

## **Herstel in maatschappelijk presteren**

*Uitkomst visitatierapport*

**Servatius is op de goede weg, mét duidelijke aandachtspunten. Er is veel geleerd uit het verleden, Servatius weet wat nodig is, maar er is nog een hele weg te gaan. 'Herstel' is het sleutelwoord in de uitkomst van de visitatie die onlangs is afgerond.**

Een visitatie geeft een onafhankelijke en gestructureerde beoordeling van het maatschappelijk presteren van een corporatie. De prestaties van de afgelopen vier jaar zijn beoordeeld door PwC. Gezien de bijzondere situatie waarin Servatius zich de afgelopen 4 jaar in bevond, heeft PwC er bewust voor gekozen een tweedeling aan te brengen en een afzonderlijk oordeel te geven over de jaren 2007 - 2009 en het jaar 2010.

Het oordeel valt uiteen in drie categorieën: onder de norm (< 6), conform de norm (6-7) of boven de norm (>7).

Een korte samenvatting van de uitkomsten.

### **Herstel in presteren naar ambities**

Servatius is redelijk in staat geweest de beoogde doelen te realiseren, behalve op het gebied van vastgoed. De ambities op dat punt zijn ongezonder hoog geweest, waardoor de ambities op andere onderdelen – zoals onderhoud, een kerntaak - minimaal waren. Daarnaast hebben de financiële consequenties van het niet realiseren van een aantal projecten ertoe geleid dat Servatius in zwaar weer terecht is gekomen en ze haar maatschappelijke ambities voor de toekomst moet bijstellen. In de jaren tot 2009 presteert Servatius daarom onder de norm. Sinds 2010 is er het volle besef dat Servatius weer terug moet naar de kerntaken. Hierdoor is het oordeel voor 2010 conform de norm.

***Presteren naar ambities: cijfer t/m 2009: 4.7, cijfer 2010: 6.4, gemiddeld cijfer: 5.1***

### **Presteren naar opgaven scoort conform de norm**

Servatius scoort hier tot 2009 en in 2010 conform de norm. Op het gebied van vastgoed heeft ze haar opgave niet helemaal kunnen invullen, maar algemeen gesproken geldt dat Servatius op een afdoende manier heeft ingespeeld op haar omgeving. In 2011 vindt binnen Servatius een herijking van de afspraken met verschillende partijen plaats, omdat Servatius hier nog realistischer in wil staan. Dat is positief en ook noodzakelijk, alleen valt dit net buiten de visitatieperiode.

***Presteren naar opgaven: cijfer t/m 2009: 6.2, cijfer 2010: 6.2, gemiddeld cijfer: 6.2***

### **Presteren volgens belanghebbenden scoort boven de norm**

De belanghebbenden vinden over het algemeen dat de negatieve beeldvorming rond de campus de goede maatschappelijke prestaties van Servatius overschaduwde, zoals de grote inzet van Servatius ten aanzien van de herstructurering op fysiek en sociaal vlak. Bij sommige gemaakte investeringen worden nu vraagtekens gezet, maar destijds was de situatie heel anders. Men was blij dat een partij projecten in het maatschappelijk belang van de stad durfde aan te pakken. De beoordeling op dit punt valt zelfs boven de norm uit, zowel voor de jaren tot 2009 als in 2010. Punt van aandacht is wel de kwaliteit van het bestaand bezit. Verder kan de communicatie worden verbeterd. Partijen geven aan dat het beeld voor Servatius wordt bepaald door de media. Het is tijd om zelf weer de regie hierin te nemen en de verbinding met de buurten en de huurders te maken.

***Presteren volgens belanghebbenden: cijfer t/m 2009: 7.2, cijfer 2010: 7.2, gemiddeld cijfer: 7.2***

### **Presteren naar vermogen scoort onder de norm**

Op dit punt scoort Servatius tot 2009 onder de norm en dat geldt ook nog voor 2010. Servatius is er alles aan gelegen om intern beter op financiën te sturen en het financieel beheer in te richten. Verbetervoorstellen staan momenteel echter nog teveel in de steigers en de situatie is nog te precair om te zeggen: dit komt goed, dit is conform de norm. Servatius is

stappen aan het zetten, maar ze is er nog niet.

***Presteren naar vermogen: cijfer t/m 2009: 5.3, cijfer 2010: 5.3, gemiddeld cijfer: 5.3***

**Nieuwe opzet governance scoort conform de norm**

Op het punt van Governance scoort Servatius conform de norm, maar op een aantal onderdelen nog onvoldoende. Zo zijn er nog problemen met de interne beheersing en controle. Ten aanzien van de Raad van Toezicht wordt er alleen gekeken naar 2010, omdat de volledige voormalige RvT is teruggetreden. Er worden goede stappen gezet, maar een aantal zaken staat nog niet concreet op papier. In de huidige situatie is Servatius logischerwijs sterk intern gericht, de ontsluiting naar de omgeving moet weer meer aandacht krijgen.

***Governance: cijfer t/m 2009: 4.0, cijfer 2010: 6.0, gemiddeld cijfer: 5.7***

**Conclusie:**

Servatius is op de goede weg, mét duidelijke aandachtspunten. Alles bij elkaar opgeteld laat Servatius in deze moeilijke tijd herstel zien.

***Cijfer t/m 2009: 5.5, cijfer 2010: 6.2, gemiddeld cijfer: 5.7***