarheid wordt door de belanghebbenden uitstekend genoemd.

#### *Thema 3: Huisvesting van specifieke doelgroepen (8,9)*

Het thema huisvesting van specifieke doelgroepen wordt beoordeeld met een gemiddelde score van een 8,9. Hierbij geven zowel de Huurdersraad als de gemeenten gemiddeld een 8,4, waar de overige belanghebbenden in dit geval zeer tevreden zijn en daarmee een 10 geven. Het bestuur van de Stichting Besturen Huiskamers is zeer tevreden over de wijze waarop Destion hen ondersteunt om de huiskamers te kunnen laten draaien, waarmee Destion een goede bijdrage levert aan de leefbaarheid voor senioren in hun wijken en buurten. Ook in de nieuwbouw wordt er rekening gehouden met multifunctionele bouw, zodat niet enkel senioren, maar ook overige mensen die extra ondersteuning nodig hebben, een praktisch huis kunnen krijgen. De gemeenten geven aan ook altijd gehoor te krijgen bij Destion als het gaat om de huisvesting van statushouders en kwetsbare doelgroepen. Hierbij geven de belanghebbenden ook aan het te waarderen dat Destion goed rekening houdt met de opbouw van de samenleving nu en in de toekomst. De zorgpartijen vinden Destion degelijk en betrouwbaar, maar wijzen ook op de netwerkfunctie die breder kan. Het gezicht van Destion is dat van de bestuurder. In dat opzicht achten zij Destion kwetsbaar.

#### *Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen (8,8)*

De belanghebbenden beoordelen het thema kwaliteit en duurzaamheid van de woningen met een gemiddelde score van een 8,8. Hierbij geeft de Huurdersraad gemiddeld een 9,0, de gemeenten gemiddeld een 8,8 en de overige belanghebbenden gemiddeld een 8,5. De belanghebbenden geven aan dat Destion haar woningen zeer goed onderhoudt en druk bezig is met het verhogen van de kwaliteit, o.a. door het plaatsen van zonnepanelen. Er is daarbij ook veel oog voor duurzame materialen bij nieuwbouw. Ook de verduurzaming van de woningvoorraad, zowel nieuwbouw als de bestaande voorraad, staat de laatste jaren hoog in het vaandel, dit waarderen de belanghebbenden.

#### ***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 9.1***

De belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en communicatie met Destion. De Huurdersraad beoordeelt dit onderdeel met een 9,2, de gemeenten met een 8,8 en de overige belanghebbenden met een 9,4. Destion wordt toegankelijk, open en transparant genoemd, waarbij de lijnen met zowel de bestuurder als de organisatie zeer kort zijn. Destion is altijd bereid om mee te denken in oplossingen. Daarnaast spant Destion zich optimaal in om de huurders voorop te stellen in hun beleid. De bereikbaarheid van Destion wordt goed genoemd en ook per mail volgt er altijd snel een reactie.

#### ***Tevredenheid over de invloed op beleid: 8,2***

De belanghebbenden beoordelen het onderdeel tevredenheid over de invloed op het beleid met een 8,2 gemiddeld. Hierbij geeft de Huurdersraad gemiddeld een 8,7, waar de gemeenten en overige belanghebbenden gemiddeld een 8,0 geven. De Huurdersraad omschrijft de relatie met Destion als uitstekend en heeft ook daadwerkelijk het gevoel invloed te hebben op het beleid van de corporatie. Ook de overige belanghebbenden geven aan dat ze een luisterend oor vinden bij Destion. Er is altijd ruimte voor inbreng van belanghebbenden, waar Destion zich altijd maximaal inspant om dit te realiseren.

#### 4.4.3 Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de digitale enquête ontleend. In de enquête is betrokkenen gevraagd de prestaties van Destion te beoordelen voor respectievelijk de maatschappelijke prestaties, de relatie en wijze van communicatie en de mate van invloed op het beleid van de corporatie. De resultaten van de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken te verdiepen en op basis daarvan zijn de definitieve scores ontstaan.

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

Thema's		Huurdersraad	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Nieuwbouw van sociale huurwoningen	8,3	7,6	8,0	8,0
	Thema 2: betaalbaarheid van de woningen	9,7	10	8,0	9,2
	Thema 3: huisvesting van specifieke doelgroepen	8,4	8,4	10,0	8,9
	Thema 4: kwaliteit en duurzaamheid van de woningen	9,0	8,8	8,5	8,8
	Gemiddelde	8,9	8,7	8,6	8,7
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		9,2	8,8	9,4	9,1
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8,7	8,0	8,0	8,2

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

#### 4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Destion. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

##### Gemeenten

- Verjonging van de organisatie om in de toekomst bestaansrecht te hebben
- Transparantie in financiële investeringskracht
- Nog iets pro-actiever

##### Huurders

- Zich meer laten zien
- Bescheidenheid laten varen
- Huurders (nog) actiever op de hoogte houden

### Overige belanghebbenden

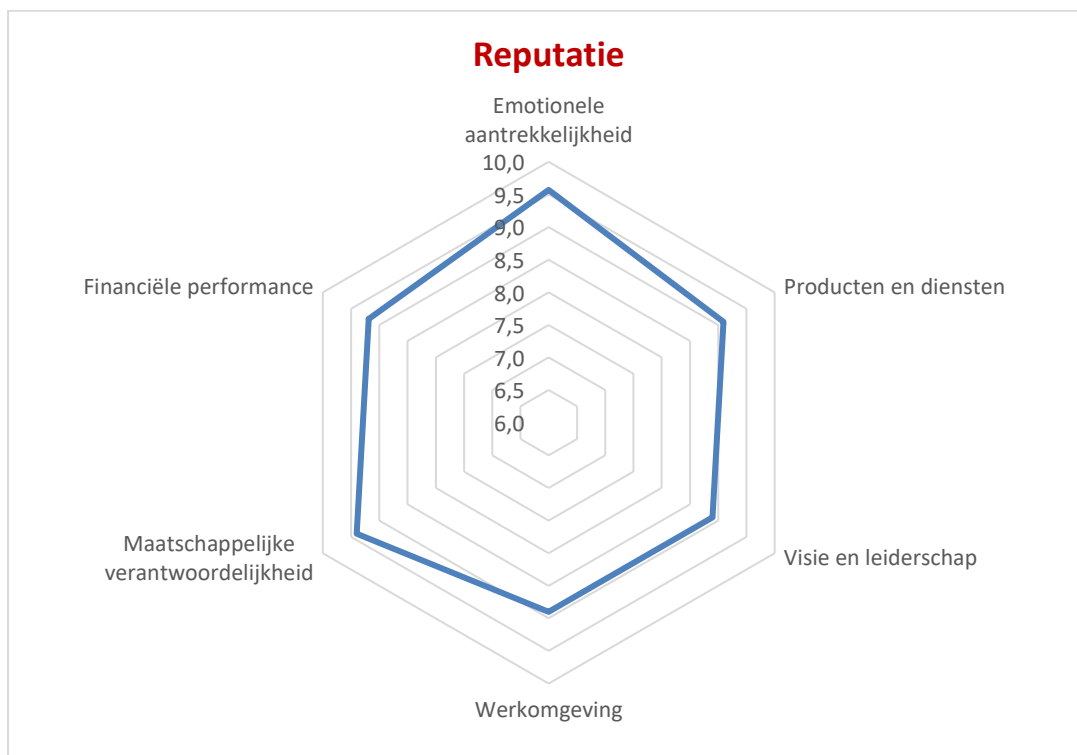
- De overige belanghebbenden hebben geen specifieke verbeterpunten benoemd, ze zijn over het algemeen tevreden met de wijze waarop het nu gaat.

## 4.5 De reputatie van Destion

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Destion. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Destion scoort een 9,2 voor haar reputatie. Dat is een prachtig cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren de dimensies emotionele aantrekkelijkheid (9,6) en maatschappelijke verantwoordelijkheid (9,4). Lager dan het gemiddelde, maar met alsnog prachtige scores, scoren de dimensies producten en diensten (9,1), werkomgeving (8,9) en visie en leiderschap (8,9). De dimensie financiële performance, scoort met een 9,2 op het gemiddelde.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

#### **4.6   Bewonderpunten en verwonderpunten**

##### **Bewonderpunten**

- Destion heeft een zeer goede reputatie bij haar belanghebbenden.
- De belanghebbenden zijn erg tevreden over de maatschappelijke prestaties van Destion.

##### **Verwonderpunten**

- De gemeente Mook en Middelaar is minder tevreden over de prestaties van Destion op het gebied van nieuwbouw (met erkenning dat er een gebrek aan bouwkavels is), waar de andere gemeenten juist wel tevreden zijn.

## 5 Presteren naar vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Destion voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd al voor de Parlementaire enquête woningcorporaties in 2014/2015 aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en vanaf medio 2015 de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting medio 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding Daeb en niet-Daeb, waardering op marktwaarde) en vond aanscherping van het in- en externe toezicht plaats. Tenslotte werd de Governance Code in 2015 vernieuwd (en opnieuw in 2020). De visitatieperiode werd daarnaast gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en wijzigingen in het belastingregime naast een toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector.

Uit de oordeelsbrieven van de Aw komen gedurende de visitatieperiode vrijwel geen bijzonderheden naar voren. Destion voldoet op hoofdlijnen aan de governance en de financiële ratio's.

Het WSW vindt het kenmerkend voor Destion, dat tijdig wordt ingespeeld op toekomstige trends, zoals krimp en ouderen. De financiële positie is sterk en wordt alleen maar beter in de toekomst. Maar Destion heeft meer investeringspotentie dan nodig is in haar werkgebied. Zowel in 2016 als ultimo 2018 geeft het WSW Destion in overweging na te denken over de inzet van de financiële positie in haar werkgebied of misschien daarbuiten. In 2020 komt het WSW hier niet op terug en constateert een hoog saldo liquide middelen en een vrij hoge afslag voor de betaalbaarheid in de beleidswaarde. In de periode t/m 2019 constateert de accountant een verbeterproces in de administratieve organisatie.

### 5.3 Basisinformatie

De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW. De normen zijn in het voorjaar 2020 voor de solvabiliteit en LtV licht verhoogd en met toevoeging van continuïteitsratio's. Maar de vigerende normen zijn in de visitatieperiode gehanteerd. In de onderstaande tabel is de ratio solvabiliteit op bedrijfs- en marktwaarde gegeven en in 2019 op beleidswaarde en de ratio's buffer en LtV op bedrijfswaarde. De ICR, als maat voor de kasstroom, is onafhankelijk van de systematiek. Uit het jaarverslag 2019 van Destion volgt een marktwaarde van € 282 miljoen en de beleidswaarde € 114 miljoen, 40% van de marktwaarde. De maatschappelijke bestemming (de zgn. waterval is aldus € 168 miljoen, waarvan de inzet voor de betaalbaarheid € 68 miljoen, d.w.z. 40% van de bestemming). De bedrijfswaarde 2015 is € 151 miljoen. Toegevoegd is de zogenaamde buffer: het verschil van de solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid. Voor het totale risico in de buffer is 20% gehanteerd, op basis van de integrale beoordeling 2016 van het Aw.

Prestatievelden	2015	2016	2017	2018	2019
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	49/69%	53/73%	51/71%	53/73%	58/78%
Buffer (norm >0) in %	29%	33%	31%	33%	38%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,95	2,97	2,86	2,91	3,27
Loan to value (norm WSW < 75) in %	55%	51%	57%	52%	55%

Bron: het jaarverslag '19, de accountantsverslagen en de integrale beoordeling 2016 Aw.



De visitatiecommissie constateert dat de financiële ratio's sterk zijn, met een licht toenemende trend voor de ICR en de solvabiliteit en de verdere doorgroei in de toekomst. De buffer indiceert een forse vermogensovermaat, die door de IBW wordt bevestigd. Destion hanteert alleen in de meerjarenbegrotingen een strengere, interne norm voor de ICR (> 1,6 i.p.v. 1,4). Destion hanteert de portefeuillestrategie 2018/2022 zonder financiële paragraaf. Uit de meerjarenbegroting 2019/2028 komt de haalbaarheid uit de verdere versterking van de ratio's naar voren. De interne sturing en het risicomanagement vragen in de ogen van de visitatiecommissie een verdere doorontwikkeling.

In de Aedes Benchmark scoort Destion over de gehele periode een sterkere afname in de bedrijfslasten/vhe van 23% dan de landelijke afname van 15%. Uit de benchmark komt de verbetering sinds 2016 van een B naar een A naar voren. Voor de Onderhouds- en verbeteringslasten scoort Destion eveneens een A, dus beter dan het gemiddelde van de referentiegroep. De Benchmark Duurzaamheid levert een score A op.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017, 2018 en 2019, weergegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum voor de middellange termijn, zonder veiligheidsmarge. Het risico is het aangaan van een hoge schuldpositie op de langere termijn. De IBW dient dus ter indicatie van het vermogensoverschot in combinatie met de vermogensbuffer te worden gezien. De IBW bestaat uit drie componenten, die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021, 2018/2022 en 2019/2022. In de volgende tabel zijn de voornemens opgenomen, die door Destion in de jaarlijkse dPi's aan de externe toezichthouder is verwoord.

<b>DESTION voornemens in de dPi/IBW</b>			
<b>Periode</b>	<b>Nieuwbouw</b>	<b>Verbetering</b>	<b>Gemiddelde huurverhoging</b>
<b>2017-2021</b>	114 vhe	€ 0,0mln.	1,0%
<b>2018-2022</b>	93 vhe	€ 0,3 mln.	1,0%
<b>2019-2023</b>	71 vhe	€ 31 mln.	1,0%

Uit de voornemens komt naar voren dat Destion met haar ongeveer 2.500 vhe's bescheiden investeringen realiseert in vooral de duurzaamheid bij een lage gemiddelde huurverhoging. De voorgenomen nieuwbouw neemt af en de verbetering ligt vanaf 2019 op een redelijk niveau. De betaalbaarheid is een speerpunt voor Destion en er wordt van de huurders geen bijdrage gevraagd bij het verduurzamen van de woning. De investeringen worden medegefinancierd uit de verkoop van ongeveer 15 woningen per jaar. Destion heeft een grote verkoopvijver, goed voor 20 jaar dekking van dit aantal. De volgende tabel levert de uitkomsten van de IBW-berekeningen.

<b>IBW DESTION in miljoenen €, gemeenten Bergen (L), Mook en Genneep.</b>			
<b>Periode</b>	<b>Nieuwbouw</b>	<b>Verbetering</b>	<b>Huurmatiging</b>
<b>2017-2021</b>	50	40	2,5
<b>2018-2022</b>	45	40	1,4
<b>2019-2023</b>	36	31	1,4

Uit de IBW-tabel komt naar voren dat de zeer sterke ratio's samengaan met een forse, extra bestedingsruimte. Dit tezamen met de buffer is een belangrijke indicatie dat de inzet van de beschikbare middelen groter kan zijn. Het investeringsbeleid voor nieuwbouw is beperkt en er dreigt een overschot aan eengezinswoningen. Daarover hierna meer.

## 5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan Destion de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Destion verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Destion aan het ijkpunt voor een 6.

Uit het Ondernemingsplan 2013/2017 spreekt de ambitie dat Destion de woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg is. Ze “draagt op grensverleggende wijze” bij aan het oplossen van de sociale en maatschappelijke huisvestingsvraagstukken. Destion wordt “een efficiënte organisatie,” doordat het aantal vestigingen wordt teruggebracht van drie naar één in Gennepe. Het gemiddelde label-E wordt voornamelijk door isolatie verbeterd naar gemiddeld B. Het Ondernemingsplan 2018/2022 “Mensenwerk” levert de ambitie “de beste woningcorporatie van Nederland” te worden. “Ondernemerschap wordt een groot goed” genoemd en biedt mooie kansen om de ambities te realiseren. Het verder verduurzamen met zonnepanelen en warmtepompen wordt een grote uitdaging genoemd. De focus komt meer dan voorheen op (individueel) maatwerk voor de huurder te liggen. Maar Destion zegt nog “grote stappen te moeten zetten om de mens binnen en buiten de organisatie en in het handelen als vanzelfsprekend in te voeren”. Toegegeven wordt dat Destion er de afgelopen jaren onvoldoende in geslaagd is de ambitie, om dichterbij de klant te staan, te realiseren. In het hoofdstuk Risico’s wordt de vergrijzing in het werkapparaat genoemd.

Destion heeft een grote verkoopvijver, waaruit de komende 20 jaar jaarlijks 15 woningen worden verkocht. Tegelijk wil zij de voorraad stabiel houden door gerichte nieuwbouw van wooneenheden waar de markt om vraagt: voor starters, voor ouderen gecombineerd met zorg en aankoop van vastgoed. Het gemiddelde E-label is al bereikt en de overheid wordt opgeroepen de Verhuurdersheffing ongedaan te maken, zodat in 20 jaar een volledige verduurzaming kan worden bereikt. Destion richt zich uitsluitend op sociale huur met huurverhogingen op inflatie zonder toeslag. Bij nieuwe verhuur wordt geharmoniseerd op de hogere kwaliteit. Het plan kent een overzicht van de doelen aan het eind van elk hoofdstuk en een afsluiting met een dergelijk overzicht in de looptijd van het plan geplaatst. Door de verkoop transformeert de portefeuille naar een groter aandeel “multi-woningen”, waarmee goed ingespeeld wordt op ontwikkelingen in de woningmarkt.

Het Strategisch Voorraad Beleidsplan 2018/2022 neemt als uitgangspunt de mogelijke krimp en daadwerkelijke vergrijzing in de regio en de benodigde voorraad van ongeveer 2300 woningen in 2023 door verkoop en (beperkte) nieuwbouw. De regionale woonvisie en de gemeentelijke visies hebben een rem op de nieuwbouw van woningen gegooid gedurende de visitatieperiode. Daar waar maatschappelijk en volkshuisvestelijk gewenst, weet Destion te investeren: in gasloze nieuwbouw, in andere vormen van verduurzaming, in leefbaarheid en woningen met wonen en zorg gecombineerd en vooral in betaalbaarheid en zelfs buiten het werkgebied. Destion was betrokken bij de ondersteuning en uiteindelijk realisatie van 2 projecten in de gemeente Venray wat niet tot het woningmarktgebied van Destion behoort. Alle betrokken partijen loven Destion om haar inzet hier en het spelen van een zuivere rol door na realisatie de projecten over te dragen aan de collega corporatie. De commissie vond dat een mooi voorbeeld van de inzet van het vermogen voor maatschappelijk gewenste prestaties, zowel naar inhoud, betrokkenheid als naar proces. Destion lijkt met deze stap ook een antwoord gegeven te hebben op opmerkingen van het WSW die hiervoor zijn weergegeven. Destion heeft op het maatschappelijke vlak mooie prestaties gerealiseerd in de ogen van de commissie. Om die redenen heeft de commissie een pluspunt toegekend.

## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

### 6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Destion heeft een tweelagen bestuursstructuur met een raad van commissarissen en een statutair directeur. De werkorganisatie van Destion is in 2019 opnieuw ingericht met de functionele afdelingen Vastgoed en Financiën, daarnaast zijn er twee (staf)afdelingen Klant en Maatschappij en Bestuursondersteuning. Ten tijde van de visitatie bestond het managementteam uit (maar) twee personen: de manager financiën en de directeur-bestuurder.

De raad van commissarissen van Destion bestaat uit 5 leden. De corporatie heeft geen ondernemingsraad en is geen lid van Aedes. Wel onderschrijft de corporatie de Governance Code 2020 en zijn de leden van de raad lid van de VTW.

### 6.3 Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode traden volgens het schema van aftreden vier nieuwe commissarissen toe in de raad. De organisatiestructuur van Destion wijzigde in 2019, de tweelagen bestuursstructuur bleef ongewijzigd. De functie van bestuursadviseur én van de tweede manager waren op het moment van de visitatie niet ingevuld. De taken zijn tijdelijk herverdeeld binnen de organisatie in afwachting van de uitkomsten van een onderzoek (door een extern bureau) naar de gewenste inrichting van de organisatie.

De governance-inspectie van de Aw stelde in 2017 vast dat Destion op hoofdlijnen voldoet aan de normen voor goed governance. De Aw ziet een lerende, kritische en transparante raad van commissarissen. Destion heeft de zaken op orde, maar kan nog verbeteren op de volgende elementen: vastlegging van zelfevaluaties van de raad, actualiseren van het toezichtkader, duidelijker invulling geven aan de rol en positie van de controller, structureel en formeel aandacht geven aan het onderwerp integriteit in de organisatie.

### 6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

#### 6.4.1 Strategievorming

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Destion heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

Destion heeft op vele onderdelen van beleid voor de visitatieperiode uitgewerkte strategische plannen en beleidskaders opgesteld. Een tweetal Ondernemingsplannen dekken de visitatieperiode af:

- Ondernemingsplan 2013/2017 "Meer...minder";
- Ondernemingsplan 2018/2022 "Mensenwerk".

Deze plannen zijn uitgewerkt in (meerjaren-)begrotingen, strategisch voorraadbeleid en jaarlijkse activiteitenplannen en begrotingen. Hiermee wordt mede richting gegeven aan het handelen van de medewerkers en de organisatie geeft duidelijk haar eigen positie en ambities voor de toekomst weer. De doelstellingen in het ondernemingsplan en jaarlijkse activiteitenplan zijn deels concreet en meetbaar. Denk

hierbij aan financiële en een aantal volkshuisvestelijke doelen. Op andere onderdelen zijn zowel ondernemingsplan als activiteitenplan vooral op inspanningen en activiteiten gericht.

De visitatiecommissie is van mening dat Destion voldoet aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Een uitgebreide inventarisatie onder belanghebbenden leverde input op voor het ondernemingsplan van Destion. Waarbij de corporatie een goede duiding kent van de lange termijnvisie voor wat betreft aansluiting op relevante ontwikkelingen en lokale vraagstukken (zie ook paragraaf 3.6.2);
- Medewerkers worden betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan, door werksessies. Tegelijkertijd is er veel bilateraal overleg van de directeur-bestuurder met medewerkers en wordt via die weg ook informatie opgehaald voor het ondernemingsplan. Het ondernemingsplan wordt echter door de medewerkers nog niet gezien als levend document voor de toekomst van de corporatie, dat gaat opgepakt worden;
- De richting en visie uit het ondernemingsplan zijn actueel en herkenbaar voor belanghebbenden en medewerkers. Bijvoorbeeld de duidelijke transformatiestrategie van het bezit van vooral eengezinswoningen naar multi-woningen (levensloopbestendige woningen) sluit aan op de demografische en regionale ontwikkelingen.

#### 6.4.2 Prestatiesturing

##### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

Destion volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij als zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Prestatiesturing vindt bij Destion plaats aan de hand van trimester rapportages. Dit is één rapportage voor zowel het bestuur als intern toezicht. Prestaties worden weergegeven in cijfers en activiteiten, waar nodig voorzien van een toelichting. In veel gevallen ontbreekt een concrete prestatie-indicator of meetbare norm (behalve voor de financiële continuïteit/ WSW-parameters), waardoor afwijkingen op doelstellingen moeilijker te volgen zijn. De managementinformatie gaat daardoor vooral over de voortgang van activiteiten, vaak ook zonder dat daar duidelijke tijdspaden aan zijn gekoppeld. De risicoanalyse wordt wel gerapporteerd aan de hand van normen, namelijk door gebruik van kleurcodes (stoplichten).

De managementinformatie is overzichtelijk en de rapportage van de raad van commissarissen sluit volgens hen aan op de behoefte. Zo wordt van nieuwbouwprojecten weergegeven in welke fase deze zijn en de financiële realisatie van het project. Afwijkingen worden vooral in financiële termen inzichtelijk gemaakt en bij de afronding van een project ook in tekst verantwoord. Ook bij onderhoud worden de kosten gemonitord ten opzichte van de begroting. Afwijkingen worden toegelicht, maar er wordt geen prognose gegeven voor het einde van het jaar. Er worden diverse overzichten gemaakt voor het volgen van de begrotingsrealisatie maar prognoses en toelichtingen worden niet altijd gegeven.

Destion stuurt activiteiten bij om doelstellingen alsnog te realiseren. Bijvoorbeeld toen er een achterstand was in de taakstelling voor huisvesten van vergunninghouders werden twee woningen uit de verkoop genomen om alsnog de doelstelling te kunnen behalen. Van bijstellingen van doelstellingen (2<sup>e</sup> orde) heeft de visitatiecommissie weinig voorbeelden gevonden. Er zijn wel bijvoorbeeld nieuwbouwprojecten die werden uitgesteld maar daarop zijn de doelstellingen niet aangepast.

Het jaarverslag van Destion maakt geen deel uit van de feitelijke prestatiesturing (immers verantwoording achteraf) maar kent juist wel toelichtingen op afwijkingen ten opzichte van bijvoorbeeld een benchmark (bedrijfslasten), een vorig jaar (leegstand) of een doelstelling/raming (verkoopwoningen).

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt, maar geeft geen pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Het monitoring- en rapportagesysteem is weliswaar compleet en wordt besproken met het intern toezicht, maar de trimesterrapportages schieten tekort als effectief besturingsinstrument en komen in aanmerking voor een verdere doorontwikkeling. Zo registreert Destion bijvoorbeeld recent niet alleen de inschrijfduur maar ook de (actieve) zoektijd van woningzoekenden. Dit levert interessante informatie op voor management en besturing, maar deze mogelijkheid wordt door Destion nog niet benut. De monitoring vindt vooral plaats op niveau van activiteiten en de voortgang daarvan. De vertaling van het ondernemingsplan naar prestatie indicatoren heeft nog niet breed plaatsgevonden;
- Managers en enkele medewerkers leveren input voor de managementrapportage, maar ontvangen geen terugkoppeling, worden niet tot nauwelijks gevraagd om toelichting te geven bij afwijkingen. Prestatiesturing heeft daarmee vooral een karakter van verantwoording achteraf. Tegelijkertijd is er in de organisatie veel vertrouwen in het handelen van de medewerkers en krijgen zij ruimte om te doen wat nodig is volgens de missie en het ondernemingsplan, zij werken met eigen en vooral impliciete normen. Van expliciete koppeling van werkzaamheden aan het ondernemingsplan en van bijsturing konden echter weinig voorbeelden worden gegeven;
- In een kleine organisatie kan het prima werken om één managementinformatierapportage te hebben. Maar daarbij zou het wel goed zijn dat een meer abstracter deel is voor de raad van commissarissen zodat zij voor hen in principe overbodige details naar eigen inzicht kunnen raadplegen. Tegelijkertijd is er voor medewerkers juist meer detailinformatie wenselijk dan in de huidige rapportage om voor hun eigen werkzaamheden en bijsturing daarvan te kunnen benutten;
- Naast meer aandacht voor en een adequater systeem van prestatiesturing in de organisatie kan een betere uitwerking en positionering van de rol van interne controller een bijdrage leveren aan de professionalisering van Destion op dit gebied. De Aw gaf de invulling van de controlfunctie ook mee als aandachtspunt bij de governance inspectie;
- Uit de interne gesprekken blijkt een besef (en impliciete vraag) van andere mogelijkheden tot besturing van de organisatie. Dit onderwerp kan door Destion ook worden meegenomen in de heroriëntatie op de eigen organisatie die ten tijde van de visitatie werd uitgevoerd door een extern bureau.

### 6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

**De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een score 6,0:**

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	6
<b>Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties</b>	<b>6,5</b>

## 6.5 Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

### 6.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft hij een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar oordeelvorming.

## 6.5.2 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De raad van commissarissen van Destion vult op een gedegen manier zijn rol in als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De leden van de raad van commissarissen laten zich kennen, zowel in de gesprekken, maar ook in de diverse functies die zij uitoefenen, als maatschappelijk betrokken en geëngageerde personen.

Bij de commissarissen wordt in de profielschets aandacht gevraagd voor binding en empathie met de regio waarin Destion werkt. Hierdoor wordt bij werving van nieuwe leden van de raad, bij de jaarlijkse zelfevaluatie en bij aanpassing van het profiel, nadrukkelijk gekeken naar de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen. Niet alle leden wonen in één van de drie gemeenten van het werkgebied van Destion, maar zijn wel door werk, nevenfuncties of persoonlijk netwerk verbonden met de regio. In de toezichtvisie, te vinden op de website van Destion, wordt het functioneren van de raad vanuit een maatschappelijk perspectief vooropgesteld. Bijvoorbeeld door “buiten naar binnen te brengen” en externe ontwikkelingen of lessen uit andere sectoren in te brengen. Zo was het de raad die duurzaamheid agendeerde voor een themabijeenkomst in 2018.

Ook stelt de raad dat hij “in verbinding staat met huurders en stakeholders, hen actief opzoekt en input en vraagstukken van hen inbrengt”. In de praktijk krijgt dit vorm door de huurderscommissarissen die veelvuldig overleg hebben met de Huurdersraad en in de aanwezigheid van de raad op de jaarlijkse bijeenkomst met belanghouders. Er zijn verder geen (informele) overleggen met colleges van wethouders, raden van commissarissen van andere corporaties in de regio of met toezichthouders van zorg- en welzijnsinstellingen. Een aantal van de leden van de raad heeft beroepsmatig wel (netwerk-)contacten met de genoemde groepen. Inzichten uit deze contacten worden ook in de raad besproken.

De raad heeft in de vergaderingen duidelijk een maatschappelijke oriëntatie wanneer het gaat om ontwikkelingen in de regio, zo blijkt uit het visitatiegesprek en uit de verslagen. Bijvoorbeeld door hoge aanvangshuren van een MFC met oog voor de maatschappelijke functie ervan te verlagen en door de overwegingen om in diverse maatschappelijke projecten al dan niet deel te nemen. Overigens realiseert Destion na de Woningwet 2015 geen MFC's meer, wel huiskamers omdat die gelieerd zijn aan de huurwoningen.

Vervolgens is in de besluitvorming door de raad niet alleen aandacht voor financiële consequenties, risico's maar nadrukkelijk ook voor het maatschappelijk presteren van de corporatie. In het toetsings- en toezichtkader komt dit maatschappelijk presteren ook naar voren.

De visitatiecommissie is van mening dat de raad van commissarissen de maatschappelijke oriëntatie op een goede manier invult en geeft een 8. Waarbij er pluspunten zijn gegeven voor:

- De gedeelde en vastgelegde visie op en de uitvoering van de maatschappelijke rol van de raad van commissarissen (zoals hierboven beschreven) waarop de raad ook regelmatig reflecteert;
- Het RvC-fonds leefbaarheid (sinds 2015) waarbij het verschil van de werkelijke bezoldiging van de commissarissen met het bezoldigingsmaximum (VTW) ter beschikking wordt gesteld voor leefbaarheidsprojecten welke door de Huurdersraad kunnen worden toegekend. Er is onder de belanghebbenden en de Huurdersraad veel tevredenheid over dit leefbaarheidsfonds waarmee onder meer in een dorpshuiskamer een keuken is gerealiseerd zodat bezoekers samen kunnen koken en eten. Dit fonds is in de ogen van de visitatiecommissie een mooi voorbeeld van het engagement en de maatschappelijke oriëntatie van de raad;
- De volhardende rol van de raad en daarmee ook Destion in een aantal (vertrouwelijk besproken) cases waaruit duidelijk blijkt dat de maatschappelijke functie van de corporatie als voornaam uitgangspunt wordt genomen;

- Uit de verslagen van eerdere jaren komt het beeld naar voren van een raad die niet alleen nadruk legde op toezicht en controle, maar ook op de rol van sparringpartner. Ook het kijken met de blik van verschillende belanghouders en vooral de huurders blijkt uit de verf te komen. Maatschappelijke thema's als duurzaamheid worden door de raad geagendeerd voor bijvoorbeeld een themabijeenkomst.

## 6.6 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Ook wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

### 6.6.1 Externe legitimatie

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

Destion zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De corporatie onderhoudt actief de relatie met haar belanghebbenden. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van beleid (ondernemingsplan) werden uitgebreid belanghebbenden geraadpleegd. Maar ook is er uitgebreid contact met belanghebbenden bij de ontwikkeling en realisatie van projecten en de alledaagse werkzaamheden van de corporatie. In het werkgebied is bijvoorbeeld het contact met dorpsraden, ouderenbonden en zorgpartijen van belang. Destion is open over haar beleid en verantwoordt zich op een toegankelijke manier over de gemaakte keuzes. In een bijlage van het jaarverslag is een overzicht opgenomen van de (belangrijkste) belanghouders van Destion.

Een bijzondere vermelding verdient het 100-jarig jubileum van Destion. Meer dan 600 huurders hebben op de 'verjaardag avonden' in alle dorpen van het werkgebied Destion van een andere en positieve kant gezien. De avonden leverden veel informatie op waarmee de corporatie intern aan de slag ging.

Op grond van bovenstaande geeft de visitatiecommissie een 7. De prestaties voldoen aan het ijkpunt. Met name de bij de schaal en het werkgebied passende manier van betrekken van belanghebbenden en de verantwoording daarover is reden voor een pluspunt. Dit wordt gesteund door de alom en grote tevredenheid onder belanghebbenden over de samenwerking, contacten en openheid bij Destion. Dit is een kwaliteit van de directeur-bestuurder en zijn medewerkers.

### 6.6.2 Openbare verantwoording

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

Het jaarverslag van Destion is een compleet en informatief document dat ingaat op de voorgenomen en gerealiseerde activiteiten, doelstellingen en verantwoording over afwijkingen. De corporatie is zeer transparant in het jaarverslag, bijvoorbeeld over de kosten van de interne bedrijfsvoering in vergelijking tot de benchmark. Het jaarverslag geeft daarmee een samenhangend beeld van de prestaties van Destion aangevuld met een zeer uitgebreide lijst van relevante verantwoordingsdocumenten op de website maakt dit dat alle benodigde verantwoordingsinformatie toegankelijk is gemaakt.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt vanwege het totale verantwoordingspalet op de website van Destion en de transparantie/openheid in het jaarverslag.

**De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,0:**

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	7
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>

**6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten**

**Bewonderpunten**

- De mate waarin de maatschappelijke functie van een corporatie centraal staat in de afwegingen die Destion maakt. Er zijn legio voorbeelden (zie ook Presteren naar Opgaven en Ambities) die blijken geven van de maatschappelijke rol: dorps huiskamers, RvC-leefbaarheidsbudget, volharden in bepaalde dossiers. Destion ademt een maatschappelijke betrokkenheid uit;
- Het engagement van de directeur-bestuurder om na het wegvallen van twee sleutelfunctionarissen (manager en bestuursadviseur) de vraagstukken op te pakken die dreigen te blijven liggen na herverdeling van werkzaamheden binnen de organisatie. De bestuurder, raad van commissarissen, medewerkers en enkele belanghebbenden signaleren dat engagement en wijzen op de risico's ervan.

**Verwonderpunten**

- Wanneer mensen Destion eenmaal kennen (als huurder of netwerkpartner), is er veelal goede communicatie, maar de PR van de corporatie naar buiten toe kan meer aandacht krijgen;
- Het weinig eigentijds zijn van het management- en besturingsinstrumentarium. Mogelijk zijn de gedrevenheid 'om het juiste te doen' van de directeur-bestuurder en de medewerkers, de goede volkshuisvestelijke prestaties en de grote tevredenheid onder belanghebbenden weinig stimulerend om op dit gebied vernieuwing door te voeren. Aan de andere kant kan het ontbreken van een eigentijds management- en besturingsinstrumentarium mogelijk een van de redenen zijn waardoor de gewenste 'verfrissing en verjonging' van de organisatie niet gemakkelijk van de grond komt.

**6.8 Totale beoordeling Governance**

**De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,2:**

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	6,5
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	7,0
<b>Oordeel Governance</b>	<b>7,2</b>



## 7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Reputatie-Quotiënt
- Waardering netwerk
- Prestatiemonitor

## Positionpaper

### Inleiding

Destion is sinds haar ontstaan in 2007 alweer toe aan haar derde visitatie.

Deze visitatie over de periode 2015 – 2019 wordt uitgevoerd door Cognitum uit Strijen.

Onderdeel van de visitatie 6.0 is dat de directiebestuurder van Destion voor de start van de visitatie een position paper schrijft waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en of de bestuurder daar tevreden over is.

In deze position paper zal ik dan ook ingaan op deze vragen volgens onderstaande subvragen.

- Waar staat Destion voor (missie/visie),
- Wat wil Destion bereiken (doelen),
- Waar staat Destion nu,
- Welke maatschappelijke prestaties (velden, thema's) zijn niet opgenomen in de prestatieafspraken, maar zijn wel relevant voor het maatschappelijk presteren van Destion en die de directiebestuurder wel door de commissie en belanghebbenden beoordeeld wil zien,
- De reflectie van de directiebestuurder op:
  - Het maatschappelijke functioneren van Destion (wat kan beter, waar ben ik tevreden over?)
  - Het functioneren van de lokale driehoek (proces en inhoud prestatieafspraken).

### Waar staat Destion voor?

De scope van deze visitatie valt in twee strategische plannen van Destion, namelijk het ondernemingsplan 2013 – 2017 met de werktitel "Meer... minder?!?" en 2018 – 2022 dat de titel "Mensenwerk" heeft meegekregen. Bij de (tussentijdse) evaluaties van het eerste ondernemingsplan hebben we geconcludeerd dat de missie die Destion in deze jaren had, doeltreffend is geweest.

Het was dan ook een goede leidraad voor de koers en strategische keuzes van Destion.

De missie van Destion luidde in het eerste plan:

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

In het tweede ondernemingsplan hebben we deze missie aangepast naar de wetgeving rondom de nieuwe Woningwet, iets aangescherpt en de menselijke kant meer waarde gegeven. De missie is:

Destion blijft dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg! Wij zorgen op menselijke wijze voor goede woningen en buurten voor alle mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien.

Met deze missie hebben we een koers bepaald waarbij we verder vorm kunnen geven aan het echt centraal stellen van de mensen. Onze huurders in het bijzonder, maar ook die van woningzoekenden voor wat betreft onze dienstverlening, woningkwaliteit, duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid.

De visie van Destion is de afgelopen jaren consistent geweest. Op een paar kleine aanpassingen na, was deze in de tweede periode hetzelfde als voorheen, zodat:

- Destion dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg blijft
- Destion een klantgedreven en efficiënte werkorganisatie heeft
- Destion haar vastgoedportefeuille verder transformeert
- Destion zorg draagt voor goede en betaalbare woningen
- Destion verder werkt aan het verduurzamen van haar woningvoorraad

### **Wat wil Destion bereiken?**

Destion wil de beste woningcorporatie van Nederland zijn! Maar wanneer ben je de beste woningcorporatie en hoe bepaal je dat? Voor Destion was dat met name de kwaliteit van de woningen en wijken en het beheer ervan, maar vooral ook de proactieve dienstverlening aan de huurders en woningzoekenden.

De doelen zoals die in de ondernemingsplannen zijn beschreven, zijn al voor een groot deel (deels) gerealiseerd. De Aedes-benchmark laat zien dat we met een AAA(AA)-rating al enkele jaren tot de best presterende woningcorporaties van Nederland horen, maar nog niet de beste zijn. Op het gebied van deze benchmarkuitkomsten moeten we er dan ook vooral op toezien dat deze scores worden gehandhaafd en daar waar mogelijk leren wat anders moet of kan.

Het laatste ondernemingsplan heeft de werkelijke kwetsbaarheid van Destion geïdentificeerd. Met name het aantal oudere medewerkers vraagt om een strategische personeelsplanning, waarbij actief wordt ingezet op de vergroening van Destion. We hebben nog maar een paar jaar de tijd om de organisatie toekomstproof te maken voordat de eerste medewerkers met pensioen gaan. Veel kennis en ervaring van deze oudere medewerkers dient beter vastgelegd te worden in nauwkeurige en betrouwbare data, welke voor de nieuwe generatie eenvoudig te benaderen en te ontsluiten is. Ook moeten de ICT-systemen zodanig worden herzien en ingericht, dat bij het thuiswerken informatie en documenten eenvoudig kunnen worden gevonden en geraadpleegd.

Destion dient een moderne en aantrekkelijke werkgever voor jonge(re) medewerkers te worden!

### **Waar staat Destion nu?**

Destion staat er in veel opzichten behoorlijk goed voor.

De belanghouders weten Destion goed te vinden en zien haar als een natuurlijke partner bij het zoeken naar oplossingen voor hun huisvestingsvraagstukken. De organisatie werkt efficiënt en scoort, op het gebied van dienstverlening aan de huurders, volgens de resultaten van het KWH, goed. Ook de ingezette transformatie van de woningportefeuille naar minder gezins- en naar meer kleinere en levensloopbestendige woningen, verloopt naar wens en volgt de eerder gemaakte prognoses. Hiermee ontstaat er een duurzame woningvoorraad welke optimaal aansluit op de demografische lange termijnontwikkelingen in de regio Maasduinen. Op het gebied van energetische verduurzaming, zijn in het verleden al grote stappen gezet en het actuele zonnepanelenplan zorgt er voor dat we op korte termijn van gemiddeld label B naar een label A gaan. Al deze resultaten behalen we, terwijl de woningen betaalbaar blijven. De huurprijs van 92.6% van de woningen van Destion ligt onder de 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens, terwijl het gemiddelde aantal woningwaarderingpunten op 170 per woning ligt; dus een goede kwalitatieve woning tegen een betaalbare prijs.

### **Welke maatschappelijke prestaties beoordelen?**

De prestatieafspraken die Destion met huurdersvertegenwoordigers en de drie gemeenten heeft gemaakt, zijn redelijk compleet. Deze gaan verder dan een bod op de woonvisies van de gemeenten en gaan ook in op het maatschappelijk presteren van Destion in de regio. Beschikbaarheid, betaalbaarheid, onderhoud en duurzaamheid, maken hier naast de opgesomde woningbouwprojecten deel van uit.

Onduidelijk is dan ook welke maatschappelijke prestaties er verder beoordeeld zouden moeten worden. Overigens is er na de herziene Woningwet geen verandering ontstaan in de wederkerigheid van de te maken prestatieafspraken. De werktitel van de VNG destijds "De vrijblijvendheid voorbij" is (nog) niet echt tot uiting gekomen.

### Reflectie directeurbestuurder

Destion staat midden in de samenleving en is actief in 3 gemeenten en 13 kernen.

Er is veel overleg met de vele diverse belanghouders in de regio. Behalve gemeenten, huurders en huurdersvertegenwoordigers, zijn dat ook onderwijs en zorgaanbieders, dorpsraden, ouderenverenigingen en anderen. Destion pakt de handschoen op als dat nodig is, of zoekt de dialoog met de mensen. Vaak gaat het dan over bouwinitiatieven of de vele vraagstukken rondom de exploitatie van het maatschappelijk en zorgvastgoed. Maar ook onderwerpen over de leefbaarheid van de kleine kernen is een vaak terugkerend onderwerp. Daar waar uitleg en toelichting van Destion nodig of gewenst is, zijn we altijd aanspreekbaar en beschikbaar voor dialoog.

Er is in de afgelopen jaren volop ingezet op het kwalitatief op orde brengen en inrichten van de vastgoedportefeuille. Zo bestaat deze behalve uit huurwoningen en appartementen ook uit maatschappelijk- en zorgvastgoed. De kwaliteit van alle gebouwen van Destion is hoogwaardig en energetisch al behoorlijk duurzaam. Ook de omvang van de dienstverlening is van een hoog niveau. Huurders kunnen onder andere kosteloos gebruik maken van zogenaamde onderhoudsdiensten, welke wettelijk voor rekening huurder zijn. Behalve het serviceonderhoud wordt ook het plantsoen, dakgoten en riolonderhoud gratis uitgevoerd.

Over deze resultaten zijn we erg tevreden. Maar - zoals eerder al genoemd - is de vergrijzing en het daarvoor operationeel herinrichten van de organisatie, het grootste bedrijfsrisico. Het vormgeven aan de noodzakelijke vergroening en inrichten van een data gedreven organisatie, is op dit moment dan ook de grootste uitdaging waar Destion voor staat.

In de samenwerking zien we zeker ook verschillen tussen de vele belanghebbenden. Zo ook in de samenwerking met de drie gemeenten waar we werkzaam zijn. De relatie met bestuurders en ambtenaren verschillen per gemeente en dat komt het netwerk en dus ook het functioneren van de lokale driehoek niet altijd ten goede. Destion is afhankelijk van gemeenten die zich samen met ons inzetten voor de versterking van de sociale woningvoorraad en daar ook een bijdrage aan willen leveren. We zoeken daarom steeds naar het dialoog, maar blijven afhankelijk van de bereidheid van de gemeenten.

We kunnen het tenslotte niet alleen!

Wilbert Pothoff  
Directeurbestuurder Destion

## Factsheet maatschappelijke prestaties



# factsheet maatschappelijke prestaties

2015 t/m 2019



# Overzicht van onze prestaties



In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Destion de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- **Nieuwbouw van sociale huurwoningen**
  - **Betaalbaarheid van de woningen**
- **Huisvesting van specifieke doelgroepen**
- **Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen**



# Nieuwbouw van sociale huurwoningen



HIER BOUWT DESTION

WWW.DESTION.NL

Om ervoor te zorgen dat de woningvoorraad op peil blijft, bouwt Destion vooral nieuwe multiwoningen. Alle nieuwbouwprojecten zijn **maatwerk** en voorzien in de behoefte van het dorp waar we aan de slag zijn.

Mutaties in het bezit van Destion	2015	2016	2017	2018	2019
Verkoop	12	12	24	13	12
Sloop	5	0	11	1	1
Nieuwbouw	25	19	8	10	12



Afbeelding: Nieuwbouw in Heijen

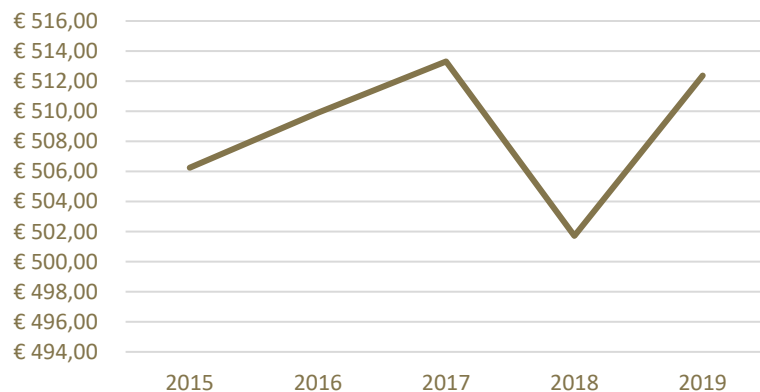


Afbeelding: Nieuwbouw in Nieuw Bergen

# Betaalbaarheid van de woningen

huurklassen in het beleid	2015	2016	2017	2018	2019
goedkoop	209	226	227	295	278
betaalbaar	1.984	1.984	1.965	1.957	1.979
duur	118	107	90	65	62

Gemiddelde huurprijs per woning



De doelgroep voor sociale huurwoningen staat hoog op de politieke agenda.

Huurtoeslagontvangers kunnen door de passendheidsnorm alleen nog maar woningen tot de aftoppingsgrens huren. Van het bezit van Destion ligt 92% onder de eerste aftoppingsgrens en ruim 97% onder de tweede grens. Ook in de nieuwbouw houdt Destion hier rekening mee en streeft men ernaar alle nieuwe woningen onder de eerste aftoppingsgrens aan te bieden.

# Huisvesting van specifieke doelgroepen



Per 2018 wijzen we nieuwbouw seniorenwoningen met voorrang toe aan woningzoekenden van Destion die al heel lang een gezinswoning huren bij Destion in het betreffende dorp. Hierdoor ontstaat ruimte in de bestaande woningvoorraad voor andere woningzoekenden.

Sinds 1 juni 2017 is het niet meer wettelijk verplicht om vergunninghouders automatisch met urgentie te huisvesten. Destion heeft met drie gemeente afgesproken dit wel te doen, om de kans op een woning en spoedige integratie te bevorderen.

Bij nieuwbouw richt Destion zich voornamelijk op passende senioren(multi)woningen.

Woningzoekenden met medische urgentie komen met voorrang in aanmerking voor een woning. De afspraak is dat zij de eerste passende woning accepteren, anders vervalt de urgentie.

Toewijzingen aan statushouders	2015	2016	2017	2018	2019
Gemeente Bergen	10 personen 7 woningen	17 personen 11 woningen	5 personen 2 woningen	11 personen 4 woningen	12 personen 3 woningen
Gemeente Gennep	7 personen 5 woningen	9 personen 2 woningen	5 personen 2 woningen	2 personen 2 woningen	5 personen 2 woningen
Gemeente Mook en Middelaar	7 personen 4 woningen	12 personen 4 woningen	3 personen 2 woningen	6 personen 3 woningen	7 personen 3 woningen
Gemeente Heumen	0 personen 0 woningen	1 persoon 1 woning	0 personen 0 woningen	0 personen 0 woningen	0 personen 0 woningen
<b>Totaal</b>	<b>24 personen</b> <b>16 woningen</b>	<b>39 personen</b> <b>18 woningen</b>	<b>13 personen</b> <b>6 woningen</b>	<b>21 personen</b> <b>9 woningen</b>	<b>24 personen</b> <b>8 woningen</b>



# Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen



Energie-index bezit Destion	2015	2016	2017	2018	2019
Label A	15%	17%	17%	39%	39%
Label B	40%	39%	39%	21%	27%
Label C	32%	32%	32%	34%	31%
Label D	11%	11%	11%	4%	3%
Label E	1%	1%	1%	0%	0%
Label F	0%	0%	0%	0%	0%
Label G	0%	0%	0%	0%	0%

Gedurende de visitatieperiode is er volop ingezet op het kwalitatief op orde brengen en inrichten van de vastgoedportefeuille.

De kwaliteit van alle gebouwen van Destion is hoogwaardig en energetisch al behoorlijk duurzaam.

Huurders van Destion kunnen kosteloos gebruik maken van zogenaamde onderhoudsdiensten. Daarnaast wordt ook het plantsoen, dakgoten en rioolonderhoud gratis uitgevoerd.



## Overzicht geraadpleegde personen

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie.

### ***Raad van Commissarissen Destion***

De heer G. Heutink, voorzitter

De heer J. Linders, lid

De heer R. Caminada, lid

De heer M. Gusing, lid

### ***Directeur-bestuurder Destion***

De heer W. Pothoff

### ***Managementteam Destion***

De heer F. Jeuken, manager financiën

Mevrouw T. van der Linden, medewerker bedrijfsvoering, planning en control

### ***Gemeente Bergen (via MS Teams)***

Mevrouw L. Roefs, wethouder

De heer H. Banken, beleidsadviseur ruimtelijke ordening en wonen

### ***Gemeente Gennep (via MS Teams)***

De heer R. Peperzak, wethouder

Mevrouw N. Djuheric, beleidsadviseur wonen en economische zaken

### ***Gemeente Mook en Middelaar (via MS Teams)***

Mevrouw K. Peters, wethouder

De heer B. Tolkamp

### ***Gemeente Venray (via MS Teams)***

De heer M. van der Putten, voormalig wethouder

### ***Huurdersbelangenvereniging (via MS Teams)***

De heer W. Wijnhofen, voorzitter

De heer T. Spikmans, vicevoorzitter

Mevrouw C. Lauf, lid

De heer C. de Graaf, lid

De heer F. Muller

Mevrouw I. Hendrix, lid

### ***Zorginstellingen (via MS Teams)***

De heer H. Laumen, directeur control en vastgoed bij Proteion

Mevrouw C. de Snoo

### ***Besturen Huiskamers***

De heer H. Cobussen, bestuurslid bij de huiskamer van Milsbeek

Mevrouw I. Heldens, bestuurslid bij de huiskamer in Ven-Zelderheide

De heer P. Sanders, bestuurslid bij de huiskamer in Afferden

Mevrouw A. Linders, bestuurslid bij de huiskamer in Heijen.

**Medewerkers Destion**

Mevrouw S. Queens, afdeling financiën

De heer D. de Kok, afdeling vastgoed

Mevrouw J. Loermans, verkoopmedewerker

Mevrouw M. Berger, facilitair medewerker

Mevrouw I. Kersten, facility manager afdeling vastgoed

Mevrouw M. Derksen, relatiemedewerker wonen

Alleen een digitale enquête is ontvangen van:

***Zorginstellingen***

De heer H. Pepers, manager vastgoed bij De Zorggroep

***Huurdersbelangenvereniging***

De heer W. Rossen, lid

Mevrouw M. van de Louw-van Kuppeveld

## Korte cv's visitatoren

**Jan van der Moolen** (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de RvC van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA-opleiding "Besturen met een kernopdracht" en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost-Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

**Stefan Cloudt** (visitor) combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij doceert Organisatiewetenschappen bij Tilburg University en is daarnaast als gast verbonden aan onder meer de Amsterdam School of Real Estate. Daarnaast adviseert hij woningcorporaties over strategie, organisatie en samenwerkingsverbanden. Stefan voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is door de Vlaamse minister van Wonen benoemd om ook daar prestatie-beoordelingen uit te voeren. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatieontwikkeling bij woningcorporaties. Hij heeft toezichthoudende ervaring als lid van de RvC van een middelgrote corporatie en is benoemd in de Programmaraad van de VTW-academie.

**Evelien van Kranenburg-Haagsma** (secretaris) heeft cultuursociologie gestudeerd aan de Erasmus Universiteit. Gedurende haar studie is zij betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds het laatste jaar van haar studie is zij werkzaam als manager van de backoffice en secretaris bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

## Onafhankelijkheidsverklaringen

*Cognitum BV* verklaart hierbij dat de visitatie van Maasvallei in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

*Cognitum BV* heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft *Cognitum BV* geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal *Cognitum BV* geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 23 oktober 2019

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



*Jan van der Moolen* verklaart hierbij dat de visitatie van *Maasvallei* in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

*Jan van der Moolen* heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft *Jan van der Moolen* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal *Jan van der Moolen* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Gooise Meren

Datum: 24 oktober 2019

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen





*Stefan Cloudt* verklaart hierbij dat de visitatie van *Maasvallei* in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

*Stefan Cloudt* heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft *Stefan Cloudt* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal *Stefan Cloudt* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Roggel

Datum: 25 oktober 2019

Naam, handtekening:

Stefan Cloudt



*Evelien van Kranenburg-Haagsma* verklaart hierbij dat de visitatie van *Maasvallei* in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

*Evelien van Kranenburg-Haagsma* heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft *Evelien van Kranenburg-Haagsma* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

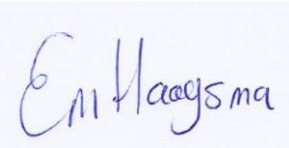
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal *Evelien van Kranenburg-Haagsma* geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 23 oktober 2019

Naam, handtekening:

*Evelien van Kranenburg-Haagsma*



## Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeër slecht
2	Slecht
3	Zeër onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeër goed
10	Uitmuntend

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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 dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

### Pluspunten

Als de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

### Minpunten

Als de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

## Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het aanleveren van de benodigde informatie per perspectief (opgaven, ambities, vermogen en governance). Cognitum verwerkt deze in prestatie-monitoren voor Presteren naar Opgaven en Ambities en voor Presteren naar Vermogen. De concepten worden ter controle en aanvulling voorgelegd aan de corporatie. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een Position paper.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden doorgesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview, deze krijgen vooraf een enquête toegezonden. Daarnaast wordt afgesproken welke belanghebbenden alleen via een enquête worden betrokken. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Cognitum hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden op de een of andere manier betrokken. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitvoeren van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de Position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het conceptrapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen/verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2015 t/m 2019
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2015 t/m 2019

### Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2015 t/m 2019
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2015 t/m 2018
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2015 t/m 2019
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2015 t/m 2019
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

### Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeente Nieuwkoop 2015 t/m 2019
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en HBV 2015 t/m 2019
- Aantal adviezen van de HBV + bod
- Agenda's en notulen van overleg tussen bestuurder, OR en PV 2015 t/m 2019
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

### Vermogen

- Jaarrekening 2015 t/m 2019
- dVi 2015 t/m 2019
- Oordeelsbrieven AW 2015 t/m 2019
- Diverse documenten over risicomangement
- Meerjarenbegroting 2015 t/m 2019
- Begroting 2015 t/m 2019
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid 2017
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaarsrapportages, dashboards etc. 2015 t/m 2019
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

## Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

		Gemeente		Huurdersorganisatie		Destion	
		Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
Initiële condities	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te	9,0	8,1	6,8	6,9	7,0	6,8
	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te	9,0		7,6		8,0	
	De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie.	3,0		3,2		3,0	
	Andere betrokken partijen (naast de gemeente) nemen voldoende initiatieven.	7,3		7,6		7,0	
	Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	7,0		4,0		3,0	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	8,0		7,2		6,0	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	8,5		7,6		7,0	
	Indien nodig wordt de methodiek gezamenlijk uitgewerkt.	9,0		7,5		8,0	
	Indien nodig wordt de methodiek effectief uitgewerkt.	9,0		7,5		8,0	
	Indien nodig worden de werkprocessen gezamenlijk uitgewerkt.	9,0		7,5		7,0	
	Indien nodig worden de werkprocessen effectief uitgewerkt.	9,0		7,0		7,0	
	Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking	9,0		7,3		8,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende	8,0		8,0		8,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over	8,5		8,0		8,0	
Niveaubepalende condities	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	7,5	8,0	6,0	6,8	8,0	6,9
	In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	8,0		7,5		7,0	
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden	8,0		8,0		6,0	
	Er is een effectieve structuur van overleg	8,0		6,4		7,0	
	Er is bestuurlijke bereidheid om knopen door te hakken.	9,0		7,0		6,0	
	Er is bestuurskracht om knopen door te hakken.	9,0		7,5		7,0	
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven.	7,3		5,6		7,0	
	In het samenwerkingsverband wordt op de feedback wordt geacteerd.	7,3		6,4		7,0	
Effectuerende condities	In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	7,5	7,5	8,0	7,1	7,0	7,3
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	9,0		8,0		8,0	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de structuren van de organisaties	7,0		6,0		7,0	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de bedrijfsprocessen van de organisaties	6,5		6,5		7,0	
Faciliterend	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende personele capaciteit beschikbaar.	6,5	7,3	8,0	8,0	8,0	8,0
	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende middelen beschikbaar	8,0		8,0		7,0	

## Reputatie-Quotient

<b>Emotionele aantrekkelijkheid</b>			<b>9,6</b>
Sympathie	9,3		
Waardering en respect	9,6		
Vertrouwen	9,8		
<b>Producten en diensten</b>			<b>9,1</b>
Staat garant voor haar producten en diensten	9,4		
Kwaliteit	9,3		
Innovatief	8,5		
Prijs/ waardeverhouding	9,3		
<b>Visie en leiderschap</b>			<b>8,9</b>
Sterk leiderschap	9,5		
Inspirerende visie	8,8		
Herkent en benut marktkansen	8,3		
<b>Werkomgeving</b>			<b>8,9</b>
Goed georganiseerd	9,3		
Aantrekkelijke werkgever	9,1		
Goed gekwalificeerd personeel	8,4		
<b>Maatschappelijke verantwoordelijkheid</b>			<b>9,4</b>
Milieubewust	9,5		
Hoge standaard voor omgang met personeel	9,2		
<b>Financiële performance</b>			<b>9,2</b>
Financiën op orde	9,3		
Presteert beter dan collega corporaties	9,5		
Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,8		

### **Uitgebreid overzicht prestaties**

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Stichting Destion is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

# Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.



## Stichting Destion

L0641

Woningmarktregio Limburg

Aedes Grootteklasse S (2.500 – 5.000 VHE)



## Inleiding

In de prestatie-monitor van Stichting Destion wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Stichting Destion.

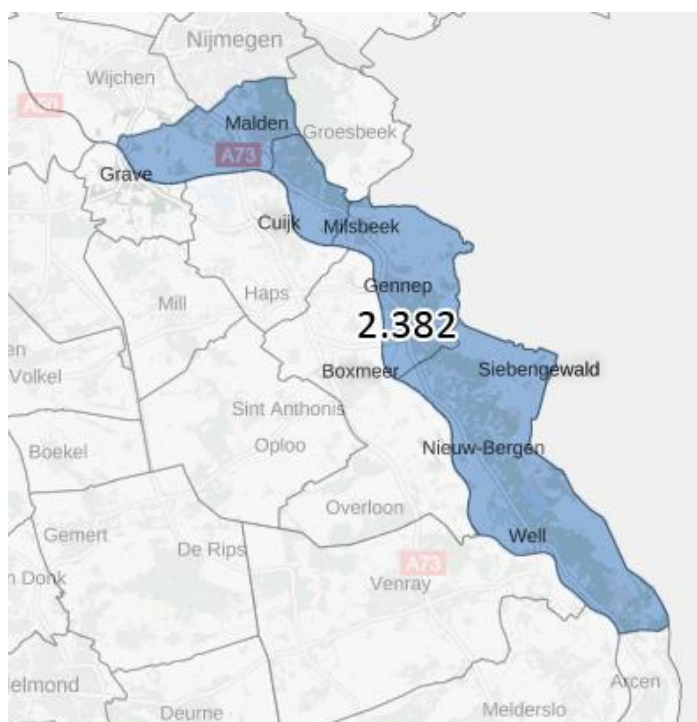
De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Stichting Destion de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Stichting Destion ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

## Het werkgebied van Stichting Destion



Woningen ultimo 2019	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Gemeente Bergen	1.215	38	1.253
Gemeente Gennep	502	17	519
Gemeente Mook en Middelaar	526	10	536
Gemeente Heumen	9	0	9
<b>Totaal</b>	<b>2.252</b>	<b>65</b>	<b>2.382</b>

Bron: Jaarverslag 2019

## 1 Prestatieafspraken

### 1.1 Landelijke afspraken

#### *Rijksprioriteiten*

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2015 t/m 2018 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

#### *Sectorafspraken (landelijk)*

#### **Energieakkoord**

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van

1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

#### **1.2 Regionale afspraken**

Stichting Destion heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Stichting Destion is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Samenwerkingsovereenkomst Huurdersraad				
Hennepconvenant Limburg				
Overeenkomst Acute Noodsituaties				

#### **1.3 Lokale afspraken**

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten Stichting Destion bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken van Stichting Destion met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Gemeente Bergen 2017 – 2022				

Gemeente Gennep 2017 – 2022				
Gemeente Mook en Middelaar 2017 – 2022				

Stichting Destion heeft geen convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau.

## 2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

**2.1** De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken “SMART”?

Aan het eind van de prestatieafspraken met de gemeenten staat een samenvattend hoofdstuk met de concrete te leveren prestaties. Dit overzicht is gering en ook beperkt in de onderwerpen. De prestatieafspraken zelf zijn wel compleet in de zin dat de relevante onderwerpen zijn opgenomen. Een groot deel van de prestatieafspraken zijn echter weinig concreet. Het zijn voornamelijk beleidsmatige afspraken waarbij de te leveren prestatie moeilijk te meten is. Voor sommige onderwerpen had dit wel gekund; zo mist een prestatieafpraak over een (concrete) duurzaamheidsambitie, zoals het behalen van een bepaalde energie-index of het verbeteren van een aantal woningen.

**2.2** De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

In de prestatieafspraken staat welke partij verantwoordelijk is voor de specifieke afspraak. Dit is meestal Destion, en af en toe de gemeente. Andere partijen komen weinig voor.

**2.3** De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

In alle drie de gemeenten heeft Destion zich intensief ingezet bij de totstandkoming van de woonvisie. Het proces van het opstellen van de woonvisies werd begeleid door een projectgroep. Destion was in deze projectgroep ook vertegenwoordigd. Voor de woonvisie was gecreëerd was Destion al in gesprek met de gemeenten voor de prestatieafspraken die zij moest maken. Deze plannen zijn meegenomen in de woonvisie. Later bracht Destion een bod uit op de woonvisie, zoals gebruikelijk is.

**2.4** De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Andere partijen zijn niet betrokken naast de drie wettelijk verplichte partijen (gemeente, huurdersorganisatie, en Destion).

**2.5** De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

Voor alle drie de gemeenten waarmee Destion prestatieafspraken heeft wordt dezelfde cyclus aangehouden. Elk jaar wordt overleg gehouden op ambtelijk en bestuurlijk niveau en wordt de voortgang gemonitord en het proces geëvalueerd. Ook worden de afspraken voor het volgende jaar concreter vastgesteld.

**2.6** De Andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

-

### 3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

#### 3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken met de gemeenten zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

<b>Indeling / thema's Gemeente Bergen</b>
<b>2017 - 2021</b>
Nieuwbouw van sociale huurwoningen Betaalbaarheid Huisvesting specifieke doelgroepen Kwaliteit en duurzaamheid

<b>Indeling / thema's Gemeente Mook en Middelaar</b>
<b>2017 - 2021</b>
Nieuwbouw van sociale huurwoningen Betaalbaarheid Huisvesting specifieke doelgroepen Kwaliteit en duurzaamheid

<b>Indeling / thema's Gemeente Genneep</b>
<b>2017 - 2021</b>
Nieuwbouw van sociale huurwoningen Betaalbaarheid Huisvesting specifieke doelgroepen Kwaliteit en duurzaamheid

In samenwerking met Stichting Destion is afgesproken om de volgende indeling voor de thema's voor de visitatie aan te houden:

- Nieuwbouw van sociale huurwoningen
- Betaalbaarheid van de woningen
- Huisvesting van specifieke doelgroepen
- Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen

#### 3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

<b>Afspraken m.b.t. nieuwbouw van sociale huurwoningen</b>		
<b>Prestatieafspraken gemeente Bergen 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
De bouwplannen van Destion zijn als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- In 2017: 6 woningen in Siebengewald;</li> <li>- In 2018: 4 woningen in Afferden en 4 woningen in Nieuw Bergen;</li> <li>- In 2020: 4 woningen in Afferden.</li> </ul>	De woningen in Nieuw Bergen zijn opgeleverd in 2018. In 2019 zijn acht woningen in Afferden opgeleverd.	✓ / ✗
Destion zet een monitoring op voor Gemeente en Huurdersraad, waarin ze aangeeft hoeveel woningen er verkocht zijn en aan wie. Van de kopers wordt (geanonimiseerde) kwalitatieve informatie uitgewisseld, zoals herkomst en voormalige woonsituatie. Deze monitor wordt twee keer per jaar besproken, zowel bij de evaluatie en als de vaststelling bij de prestatieafspraken.	De monitor maakt ook deel uit van het jaarlijks bod van Destion.	✓
Het aantal te verkopen woningen voor 2017 en 2018 is op voorhand niet vast te leggen in deze prestatieafspraken. Dit is afhankelijk van de koopbehoefte en -mogelijkheid van de zittende huurder en het aantal vrijkomende woningen die gelabeld zijn voor de verkoop.	Standaard beleid.	✓
Ook de woningbehoefte in de sociale huursector speelt mee in de afweging om woningen te verkopen. De op te stellen lokale woonvisie vormt een bouwsteen bij het bepalen van deze woningbehoefte in de sociale huursector. Uitgangspunt is dat de sociale huursector op peil blijft.	De woonvisie is opgesteld, mede in samenwerking met Destion. De woonvisie en het voorraadbeleid van Destion sluiten bij elkaar aan.	✓
Voor huurders van Destion zijn de woningen te koop met een extra korting op de getaxeerde marktwaarde waarbij de hoogte van de korting afhankelijk is van de duur dat men huurder bij Destion (en diens rechtsvoorgangers) is. Aan de verkoop van deze woningen is wel een antispeculatiebeding met een werkingsduur van 5 jaar verbonden.	Standaard beleid. Dit is het "Slimmer Kopen".	✓
Een woning die na 6 maanden niet verkocht is, neemt Destion weer terug in de verhuur.	Standaard beleid.	✓
Destion verhuurt tijdelijk, in de periode januari 2016 t/m oktober 2017, de 6 woningen aan de Baron de Liedelstraat in Nieuw Bergen aan statushouders. Sloop van de woningen zal plaatsvinden eind 2017.	In 2017 zijn de zes huurwoningen aan de Baron de Liedelstraat gesloopt. Op de locatie die daarmee is vrijgekomen worden vier nieuwe woningen gebouwd.	✓

Destion neemt geen nieuwe grondposities meer in voor sociale woningbouw, waar nog een bestemmingsplanwijziging moet plaatsvinden.	Standaard beleid.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Mook en Middelaar 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
De bouwplannen van Destion zijn als volgt: - In 2017: 10 woningen in Mook.	In 2019 zijn vier koopwoningen en vier sociale huurwoningen opgeleverd in Mook.	✗
Destion zet een monitoring op voor Gemeente en Huurdersraad, waarin ze aangeeft hoeveel woningen er verkocht zijn en aan wie. Van de kopers wordt (geanonimiseerde) kwalitatieve informatie uitgewisseld, zoals herkomst en voormalige woonsituatie. Deze monitor wordt twee keer per jaar besproken, zowel bij de evaluatie en als de vaststelling bij de prestatieafspraken.	De monitor maakt ook deel uit van het jaarlijks bod van Destion.	✓
Het aantal te verkopen woningen voor 2017 en 2018 is op voorhand niet vast te leggen in deze prestatieafspraken. Dit is afhankelijk van de koopbehoefte en -mogelijkheid van de zittende huurder en het aantal vrijkomende woningen die gelabeld zijn voor de verkoop.	Standaard beleid.	✓
Ook de woningbehoefte in de sociale huursector speelt mee in de afweging om woningen te verkopen. De op te stellen lokale woonvisie vormt een bouwsteen bij het bepalen van deze woningbehoefte in de sociale huursector. Uitgangspunt is dat de sociale huursector op peil blijft.	De woonvisie is opgesteld, mede in samenwerking met Destion. De woonvisie en het voorraadbeleid van Destion sluiten bij elkaar aan.	✓
De woningen worden in eerste instantie aangeboden aan de zittende huurders en in geval de zittende huurders niet wensen te kopen bij mutatie aan de overige huurders en woningzoekende naar een (sociale) koopwoning.	Standaard beleid.	✓
Voor huurders van Destion zijn de woningen te koop met een extra korting op de getaxeerde marktwaarde waarbij de hoogte van de korting afhankelijk is van de duur dat men huurder bij Destion (en diens rechtsvoorgangers) is. Aan de verkoop van deze woningen is wel een antispeculatiebeding met een werkingsduur van 5 jaar verbonden.	Standaard beleid. Dit is het "Slimmer Kopen".	✓
Een woning die na 6 maanden niet verkocht is, neemt Destion weer terug in de verhuur.	Standaard beleid.	✓
Destion neemt geen nieuwe grondposities meer in voor sociale woningbouw, waar nog een bestemmingsplanwijziging moet plaatsvinden.	Standaard beleid.	✓



Prestatieafspraken gemeente Genneep 2017 - 2021	Prestatie	
De bouwplannen van Destion zijn als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- In 2017: 9 woningen in Genneep en 6 woningen in Milsbeek.</li> </ul>	In 2017 zijn 8 woningen in Genneep opgeleverd. In 2018 zijn de 6 woningen in Milsbeek opgeleverd.	✓ / ✗
Destion zet een monitoring op voor Gemeente en Huurdersraad, waarin ze aangeeft hoeveel woningen er verkocht zijn en aan wie. Van de kopers wordt (geanonimiseerde) kwalitatieve informatie uitgewisseld, zoals herkomst en voormalige woonsituatie. Deze monitor wordt twee keer per jaar besproken, zowel bij de evaluatie en als de vaststelling bij de prestatieafspraken.	De monitor maakt ook deel uit van het jaarlijks bod van Destion.	✓
Het aantal te verkopen woningen voor 2017 en 2018 is op voorhand niet vast te leggen in deze prestatieafspraken. Dit is afhankelijk van de koopbehoefte en -mogelijkheid van de zittende huurder en het aantal vrijkomende woningen die gelabeld zijn voor de verkoop.	Staand beleid.	✓
Ook de woningbehoefte in de sociale huursector speelt mee in de afweging om woningen te verkopen. De op te stellen lokale woonvisie vormt een bouwsteen bij het bepalen van deze woningbehoefte in de sociale huursector. Uitgangspunt is dat de sociale huursector op peil blijft.	De woonvisie is opgesteld, mede in samenwerking met Destion. De woonvisie en het voorraadbeleid van Destion sluiten bij elkaar aan.	✓
Voor huurders van Destion zijn de woningen te koop met een extra korting op de getaxeerde marktwaarde waarbij de hoogte van de korting afhankelijk is van de duur dat men huurder bij Destion (en diens rechtsvoorgangers) is. Aan de verkoop van deze woningen is wel een antispeculatiebeding met een werkingsduur van 5 jaar verbonden.	Staand beleid. Dit is het "Slimmer Kopen".	✓
Een woning die na 6 maanden niet verkocht is, neemt Destion weer terug in de verhuur.	Staand beleid.	✓
Destion neemt geen nieuwe grondposities meer in voor sociale woningbouw, waar nog een bestemmingsplanwijziging moet plaatsvinden.	Staand beleid.	✓

<b>Afspraken m.b.t. betaalbaarheid van de woningen</b>	
Prestatieafspraken gemeente Bergen 2017 - 2021	Prestatie

Destion garandeert dat 75% van haar woningvoorraad in de gemeente zal blijven behoren tot het segment 'betaalbaar' (prijspeil 2016 tot €586,69).	In 2015: 82,6% In 2016: 84,3% In 2017: 85,8% In 2018: 91,2% In 2019: 91,4%	✓
Destion houdt zich aan de wettelijke regels van passend toewijzen. Dit betekent dat 95% van de toewijzingen we moeten toewijzen aan huurders met een inkomen passend bij de huurprijs. Huurders die, op basis van inkomen, huishoudensgrootte en leeftijd, in aanmerking komen voor huurtoeslag kunnen alleen nog woningen kunnen huren met een huurprijs tot €586,69.	Zie tabel 5.	✓ / ✗
Destion houdt zich ook aan de Europese beschikking. Dit houdt in dat 80% van de woning wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot €35.739, 10% aan de categorie tot €39.874 en 10% met een hoger inkomen. Destion hanteert een bovengrens bij deze laatste categorie van €45.717 (prijspeil 2016).	Tabel 4.	✓
De vrije toewijzingsruimte is voorbehouden aan senioren (65+ ers) en wordt gespreid over het jaar ingezet.	In de visitatieperiode is de toewijzingsruimte ingezet voor senioren.	✓
Destion realiseert geen niet-daeb woningen.	In 2017 zijn koopwoningen gerealiseerd in Afferden.	✗
<b>Prestatieafspraken gemeente Mook en Middelaar 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
Destion garandeert dat 75% van haar woningvoorraad in de gemeente zal blijven behoren tot het segment 'betaalbaar' (prijspeil 2016 tot €586,69).	In 2015: 89,3% In 2016: 90,8% In 2017: 92,8% In 2018: 95,5% In 2019: 95,5%	✓
Destion houdt zich aan de wettelijke regels van passend toewijzen. Dit betekent dat 95% van de toewijzingen we moeten toewijzen aan huurders met een inkomen passend bij de huurprijs. Huurders die, op basis van inkomen, huishoudensgrootte en leeftijd, in aanmerking komen voor huurtoeslag kunnen alleen nog woningen kunnen huren met een huurprijs tot €586,69.	Zie tabel 5.	✓ / ✗
Destion houdt zich ook aan de Europese beschikking. Dit houdt in dat 80% van de woning wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot €35.739, 10% aan de categorie tot €39.874 en 10% met een hoger inkomen. Destion hanteert een bovengrens bij deze laatste categorie van €45.717 (prijspeil 2016).	Tabel 4.	✓
De vrije toewijzingsruimte is voorbehouden aan senioren (65+ ers) en wordt gespreid over het jaar ingezet.	In de visitatieperiode is de toewijzingsruimte ingezet voor senioren.	✓
Destion realiseert geen niet-daeb woningen.	In 2018 zijn koop- en niet-daebwoningen gerealiseerd (omdat de	✗

	woningen door de crisis moeilijk verkoopbaar bleken).	
<b>Prestatieafspraken gemeente Genneep 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
Destion garandeert dat 75% van haar woningvoorraad in de gemeente zal blijven behoren tot het segment 'betaalbaar' (prijspeil 2016 tot €586,69).	In 2015: 83,6% In 2016: 83,9% In 2017: 85,1% In 2018: 91,7% In 2019: 92,4%	✓
Destion houdt zich aan de wettelijke regels van passend toewijzen. Dit betekent dat 95% van de toewijzingen we moeten toewijzen aan huurders met een inkomen passend bij de huurprijs. Huurders die, op basis van inkomen, huishoudensgrootte en leeftijd, in aanmerking komen voor huurtoeslag kunnen alleen nog woningen kunnen huren met een huurprijs tot €586,69.	Zie tabel 5.	✓ / ✗
Destion houdt zich ook aan de Europese beschikking. Dit houdt in dat 80% van de woning wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot €35.739, 10% aan de categorie tot €39.874 en 10% met een hoger inkomen. Destion hanteert een bovengrens bij deze laatste categorie van €45.717 (prijspeil 2016).	Tabel 4.	✓
De vrije toewijzingsruimte is voorbehouden aan senioren (65+ ers) en wordt gespreid over het jaar ingezet.	In de visitatieperiode is de toewijzingsruimte ingezet voor senioren.	✓
Destion realiseert geen niet-daeb woningen.		✓

<b>Afspraken m.b.t. huisvesting van specifieke doelgroepen</b>		
<b>Prestatieafspraken gemeente Bergen 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
Partijen onderschrijven dat de toewijzingsmethode van Destion het doel heeft om een evenwichtige verdeling van woningen te creëren.	Standaard beleid.	✓
De bestaande woningvoorraad van Destion bestaat merendeels uit grondgebonden eengezinswoningen. Deze woningen zijn veelal niet geschikt om ze in nultredenwoningen te wijzigen. Woningplattegronden voldoen niet en de grondkavels zijn veelal te groot.	Standaard beleid.	✓
Destion neemt de verantwoordelijkheid voor het planmatig onderhoud aan de buitenzijde van de woning als het gaat een aangepaste woning in het kader van de Wmo. En de gemeente is verantwoordelijk voor het onderhoud aan de aangebrachte voorziening zelf.	Standaard beleid.	✓

Woningen waarbij ingrijpende medische aanpassingen op grond van de Wmo-regelgeving zijn aangebracht, worden bij mutatie in eerste instantie uitsluitend toegewezen aan woningzoekende met een medische woonindicatie. Deze woning wordt in eerste instantie aangeboden aan de gemeente. Indien deze hier op dat moment geen geschikte kandidaat voor heeft wordt de woning aangeboden aan de overige twee gemeenten in het werkgebied van Destion. Als er binnen een maand geen geschikte kandidaat is binnen het werkgebied, dan wordt de woning regulier verhuurd.	Standaard beleid.	✓
Destion hanteert bij de nieuwbouw van de zogenaamde multiwoningen het criterium van rollator toegankelijkheid. Dit om de toegankelijkheid van senioren te waarborgen.	Standaard beleid.	✓
Voor nieuwbouwwoningen die worden toegewezen aan kandidaten welke door middel van een medische urgentie-indicatie een gelijkvloerse multiwoning, met extra aanpassingen, krijgen toegewezen, betaalt de gemeente een financiële bijdrage vanuit de Wmo. De hoogte van het bedrag wordt bepaald door het meerwerk in de nieuwbouw en/of de besparing in de achterblijvende woning.	Standaard beleid.	✓
Destion draagt ook zorg voor de huisvesting van met name mensen met een beperking in reguliere gezinswoningen en speciaal daarvoor gerealiseerde nieuwbouwwoningen; dit geschiedt in goed overleg met zowel zorgvragers als zorgaanbieders.	Destion werkt samen met meerdere zorgpartijen en realiseert ook woningen in samenwerking met deze partijen.	✓
Destion en de gemeente voeren overleg en maken afspraken binnen het kader van het gemeentelijke beleidsplan Sociale Domein over het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in wijken en buurten.		✓
Destion biedt in dit verband in al haar kernen bepaalde geschikte woningen (geen seniorenwoningen) aan de gemeente aan, zodra er via het COA kandidaten zijn gekoppeld aan de gemeente. Over de omvang van het aantal toewijzingen (taakstelling) wordt tussen Destion en gemeente regelmatig overleg gepleegd. Destion spant zich maximaal in om de reguliere taakstelling in te vullen.	Zie tabel 14.	
Destion neemt het verhuisadvies over en beschouwt de woningzoekende als medisch urgent. Ze stelt binnen 3 maanden een geschikte woning ter beschikking.	Destion wijst woningen toe op basis van urgentie.	✓
Destion hanteert bij urgenties in principe de inkomensgrenzen van passend toewijzen. Met een woningzoekende die medisch urgent is en een inkomen heeft hoger dan €45.717 en/of een vermogen heeft van meer dan €25.000 (een persoon) of €50.000 (fiscale	Standaard beleid.	✓

partner) treedt de gemeente samen met Destion in overleg over alternatieven.		
Destion en gemeente hebben een overeenkomst gesloten ten aanzien van acute noodsituaties. Het gaat hier over levensbedreigende situaties, waarbij de burgemeester ingrijpt. Destion levert op verzoek van de burgemeester zo spoedig mogelijk een passende woning ergens in het werkgebied.	Standaard beleid.	✓
Gemeente en Destion hebben over en weer een signaalfunctie bij betalingsproblemen. Ze spannen zich maximaal in om woningontuimingen te voorkomen. Dit betekent dat in een vroegtijdig stadium er met toestemming van de huurder gegevensuitwisseling plaatsvindt, in het belang van de huurder. Afstemming vindt plaats binnen het Sociaal Team.	Standaard beleid.	✓
Destion heeft afspraken gemaakt met de thuisadministratie van Humanitas om mensen in een vroegtijdig stadium te wijzen op mogelijkheden van ondersteuning bij het op orde brengen van de financiën.	In het verleden zijn mondelinge afspraken gemaakt. Op dit moment wordt hier geen gebruik van gemaakt.	✓ / ✗
<b>Prestatieafspraken gemeente Mook en Middelaar 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
Partijen onderschrijven dat de toewijzingsmethode van Destion het doel heeft om een evenwichtige verdeling van woningen te creëren.	Standaard beleid.	✓
De bestaande woningvoorraad van Destion bestaat merendeels uit grondgebonden eengezinswoningen. Deze woningen zijn veelal niet geschikt om ze in nulredenwoningen te wijzigen. Woningplattegronden voldoen niet en de grondkavels zijn veelal te groot.	Standaard beleid.	✓
Destion neemt de verantwoordelijkheid voor het planmatig onderhoud aan de buitenzijde van de woning als het gaat om een aangepaste woning in het kader van de Wmo. En de gemeente is verantwoordelijk voor het onderhoud aan de aangebrachte voorziening zelf.	Standaard beleid.	✓
Woningen waarbij ingrijpende medische aanpassingen op grond van de Wmo-regelgeving zijn aangebracht, worden bij mutatie in eerste instantie uitsluitend toegewezen aan woningzoekende met een medische woonindicatie. Deze woning wordt in eerste instantie aangeboden aan de gemeente. Indien deze hier op dat moment geen geschikte kandidaat voor heeft wordt de woning aangeboden aan de overige twee gemeenten in het werkgebied van Destion. Als er binnen een maand geen geschikte kandidaat is binnen het werkgebied, dan wordt de woning regulier verhuurd.	Standaard beleid.	✓
Destion hanteert bij de nieuwbouw van de zogenaamde multiwoningen het criterium van rollator	Standaard beleid.	✓

toegankelijkheid. Dit om de toegankelijkheid van senioren te waarborgen.		
Voor nieuwbouwwoningen die worden toegewezen aan kandidaten welke door middel van een medische urgentie-indicatie een gelijkvloerse multiwoning, met extra aanpassingen, krijgen toegewezen, betaalt de gemeente een financiële bijdrage vanuit de Wmo. De hoogte van het bedrag wordt bepaald door het meerwerk in de nieuwbouw en/of de besparing in de achterblijvende woning.	Standaard beleid.	✓
Destion draagt ook zorg voor de huisvesting van met name mensen met een beperking in reguliere gezinswoningen en speciaal daarvoor gerealiseerde nieuwbouwwoningen; dit geschiedt in goed overleg met zowel zorgvragers als zorgaanbieders.	Destion werkt samen met meerdere zorgpartijen en realiseert ook woningen in samenwerking met deze partijen.	✓
Destion en de gemeente voeren overleg en maken afspraken binnen het kader van het gemeentelijke beleidsplan Sociale Domein over het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in wijken en buurten.		✓
Destion biedt in dit verband in al haar kernen bepaalde geschikte woningen (geen seniorenwoningen) aan de gemeente aan, zodra er via het COA kandidaten zijn gekoppeld aan de gemeente. Over de omvang van het aantal toewijzingen (taakstelling) wordt tussen Destion en gemeente regelmatig overleg gepleegd. Destion spant zich maximaal in om de reguliere taakstelling in te vullen.	Zie tabel 14.	
Destion neemt het verhuisadvies over en beschouwt de woningzoekende als medisch urgent. Ze stelt binnen 3 maanden een geschikte woning ter beschikking.	Destion wijst woningen toe op basis van urgentie.	✓
Destion hanteert bij urgenties in principe de inkomensgrenzen van passend toewijzen. Met een woningzoekende die medisch urgent is en een inkomen heeft hoger dan €45.717 en/of een vermogen heeft van meer dan €25.000 (een persoon) of €50.000 (fiscale partner) treedt de gemeente samen met Destion in overleg over alternatieven.	Standaard beleid.	✓
Destion en gemeente hebben een overeenkomst gesloten ten aanzien van acute noodsituaties. Het gaat hier over levensbedreigende situaties, waarbij de burgemeester ingrijpt. Destion levert op verzoek van de burgemeester zo spoedig mogelijk een passende woning ergens in het werkgebied.	Standaard beleid.	✓
Gemeente en Destion hebben over en weer een signaalfunctie bij betalingsproblemen. Ze spannen zich maximaal in om woningontuimingen te voorkomen. Dit betekent dat in een vroegtijdig stadium er met toestemming van de huurder gegevensuitwisseling		✓

plaatsvindt, in het belang van de huurder. Afstemming vindt plaats binnen het Sociaal Team.		
<b>Prestatieafspraken gemeente Genneep 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
Partijen onderschrijven dat de toewijzingsmethode van Destion het doel heeft om een evenwichtige verdeling van woningen te creëren.	Standaard beleid.	✓
De bestaande woningvoorraad van Destion bestaat merendeels uit grondgebonden eengezinswoningen. Deze woningen zijn veelal niet geschikt om ze in nulredenwoningen te wijzigen. Woningplattegronden voldoen niet en de grondkavels zijn veelal te groot.	Standaard beleid.	✓
Destion neemt de verantwoordelijkheid voor het planmatig onderhoud aan de buitenzijde van de woning als het gaat om een aangepaste woning in het kader van de Wmo. En de gemeente is verantwoordelijk voor het onderhoud aan de aangebrachte voorziening zelf.	Standaard beleid.	✓
Woningen waarbij ingrijpende medische aanpassingen op grond van de Wmo-regelgeving zijn aangebracht, worden bij mutatie in eerste instantie uitsluitend toegewezen aan woningzoekende met een medische woonindicatie. Deze woning wordt in eerste instantie aangeboden aan de gemeente. Indien deze hier op dat moment geen geschikte kandidaat voor heeft wordt de woning aangeboden aan de overige twee gemeenten in het werkgebied van Destion. Als er binnen een maand geen geschikte kandidaat is binnen het werkgebied, dan wordt de woning regulier verhuurd.	Standaard beleid.	✓
Destion hanteert bij de nieuwbouw van de zogenaamde multiwoningen het criterium van rollator toegankelijkheid. Dit om de toegankelijkheid van senioren te waarborgen.	Standaard beleid.	✓
Voor nieuwbouwwoningen die worden toegewezen aan kandidaten welke door middel van een medische urgentie-indicatie een gelijkvloerse multiwoning, met extra aanpassingen, krijgen toegewezen, betaalt de gemeente een financiële bijdrage vanuit de Wmo. De hoogte van het bedrag wordt bepaald door het meerwerk in de nieuwbouw en/of de besparing in de achterblijvende woning.	Standaard beleid.	✓
Destion draagt ook zorg voor de huisvesting van met name mensen met een beperking in reguliere gezinswoningen en speciaal daarvoor gerealiseerde nieuwbouwwoningen; dit geschiedt in goed overleg met zowel zorgvragers als zorgaanbieders.	Destion werkt samen met meerdere zorgpartijen en realiseert ook woningen in samenwerking met deze partijen.	✓
Destion en de gemeente voeren overleg en maken afspraken binnen het kader van het gemeentelijke		✓

beleidsplan Sociale Domein over het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in wijken en buurten.		
Destion biedt in dit verband in al haar kernen bepaalde geschikte woningen (geen seniorenwoningen) aan de gemeente aan, zodra er via het COA kandidaten zijn gekoppeld aan de gemeente. Over de omvang van het aantal toewijzingen (taakstelling) wordt tussen Destion en gemeente regelmatig overleg gepleegd. Destion spant zich maximaal in om de reguliere taakstelling in te vullen.	Zie tabel 14.	
Destion neemt het verhuisadvies over en beschouwt de woningzoekende als medisch urgent. Ze stelt binnen 3 maanden een geschikte woning ter beschikking.	Destion wijst woningen toe op basis van urgentie.	✓
Destion hanteert bij urgenties in principe de inkomensgrenzen van passend toewijzen. Met een woningzoekende die medisch urgent is en een inkomen heeft hoger dan €45.717 en/of een vermogen heeft van meer dan €25.000 (een persoon) of €50.000 (fiscale partner) treedt de gemeente samen met Destion in overleg over alternatieven.	Standaard beleid.	✓
Destion en gemeente hebben een overeenkomst gesloten ten aanzien van acute noodsituaties. Het gaat hier over levensbedreigende situaties, waarbij de burgemeester ingrijpt. Destion levert op verzoek van de burgemeester zo spoedig mogelijk een passende woning ergens in het werkgebied.	Standaard beleid.	✓
Gemeente en Destion hebben over en weer een signaalfunctie bij betalingsproblemen. Ze spannen zich maximaal in om woningontuimingen te voorkomen. De volgende procesafspraken is gemaakt: Met goedkeuring van de huurder informeert Destion in een vroegtijdig stadium de gemeentelijke schuldhulpverlening over eventuele schulden die ontstaan. Destion mailt de naam en het adres van de huurder aan schuldhulpverlening en neemt de huurder mee in deze mailwisseling.	Standaard beleid.	✓

<b>Afspraken m.b.t. kwaliteit en duurzaamheid van de woningen</b>		
<b>Prestatieafspraken gemeente Bergen 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
Destion voert planmatig onderhoud uit bij al haar woningen in de gemeente Bergen, ongeacht of de woning op de nominatie staat om verkocht te worden.	Standaard beleid.	✓
Destion houdt zich aan de landelijke afspraken op het gebied van duurzaamheid. En confirmeert zich aan de richtlijnen uit het Bouwbesluit voor nieuwbouw.	Standaard beleid.	✓



Destion pakt verwijdering van asbest uit de woningen op als het onderdeel uitmaakt van onderhoudswerkzaamheden óf als het nodig is om besmetting te voorkomen.	Standaard beleid.	✓
Destion houdt zich aan de afgesproken leefbaarheidsbijdrage genoemd in de Woningwet. Per woning geeft ze maximaal € 125 per jaar per verhuureenheid uit.		✓
Destion geeft de leefbaarheidsbijdrage uit aan: de zorgplicht ten aanzien van het woongenot van de huurder (bestrijding overlast), woonmaatschappelijk werk (bijvoorbeeld oplossen multi probleemsituaties, aanstellen huismeester) en/of verbetering van de woonomgeving in de directe nabijheid van eigen woningen	Standaard beleid.	✓
Destion houdt zich aan de afspraken binnen het gesloten Henneconvenant 2012.	Standaard beleid.	✓
Destion neemt in eerste instantie zelf initiatief richting huurder bij overige overlast.	Standaard beleid.	✓
Indien nodig vindt overleg met partners van het Sociaal team plaats om overlast te voorkomen en/of gezamenlijk op te lossen.	Standaard beleid.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Mook en Middelaar 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
Destion voert planmatig onderhoud uit bij al haar woningen in de gemeente Mook en Middelaar, ongeacht of de woning op de nominatie staat om verkocht te worden.	Standaard beleid.	✓
Destion houdt zich aan de landelijke afspraken op het gebied van duurzaamheid en streeft naar een gemiddeld label B binnen het tijdvak van het Convenant Energiebesparing Huursector (2020). En confirmeert zich aan de richtlijnen uit het Bouwbesluit voor nieuwbouw.	Standaard beleid.	✓
Destion pakt verwijdering van asbest uit de woningen op als het onderdeel uitmaakt van onderhoudswerkzaamheden óf als het nodig is om besmetting te voorkomen.	Standaard beleid.	✓
Destion houdt zich aan de afgesproken leefbaarheidsbijdrage genoemd in de Woningwet. Per woning geeft ze maximaal € 125 per jaar per verhuureenheid uit.		✓
Destion geeft de leefbaarheidsbijdrage uit aan: de zorgplicht ten aanzien van het woongenot van de huurder (bestrijding overlast), woonmaatschappelijk werk (bijvoorbeeld oplossen multi probleemsituaties, aanstellen huismeester) en/of verbetering van de	Standaard beleid.	✓

woonomgeving in de directe nabijheid van eigen woningen		
Destion houdt zich aan de afspraken binnen het gesloten Hennepconvenant 2012.	Staan beleid.	✓
Destion neemt in eerste instantie zelf initiatief richting huurder bij overige overlast.	Staan beleid.	✓
Indien nodig vindt overleg met partners van het Sociaal team plaats om overlast te voorkomen en/of gezamenlijk op te lossen.	Staan beleid.	✓
<b>Prestatieafspraken gemeente Gennep 2017 - 2021</b>	<b>Prestatie</b>	
Destion voert planmatig onderhoud uit bij al haar woningen in de gemeente Gennep, ongeacht of de woning op de nominatie staat om verkocht te worden.	Staan beleid.	✓
Destion houdt zich aan de landelijke afspraken op het gebied van duurzaamheid. En confirmeert zich aan de richtlijnen uit het Bouwbesluit voor nieuwbouw.	Staan beleid.	✓
Destion pakt verwijdering van asbest uit de woningen op als het onderdeel uitmaakt van onderhoudswerkzaamheden óf als het nodig is om besmetting te voorkomen.	Staan beleid.	✓
Destion houdt zich aan de afgesproken leefbaarheidsbijdrage genoemd in de Woningwet. Per woning geeft ze maximaal € 125 per jaar per verhuureenheid uit.		✓
Destion geeft de leefbaarheidsbijdrage uit aan: de zorgplicht ten aanzien van het woongenot van de huurder (bestrijding overlast), woonmaatschappelijk werk (bijvoorbeeld oplossen multi probleemsituaties, aanstellen huismeester) en/of verbetering van de woonomgeving in de directe nabijheid van eigen woningen	Staan beleid.	✓
Destion houdt zich aan de afspraken binnen het gesloten Hennepconvenant 2012.	Staan beleid.	✓
Destion neemt in eerste instantie zelf initiatief richting huurder bij overige overlast.	Staan beleid.	✓
Indien nodig vindt overleg met partners van het Sociaal team plaats om overlast te voorkomen en/of gezamenlijk op te lossen.	Staan beleid.	✓

## 4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

### 4.1 Ambities

De ambities van Stichting Destion zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:				
	2015	2016	2017	2018	2019
Ondernemingsplan 2013 – 2017					
Ondernemingsplan 2018 – 2022					
Strategisch Voorraadbeleidsplan 2018 -2022					
Activiteitenplan 2015					
Activiteitenplan 2016					
Activiteitenplan 2017					
Activiteitenplan 2018					
Activiteitenplan 2019					

De hoofdlijnen van de ambities van Stichting Destion zijn opgenomen in het ondernemingsplan 2018 – 2022:

De nieuwe missie van Destion is verwoord als:

“Destion blijft dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg! Wij zorgen op menselijke wijze voor goede woningen en buurten voor alle mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien.”

De visie van Destion is als volgt:

- “Destion blijft dé woningcorporatie van noordelijk Noord-Limburg  
Onze belanghouders kunnen Destion altijd aanspreken op het tot stand brengen van sociaal vastgoed en leefbare wijken. We werken verder aan onze ambitie om de beste woningcorporatie van Nederland te worden.
- Destion heeft een klantgedreven en efficiënte werkorganisatie  
We werken verder aan een kwalitatieve (proactieve) dienstverlening en inspireren onze medewerkers naar een klant(mens)gedreven handelswijze.
- Destion transformeert haar vastgoedportefeuille verder  
De in het verleden ingezette transformatie van de vastgoedportefeuille zetten we in de komende jaren voort. Dat betekent: bouwen van nieuwe multiwoningen en de verkoop van bestaande gezinshuurwoningen.
- Destion draagt zorg voor goede en betaalbare woningen  
We garanderen de beschikbaarheid en betaalbaarheid van het kwalitatief wonen in een huur- of zelfs eigen woning voor mensen met een laag inkomen.

- Destion gaat verder met het verduurzamen van haar woningvoorraad  
Beschikken we al jaren over een gemiddeld EPA-label B, nu gaan verder met het energiezuinig (neutraal) maken van onze woningvoorraad en doen dit bij nieuwbouw en geplande onderhoudsactiviteiten.”

## 4.2 Pluspunten ambities

### A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren  
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

## 5. Prestaties Stichting Destion

**TABEL 1: Het bezit van Stichting Destion**

### Het bezit van Stichting Destion

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018	2019
# Huurwoningen	2.311	2.317	2.282	2.290	2319
# Onzelfstandige wooneenheden	236	242	250	175	106
# Intramuraal (zorgvastgoed)	191	191	200	175	175
# Totaal woongelegenheden	2.547	2.559	2.532	2.465	2.467
% Eengezinswoningen	91%	91%	90%	79%	82%
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	0%	0%	0%	9%	9%
% Meergezinswoningbouw met lift	0%	0%	0%	5%	5%
% Hoogbouw	0%	0%	0%	0%	0%
% Onzelfstandig	9%	9%	10%	7%	4%
# Garages	69	69	69	69	69
# Maatschappelijk vastgoed	-	18	17	150	20
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	0	0	0	0	0
# Overig bezit	29	-	-	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	2.645	2.646	2.549	2.615	2.487

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, dVi 2018 (huurwoningen, MOG, en ongewogen), jaarverslag 2018, Aedes Benchmark 2015 – 2019 (intramuraal vastgoed, en zelfstandige/onzelfstandige woongelegenheden 2018)

**TABEL 2: Mutaties in het bezit van Stichting Destion**

	2015	2016	2017	2018	2019
Individueel verkocht	12	12	24	13	12
Collectief verkocht	0	0	0		
Gesloopt	5	0	11	1	0
Nieuwbouw	25	19	8	10	12
Aankoop	0	0	0	0	0

Bronnen:  
dVi 2015 t/m 2017, jaarverslag 2018 en 2019 + gegevens corporatie

**TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Stichting Destion**

	2015	2016	2017	2018	2019
Goedkoop	209	226	227	295	278
Betaalbaar laag	1.984	1.984	1.965	1.957	1.979
Duur t/m lib.grens	98	87	74	65	62
Duur boven lib.grens	20	20	16		
Totaal	2.311	2.317	2.282	2.317	2.319

Bronnen: dvi 2015, dVi 2016, dVi 2017, jaarverslag 2018 en 2019

**TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Stichting Destion****Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2015 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2017 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal aangegane huurovereenkomsten	157	131	122	139	136
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	154 (98%)	127 (97%)	115 (94%)	130 (94%)	127 (93%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	0 (0%)	2 (2%)	4 (3%)	5 (4%)	3 (2%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	3 (2%)	2 (2%)	3 (2%)	4 (3%)	6 (4%)
Oordeel Aw	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: dVi 2015 t/m dVi 2019, Oordeelsbrief 2018

**TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Stichting Destion**

#### Passend toewijzen

Vanaf 2015 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	86	93	89
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	83 (97%)	89 (96%)	89 (100%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	Voldoet niet aan de norm*	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

\*Vanwege intermediaire verhuur kloppen de cijfers uit 2017 niet helemaal en is niet voldaan aan de norm.

Bronnen: dVi 2017 t/m 2019

**TABEL 6: Huurverhoging door Stichting Destion**

	2015	2016	2017	2018	2019
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2015, inclusief huurharmonisatie in 2016)	4,0%	1,9%	1,0%	2,4%	2,6%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1,5%	1%	0,3%	-1,96% (verlaging)	1,5%



Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€506,25	€509,91	€513,30	€501,72	€512,38
Gemiddelde huurprijs in verhouding tot de maximaal redelijke huurprijs	59%	59%	60%	60%	59%

Bronnen: dVi 2015, 2016, jaarverslag 2015 t/m 2019

**TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Stichting Destion**

	2015	2016	2017	2018	2019
Norm huurachterstand (%)	-	-	-	-	-
Huurachterstand in %	0,51%	0,67%	0,50%	0,48%	0,36%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	3	2	2	4	1

Bronnen: dVi 2015 en 2016, jaarverslag 2017 t/m 2019

**TABEL 8: Leeftijd van het bezit**

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018	2019
Vooroorlogse woningen	0%	0%	0%	0%	0%
Jaren 45-59	3%	3%	3%	3%	3%
Jaren 60-69	21%	21%	21%	21%	21%
Jaren 70-79	21%	20%	20%	21%	21%
Jaren 80-89	25%	24%	24%	25%	25%

Jaren 90-99	11%	10%	10%	11%	11%
Jaren 00-09	8%	8%	9%	12%	9%
Jaren 10-19	12%	13%	13%	7%	10%
Totaal	2.547	2.559	2.532	2.465	2.467

Bronnen: dVi 2015 t/m 2016, Aedes Benchmark 2017 – 2018

**TABEL 9: Conditie score van het bezit**

<b>NEN-2767</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1	0%	0%	50%	50%	52%
2	61%	60%	40%	40%	38%
3	39%	40%	10%	10%	10%
4	0%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	0%	0%	0%	0%
Onbekend	0%	0%	0%	0%	0%

\* Dit zijn nog wel veel berekeningen op basis van wat gereed was. Vandaar dat 2017 en 2018 hetzelfde is. 2016 was er nog niets berekend en zijn er aannames ingevuld. Destion is hier vanaf 2019 intensief mee bezig.

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, gegevens corporatie

**TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark**

	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Letter Onderhoud & verbetering	-	-	A	A	-
Instandhoudingsindex	76	63	57	54	-
Technische woningkwaliteit	-	-	-	87	83
Ervaren woningkwaliteit	-	-	7,6	7,53	7,58

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 – 2019

**TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark**

	2015	2016	2017	2018	2019
Letter Huurdersoordeel	A	B	A	A	A
Deelscore nieuwe huurders	7,4	7,1	7,8	8,3	8,1
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	7,9	8	8,1	8	8,2
Deelscore vertrokken huurders	7,2	7,1	7,9	7,6	7

Bronnen: Aedes Benchmark 2015-2019

**TABEL 12: Energie-index bezit Stichting Destion**

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018	2019
Label A (EI= 0,8-1,2)	15%	17%	17%	39%	39%
Label B (EI= 1,2-1,4)	40%	39%	39%	21%	27%
Label C (EI= 1,4-1,8)	32%	32%	32%	34%	31%
Label D (EI= 1,8-2,1)	11%	11%	11%	4%	3%
Label E (EI= 2,1-2,4)	1%	1%	1%	0%	0%
Label F (EI= 2,4-2,7)	0%	0%	%	0%	0%
Label G (EI > 2,7)	0%	0%	%	0%	0%
Onbekend	0%	0%	%	0%	0%
Gemiddelde energie-index	B	B	B	1,28	1,26

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2017 t/m 2019

**TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark**

	2015	2016	2017	2018	2019
Letter Duurzaamheid	-	-	-	A	A
Deelletter energetische prestatie	-	-	-	A	A
Deelletter CO 2 uitstoot	-	A	A	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 – 2019

**TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders**

(personen/woningen)	2015	2016	2017	2018	2019
Gemeente Bergen	10 pers. 7 won.	17 pers. 11 won.	5 pers. 2 won.	11 pers. 4 won.	12 pers. 3 won.
Gemeente Genneep	7 pers. 5 won.	9 pers. 2 won.	5 pers. 2 won.	2 pers. 2 won.	5 pers. 2 won.
Gemeente Mook en Middelaar	7 pers. 4 won.	12 pers. 4 won.	3 pers. 2 won.	6 pers. 3 won.	7 pers. 3 won.
Gemeente Heumen	0 pers. 0 won.	1 pers. 1 won.	0 pers. 0 won.	0 pers. 0 won.	0 pers. 0 won.
Totaal	24 pers. 16 won.	39 pers. 18 won.	13 pers. 6 won.	21 pers. 9 won.	24 pers. 8 won.

Bronnen: Jaarverslag 2015 t/m 2019