



## Visitatierapport

### Woonpunt

2011 - 2014



*Utrecht, 28 april 2015*

#### **Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

#### **Visitatiecommissie**

Prof. dr. P. Hooimeijer (voorzitter)  
De heer F.T. de Groot RB  
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris)  
De heer P. van Achteren LLB (secretaris)



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 260 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbeter suggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

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

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

Wilma de Water  
directeur



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inhoud</b>	<b>5</b>
<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>9</b>
<b>A Recensie</b>	<b>9</b>
<b>B Scorekaart</b>	<b>13</b>
<b>C Samenvatting</b>	<b>15</b>
<b>D Reactie Woonpunt</b>	<b>19</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>25</b>
<b>1 Visitatie bij Woonpunt</b>	<b>25</b>
1.1 Schets Woonpunt	25
1.2 Werkgebied Woonpunt	26
<b>2 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>27</b>
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	31
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	31
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	34
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	35
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	35
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	35
<b>3 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>37</b>
3.1 De belanghebbenden van Woonpunt	37
3.2 Beoordeling belanghebbenden	38
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	39
3.4 Conclusies en motivatie	40
<b>4 Presteren naar Vermogen</b>	<b>45</b>
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	45
4.2 Conclusies en motivatie	45
<b>5 Governance</b>	<b>49</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	49
5.2 Conclusies en motivatie	50
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen</b>	<b>75</b>
<b>Bijlage 5 Prestatietabel</b>	<b>77</b>
<b>Bijlage 6 Meetschaal</b>	<b>85</b>
<b>Bijlage 7 Checklist Governancecode</b>	<b>87</b>
<b>Bijlage 8 Position paper</b>	<b>99</b>



## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort







## Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

### A Recensie

#### Terugblik op visitatie 2011

In 2011 is Woonpunt gevisiteerd. De toenmalige visitatiecommissie typeerde de woningcorporatie als een goed presterende regionale corporatie. De visitatiecommissie zag dat Woonpunt een proactieve houding had, samen met partners opgaven vastlegde en een motorfunctie vervulde waaraan anderen een voorbeeld konden nemen. De commissie beoordeelde de corporatie op de verschillende onderdelen als ruim voldoende tot goed. Vooral de wijkaanpak, de herstructurering en de samenwerking met andere partijen werden gewaardeerd. Daarnaast waren er ook verbeterpunten. De corporatie kon meer inzetten op efficiëntie. De focus op financiële sturing was in ontwikkeling en kon beter, vond de commissie. Een ander verbeterpunt betrof de doelen, die nog niet SMART geformuleerd waren. De visitatiecommissie gaf aan dat Woonpunt voor de uitdaging stond zich in de toekomst nog meer als Zuid-Limburgse corporatie te profileren en de regio's gebruik te laten maken van de kennis en expertise in het werkgebied.

#### Resultaten visitatie 2014

##### Corporatie in transitie

Een corporatie in transitie, zo zou de commissie Woonpunt nu typeren. Er is veel veranderd sinds de vorige visitatie. De eerste opvallende verandering is de wijziging van strategie. Gedwongen door regelgeving, financiële omstandigheden en marktontwikkelingen heeft Woonpunt haar oude strategie moeten herzien en haar ambities moeten inperken. De brede investeringen in wijken zijn *on hold* gezet en de inzet op de bouw van duurdere huurwoningen is verlaten. Een keuze die niet helemaal van harte gemaakt is. Als de financiële mogelijkheden het toelaten, zou de corporatie het liefst weer de oude rol van brede woonmaatschappij op zich willen nemen.

##### Reflectie op de position paper

In de position paper geeft de bestuurder aan nog steeds te kiezen voor het investeren in toekomstbestendigheid van woningen, van sociale structuren in wijken en van het vestigingsklimaat in de regio. De focus van de strategie is inmiddels verlegd naar betaalbaarheid en duurzaamheid. De uitwerking daarvan zal in de komende jaren zichtbaar moeten worden, stelt de commissie vast.

Tegelijkertijd wil Woonpunt klantgericht bezig zijn, actief blijven in het sociale domein door sociale knelpunten te signaleren en duidelijkheid geven over wat wel en wat niet kan.

Woonpunt wil samenwerken om tot oplossingen te komen. De commissie constateert dat Woonpunt nog bezig is om deze voornemens in de praktijk te brengen. Ook daarin is de transitie nog niet uitgewerkt.

##### Financiële sturing is gegroeid

De strategische veranderingen zijn ingegeven door een optelsom van financiële ontwikkelingen. De verhuurderheffing, het reserveren van geld voor de derivatenportefeuille en de strenge eisen van het WSW hebben de financiële mogelijkheden van Woonpunt sterk beperkt.

In de voorgaande jaren heeft Woonpunt als brede woonmaatschappij haar vermogen bewust ingezet op de maatschappelijke prestaties in de wijkaanpak. De corporatie heeft in de jaren tot en met 2012 scherp aan de wind gezeild. De kwaliteit van de 'uitkijk op het kraaiennest' was daarmee onvoldoende in overeenstemming. Daardoor dreigde de financiële continuïteit averij op te lopen en zijn de investeringsmogelijkheden halverwege de visitatieperiode sterk ingeperkt.

De commissie constateert dat de financiële sturing in de tweede helft van deze visitatieperiode sterker is geworden. De corporatie heeft de afgelopen tijd hard gewerkt om de financiële problemen te beheersen en op te lossen. Nu is de corporatie te typeren als mager en gezond.

### **Reorganisatie**

Als gevolg van het veranderde financiële perspectief heeft Woonpunt een zeer kritische blik op de organisatie en de bedrijfslasten ontwikkeld en besloten om een reorganisatie door te voeren. De regionaal georganiseerde bedrijfsvoering is omgezet in een centraal gestuurde organisatie. Dit heeft een positief effect gehad op de bedrijfslasten en de doelmatigheid. De bedrijfslasten zijn sterk gedaald en de kwaliteit van de dienstverlening is, na een aanvankelijke daling, weer op peil.

De reorganisatie heeft ook een keerzijde. Belanghebbenden in de regio hebben na de centralisatie geen duidelijk beeld meer van Woonpunt. Voor belanghebbenden uit Maastricht en omgeving lijkt het alsof Woonpunt zich vooral op Parkstad richt, terwijl in Parkstad het beeld van de Maastrichtse corporatie bestaat. Belanghebbenden hebben de vertrouwde Woonpuntcontacten in de regio verloren en missen soms de aanwezigheid van de corporatie. Tegelijkertijd vinden de belanghebbenden dat de besluitvorming binnen Woonpunt onduidelijk is en soms stroperig verloopt. Dit is mogelijk een gevolg van de centralisatie van de organisatie die nog niet goed is uitgekristalliseerd.

### **Veranderde houding**

Belanghebbenden merken dat Woonpunt in de jaren 2013 en 2014 veel terughoudender is geworden dan in de jaren daarvoor, toen de corporatie een proactieve houding had. Zij begrijpen dat, maar missen nu een partner die op strategisch niveau meedenkt over vraagstukken als betaalbaarheid en wonen en zorg. Belanghebbenden willen graag weten waar Woonpunt nu wél voor benaderd kan worden. Woonpunt lijkt nog moeilijk in staat om daar een goed antwoord op te vinden. In de position paper schrijft de bestuurder dat het van belang is de grenzen van de mogelijkheden te bewaken. Daar is de communicatie sterk op gericht. Belanghebbenden ervaren dat als eenzijdig. De strategische communicatie van Woonpunt zou zich meer kunnen richten op een dialoog met belanghebbenden over relevante maatschappelijke ontwikkelingen, uitgaande van de huidige financiële mogelijkheden.

### **Op zoek naar een consistente houding**

Op het operationele vlak toont Woonpunt zich nog als vanouds coöperatief als het gaat om bijzondere behoeften van individuele huurders. Met name zorg- en welzijnsinstellingen hebben daar veel waardering voor. Belanghebbenden constateren een discrepantie tussen de houding op strategisch en operationeel vlak: financieel gedreven op het eerste, sociaal gedreven op het tweede. De nieuwe focus van Woonpunt op betaalbaarheid en duurzaamheid biedt kansen om de sociale houding verder uit te dragen, bijvoorbeeld door de inspanningen op het sociale domein ook in de externe strategische communicatie zichtbaarder te maken.

De corporatie zal op zoek moeten naar een consistente houding om dit sociale gezicht te laten zien, ondanks de financiële beperkingen waarmee zij te maken heeft. De commissie ziet daar voldoende kansen voor.

### **Samenvattend**

De commissie ziet de volgende sterke punten bij Woonpunt:

- + De corporatie heeft van oudsher een sterk sociale en open houding, die op operationeel vlak nog vrijwel volledig intact is.
- + Woonpunt heeft veel kennis over en expertise in wijkaanpak en stedelijke vernieuwing. Zeker tot en met 2012 zijn hiermee zeer goede resultaten behaald.
- + De organisatie is doelmatig en heeft lage bedrijfslasten.
- + De financiële sturing is sterk verbeterd.
- + Belanghebbenden steunen de nieuwe focus op betaalbaarheid en duurzaamheid, die nog wel verdere uitwerking behoeft.

Het laatste punt behoeft een toelichting. Bij de start van de visitatie heeft Woonpunt de commissie gevraagd om bij belanghebbenden na te gaan hoe zij aankijken tegen de koerswijzigingen die de corporatie noodgedwongen heeft moeten inzetten. De commissie constateert dat betaalbaarheid en (daarmee samenhangend) duurzaamheid de eerste prioriteiten van alle belanghebbenden zijn, gevolgd door de erkenning van specifieke woonbehoeften van individuele huurders met een fysieke, geestelijke of maatschappelijke beperking. Daaruit blijkt dat zij de gewijzigde focus van Woonpunt onderschrijven. Het bedienen van een andere dan de primaire doelgroep is een duidelijke posterioriteit, ook als het gaat om stedelijke vernieuwing.

De 21-ste eeuw vraagt bij woningcorporaties om coöperatie, communicatie, creativiteit en kritische reflectie in open processen met bewoners en belanghebbenden. De commissie stelt vast dat belanghebbenden van Woonpunt deze trendbehoefte onderschrijven.

### **Beleidsagenda voor de toekomst**

Bovengenoemde aandachtspunten leiden tot de volgende verbeteragenda:

- Neem afscheid van de oude strategie en omarm de nieuwe strategie volledig, van hoog tot laag in de organisatie. Zet de oude strategie niet jarenlang *on hold*, maar ontwikkel een toekomstbestendige strategie die duidelijkheid biedt.
- Breng het sociale gezicht terug in de strategische communicatie.
- Zorg voor een open en proactieve houding in de contacten met belanghebbenden over vraagstukken als wonen en zorg, betaalbaarheid en stedelijke vernieuwing.
- Maak daarbij duidelijk welke activiteiten Woonpunt wil ontplooiën en welke niet. Geef aan welke activiteiten binnen de strategie passen en waarop Woonpunt aangesproken kan worden.
- Borg de contacten op regionaal niveau en maak de tegenstrijdige beelden van Woonpunt Maastricht en Woonpunt Parkstad bespreekbaar met belanghebbenden.
- Breng de financiële sturing nog verder in ontwikkeling als Woonpunt scherp aan de wind blijft varen. Er is dan behoefte aan goede 'early warning systemen' (de 'uitkijk in het kraaiennest'). Evalueer stelselmatig de vermogensinzet en ga door met het bewaken van het cumulatieve effect van maatregelen op het vermogen.
- Zorg ervoor dat de financiële sturing geen al te dominante plaats in strategische afwegingen krijgt, waardoor initiatieven al op voorhand op basis van financiële motieven worden afgeblazen, zonder naar de maatschappelijke opbrengsten te kijken en een gedegen kosten-batenanalyse te maken.

- Rond de reorganisatie af en besteed daarbij aandacht aan besluitvormingsprocessen binnen de organisatie. Besluiten dienen helder te zijn en eenduidig te worden uitgedragen door alle geledingen van de organisatie.
- Geef blijvend aandacht aan het organiseren van gezonde tegenkracht binnen de corporatie en de governancestructuur, zowel op het niveau van bestuur als van intern toezicht.
- Actualiseer de statuten over de zittingsduur van commissarissen (art. 12.4 en 12.5), de bindende voordracht uit de kring van de huurders (art. 12.6) en het reglement van de commissarissen op het aspect van werving door een onafhankelijk extern bureau. Actualiseer tevens de Integriteitscode en Klokkeluidersregeling op terminologie en doelgroepen.

## B Scorekaart

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



## C Samenvatting

### Visitatie Woonpunt

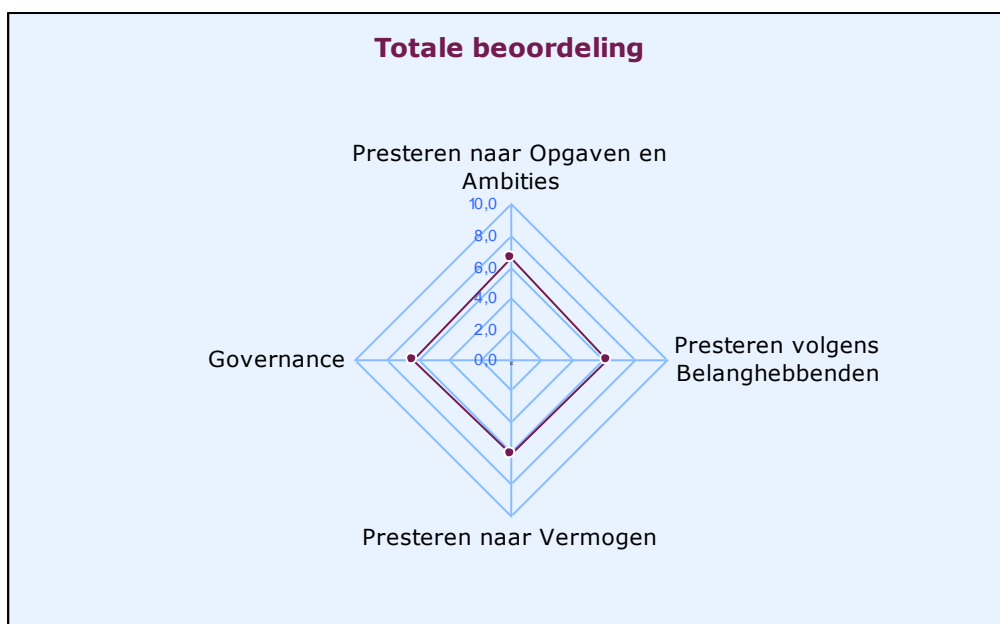
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen januari 2015 en april 2015.

### Korte schets Woonpunt

Woonpunt is ontstaan uit fusie van een aantal Limburgse corporaties. De laatste fusie dateert van 2008. Toen is een corporatie ontstaan die ruim 17.000 woningen beheert in de gemeenten Maastricht, Heerlen, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Sittard-Geleen, Meerssen, Vaals en Valkenburg. Daarnaast is er (beperkt) woningbezit in Weert, Roermond, Echt-Susteren en Stein. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersverenigingen, de gemeenten, diverse zorg- en welzijnsinstellingen, Universiteit Maastricht en Zuyd Hogeschool en tot slot de collega-corporaties. Bij Woonpunt werken 227 medewerkers; in totaal 200,8 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zeven leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders en één lid op voordracht van de OR.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

### Beoordelingen Woonpunt



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,6
Presteren volgens Belanghebbenden	6,2
Presteren naar Vermogen	6,3
Governance	6,3

De commissie komt tot de conclusie dat Woonpunt op alle vier perspectieven van de maatschappelijk visitatie voldoende tot ruim voldoende presteert. Hieronder volgt per perspectief een korte samenvatting en beargumentering van de beoordelingen. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar deel 2 van dit rapport.

### Presteren naar Opgaven en Ambities

6,6

De commissie waardeert de prestaties van Woonpunt op het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' gemiddeld met een 6,6.

De volkshuisvestelijke opgaven worden ontleend aan diverse regionale en lokale woonvisies, veelal vertaald naar prestatieafspraken, jaarplannen of andere vormen van convenanten. Op regionaal niveau worden de opgaven gekenmerkt door een flinke transformatieopgave, als gevolg van een verwachte krimp van het aantal inwoners (12 procent) en het aantal huishoudens (6 procent). Afgemeten aan de opgaven beoordeelt de commissie de prestaties van Woonpunt met een 6,8. Op bijna alle prestatievelden van het BBSH presteert Woonpunt ruim voldoende (7,0), alleen op het prestatieveld (des)investeringen in vastgoed komt de commissie tot een 6,0. De commissie heeft daarnaast gekeken naar de eigen ambities van Woonpunt in relatie tot de opgaven. In de visitatieperiode zijn de eigen ambities van Woonpunt in twee beleidsdocumenten verwoord: 'Boeiend en Bindend' (2009-2013) en 'Duurzaam Verhuren' (2014-2018). De aansluiting van de hierin beschreven ambities op de opgaven wordt door de commissie als voldoende (6,0) beoordeeld.

### Presteren volgens Belanghebbenden

6,2

De belanghebbenden beoordelen Woonpunt met een 6,2.

De belanghebbenden zien gedurende de visitatieperiode 'het gezicht' van Woonpunt veranderen. Met een investeringsstop die in 2012 werd aangekondigd, heeft de financiële sturing de overhand genomen en hebben veel belanghebbenden de corporatie zien veranderen naar een defensieve, reactieve corporatie, waar zij Woonpunt kenden als een actieve, sociale, maatschappelijke huisvester. Deze omschakeling komt in veel beoordelingen tot uiting, maar is het meest duidelijk bij de beoordeling van de onderdelen 'tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie' en 'tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie'. Op dit laatste onderdeel scoort de corporatie afgerond nog maar net voldoende (gemiddeld: 5,6). Kijkend naar de BBSH-prestatievelden zijn de belanghebbenden ruim voldoende tevreden over de prestaties voor: 'huisvesten van bijzondere doelgroepen' (6,8), 'kwaliteit van de woningen en woningbeheer' (6,7) en '(des)investeringen in vastgoed' (6,6).



Gevraagd naar verbeter suggesties voor Woonpunt, komen de belanghebbenden tot vier verbeterthema's:

- Interne en externe communicatie
- Betaalbaarheid, gekoppeld aan duurzaamheid
- Versterk de strategische koers op het gebied van wonen en zorg/welzijn
- Vergroot het partnerschap in het sociale domein

## Presteren naar Vermogen

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen gemiddeld met een 6,3.

De onderdelen 'doelmatigheid' en 'vermogensinzet' worden door de commissie respectievelijk met een ruim voldoende en voldoende beoordeeld.

De commissie constateert dat Woonpunt in de visitatieperiode stevig heeft gestuurd op het vergroten van de doelmatigheid en daarbij goede resultaten heeft behaald. Wat betreft de vermogensinzet concludeert de commissie dat Woonpunt haar vermogen volledig inzet met een accent op herstructurering van wijken in haar werkgebied. De corporatie hanteert weinig buffers om onverwachte ontwikkelingen op te vangen. Dit illustreert de maximale inzet van het vermogen, maar deze strategie vergt tijdige toetsing van de effecten van interne en externe factoren. De commissie had die sturing op onderdelen tijdiger verwacht. Wat betreft de financiële continuïteit moet de commissie constateren dat Woonpunt in het laatste jaar van de visitatieperiode niet aan alle criteria van het WSW heeft kunnen voldoen. Dat geldt voor de in 2014 aangescherpte eisen voor de DSCR en de Loan to Value. Wel heeft Woonpunt haar financiële continuïteit steeds beter in het vizier. Er is een Financieel Management Statuut met een actuele visie op het volgen van continuïteit, er is een actueel treasury statuut, een actueel (jaarlijks doorgerekend) strategisch voorraadbeleid en in de begrotingen is in de loop van de visitatieperiode meer aandacht gekomen voor risicoanalyses en scenariodenken. Met dit groeiende en gegroeide inzicht, weet de corporatie dat de twee parameters (DSCR en Loan to Value) respectievelijk in 2015 en 2016 aan de norm voldoen.

6,3

## Governance

De commissie waardeert de prestaties van Woonpunt op het onderdeel Governance met een 6,3, hetgeen is opgebouwd uit beoordeling voor de

onderdelen besturing, intern toezicht en externe legitimering en verantwoording. De besturing wordt door de commissie gemiddeld met een 6,7 gewaardeerd. De onderdelen 'plan' en 'check' worden als ruim voldoende gewaardeerd, het onderdeel 'act' als voldoende. De commissie merkt op dat doelstellingen zo mogelijk SMART zijn geformuleerd, waarmee tegemoet gekomen wordt aan een verbeterpunt uit de vorige visitaties. Het intern toezicht beoordeelt de commissie gemiddeld met een 6,6. Het functioneren van de RvC valt binnen dit onderdeel en is op onderdelen ruim voldoende (samenstelling en zelfreflectie). De rol als klankbord voor de bestuurder kan verder groeien. Op het gebied van externe legitimering en verantwoording, weegt de commissie de trendbreuk mee die heeft plaatsgevonden met het invoeren van de investeringsstop. In het werkgebied is vanaf dit moment onduidelijkheid en onzekerheid ontstaan over de bijdragen die Woonpunt wil en kan leveren. De commissie beoordeelt de externe legitimatie met een 5,0. De openbare verantwoording is voldoende.

6,3



## D Reactie Woonpunt

### Reactie Woonpunt op het visitatierapport

#### Gezamenlijke reactie van de Raad van Commissarissen en de bestuurder

In de periode november 2014 – maart 2015 heeft Raeflex de maatschappelijke visitatie bij Woonpunt uitgevoerd. Voor Woonpunt is dit de tweede visitatie (de vorige werd in maart 2011 opgeleverd); voor ons een belangrijk instrument in een onafhankelijke externe beoordeling van onze maatschappelijke bijdrage.

In algemene zin leidt het rapport binnen Woonpunt tot brede herkenning, en zien we ook aansluiting bij de uitkomsten van het extern imago-onderzoek dat we een jaar eerder lieten uitvoeren (toen schriftelijk, onder een bredere groep stakeholders). Ook toen bleek de waardering ruim voldoende, maar werd ook ‘betaalbaarheid van het wonen’ benoemd als een thema dat in de ogen van externen (met name de huurders) bij Woonpunt meer aandacht zou moeten krijgen.

Onderstaand gaan wij in op een aantal specifieke aandachtspunten die in de visitatie naar voren zijn gekomen.

#### Corporatie in transitie

De visitatiecommissie vat in haar eindrapport de huidige positie van Woonpunt treffend samen: ‘*een corporatie in transitie*’. Woonpunt beweegt inderdaad van een ‘brede woonmaatschappij’ die actief betrokken was bij de aanpak van een range aan maatschappelijke vraagstukken naar meer een ‘volkshuisvester’ die het primaat legt bij de eigen huurders (nu en straks) in hun eigen woonomgeving. Een transitie die Woonpunt niet zozeer maakt uit overtuiging, maar gedwongen door externe omstandigheden. Immers, maatschappelijke opgaven verdwijnen niet als corporaties zich er niet meer mee bezig houden. En de ervaring van ‘100 jaar volkshuisvesting’ leert ook dat maatschappelijke opvattingen over rol en positie van corporaties niet statisch zijn. Maar vanuit overtuiging of niet, feit is dat ook Woonpunt haar koers moest bijstellen. Dat ging niet altijd even gemakkelijk. Vooral de ‘terugtrekkende beweging’ in de nieuwbouw vanaf 2013 werd – terecht – intern én extern ervaren als een trendbreuk. Dat blijkt ook uit de visitatie. De vanzelfsprekendheid waarmee Woonpunt partner was in o.a. nieuw zorg- en maatschappelijk vastgoed alsook in sloop en vervangende nieuwbouw werd vervangen door de keuze om te concentreren op ‘wonen’ en op onze bestaande voorraad. Of, zoals een wethouder het verwoordde, ‘het lijkt een beweging van algemeen belang naar specifiek huurdersbelang’. Wellicht inderdaad een adequate typering.

De visitatiecommissie constateert terecht dat de transitie van Woonpunt nog niet helemaal is uitgewerkt. Met name in het domein ‘wonen en zorg’ zijn wij – net overigens alsook andere partijen – nog zoekende naar wat de transities in de zorg specifiek dienen te betekenen voor met name onze huidige voorraad. Dit verder uitwerken zal voor ons in 2015 en 2016 een speerpunt zijn.

#### ‘Hart’ versus ‘hard’

Als het gaat om onze huurders dan hebben wij ook in onze nieuwe strategie bewust gekozen voor een nagenoeg drempelloze instroom: alleen inkomen kan (o.b.v. wet- en regelgeving en o.b.v. passendheid) een criterium zijn.

Dit vanuit onze opvatting dat corporaties er met name zijn voor mensen die wat minder zelfredzaam zijn in de woningmarkt. Wij zijn verheugd te constateren dat onze stakeholders dat in ons werk herkennen: er is een brede waardering voor de inzet van onze medewerkers rondom leefbaarheid en veiligheid in de buurt, alsook voor de brede ondersteuning van diverse maatwerkgroepen. Die inzet zullen wij ook de komende jaren blijven leveren, waarbij we weten dat het aantal zorgvragers in onze woningen – en daarmee de vraag naar onze inzet - zal toenemen. Daarmee hebben wij in onze meerjarenplanningen ook rekening gehouden.

Redelijk verrassend voor ons was de constatering in het visitatierapport dat deze sociale kant van ons werk op tactisch en strategisch niveau bij ons minder wordt herkend. De indruk bij stakeholders dat de organisatie op dat niveau vooral financieel gedreven is lijkt te overheersen. Wellicht is dit een gevolg van het feit dat de communicatie op strategisch en tactisch niveau de afgelopen twee jaar vooral gericht is geweest op de reductie van nieuwbouw en de noodzaak de huren te verhogen als effect van de gewijzigde omstandigheden, en minder op de continuering van onze inzet in het sociale domein. Oftewel, teveel focus op 'wat niet meer' en te weinig op 'wat wel'. Wij kunnen ons alleszins voorstellen dat een dergelijk beeld daardoor bij stakeholders is ontstaan: het is aan ons om ervoor te zorgen dat het beeld van 'Woonpunt als sociale partner op alle niveaus' weer terug keert.

### **Communicatie en interactie**

De visitatiecommissie constateert dat een aantal stakeholders zich onvoldoende betrokken heeft gevoeld bij de keuzes die door Woonpunt in de transitie zijn gemaakt. Wij herkennen dat: discussies specifiek over de strategie en de keuzes zijn vooral op basis van interactieve sessies met onze huurdersverenigingen, medewerkers en commissarissen gemaakt. Uiteraard vormden externe ontwikkelingen en opvattingen daarvoor de input: wij zijn dan ook blij te lezen dat onze stakeholders de gemaakte keuzes onderschrijven. Van dat laatste zijn wij wellicht op voorhand teveel uitgegaan. Eerder communiceren en afstemmen met onze externe stakeholders is voor ons een aandachtspunt in de komende jaren.

Die externe afstemming over keuzes was en blijft wel voor ons een lastige. Immers, het concept van de 'brede woonmaatschappij' betekent het dienen van vele belangen, en een versmalling betekent dus per definitie dat bepaalde belangen ondergeschikt worden gemaakt aan andere. Het betekent ook per definitie dat anderen wellicht andere keuzes zouden hebben gemaakt. Wij merkten, én lezen uit het visitatierapport, dat de keuzes in hoofdlijn door onze stakeholders worden (en wellicht dus ook vooraf zouden zijn) gedeeld. We zien echter ook bij stakeholders dezelfde worsteling die wij doormaakten: zetten we middelen in voor reductie van woonlasten (huren, energiekosten) en levensloopbestendigheid, of toch maar liever die al zo lang geplande nieuwbouw in 'onze' wijken? Voor beiden tegelijk is immers op de korte termijn geen ruimte.

Wij kozen voor het eerste (aangepaste huren te effectueren vanaf 2015), maar begrijpen heel goed dat het uitstellen van deze nieuwbouw veel teleurstelling opriep bij alle direct betrokkenen. Het blijft een duivels dilemma.

### **Prestaties**

Wij zijn blij dat zowel de visitatiecommissie als onze stakeholders onze maatschappelijke prestaties als ruim voldoende waarderen: bijdrage aan de maatschappelijke opgave, kwaliteit van bezit, verbetering van de kwaliteit van wijken en buurten en inzet op het gebied van veiligheid en leefbaarheid.

Ook zijn wij blij dat de visitatiecommissie ons presteren naar vermogen positief waardeert. Door onze organisatie is de afgelopen periode fors ingezet op het verlagen van de eigen organisatiekosten, omdat wij ons realiseren dat elke euro die niet nodig is voor de eigen organisatie direct ten gunste van onze maatschappelijke prestatie kan worden ingezet. Ook hebben wij flink geïnvesteerd in de optimalisatie van de financiële sturing. De visitatiecommissie constateert dan ook een aanmerkelijke verbetering. Terecht benadrukt de commissie de noodzaak van strakke sturing en 'early warning systems' voor corporaties die – net als Woonpunt – ervoor kiezen om financieel scherp aan de wind te zeilen. We zijn immers gevoeliger voor forse windvlagen dan collega's die dat niet doen, dat hebben we met de invoering van de verhuurderheffing wel gemerkt! Dat is een belangrijke reden geweest om al in 2013 ons eigen financieel beleid aan te scherpen: onze eigen minimum waarden op financiële ratio's zijn strenger dan die van WSW. Juist omdat we de laatste twee jaar forse ombuigingen hebben doorgevoerd realiseren we het merendeel van die eigen waarden nu al, en zullen we de overige in de huidige begrotingsperiode gaan realiseren.

Voor ons staat het leveren van maatschappelijke prestaties voorop. De wijze waarop we dat organiseren – de governance – is voor ons daarbij een belangrijk aandachtspunt. De commissie waardeert zowel de besturing als het toezicht als ruim voldoende. De openbare verantwoording wordt als voldoende beoordeeld. Minder te spreken is de commissie over de externe legitimering, dit met name vanwege het gevoel bij stakeholders dat zij onvoldoende betrokken zijn bij beleidskeuzes. Zoals gezegd is dit voor ons een belangrijk aandachtspunt.

## Conclusie

Als je een maatschappelijke onderneming bent, dan moet je jezelf regelmatig ook de maatschappelijke spiegel voorhouden. Een onafhankelijke externe visitatie vinden wij daarin een belangrijk instrument: omdat 'vreemde ogen' anders kijken én kunnen vergelijken, en omdat stakeholders in de gelegenheid worden gesteld hun mening te geven.

De uitkomst van de visitatie 2015 geeft voor ons een herkenbaar beeld: waardering voor de maatschappelijke prestaties, minder voor de wijze waarop wij invulling hebben gegeven aan de veranderde rol als strategisch partner. Daarin hebben wij dus iets terug te winnen. Ook zien wij dat stakeholders van ons meer duidelijkheid verwachten over waarop wij als corporatie wél aanspreekbaar zijn. Dat vraagt om meer externe concretisering van onze strategische speerpunten, maar ook van onze brede inzet in het sociale domein.

Last but not least is blijvende aandacht nodig voor onze financiële sturing als belangrijkste randvoorwaarde voor het garanderen van financiële continuïteit, en daarmee van financiële ruimte om maatschappelijk te kunnen blijven presteren.

De Raad van Commissarissen en de bestuurder danken zowel de leden van de visitatiecommissie als alle geïnterviewden voor hun kritische doch constructieve inzet in dit proces. Wij kunnen met de aanbevelingen zeer zeker vooruit!

Maastricht, 9 april 2015.



## Deel 2

### Toelichting op de beoordelingen, per perspectief







## Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

### 1 Visitatie bij Woonpunt

In oktober 2014 heeft Woonpunt te Maastricht opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen januari 2015 en april 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 10 en 11 februari 2015.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer prof. dr. P. Hooimeijer (voorzitter), de heer F.T. de Groot RB, mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris) en de heer P. van Achteren LLB (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren wilde woningcorporatie Woonpunt graag weten hoe belanghebbenden aankijken tegen de koerswijzigingen die de corporatie noodgedwongen door externe ontwikkelingen heeft moeten inzetten. Woonpunt is op zoek naar een balans tussen wat financieel kan en qua opgave en ambitie van belang is voor haar werkgebied.

Op basis van alle door Woonpunt verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woonpunt, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2011 tot en met 2015 en sluit aan op de vorige visitatie over de periode 2007 tot en met 2010.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

#### 1.1 Schets Woonpunt

Woonpunt is een fusiecorporatie van diverse Limburgse corporaties, waarvan de laatste plaatsvond in 2008. De rechtsvoorgangers van Woonpunt zijn meer dan 100 jaar actief in de volkshuisvesting. Woningcorporatie Woonpunt beheert 17.000 woningen en werkt hoofdzakelijk in vijf gemeenten: de gemeenten Maastricht, Heerlen, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem en Sittard Geleen.

Daarnaast is er (beperkt) woningbezit in Roermond, Weert, Echt-Susteren, Valkenburg en Vaals. De vijf hoofdgemeenten samen tellen 345.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisaties, de hier bovengenoemde gemeenten, diverse zorg- en welzijnsinstellingen, de onderwijsinstellingen Universiteit van Maastricht en Zuyd Hogeschool en tot slot de collega-corporaties. In dit werkgebied zijn meerdere collega-corporaties actief, met als belangrijkste Servatius (11.500 woningen), Maasvallei Maastricht (3.800 woningen), Wonen Limburg (25.000 waarvan 2.000 in dit werkgebied) Heemwonen (10.500), ZOWonen (14.000) en De Voorzorg (2.900). Bij Woonpunt werken 227 medewerkers; in totaal 200,8 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zeven leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben en één lid op voordracht van de OR.

## 1.2 Werkgebied Woonpunt

Het werkgebied van Stichting Woonpunt bevindt zich in Zuid-Limburg in de regio's Maastricht en Mergelland, de Westelijke Mijnstreek en Parkstad Limburg. De woningen bevinden zich deels in een plattelandsgebied en deels in stedelijke kernen, waarvan Maastricht de grootste is. De woningvoorraad in de regio Zuid-Limburg bestaat eind 2013 uit circa 290.100 woningen. Van deze woningvoorraad bestaat 55 procent uit koopwoningen en 44 procent uit huurwoningen. In Maastricht en Mergelland is het aandeel huurwoningen met 50 procent het grootst. In de Westelijke Mijnstreek ligt het percentage koopwoningen met 62 procent boven het gemiddelde van Zuid-Limburg. De totale woningvoorraad is vooral in het stedelijk gebied te vinden (77 procent). Parkstad Limburg is binnen Zuid-Limburg de grootste woonregio met een totale woningvoorraad van 122.890 (42 procent).

In Parkstad Limburg en Maastricht en Mergelland zijn appartementen het belangrijkste segment, in de Westelijke Mijnstreek zijn 2<sup>1</sup>-kapwoningen het belangrijkste segment. Appartementen komen vooral in het stedelijk gebied voor en grondgebonden woningen zijn voornamelijk in het landelijk gebied gelegen. De woningvoorraad van de regio bestaat voor ruim de helft uit woningen, gebouwd in de periode vóór 1970 (53 procent).

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 4 in, dat wil zeggen: middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties. De referentiegroep waarmee Woonpunt wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie. Er zijn 42 corporaties in deze categorie.

## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

### 2.1 Beschrijving van de opgaven

#### Regionale opgave Zuid-Limburg: krimp en vergrijzing

Het werkgebied van Woonpunt bevindt zich in Zuid-Limburg. Het inwoneraantal in de regio krimpt naar verwachting in de komende jaren met circa 12 procent tot 2030 (Provinciale Woonvisie Limburg 2011). Het aantal huishoudens neemt minder af met circa 6 procent in 2030. De gemiddelde leeftijd van de huishoudens stijgt fors: in 2030 is 45 procent van de huishoudens ouder dan 55 jaar; 15 procent is ouder dan 75 jaar.

De regio kent een flinke transformatieopgave, waarbij sloop zonder vervanging een belangrijk instrument is. Voorzien wordt een afname van de woningbehoefte van 275.000 woningen in 2011 naar 258.000 woningen in 2030 in de regio Zuid-Limburg.

De regio Zuid-Limburg is op te delen in drie subregio's Westelijke Mijnstreek, Maastricht Mergelland en Parkstad Limburg. De krimp van de bevolking en de vergrijzing varieert in intensiteit, zoals blijkt uit onderstaande tabel, ontleend aan de analyse die Woonpunt heeft beschreven voor haar meerjarenstrategie voor 2014.

Woonregio	Woningvoorraad 1-1-2012*	Woningvoorraad 2020	Woningvoorraad 2030	Woningvoorraad 2050
Maastricht	94.679	96.550	94.130	82.970
Mergelland	100 procent	102 procent	99,4 procent	87,6 procent
Parkstad Limburg	122.416	121.460	116.280	95.390
Westelijke Mijnstreek	68.994	69.450	67.800	56.120
	100 procent	100,7 procent	98,3 procent	81,3 procent

\* x 1000

In Parkstad Limburg zijn de consequenties voor de woningmarkt het grootst. Om de gevolgen van de krimp op de woningmarkt op te vangen stuurt de provincie Limburg sterk op de bouwproductie. Alle bouwplannen in de regio behoeven goedkeuring van Gedeputeerde Staten (GS), waarbij het uitgangspunt is één erbij = één eraf. Voor Parkstad Limburg is in de transformatie opgave het uitgangspunt één woning erbij = twee woningen eraf.

De mismatch tussen vraag en aanbod blijkt niet alleen kwantitatieve maar vooral kwalitatieve aspecten te kennen. Woonpunt en de overige Limburgse corporaties vragen daarom meer aandacht voor onderwerpen als prijsdifferentiatie, woningtypen en gewenste locaties.

## **Gevolgen extramuralisering in de regio**

De combinatie vergrijzing met extramuralisering van de zorg leidt tot een grote opgave in het aanpassen van de bestaande woningvoorraad in de regio.

Voor Parkstad is een berekening gemaakt dat de extramuralisering van de zorg leidt tot een transformatieopgave voor 4.000 woningen: ruim 2.000 woningen moeten geschikt worden gemaakt voor mensen die langer thuis willen blijven wonen met lichte zorgvragen; circa 800 woningen zullen geschikt moeten worden gemaakt voor mensen die langer thuis blijven wonen met intensievere zorgvragen en er is behoefte aan 1.200 woningen voor mensen die met de zwaarste zorgvragen thuis blijven wonen (rolstoelgeschikt met zorg in de nabijheid). Gezien de sluiting van de verzorgingshuizen stelt een onderzoeksbureau in 2014 vast dat 60 procent van deze behoefte al voor 2018 gerealiseerd dient te zijn. Bijkomend effect van de extramuralisering is dat de woningbehoefte in de komende jaren minder sterk zal dalen dan eerder was voorzien. Voor Parkstad is er behoefte aan circa 2.000 woningen om de afbouw van verzorgingshuizen op te vangen.

## **Lokale woonvisies en prestatieafspraken**

Binnen de regio Zuid-Limburg hebben diverse gemeenten eigen woonvisies en prestatieafspraken gemaakt. Woonpunt heeft in de periode 2011-2014 prestatieafspraken met de gemeenten Maastricht, gemeenten in de regio Mergelland en Sittard-Geleen. Met de gemeente Heerlen zijn geen prestatieafspraken afgesloten. Wel zijn er regionale prestatieafspraken gemaakt met Parkstad.

### Prestatieafspraken Maastricht

In Maastricht heeft de gemeente een meerjarenconvenant ondertekend in 2000 voor de periode tot 2010, dat jaarlijks wordt ingevuld. In 2011 is besloten om de plannen te herzien en een nieuw meerjarenconvenant op te stellen. In oktober 2014 zijn daarvoor vijf bestuursopdrachten gemaakt. Deze dienen als basis voor meerjarige prestatieafspraken voor de periode van 2015-2019.

Hoofdpijnen zijn:

- Afstemmen van het woningaanbod op de kwalitatieve en kwantitatieve vraag naar woningen, onder meer door de effecten en de gevolgen van sloop-, verkoop, huurbeleid en nieuwbouwplannen te evalueren en monitoren. Voor nieuwbouw is een nulscenario afgesproken (een erbij = een eraf).

Concreet zijn de volgende afspraken gemaakt over nieuwbouw, sloop, verkoop en woningverbetering tussen de gemeente Maastricht en Woonpunt.

Jaar	Huur nieuwbouw	Koop nieuwbouw	Totaal nieuwbouw	Sloop	Verkoop	Woningverbetering
2011*	275*(< €535) 13 (> € 535)	13(< 247.000) 20(> 247.000)	321 woningen	26	65	559*
2012	61 (< € 664) 25(> € 664)	0	86	82	70	685
2013	79 (< € 681)	0	79	68	22	161
2014	58 (< € 681) 2 (>€ 681)	0	60	0	22	52

\* Er is een fout gemaakt met het aantal woningen, waarbij het aantal woningen waarmee gestart wordt per abuis zijn opgenomen als op te leveren woningen. Dat is dus veel lager. Hetzelfde geldt voor het aantal te verbeteren woningen.

- Er worden afspraken gemaakt over de veilige buurten aanpak;
- Gemeente en corporaties stellen stadsdeelprogramma's op;

- Er zijn afspraken over persoonsgerichte aanpak van multiproblematiek;
- Gemeente en corporaties maken afspraken over de invulling van het landelijk energieconvenant;
- Corporaties spreken af voldoende woningen voor statushouders beschikbaar te stellen;
- Afsproken wordt om de herstructureringsopgaven te herijken;
- In 2011 worden afspraken gemaakt over het ontwikkelen van een visie over de toekomstige ontwikkeling en exploitatie van multifunctionele ruimten;
- Gemeente en corporaties maken afspraken over de minimale omvang van de kernvoorraad gebaseerd op de gegevens uit RIGO onderzoek.

Daarnaast is in 2000 een convenant tussen de gemeente Maastricht en de drie Maastrichtse corporaties afgesloten over de integrale herstructurering van tien aandachtswijken. Voor Woonpunt gaat het om de herstructurering van de wijken Maastricht Noordoost, Caberg-Malpertuis, Malberg en later ook Mariaberg en Pottenberg.

### **Regio Parkstad en Heerlen**

In de visitatieperiode zijn er nieuwe prestatieafspraken gemaakt voor de regio Parkstad, eind 2014 zijn deze prestatieafspraken ondertekend.

In Heerlen zijn deelconvenanten afgesloten voor de aanpak van verschillende stadswijken. In 2008 hebben corporaties Weller, De Voorzorg en Woonpunt, de stichting Wijkbeheer MSP en de gemeente Heerlen een convenant afgesloten over de aanpak van de wijk Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP). MSP is een voormalige krachtwijk. Woonpunt heeft afgesproken om 451 woningen te slopen, 236 woningen te bouwen en 174 woningen te renoveren.

In 2011 heeft de Stuurgroep Hoensbroek de stadsdeelvisie voor Hoensbroek goedgekeurd. In deze stuurgroep zijn de gemeente Heerlen, de corporaties de Voorzorg en Woonpunt, provincie Limburg en de stadsregio Parkstad vertegenwoordigd. De specifieke opgave die daaruit voor Woonpunt voortvloeit is op hoofdlijnen beschreven: krimp van de woningvoorraad door sloop en beperkte nieuwbouw.

Daarnaast zijn er afspraken gemaakt voor de projectmatige aanpak van Passart en Vrieheide in Heerlen.

### **Mergelland**

In de regio Mergelland heeft Woonpunt prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Meerssen, Vaals en Valkenburg. De afspraken behelzen procesafspraken over overleg, de huisvesting van asielzoekers, wonen en zorg en een aantal kwantitatieve afspraken over sloop, nieuwbouw, verkoop en woningverbetering. Soms (bijvoorbeeld Meerssen en Valkenburg) bestaan de afspraken uit een briefwisseling over de voorgenomen activiteiten van Woonpunt in de betreffende gemeente.

In het kort komen de afspraken op het volgende neer:

Gemeente	2011	2012	2013	2014
Eijsden-Margraten	Kwaliteitsverbetering bestaand bezit bij mutatie Verkoop woningen bij mutatie	Realiseren woonzorgcentrum	Geen projecten	Geen projecten
Gulpen-Wittem	Nieuwbouw 15 appartementen Nieuwbouw 8 patio's sociale huur Nieuwbouw 12 koopappartementen	Vaststellen nieuw WMO convenant Asielzoekers Geen andere afspraken bekend	idem	idem
Meerssen	Kwaliteitsverbetering bestaand bezit bij mutatie	Verkoop bij mutatie en regulier onderhoud	idem	idem
Vaals	Verkoop resterende woningen bij drie straten	Idem, plus regulier onderhoud	idem	Verkoop bij mutatie
Valkenburg	Verkoop woningen, onderhoud, statushouders	idem	idem	idem

### **Sittard-Geleen**

In Sittard-Geleen zijn afspraken gemaakt voor de periode 2011-2014 en 2015-2018.

In de periode 2011-2014 is afgesproken dat Woonpunt zich vooral richt op woonkwaliteiten die ontbreken of waaraan een tekort is: studentenhuisvesting, short stay, bijzondere woonvormen in de zorg en maatschappelijke opvang. Woonpunt levert over het algemeen een gemiddelde bijdrage in de volkshuisvestelijke opgave (nieuwbouw, sloop, verkoop enzovoorts), een bovengemiddelde bijdrage bij studentenhuisvesting en een geringe bijdrage in herstructurering, omdat het bezit van Woonpunt zich verspreid over de verschillende wijken in de gemeente bevindt.

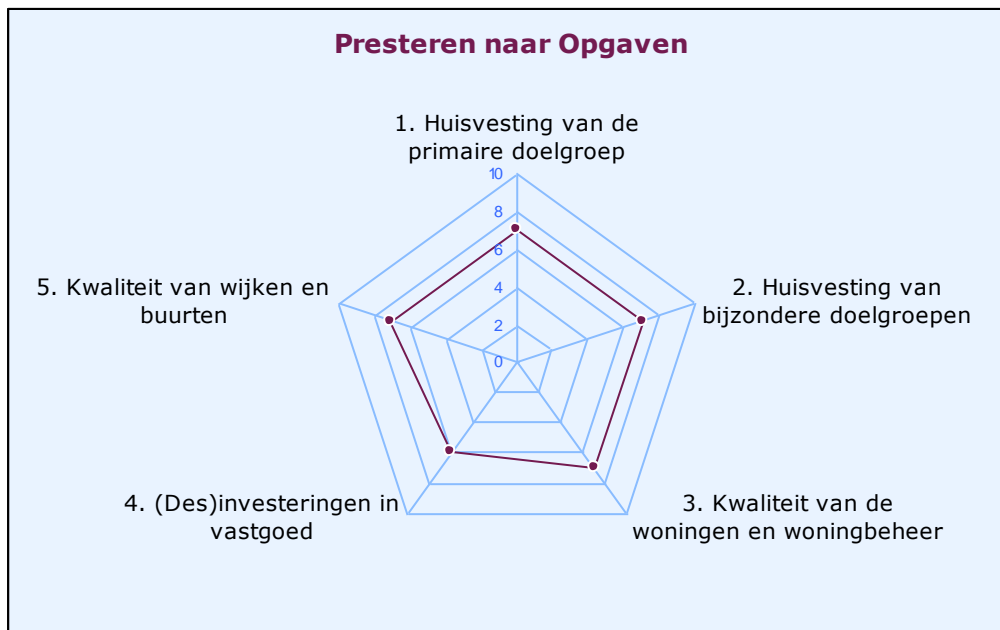
### **Landelijk Energieconvenant**

De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken om 20 procent te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018.

Aedes en de Woonbond beogen 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 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

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

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		<b>6,8</b>	<b>75%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

## 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **6,8** gemiddeld. Woonpunt voldoet over het algemeen ruim aan de maatschappelijke opgave in het werkgebied. Op alle prestatieonderdelen heeft de commissie de prestaties voldoende tot ruim voldoende beoordeeld.

### Huisvesting van de primaire doelgroep

Woonpunt voldoet aan de opgave wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7**.

De commissie acht de beschikbaarheid van woningen op orde. De toewijzing vindt plaats volgens de EU-richtlijnen; de doorstroming/mutatiegraad schommelt rond de 11 procent, gerekend over het gehele bezit. Dat betekent dat er regelmatig woningen beschikbaar komen voor woningzoekenden.

In 2011 bestond 85 procent van de woningvoorraad uit goedkope en betaalbare woningen; in 2014 was dat percentage gedaald naar 79 procent. In 2014 heeft Woonpunt haar focus gelegd op het beschikbaar houden van voldoende betaalbare woningen, waarbij zij de totale woonlasten, dus ook energielasten betreft. Het huurbeleid wordt onder de loep genomen. Daarbij heeft Woonpunt haar huurincassobeleid aangescherpt en gewijzigd. Woonpunt werkt nu met een persoonlijke aanpak. Het gevolg daarvan is positief: de huurachterstand is gedaald van 1,8 procent (2012) naar 1,57 procent in 2014. Ook het aantal huisuitzettingen wegens huurachterstand is in 2014 gehalveerd ten opzichte van 2013; van 80 uitzettingen wegens huurachterstand naar 39 wegens huurachterstand.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

Woonpunt voldoet aan de opgave voor de huisvesting van de bijzondere doelgroepen. De commissie heeft dit prestatieonderdeel gemiddeld met een **7** gewaardeerd, ruim voldoende. Er zijn verschillen zichtbaar in de prestaties naar de verschillende doelgroepen. De commissie constateert dat er een stevige opgave ligt voor de huisvesting van ouderen, die nu langer thuis blijven wonen. Woonpunt heeft onderzoek gedaan naar die opgave en geconstateerd dat zij kwantitatief voldoende levensloopbestendige woningen in haar beheer heeft om aan deze opgave te voldoen. Het probleem is echter dat niet alle levensloopbestendige woningen bewoond worden door de doelgroep die daar belang en behoefte aan heeft. Woonpunt lijkt dan niet bereid om zich verder in te spannen om aan de opgave tegemoet te komen. De commissie onderschrijft de conclusie dat er voldoende levensloopbestendige woningen in aantal zijn. De commissie is echter van mening dat Woonpunt zich proactiever kan opstellen in het aanpassen van de bestaande voorraad ten behoeve van de oudere bewoners die daar nu gebruik van maken. De commissie acht de prestaties van Woonpunt op dit onderdeel voldoende.

Positiever is de commissie over de huisvesting van studenten en andere bijzondere doelgroepen. In samenspraak met universiteit en hogeschool heeft Woonpunt in de afgelopen vier jaar circa 200 studentenwoningen opgeleverd en nog een aantal projecten in voorbereiding. De commissie vindt dat een goed resultaat ten behoeve van deze bijzondere doelgroep.

Ook de huisvesting van andere doelgroepen doet Woonpunt naar behoren. Specifiek genoemd kunnen worden de huisvesting van woonwagenbewoners. Ook de huisvesting op kamers van mensen uit een maatschappelijke opvang of met een psychiatrische beperking, zoals housing first projecten verloopt goed.

### **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

Woonpunt voldoet aan de opgave op dit prestatieonderdeel. De commissie heeft dit onderdeel met gemiddeld een **7** gewaardeerd.

De kwaliteit van de bestaande voorraad is op orde. De afgelopen periode heeft Woonpunt veel geïnvesteerd in de bestaande voorraad. Uit een meting van een onderzoeksbureau is de kwaliteit van de bestaande voorraad vastgesteld op 2,14 in de NEN-score, op een vijfpuntsschaal, waarbij 1 nieuwbouwkwaliteit is.

Woonpunt is in staat gebleken om de laatste vier jaar het KWH-label te behouden, ondanks de reorganisatie in 2013. Bij deze reorganisatie is de dienstverlening gecentraliseerd en zijn regiokantoren opgeheven.

Wat betreft de energiebesparende maatregelen, constateert de commissie dat Woonpunt voldoet aan de opgave. Inmiddels beschikt 50 procent van de voorraad over een A-, B- of C-label, de zogenaamde groene label.



Woonpunt participeert verder in initiatieven als Zonnig Limburg, waarmee huurders met subsidie zonnepanelen konden plaatsen. Ook neemt Woonpunt deel aan het project 'De Wijk van Morgen', een initiatief van de Zuyd Hogeschool. In dit project zijn ondermeer plannen ontwikkeld voor de ontwikkeling van het Aldenhofpark in Hoensbroek.

### **(Des)investeren in vastgoed**

Woonpunt presteert voldoende wat betreft het (des)investeren in vastgoed. De commissie heeft dit onderdeel met een **6** gemiddeld gewaardeerd. De commissie constateert dat vooral in de jaren 2011 en 2012 Woonpunt veel projecten heeft opgestart en opgeleverd. In de gehele periode heeft Woonpunt in totaal 775 woningen gebouwd, 420 woningen gesloopt en 308 woningen verkocht.

Vanaf 2013 is de investeringsruimte sterk afgenomen ten gevolge van financiële ontwikkelingen (zie ook Presteren naar Vermogen). Daarbij is een aantal nieuwbouwprojecten on hold gezet, ook ten gevolge van veranderde marktomstandigheden. Woonpunt is in 2013 en de eerste helft van 2014 doorgedaan met de wijkaanpak in Maastricht en Heerlen en heeft in die periode nog nieuwbouwplannen ontwikkeld, sloopplannen doorgezet en woningen gerenoveerd. Eind 2014 is de geplande nieuwbouw in de wijken Limmel/Holhoses en Mariaberg in Maastricht en in de LTS-buurt in Hoensbroek voor vijf jaar opgeschort. Woonpunt heeft in een laat stadium de gemeenten daarover in kennis gesteld. Het afwegen van alternatieven heeft in de ogen van de commissie onvoldoende plaatsgevonden.

De commissie stelt vast dat Woonpunt in de tweede helft van de visitatieperiode niet volledig aan de oorspronkelijke afspraken wat betreft de nieuwbouwinvesteringen heeft voldaan.

Omdat Woonpunt in de eerste twee jaar van de visitatieperiode wel aan de opgave heeft voldaan, maar in de tweede periode ten dele, acht de commissie de prestaties op dit onderdeel gerekend over de gehele periode als voldoende.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

Woonpunt voldoet aan de opgave op dit prestatieonderdeel. De commissie heeft de prestaties voor het verbeteren van de kwaliteit van wijken en buurt met een **7** gewaardeerd.

Het investeren in wijken en buurten is lange tijd speerpunt geweest in het beleid van Woonpunt. Dat is vooral zichtbaar in de inspanningen in de eerste twee jaar van de visitatieperiode. Met name in Maastricht heeft Woonpunt actief geparticipeerd in wijkplannen die hebben geresulteerd in beter leefbare buurten in deze gemeente. In Maastricht is gewerkt aan verschillende wijken zoals Noordoost, Malberg en Mariaberg en Malpertuis, waar zowel fysieke aanpassingen als sociale interventies hebben plaatsgevonden. Er zijn woningen gesloopt en samengevoegd. Daarnaast neemt Woonpunt deel aan Veilige Buurten Teams en het project 'Verbeter de buurt' waarin bewoners en corporaties leefregels opstellen. Ook in de wijk Pottenberg heeft Woonpunt activiteiten in het sociale domein ondernomen. In Heerlen heeft Woonpunt in de wijk Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig aan diverse projecten een bijdrage geleverd, zoals speelplekken, cameraproject en het project Schoon MSP. In andere wijken stokken de plannen, omdat door een investeringsstop nieuwbouwplannen (vooralsnog) geen doorgang vinden, terwijl de sloop inmiddels is afgerond. Daarmee ontstaan lege plekken in wijken dat aandacht vraagt om de leefbaarheid te waarborgen.

Positief is het leefbaarheidsfonds van Woonpunt. De corporatie stelt een leefbaarheidsfonds ter beschikking om woonwensen te realiseren ten behoeve van de leefbaarheid van wijken en buurten. Ieder jaar worden circa 200 verzoeken gehonoreerd. Alles tegen elkaar afgewegend vindt de commissie de prestaties op dit onderdeel ruim voldoende.

## **2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven**

In de visitatieperiode heeft Woonpunt haar ambities in twee ondernemingsplannen verwoord. In het strategisch plan 'Boeiend en Bindend' 2009-2013 heeft Woonpunt de volgende missie verwoord:

### *Missie 2009-2013*

*Woonpunt wil een vooraanstaande, vernieuwende, financieel gezonde en lokaal verankerde corporatie zijn, met passie voor haar vak. Wij leveren wonen op maat, waarbij we de betaalbaarheid garanderen voor degenen die dat nodig hebben. We werken aan leefbare wijken, waarin iedereen mag wonen. We investeren in een duurzame samenleving waarin mensen hart hebben voor elkaar. We zijn een resultaatgerichte, actieve en betrouwbare partner in samenwerking met derden.*

In dit ondernemingsplan positioneert Woonpunt zich als maatschappelijk vastgoedondernemer met een brede taakopvatting, dat wil zeggen met vastgoedactiviteiten (ook niet woningen) voor brede lagen van de bevolking. De corporatie streeft een tweehurenbeleid na: door middeldure en duurdere huurwoningen te exploiteren voor mensen uit een hogere inkomensgroep, komen er middelen beschikbaar om betaalbare woningen tegen een voor de sociale doelgroep passende huurprijs te verhuren. De focus ligt op activiteiten op het gebied van betaalbaarheid, een duurzame leefomgeving, waaronder ook wijkontwikkeling wordt geschaard, en werk als motor onder meer door jongeren en studenten woongelegenheden te bieden en werkgelegenheidsinitiatieven te faciliteren (woon-werkwoningen).

In 2010 is het ondernemingsplan geëvalueerd en geactualiseerd. Missie en focus zijn overeind gebleven; wel is voorgenomen om binnen de hierboven genoemde focus te prioriteren.

In 2013 is hard gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuw strategisch plan 'Duurzaam verhuren'. Aan dat plan is een uitgebreide interne en externe analyse voorafgegaan. De externe analyse heeft zich vooral gericht op de sociaal-demografische ontwikkelingen in het werkgebied van Woonpunt en de volkshuisvestelijke opgave die daaruit voortvloeit. In het ondernemingsplan is een nieuwe missie en visie geformuleerd:

### *Missie 2014 – 2018:*

*Woonpunt levert betaalbaar wonen voor mensen die dat nodig hebben. Samen met anderen werken wij aan duurzame wijken, waar iedereen mag en wil wonen.*

*Visie 2014 – 2018:*

*Woonpunt verhuurt woningen die niemand ooit nog wil afbreken, in wijken waar bewoners met plezier wonen en samen vormgeven aan een prettig woon- en leefklimaat, in een regio die klaar is voor de toekomst. Woonpunt is dus de eerste keuze voor huurders van nu en straks.*

In dit strategisch plan is de invloed van de politieke ontwikkelingen zichtbaar in de versmalling van de activiteiten voor de komende jaren: meer gericht op de kwaliteit van de woningen en dienstverlening en de betaalbaarheid van de doelgroepen. Daarnaast steekt Woonpunt in op een toekomstbestendige regio, waaraan Woonpunt bijdraagt door studentenhuisvesting te realiseren. Andere onderwerpen zijn samenwerking met partners, financiële continuïteit, efficiency en effectiviteit van werken.

## **2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven**

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een **6**.

## **2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven**

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een **6**. Woonpunt heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor haar maatschappelijke prestaties omschreven in twee beleidsdocumenten. Aan het beleidsplan 'Duurzaam Verhuren' uit 2014 is een uitgebreide analyse van de interne organisatie en de externe ontwikkelingen voorafgegaan. De commissie onderschrijft weliswaar de keuze van het laatste beleidsplan om te focussen op betaalbaarheid, maar ziet tegelijkertijd dat het huidige huurbeleid daar niet bij aansluit. Verder heeft de commissie laten meewegen dat Woonpunt de oude strategie van het tweehuren beleid en de brede maatschappelijk actieve woningcorporatie te lang heeft vastgehouden. Zowel de marktomstandigheden als de ontwikkelingen in regelgeving gaven aan dat deze strategie niet meer houdbaar was en tot leegstand leidde. Woonpunt heeft daar in 2011 deels op bijgestuurd. Woonpunt wil de oude strategie later weer oppakken, als de financiële mogelijkheden daartoe de ruimte bieden, zo blijkt uit de gesprekken die de commissie gevoerd heeft. De commissie acht de kwaliteit van de ambities dan ook voldoende maar ziet geen ruimte voor het toekennen van pluspunten.

## **2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities**

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt **6,6**. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>			
		<b>Cijfer</b>	<b>Weging</b>
Prestaties in het licht van de opgaven		<b>6,8</b>	<b>75%</b>
Ambities in relatie tot de opgaven		<b>6,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,6</b>	

### 3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal negen face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woonpunt. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

#### 3.1 De belanghebbenden van Woonpunt

##### **Huurdersorganisaties en bewonersoverlegcommissies**

De huurders van Woonpunt hebben zich verenigd in vier huurdersverenigingen: Woonbelang (Maastricht & Mergelland), Swentibold (Westelijke Mijnstreek), Groot Hoensbroek (Hoensbroek) en Coriovallum (Heerlen). Tweemaal per jaar voeren zij gezamenlijk overleg met de bestuurder over beleidsthema's. Daarnaast hebben de huurdersverenigingen jaarlijks overleg met de raad van commissarissen en hebben zij een direct aanspreekpunt binnen Woonpunt; een medewerker die zich bezighoudt met participatie. Deze medewerker overlegt eveneens met bewonersoverlegcommissies (BOC's). Deze commissies zijn voornamelijk op wijkniveau georganiseerd, bijvoorbeeld: Nazareth, de Oude Passart en Patersveld.

##### **Gemeenten**

Het bezit van de corporatie is te vinden in meerdere gemeenten in Zuid-Limburg, maar concentreert zich met name in de gemeenten Heerlen en Maastricht. Overleg met de gemeenten is er zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau.

##### **Zorg- en Welzijnspartijen**

In het werkgebied van Woonpunt zijn diverse zorg- en welzijnspartijen actief.

Samenwerking is veelal vormgegeven in contracten en convenanten. Voorbeelden van samenwerkingspartners zijn:

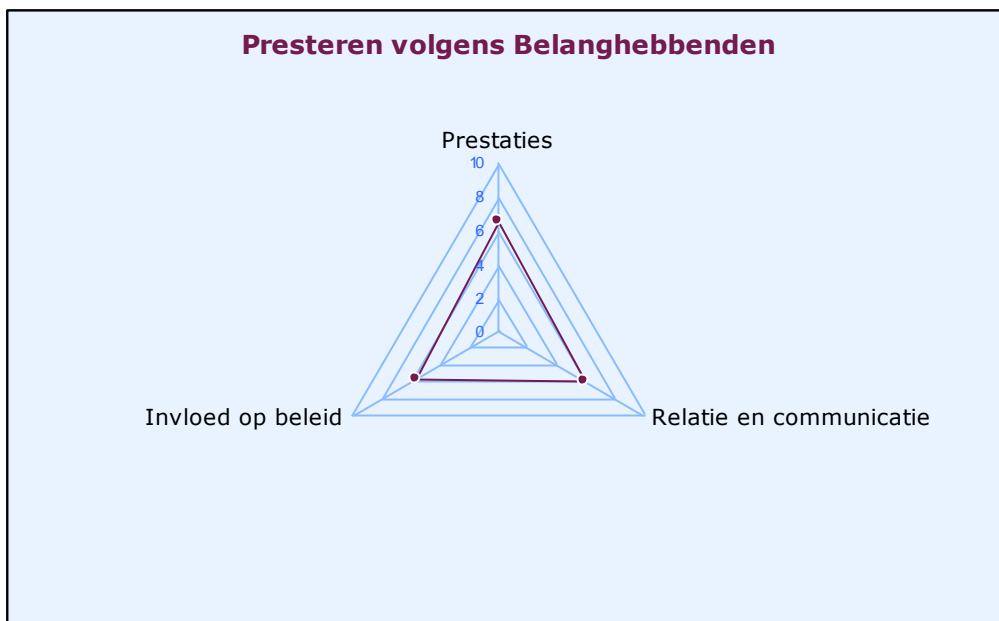
- Meander: Een organisatie actief in de intramurale (verpleeg- en verzorgingshuizen) en extramurale (bij de klant thuis) zorg, paramedische en preventieve dienstverlening.
- Alcander: Een brede welzijnsorganisatie in de gemeente Heerlen. De activiteiten en diensten van Alcander zijn gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid van mensen en deelname aan de maatschappij. Hiertoe wordt hulp, informatie, advies en begeleiding geboden.
- Mondriaan: Een instelling voor geestelijke gezondheidszorg in Limburg met ruim veertig locaties. Mondriaan helpt mensen die door psychische aandoeningen gedurende kortere of langere tijd belemmerd worden in hun welzijn en functioneren.
- Radar: Radar ondersteunt kinderen en volwassenen met een (verstandelijke) beperking in de regio Zuid-Limburg, op het gebied van wonen, werk & dagbesteding, leren en vrije tijd.

- GGD Zuid Limburg: De geneeskundige gezondheidsdienst van achttien Zuid-Limburgse gemeenten. De organisatie bevordert de gezondheid van de inwoners, waarbij speciale aandacht uitgaat naar mensen in een kwetsbare positie, zoals jongeren, ouderen en mensen die op meerdere gebieden problemen hebben.
- Trajekt: Een welzijnsorganisatie voor Maastricht en het Heuvelland die streeft naar een volwaardig leven voor de inwoners in de regio. Daarbij geeft Trajekt uitvoering aan de WMO; stimuleert en ondersteunt bij het nemen van verantwoording voor de eigen woonomgeving en het zorgen voor elkaar.
- Mosea: Een zorggroep, gericht op intramurale en extramurale zorg voor senioren.
- Envida: Envida biedt diensten aan op het gebied van wonen, welzijn en zorg aan cliënten, vooral chronisch zieken en ouderen, in Zuid Limburg.
- Levanto: Een holding van werkmaatschappijen in Zuid- en Midden-Limburg op het gebied van geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijk opvang.
- Leger des Heils: De Stichting is onder meer actief op het gebied van maatschappelijk opvang, geestelijke gezondheidszorg, ouderen- en gezondheidszorg, jeugdzorg, reclassering, preventie en maatschappelijk herstel en verslavingszorg.

### Overige partijen

Het bezit van Woonpunt kent ook woningen specifiek bestemd voor het huisvesten van studenten. Hiertoe overlegt de corporatie onder meer met de Universiteit Maastricht en Zuyd Hogeschool. Daarnaast gelden de collega-corporaties hier als overige partijen. Woonpunt werkt samen met onder meer: Servatius, Maasvallei, Wonen Limburg, HeemWonen, ZOWonen en De Voorsprong.

## 3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		<b>6,5</b>	<b>50%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,3		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,8		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	6,7		
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,6		
6. Kwaliteit van wijken en buurten	6,2		
Relatie en communicatie		<b>6,0</b>	<b>25%</b>
Invloed op beleid		<b>5,6</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,2</b>	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
<b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	5,0	7,3	6,5	<b>6,3</b>
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,0	7,4	6,9	<b>6,8</b>
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	5,8	6,8	7,6	<b>6,7</b>
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,0	6,7	7,0	<b>6,6</b>
5. Kwaliteit van wijken en buurten	5,5	6,8	6,2	<b>6,2</b>
<b>Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie</b>	5,6	5,8	6,6	<b>6,0</b>
<b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>	4,5	6,3	5,9	<b>5,6</b>

### 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Door belanghebbenden werden verschillende verbeterpunten voor Woonpunt/wensen ten aanzien van het corporatiebeleid aangedragen. Hieronder geeft de commissie deze verbeterpunten/wensen thematisch weer:

#### 1. Interne en externe communicatie verbeteren

Met de investeringsstop (2012-2013) is de communicatie en zichtbaarheid van Woonpunt veranderd. De openheid waarmee Woonpunt voorheen in het werkgebied acteerde is sindsdien vrijwel verdwenen. De organisatie is erg naar binnen gekeerd geraakt, hierbij wordt de reorganisatie ook als oorzaak aangewezen. Verschillende partijen geven aan dit jammer te vinden, omdat in deze (financieel) moeilijkere tijden het juist van belang is elkaar op te zoeken en te kijken hoe de doelgroepen in deze nieuwe situatie zo goed mogelijk bediend kunnen worden. Daarbij ervaren belanghebbenden verschillen in communicatie (inhoud) tussen de organisatielagen van de corporatie. Een verbetering van de interne en externe communicatie is zeer gewenst. Kernwoorden voor de verbetering zijn: consistentie, duidelijkheid, zichtbaarheid, transparantie en 'het nakomen van afspraken'.

## **2. Betaalbaarheid als aandachtspunt, gekoppeld aan duurzaamheid**

Een breed gedeeld aandachtspunt voor nu en richting de toekomst is de betaalbaarheid. Veel partijen, maar specifiek de huurders en de gemeenten, maken zich zorgen over de ontwikkeling van de huurprijzen. Kijkend naar de verdeling van het bezit van Woonpunt over de huurklassen in relatie tot andere corporaties in het werkgebied, constateren belanghebbenden dat Woonpunt zich aan de bovenkant van het spectrum bevindt. Een neerwaartse beweging is gewenst. De leegstand in het duurdere segment (in de geliberaliseerde duurdere huur) bevestigt voor belanghebbenden dat de corporatie zich meer moet richten op de betaalbaarheidskwestie.

Om de betaalbaarheid in brede zin goed op te pakken, moet breder naar woonlasten van huurders gekeken worden, zo geven de belanghebbenden aan. De energielasten worden voor een steeds groter deel bepalend voor de woonlasten. De belanghebbenden sporen Woonpunt aan om meer werk te maken van prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid. Waak daarbij voor een 1-op-1 doorvertaling van dergelijke investeringen in de huurprijzen, zodat de prestaties ook daadwerkelijk een bijdrage leveren aan de betaalbaarheid.

## **3. Strategische koers wonen en zorg/welzijn**

Het strategisch partnerschap van Woonpunt op het gebied van wonen en zorg/welzijn kan versterkt worden. Het gevoel bestaat dat Woonpunt specifieke problematiek uit de weg gaat. Als voorbeeld: de beschikbaarheid van levensloopbestendige woningen wordt door Woonpunt enkel als verdeelprobleem gezien. Feit blijft dat er een probleem is. Van Woonpunt wordt verlangd om in deze en andere situaties een integrale visie te hebben om voor de doelgroep prestaties te realiseren. Van verschillende partijen uit de sector en van gemeenten heeft de commissie gehoord dat men de (toekomstige) zorgopdracht samen wil uitwerken.

## **4. Een partner in het sociale domein**

Belanghebbenden geven aan dat de corporatie zich, vanuit financiële overwegingen, de laatste twee jaren voornamelijk heeft gericht op het bestaande bezit en dan met name het onderhoud ervan. Met dit accent, lijkt het voor velen alsof Woonpunt zich teruggetrokken heeft uit het bredere sociale domein. Belanghebbenden zouden graag het sociale gezicht van Woonpunt weer meer willen zien. Er wordt onder meer gewezen op de noodzaak om investeringen 'aan de voorkant' te doen (preventief) om de prestaties op het gebied van leefbaarheid en veiligheid te versterken. Ook de inzet van Woonpunt in gebieden waar veel woningen gesloopt worden, mag wat betreft de belanghebbenden vergroot worden in het kader van de leefbaarheid en veiligheid.

## **3.4 Conclusies en motivatie**

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woonpunt een 6,2 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Hieronder worden de onderliggende deelcijfers nader toegelicht.



## **a. Maatschappelijke prestaties**

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

### **Huisvesting van de primaire doelgroep**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,3. De gemiddelde scores per groep belanghebbenden variëren van net onvoldoende (huurders) tot ruim voldoende (gemeenten). Vertegenwoordigers van de gemeenten geven voor dit onderdeel allen cijfers tussen de 7 en de 8. Hieruit spreekt waardering voor de inzet van Woonpunt als het gaat om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van het bezit. In het gesprek met twee kleinere gemeenten worden de termen verantwoord en overwogen gebruikt als het gaat om de wijze waarop Woonpunt invulling geeft aan haar primaire sociale huisvestingstaak. Het contrast met de oordelen van de huurders is vrij groot. Huurders noemen juist de betaalbaarheid en specifiek de beschikbaarheid van woningen in de gemeenten Maastricht/Mergelland als reden voor hun onvoldoende beoordelingen. Op basis daarvan komen zij tot een onvoldoende beoordeling op dit onderdeel.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,8. Woonpunt scoort daarmee bijna een ruim voldoende. Belanghebbenden herkennen als positieve punten de inspanningen en resultaten van Woonpunt voor studenten, woonwageneigenaren, statushouders en mensen met een zorgbehoefte. Aandachtspunten zijn er ook, belanghebbenden en dan vooral gemeenten en zorginstellingen zouden graag strategischer met elkaar optrekken als het gaat om de toekomstige opgaven op het gebied van wonen en zorg. Tevens wordt aangegeven dat de sloopopgave met zich meeneemt dat mensen die herplaatst moeten worden voorrang hebben. Dat is begrijpelijk, maar drukt tegelijkertijd wel op beschikbaarheid van het bezit dat ook geschikt zou zijn om mensen met een zorgbehoefte te huisvesten. Daarnaast geeft specifiek de gemeente Maastricht aan graag meer inspanning te willen zien voor de huisvesting van statushouders.

### **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,7. Alle vertegenwoordigers van gemeenten en de overige belanghebbenden waarderen de resultaten van Woonpunt voldoende tot goed. De kwaliteit van de woningen is in de breedte op orde. Opvallend is het geluid om niet overal een te hoge kwaliteitsambitie na te streven. De betaalbaarheid komt met het stijgen van de kwaliteit zichtbaar onder druk te staan. Een kleine, eenvoudige woning is voor specifieke doelgroepen juist erg geschikt. Daarbij wordt vanuit zorg- en welzijnsinstellingen de behoefte geuit aan voldoende 'hufterproof' woningen voor specifieke doelgroepen. Naast het oordeel dat de kwaliteit van woningen in de breedte op orde is, zijn er ook specifieke wijken waar deze kwaliteit een impuls kan gebruiken. Het bezit is in deze wijken wat verouderd, bijvoorbeeld de portiekflats in Heerlen. De oordelen van huurders laten een gedifferentieerd beeld zien: van een onvoldoende (5) tot het oordeel goed (8). Belangrijk punt van aandacht is de tijdigheid van het onderhoud aan de woningen.

Huurders zien teveel gevallen waar sprake is van achterstallig onderhoud en dat Woonpunt bij onderhoudsprojecten uitgevoerd door derden onvoldoende zicht houdt op de kwaliteit ervan. Vrijwel alle belanghebbenden vinden dat Woonpunt meer moet doen aan het thema energie en duurzaamheid.

### **(Des)investeren in vastgoed**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,6. De belanghebbenden waarderen dit onderdeel variërend tussen voldoende en zeer goed. Eén belanghebbende beoordeelt dit prestatieveld als onvoldoende. Alle belanghebbenden hebben ervaren dat Woonpunt in de afgelopen vier jaren veranderd is. De financiële sturing overheerst de laatste twee jaren. Velen zien de investeringsstop (2012-2013) als het omslagpunt, waar de investeringsruimte en activiteiten drastisch zijn afgenomen. De resultaten voor die periode zorgen ervoor dat veel belanghebbenden op een voldoende uitkomen. Dit in combinatie met de desinvesteringen (sloop) die plaatsvinden in de krimpgebieden.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,2. De oordelen variëren van een onvoldoende (5) tot en met goed (8) en zijn sterk afhankelijk van het werkgebied waar de betreffende belanghebbende actief is. Het werk van de wijkbeheerders wordt door de zorg- en welzijnsinstellingen gewaardeerd, evenals de toegenomen aandacht voor huurachterstanden.

Parkstad en de Maastrichtse wijk Nazareth worden door huurders als belangrijke aandachtsgebieden gezien. De leefbaarheid kan in deze gebieden verder door de corporatie gestimuleerd worden. De gemeenten beoordelen dit prestatieveld minimaal als voldoende en maximaal als goed (8). De gemeenten (en ook overige belanghebbenden) zien dat, met de financiële bijsturing, de intensiteit van activiteiten op het gebied van kwaliteit wijken & buurten is afgenomen. Ze vragen de corporatie duidelijkheid te geven over wat wel en wat niet meer kan in de nieuwe situatie. Kijkend over de afgelopen vier jaren heerst er voornamelijk tevredenheid, onder meer over de aandacht voor veiligheid en leefbaarheid. Wel is een breed gedeeld aandachtspunt van de belanghebbenden de gevolgen van de sloopopgave en -realisatie (leegstand en sloopterreinen). Dergelijke buurten gaan snel achteruit als het gaat om leefbaarheid en veiligheid.

### **b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,0. Het cijfer is opgebouwd uit een 5,6 van de huurders, een 5,8 van de gemeenten en een 6,6 van de overige belanghebbenden, waaronder zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties. Bij dit onderdeel komt sterk naar voren dat belanghebbenden een verschuiving hebben ervaren in de positie van Woonpunt in de afgelopen vier jaren. Zoals één van de belanghebbenden dat verwoordde: 'De vanzelfsprekende openheid van Woonpunt is sinds twee jaar verdwenen'. Tot de verschuiving wordt de relatie en de wijze van communiceren voornamelijk positief gewaardeerd. Nu overheerst er een beeld van een gesloten en behouden corporatie. Belanghebbenden willen Woonpunt aanmoedigen om de financiële polsstok niet als strakke meetlat te hanteren, maar als uitdaging om creatieve oplossingen te vinden, waardoor toch prestaties voor de doelgroepen gerealiseerd kunnen worden.

Daarbij is er behoefte aan duidelijkheid. Sinds de investeringsstop en de aanpassing van de strategische koers van Woonpunt is voor veel belanghebbenden niet meer duidelijk waar nog bijdragen (al dan niet financieel) van de corporatie verwacht mogen worden. In de (net) voldoende beoordelingen wegen ook de gevolgen mee van de centralisatie van de organisatie. Belanghebbenden missen enkele vooruitgeschoven posten en geven aan het belangrijk te vinden dat er actief gezocht wordt naar een nieuw partnerschap. Dit betreft met name het strategisch en tactisch niveau. Belanghebbenden geven aan dat de relatie en wijze van communiceren op operationeel niveau vaak goed is, hetgeen voor een aantal van de belanghebbenden reden is om tot een voldoende beoordeling te komen.

### **c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie**

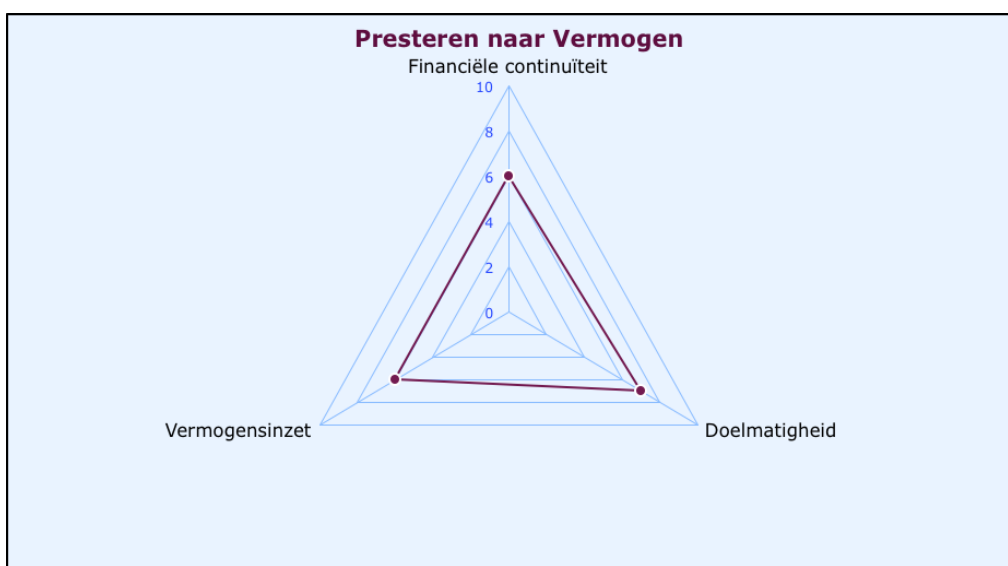
De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 5,6. De gemeenten beoordelen dit onderdeel nog als een 6,3, maar de beoordelingen van de huurders (4,5) en overige belanghebbenden (5,9) laten zien dat er een brede behoefte is aan verbetering op dit punt. De laatste periode weegt in deze oordelen zwaar mee en voelt voor de belanghebbenden als een periode waarin Woonpunt losstaat van haar partners in het maatschappelijk veld. Er is een duidelijke wens om meer samen op te trekken als strategische partners. Belanghebbenden hebben het gevoel dat Woonpunt momenteel hoofdzakelijk individueel acteert, waarbij beperkt inbreng wordt gevraagd en toegestaan. Voor huurders is dit een groot struikelblok, hetgeen uitgedrukt wordt in scores variërend van 4 tot 5. De overgang van een geografische naar een functionele structuur wordt als één van de oorzaken aangemerkt. De aanspreekbaarheid en daarmee de mate van invloed op het beleid is afgenomen.



## 4 Presteren naar Vermogen

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

### 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		6	30%
Doelmatigheid		7	30%
Vermogensinzet		6	40%
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,3</b>	

### 4.2 Conclusies en motivatie

#### Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De commissie is van oordeel dat de corporatie hier voldoende in geslaagd is. Woonpunt heeft tot en met 2012 stevig geïnvesteerd in de wijkaanpak (Maastricht en Heerlen) en in de realisatie van duurdere huurwoningen in Sittard Geleen. De ambities waren hoog; de daarbij behorende investeringen ook. Daarbij heeft de corporatie uit financieel oogpunt 'scherp aan de wind gevaren'. In de eerste jaren van de visitatieperiode heeft Woonpunt daarbij achteraf gezien te weinig oog gehad voor de mogelijke impact van externe ontwikkelingen op de financiële continuïteit, constateert de commissie.

In de visitatieperiode hebben zich vervolgens ongunstige externe ontwikkelingen voorgedaan zoals de verhuurderheffing, de heffing saneringssteun, de tegenvallende markt voor duurder huurwoningen en strengere eisen van het WSW voor borgingsruimte. De bestaande derivatenportefeuille heeft deze externe situatie verder ongunstig beïnvloed, onder meer door bijstortingen en het verder aanhouden van liquiditeiten. Zo moet Woonpunt liquide middelen beschikbaar houden om eventuele break-clausules (vanaf 2017) tegemoet te treden. Tot 2014 heeft Woonpunt de stresstesten van het CFV voor derivaten positief doorstaan. In 2014 heeft Woonpunt aanvullende maatregelen getroffen waardoor de corporatie aan de officiële stresstest voldoet.

In de toezichtsbrief van 2013 signaleert het CFV voor het eerst dat bij ongewijzigd beleid de financiële positie in 2017 in gevaar komt. Woonpunt voldeed in 2014 verder niet aan de toen aangescherpte WSW-eisen van de loan to value en de DSCR. Daarop heeft Woonpunt een herstelplan opgesteld. De corporatie heeft haar ambities bijgesteld en een (tijdelijke 5-jarige) investeringsstop moeten doorvoeren in 2013. Dat heeft tot een verbetering van de financiële situatie geleid. In de toezichtsbrief van 2014 stelt het CFV vast dat Woonpunt aan de norm van de Interest Coverage Ratio voldoet. Ook constateert het CFV dat de vermogenspositie van Woonpunt overeenkomt met het risicoprofiel. Er zijn nog wel knelpunten bij de Loan to Value en de Debt Service Coverage Ratio (DSCR). Volgens de meest recente meerjarenbegroting van 2015-2019 voldoet Woonpunt in 2015 aan de norm van 75 procent Loan to Value. In 2016 zal aan de norm van de DSCR worden voldaan. De commissie constateert een aantal positieve punten in de wijze waarop Woonpunt haar financiële continuïteit waarborgt. De corporatie beschikt over een actuele visie op het borgen van de continuïteit, vastgelegd in een Financieel Management Statuut. Woonpunt stelt actuele treasurystatuten op. Voorts is de raad van commissarissen zeer actief betrokken op de kernproblematieken en voert de corporatie thans verschillende oplossingen door om haar financiële knelpunten te verlichten. De corporatie beschikt over een actueel jaarlijks doorgerekend strategisch voorraadbeleid. Vanaf 2012 hanteert Woonpunt bedrijfswaarde als sturing. Op alle niveaus in de organisatie tracht Woonpunt het bewustzijn op kostenbeslissingen in het kader van bedrijfswaarde-effecten te plaatsen. In de begrotingen van de laatste jaren is er meer aandacht voor risicoanalyses en scenariodenken, dan in de periode daarvoor. De commissie constateert dan ook dat de corporatie haar financiële continuïteit steeds beter in het vizier heeft. Alles tegen elkaar afwegend acht de commissie de prestaties voor het waarborgen van de financiële continuïteit gemeten over de gehele visitatieperiode voldoende en waardeert dit prestatieonderdeel met een **6**.

### **Doelmatigheid**

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Woonpunt voldoet ruim aan het ijkpunt en volgens de CBC 2014 behoort zij tot de meest efficiënte groep op het aspect van beïnvloedbare kosten. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**. Dit cijfer behoeft een toelichting.

Woonpunt heeft in 2014 een A-score behaald in de benchmark van Aedes op het gebied van doelmatigheid met een bedrag van 863 euro netto bedrijfslasten per woning. Daarmee scoort Woonpunt bovengemiddeld goed in vergelijking met collega-corporaties. Om doelmatigheid te kunnen vaststellen is het ook van belang om de kwaliteit van de organisatie bij het oordeel te betrekken. Wat betreft de tevredenheid van huurders, scoort Woonpunt een 7,2 bij de KWH-meting. In de Aedes benchmark levert dat een B-waardering op: dat wil zeggen dat Woonpunt vergelijkbaar met andere corporaties scoort op tevredenheid over de dienstverlening. De commissie leidt hier uit af dat Woonpunt in staat is om doelmatig en naar tevredenheid te werken. De corporatie weet met lage bedrijfslasten ruim voldoende kwaliteit te leveren in dienstverlening.

In onderstaande tabel staan de kerngegevens over bedrijfslasten vermeld, zoals weergegeven in de CiP-rapportage 2013. De gegevens uit de rapportage van 2013 geven de stand van zaken weer over de bedrijfslasten uit 2012. Het beeld dat daaruit spreekt is dus niet geheel meer actueel.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.766	1.296	1.296
Toename netto bedrijfslasten (2009-2012)	14,9 procent	- 6,4 procent	- 0,5 procent
Aantal vhe per fte	80	87	89
Personeelskosten per fte	66.975	68.586	66.128

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2012*

De oudere cijfers van het CFV geven alle totale kosten weer; de beïnvloedbare en de niet beïnvloedbare, terwijl de nieuwe CBC 2014 de door Woonpunt beïnvloedbare kosten weergeeft. Deze gewogen en meest recente cijfers heeft de commissie zwaarder laten wegen in haar oordeel.

De commissie ziet daarnaast ruimte om dit onderdeel hoger te beoordelen dan het ijkpunt. Allereerst constateert de commissie dat Woonpunt in de visitatieperiode stevig heeft gestuurd op het vergroten van de doelmatigheid en daarbij goede resultaten heeft behaald. In 2012 is besloten om de geografische structuur van de organisatie, met regionaal georiënteerde deelbedrijven om te zetten naar een centraal gestuurde organisatie. Deelkantoren in de regio zijn gesloten; het aantal fte is afgebouwd van 221,2 fte in 2011 naar 200,8 fte in 2014, een reductie van circa 10 procent.

Een ander pluspunt is de actieve wijze waarop Woonpunt haar doelstellingen op doelmatigheid heeft omschreven. Voor de periode tot 2020 streeft Woonpunt een verdere reductie aan van 25 procent op het aantal fte, ten opzichte van 2010. Daarnaast valt het de commissie op dat Woonpunt bewust het kostenbewustzijn van medewerkers vergroot, door hen te wijzen op de effecten van kostenafwegingen op de bedrijfswaarde. Tot slot licht Woonpunt structureel haar processen door en brengt verbeteringen aan in de bedrijfsvoering.

### Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6** en constateert dat Woonpunt aan het ijkpunt voldoet. Woonpunt heeft voor de transitie van haar woningbezit gemiddeld ruim twee procent per jaar geïnvesteerd in de sloop, nieuwbouw en verkoop (8,35 procent in vier jaar), terwijl jaarlijks gemiddeld 13 miljoen euro is geïnvesteerd in renovatieonderhoud.

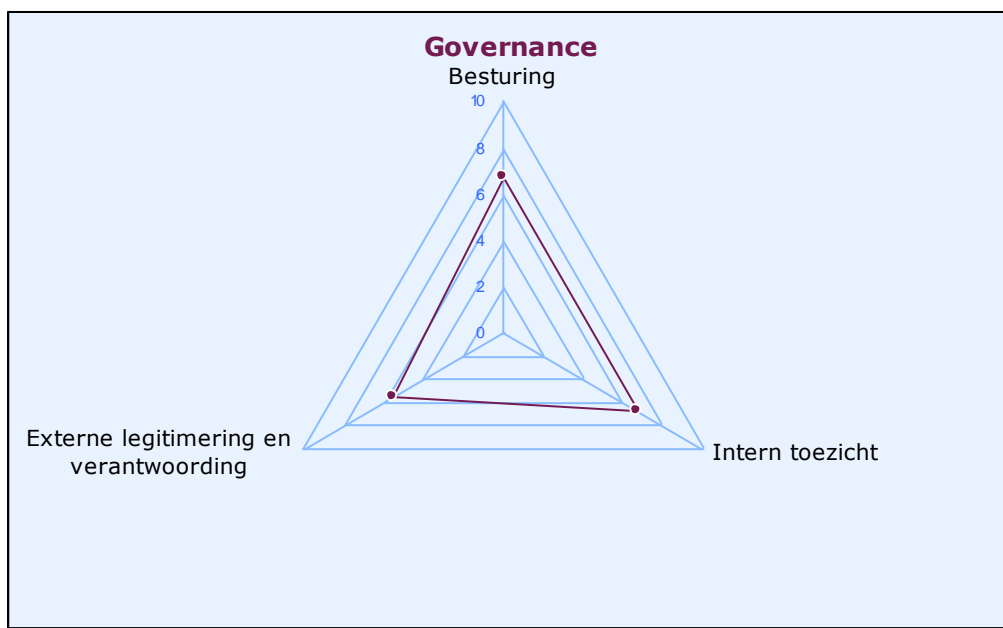
De corporatie kiest bewust voor een grote vermogensinzet in maatschappelijke prestaties en hanteert weinig buffers om onverwachte ontwikkelingen op te vangen (zie ook financiële continuïteit). De commissie ziet tegelijkertijd dat Woonpunt haar vermogensinzet en het maatschappelijk effect daarvan beter kan evalueren dan zij nu doet en eerder kan bijsturen. De commissie ziet - alles afwegend - geen gronden om extra pluspunten toe te kennen en dit onderdeel boven het ijkpunt van een 6 te waarderen.



## 5 Governance

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

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			<b>6,7</b>
- Plan		7,0	
Visie	7		
Vertaling doelen	7		
- Check		7	
- Act		6	
Intern toezicht			<b>6,6</b>
- Functioneren RvC		6,7	
Samenstelling van de RvC	7		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	6		
Zelfreflectie	7		
- Toetsingskader		7	
- Toepassing Governancecode		6	
Externe legitimering en verantwoording			<b>5,5</b>
- Externe legitimatie		5	
- Openbare verantwoording		6	
<b>Gemiddelde score</b>			<b>6,3</b>

## 5.2 Conclusies en motivatie

### Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel gemiddeld met een **6,7**.

### Plan

Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

#### *Visie*

In de periode 2011-2014 (visitatieperiode) zijn twee leidende documenten van kracht geweest waarin de strategische doelstellingen van Woonpunt Maastricht zijn opgenomen. Het betreft het 'Strategisch Meerjarenplan 2009-2013' en de 'Meerjarenstrategie 2014-2018'. Daarmee heeft Woonpunt Maastricht altijd de beschikking gehad over een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren (ijkpunt voor een 6). Wel was er enige terughoudendheid bij het actualiseren van het voorlaatste meerjarenplan. De ambities die daarin verwoord stonden waren diep in de organisatie verankerd.

In de meerjarenplannen worden relevante ontwikkelingen betrokken, inclusief hun kansen en bedreigingen. Zo laat de huidige meerjarenstrategie zien dat er een focus ligt op 'wonen', waar daarvoor aansluiting werd gezocht bij het idee dat corporaties brede woonmaatschappijen dienden te zijn. Risicobeheer en scenariodenken zijn ingebed, bijvoorbeeld in de begroting. Daarbij merkt de commissie op dat er een goede aansluiting is van externe audits op de eigen interne audits. Tevens is er sprake van een goede planningscyclus. Vooraf stelt men parameters vast, waarna Woonpunt overgaat tot het opstellen van planning en sturing. De commissie ziet op het gebied van de verantwoording van de visie (betrekken relevante ontwikkelingen en hun kansen en bedreigingen, gebruik van risicoanalyses en scenario's) een duidelijk pluspunt en beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

#### *Vertaling doelen*

Het 'Strategisch Meerjarenplan 2009-2013' is vertaald naar tactisch niveau, gespecificeerd per regio: Maastricht & Mergelland, Parkstad en Westelijke Mijnstreek. Het document voor Maastricht & Mergelland laat bijvoorbeeld de doorvertaling naar tactische jaarplannen zien, waarbij de verbinding met de thema's van het strategische meerjarenplan helder is. Tevens zijn er jaarplannen opgesteld, afgeleid van de strategische meerjarenplannen. De koppeling met de financiële randvoorwaarden is onder meer zichtbaar in de begrotingen en meerjarenkasstroomoverzichten, waarbij de commissie opmerkt dat deze een groot realiteitskarakter kennen. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt. Doelen zijn zo mogelijk SMART geformuleerd, waarbij tevens tegemoet gekomen wordt aan een verbeterpunt uit de vorige visitatie. De commissie heeft gezien dat managers werken aan de hand van prestatieafspraken, die een relatie hebben met het strategisch beleid van de corporatie. In de vertaling van de visie (smart en traceerbaar naar operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden) en de actieve wijze van hanteren (in de planning van de organisatie, mensen en middelen) zijn voor de commissie pluspunten, waarmee dit onderdeel met een **7** wordt beoordeeld.

## Check

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Er is sprake van een uitgebreide monitorings- en rapportagesystematiek, die gegroeid is gedurende de visitatieperiode. Het overzicht van de RvC (vanuit het kraaiennest) op het functioneren van Woonpunt in haar werkgebied is daarmee verbeterd. De commissie heeft kennisgenomen van maand- en kwartaalrapportages. Deze laatste zijn vanaf 2013 vervangen door trimesterrapportages. In de rapportages is zowel de volkshuisvestelijke als de financiële component aanwezig, alsmede de bedrijfsvoering. Het accent in de rapportages ligt op de financiële component, waarmee vooral de volkshuisvestelijke component soms wel wat naar de achtergrond verdwijnt. De rapportages geven de RvC en specifiek de auditcommissie inzicht in de koers van de organisatie. Naast de genoemde maand- en trimesterrapportages zijn er verschillende andere relevante rapportages beschikbaar op basis waarvan prestaties gevolgd kunnen worden. Zo zijn er analyses beschikbaar van verschillende soorten kosten (gericht op efficiency), interne auditrapportages in aansluiting op externe audits (accountant) en wordt er specifiek gerapporteerd over bijvoorbeeld de KWH-scores en benchmarkgegevens. De mate van compleetheid en de mate van aansluiting van het monitorings- en rapportagesysteem zijn naar oordeel van de commissie pluspunten, hetgeen resulteert in het oordeel **7**.

## Act

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie heeft onder meer in verslagen van de RvC gezien dat bijgestuurd wordt wanneer er afwijkingen worden geconstateerd. Op uitvoerend gebied is deze bijsturing vaak snel en alert. Ook is er sprake van bijstelling van doelen wanneer dat nodig blijkt. Een voorbeeld hierbij is de bijstelling van het strategisch meerjarenbeleid, waarbij het accent naar 'wonen' is verschoven. Hoewel Woonpunt hier duidelijk aan het ijkpunt voldoet, ziet de commissie geen ruimte voor de toekenning van pluspunten. Daarvoor had de tijdigheid van bijsturing gelukkiger gekund. De parameters van het WSW lijken de corporatie enigszins overvallen te hebben. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

## Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht gemiddeld met een **6,6**.

## Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie. Gemiddeld beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **6,7**.

### • Samenstelling van de RvC

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Er is een profielschets voor RvC-leden aanwezig die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. Volkshuisvestelijke en financiële expertise zijn in het functieprofiel opgenomen. De huidige samenstelling van de RvC is conform het functieprofiel, voldoende divers en in balans. Binnen de RvC functioneren een auditcommissie en een remuneratiecommissie. De commissie heeft in verslagen van de RvC gezien dat men actief buiten de eigen kring nieuwe leden werft en aan dit principe vasthoudt.

In de verslagen heeft de commissie gezien dat er aandacht is voor scholing, bijvoorbeeld op het gebied van risicomanagement. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**. De commissie benoemt als pluspunt de wijze waarop de RvC vasthoudt aan het principe om buiten de eigen kring leden te werven, zelfs indien men daarvoor van wervingsbureau dient te veranderen.

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

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De toezichtsrol is sterk ingevuld. Er is zeer regelmatig contact met de belanghebbenden, zowel intern als extern. Bij het onderhouden van contact met commissarissen van andere corporaties, mag de raad zich eigenstandig opstellen. De commissie typeert de RvC als scherp en alert en is positief over de discussie binnen de RvC over de mogelijke overheersende rol van de financiële component in de besluitvorming. Door de jaren heen is de RvC sterk in zijn taak gegroeid. De RvC biedt ook voldoende tegenwicht aan de directeur-bestuurder, zo blijkt uit de verslagen en uit het gesprek van de commissie met de raad. De rol als werkgever is op orde. Een recente aanscherping door in de prestatieafspraken met de bestuurder het wegingspercentage voor financiële resultaten aan te scherpen, wordt door de commissie gewaardeerd. De rol als klankbord is het minst duidelijk zichtbaar, maar voldoet. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

- **Zelfreflectie**

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Buiten aanwezigheid van de bestuurder, bespreekt de RvC elk jaar haar functioneren en het functioneren van de individuele leden. Uit het gesprek van de commissie met de RvC blijkt een hoog zelfkritisch gehalte en geeft men blijk de zaken goed in gaten te houden. In de jaarverslagen heeft de commissie geen verslag gezien van de belangrijke punten uit de zelfevaluatie. Daarmee kan de transparantie nog vergroot worden. Voorts stelt de commissie vast dat de cultuur binnen de RvC goed is. Dit maakt een open debat binnen de RvC mogelijk. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

### **Toetsingskader**

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. De compleetheid en de mate van verantwoording van het toetsingskader is voor de commissie op dit onderdeel reden voor een pluspunt. Alle benodigde documenten zijn voorhanden, zoals strategische meerjarenplannen, jaarplannen, deelplannen, een financieel toetsingskader en een investeringsstatuut. Er is sprake van een jaarlijkse bespreking en zo nodig worden normen herijkt. Op verschillende niveaus vindt scenariodoorrekening plaats en worden risicoanalyses uitgevoerd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

### **Toepassing Governancecode**

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat willen zeggen dat de corporatie de bepalingen van de Governancecode toepast en bij afwijkingen hiervan melding maakt. De benodigde protocollen zijn aanwezig, zoals de klokkeluidersregeling, integriteitsregeling en inkoop- en aanbestedingsbeleid (inclusief ethische kaders). De WNT-normen worden gevolgd; er wordt gebruik gemaakt van de overgangsregeling (2017).

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

### **Externe legitimering en openbare verantwoording**

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel gemiddeld met een **5,5**.

#### **Externe legitimatie**

Woonpunt voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie heeft in de visitatieperiode twee gezichten. De commissie stelt vast dat Woonpunt tot en met 2012 een open en toegankelijke corporatie was voor belanghebbenden, waarbij dialoog en beleidsbeïnvloeding mogelijk was. Na 2012 verandert de houding van Woonpunt naar belanghebbenden, constateert de commissie. Woonpunt keert zich meer naar binnen en communiceert in vergelijking met de voorgaande periode reactief en defensief. Met name de bovenste organisatielagen zijn minder toegankelijk geworden. De belanghebbenden zijn vanaf dat moment slechts beperkt betrokken bij de beleidsvorming. Het ontbrak in deze laatste periode aan belanghebbendenbijeenkomsten en er is beperkt werkelijke dialoog gevoerd over de uitvoering van het beleid. Deze kanttekeningen die betrekking hebben op de tweede helft van de visitatieperiode, leiden tot een minpunt, waarmee de commissie dit onderdeel met een **5** beoordeeld.

#### **Openbare verantwoording**

Woonpunt voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Woonpunt de gerealiseerde prestaties vermeldt in een openbare publicatie. Het jaarverslag, dat op de website van Woonpunt staat, geeft een goed overzicht van de verrichte activiteiten van de corporatie. Belangrijke afwijkingen, zoals de bijstelling van de strategische koers, worden hierin benoemd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.



## Deel 3

# Bijlagen bij het rapport







## Deel 3 Bijlagen bij het rapport

### Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

#### Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



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

#### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Woonpunt

Jaar visitatie : 2015

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

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

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

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 23 maart 2015

Handtekening :

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal dotted line. The signature is cursive and appears to be "W.M.R. de Water".

## Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

### Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woonpunt te Maastricht


verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer prof.dr. P. Hooimeijer

Geboortedatum : 21-05-1955

Handtekening : 

Datum : 5-11-2014

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woonpunt te Maastricht

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer F.T. de Groot RB

Geboortedatum : 7 oktober 1950

Handtekening : 

Datum : 22 januari 2015

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woonpunt te Maastricht


verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : mevrouw C.M.F. Bomhof MOC

Geboortedatum : 2 juli 1958

Handtekening : 

Datum : 6 november 2014

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woonpunt te Maastricht

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer P. van Achteren LLB

Geboortedatum : 8 september 1983

Handtekening : 

Datum : 12 november 2014

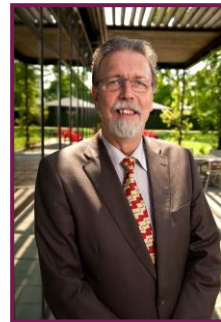


## **Bijlage 2    Curricula vitae**

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

## Voorzitter

### Prof. dr. P. Hooimeijer (Pieter)



#### Korte kennismaking

Vanuit mijn functie als hoogleraar Sociale Geografie en Demografie kijk ik met enige afstand naar het functioneren van corporaties op regionale woningmarkten. Hoewel ik niet dagelijks betrokken ben bij het werk van de corporaties, ben ik goed op de hoogte van de ontwikkelingen in de sector. Ik treed regelmatig op als voorzitter van discussiedagen over volkshuisvestelijke onderwerpen en heb zo een brede kijk op de positie van corporaties in het stelsel. Ik heb diverse onderzoeken gedaan en publicaties geschreven over ontwikkelingen op de woningmarkt en over wonen en zorg. Naast mijn werk als hoogleraar en wetenschappelijk directeur van de landelijke onderzoekschool voor Stedelijk en Regionaal onderzoek, ben ik toezichthouder bij het Woon Investeringsfonds. Ook ben ik voorheen zeven jaar bestuurslid geweest van de Nederlandse Woonbond. Vanaf 2006 ben ik visitator bij Raeflex. Per jaar doe ik circa een à twee visitatietrajecten. Ik heb verder een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de eerste visitatiemethodiek.

#### Visitaties

Met mijn kennis over regionale woningmarkten, kijk ik allereerst naar de prestatievelden Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities. Daarnaast kijk ik naar de onderlinge samenhang van de verschillende prestatieonderdelen. Zit er consistentie in bijvoorbeeld de wijze waarop de corporatie omgaat met het vermogen en de opgave in de regio? Visitatie is dan ook meer dan het afvinken van een aantal checkpunten uit de methodiek. Als visitator wil ik de corporatie leren kennen en begrijpen hoe de strategie is opgebouwd en waar deze op is gebaseerd. Visitaties horen het evenwicht te vormen tussen het afleggen van verantwoording en het aangeven van verbeterpunten.

#### Reeds gevisiteerd

2006 Woningstichting Etten-Leur, Etten-Leur  
2007 Wetland Wonen, Vollenhove  
2007 Wonen Weert, Weert  
2009 Hestia Groep, Landgraaf  
2009 Wooncompagnie, Hoorn  
2009 Woonwaard, Alkmaar  
2010 IntermarisHoeksteen, Hoorn  
2010 Stichting Mooiland, Wageningen  
2010 Woonstichting Etten-Leur, Etten-Leur  
2011 Kleine Meierij, Rosmalen  
2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen  
2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam  
2013 BrabantWonen, Oss  
2015 Woonpunt, Maastricht

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van ontwikkelingen op de woningmarkt, zowel regionaal als landelijk
- Uitgebreide kennis van wonen en zorg
- Brede kijk op de volkshuisvesting vanuit verschillende perspectieven



- Betrokken geweest bij ontwikkeling visitatiestelsel

#### Kort cv

- Geboren in 1955
- Opleiding: Lerarenopleiding Aardrijkskunde en Engels, daarna universitaire studie Sociale Geografie (cum laude afgestudeerd)
- 1988 Gepromoveerd, onderwerp proefschrift 'Vergrijzing en individualisering woningmarkt'
- 1983-heden Diverse functies in het hoger onderwijs, thans hoogleraar Sociale Geografie en Demografie en wetenschappelijk directeur van Netherlands Graduate School of Housing and Urban Research

#### Nevenfuncties

- 1999-2006 Bestuurslidmaatschap van de Woonbond
- 2006-2011 Voorzitter van de Sociaal Wetenschappelijke Raad van de Koninklijke Nederlandse Academie van Wetenschappen (SWR/KNAW)
- 2006-heden Voorzitter van de Wetenschapscommissie van DANS (Data Archiving and Network Services)
- 2006-heden Lid raad van toezicht van het WoonInvesteringsFonds
- 2006-heden Voorzitter Programmaraad van het Onderzoeksinstituut OTB-TU Delft
- 2007-heden Voorzitter Gebiedsbestuur Maatschappij en Gedragwetenschappen van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (MaGW/NWO) (eerst lid, sinds 2012 voorzitter)
- 2008-2012 Lid van het Standing Committee for the Social Sciences van de European Science Foundation
- 2010-heden Voorzitter Wetenschappelijke Commissie Wijkaanpak Ministerie van WWI
- 2010-heden Lid Commissie Ruimtelijke Inrichting en Bereikbaarheid van de SER
- 2012-heden Lid Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur (Rli)

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/pieter-hooimeijer/4/118/621>



## **Algemeen commissielid**

### **F.T. de Groot RB (Fred)**

#### Korte kennismaking

Mijn werkervaring heb ik opgedaan in het bedrijfsleven en de corporatiesector. Ik heb een bedrijfskundige achtergrond. In het bedrijfsleven heb ik ondermeer gewerkt als Hoofd Vermogensbeheer bij een grote Nederlandse vastgoedbelegger. Daarna heb ik de overstap gemaakt naar de corporatiesector. Ik heb ruim acht jaar als directeur-bestuurder in Friesland gewerkt, eerst als enig bestuurder, na een fusie als deel van een tweehoofdig bestuur. Ik heb ervaring met het werken als maatschappelijk ondernemer in een lokale omgeving, met lokale belanghebbenden. Ook ken ik uit eigen ervaring het krachtenveld tussen bestuurder en raad van commissarissen. Daarnaast heb ik voor Aedes in diverse bestuurscommissies geparticipeerd, ondermeer gericht op de AedesCode en de invoering van de vennootschapsbelasting. Sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur voor strategische vraagstukken. Mijn werkwijze is daarbij 'nuchter' te noemen. Het gaat om de vragen: wat wil een organisatie, wat kan een organisatie, hoe ziet de markt er uit en hoe zijn de gewenste resultaten te behalen?

#### Visitaties

Mijn ervaring als directeur-bestuurder van een corporatie en mijn ervaring in het bedrijfsleven, zijn belangrijke elementen bij mijn werk als visitator. Ik heb diverse visitaties gedaan, als voorzitter en als algemeen commissielid; bij kleine en bij grote corporaties. Ik kijk naar de samenhang tussen maatschappelijke prestaties, opgaven en strategie en ik let scherp op het presteren naar vermogen en de governance. Iedere corporatie is uniek in identiteit, omvang, lokale opgave en de samenwerking met de belanghebbenden. Een visitatie maakt zichtbaar tot welke maatschappelijke prestaties dat leidt, en daarmee is ook iedere visitatie uniek. Doorvragen op de werkelijkheid achter de documenten en de cijfers, is essentieel om tot een goed oordeel te komen. Visitaties hebben een belangrijke verantwoordingsfunctie en kunnen daardoor een sterke bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de sector. Visitaties kunnen aan betekenis winnen als belanghebbenden kennis nemen van het visitatierapport en daarmee de corporatie scherp bevragen op de uitkomsten ervan.

#### Reeds gevisiteerd

- 2007 ProWonen, Eibergen
- 2008 Com.wonen (MTR), Rotterdam
- 2010 SVU Wonen, Uden
- 2010 Woningstichting Buitenlust, Oegstgeest
- 2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven
- 2010 Woonbelang Veghel, Veghel
- 2010 Woonservice Drenthe, Westerbork
- 2011 Rentree, Deventer
- 2011 Stichting Eelder Woningbouw, Paterswolde
- 2011 Woningbouwvereniging Patrimonium, Barendrecht
- 2011 WORMERWONEN, Wormer

- 2011 Woningstichting de Zaligheden, Eersel
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2013 3B Wonen, Bergschenhoek
- 2013 Zayaz, 's-Hertogenbosch
- 2014 Christelijke Woonstichting Patrimonium, Urk
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Woningbouwvereniging Hoek van Holland, Hoek van Holland
- 2014 Beter Wonen, Almelo

#### Specifieke deskundigheid

- Kennis van vastgoed, zowel opgedaan bij een vastgoedbelegger als in de corporatiesector
- Kennis en ervaring als directeur-bestuurder bij twee corporaties en daarmee inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting
- Achtergrond als bedrijfskundige, met oog voor strategische vraagstukken, ervaring met fusie van corporaties

#### Kort CV

- Geboren in 1950
- Opleiding: Pedagogische Academie
- 1990-2008 Diverse opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, (investment) finance en een internationale leergang Leiderschap van Avicenna
- 1974-1986 Accountmanager Financiële diensten en Vastgoed bij diverse organisaties
- 1986-2002 Diverse leidinggevende functies bij Achmea, waaronder de laatste drie jaar als Hoofd Vermogensbeheer (Finance) bij Syntrus Achmea Vastgoed
- 2002-2010 Algemeen directeur-bestuurder woningcorporaties: Nieuw Wonen Friesland (tot 2009), na fusie bij Elkien (2009-2010)
- 2005-heden Bestuursadviseur bij Stichting Kinderen van Amurang
- 2010-heden Zelfstandig adviseur bij HN (Heel Nuchter) Advies

#### Nevenfuncties

- 2005-heden Bestuursadviseur bij Stichting Kinderen van Amurang
- 2014-heden Lid klantenraad Woonfonds hypotheek (adviesfunctie)
- 2015-heden Lid ledenraad Achmea (adviesfunctie voor Raad van Bestuur)

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/fred-de-groot/1b/1b4/143>

## Secretaris

### C.M.F. Bomhof MOC (Carry)



#### Korte kennismaking

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar meer op samenwerking en verandering gerichte activiteiten, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Daarnaast werk ik sinds 2013 als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs.

#### Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitator. Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.

Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

#### Reeds gevisiteerd

- 2005 Com.wonen, Rotterdam
- 2007 Com.wonen (Midterm Review), Rotterdam
- 2007 Pantein Wonen, Sint Anthonis
- 2007 Woningstichting De Groene Waarden, Gorssel
- 2008 ProWonen, Borculo
- 2008 Wonen Delden, Delden
- 2009 Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam, Monnickendam
- 2009 Goed Wonen, Gemert
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2010 IntermarisHoeksteen, Hoorn
- 2010 Rondom Wonen, Pijnacker
- 2010 SIB Woonservice, Veenendaal
- 2010 Stichting Mooiland, Wageningen
- 2010 Stichting Woonservice Urbanus, Belfeld

2010 Woningstichting Kessel, Kessel  
 2010 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel  
 2010 Woningstichting Roermond, Roermond  
 2010 Woningstichting St. Joseph, Stramproy  
 2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert  
 2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf  
 2011 Goed Wonen, Benschop  
 2011 Stichting PeelRand Wonen, Boekel  
 2011 Stichting Poort6, Gorinchem  
 2011 Vieya (Midterm Review), Dongen  
 2011 Woningbouwvereniging Patrimonium, Barendrecht  
 2011 Woningstichting Lopik, Lopik  
 2011 Woningstichting Wittem, Mechelen  
 2011 Woningstichting Woensdrecht, Woensdrecht  
 2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen  
 2012 Lyaemer Wonen, Lemmer  
 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten  
 2012 VitaalWonen, Limbricht  
 2012 Wonen Delden, Delden  
 2012 Woningstichting Naarden, Naarden  
 2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam  
 2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert  
 2013 BrabantWonen, Oss  
 2013 WoonFriesland, Grou  
 2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel  
 2014 Christelijke Woonstichting Patrimonium, Urk  
 2014 Seyster Veste, Zeist  
 2014 Woonconcept, Meppel  
 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam  
 2014 de Sleutels, Leiden  
 2014 Woonwijze, Vught  
 2015 Standvast Wonen, Nijmegen  
 2015 Woonpunt, Maastricht  
 2015 Intermaris, Hoorn

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Brede ervaring als visitator en secretaris
- Uitstekende schrijfvaardigheid

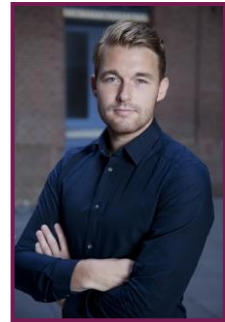
#### Kort CV

- Geboren in 1958
- Opleiding: Kandidaats Franse taal- en letterkunde, doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond) en master Organisatiecoaching
- 1980-1984 Bestuurslid SSH-VU
- 1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere
- 1995-heden Eigen adviespraktijk gericht op strategie, communicatie en coaching

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/carrybomhof>

## Secretaris

### P. van Achteren BLL (Peter)



#### Korte kennismaking

Sinds 2008 werk ik voor NQA én voor Raeflex, als secretaris voor visitatiecommissies. Voor NQA ben ik tevens actief als accountmanager in de regio Amsterdam en als adviseur betrokken bij diverse advies- en begeleidingsopdrachten. In mijn dagelijkse activiteiten probeer ik voor een goede balans te zorgen tussen opleidingsvisitaties en visitaties van woningcorporaties. Vanaf 2008 ben ik bij ongeveer vijftien visitaties van corporaties actief geweest als secretaris. Deze corporaties varieerden in grootte van minder dan 500 verhuureenheden tot meer dan 20.000 verhuureenheden. De visitatiemethodiek heb ik in de loop van de periode zien veranderen en ik heb zowel met de reguliere methodiek gewerkt als met de methodieken die speciaal ontwikkeld zijn voor de kleinere corporaties. Bij de meeste corporaties waar ik als secretaris heb gewerkt, was het de eerste keer dat zij een visitatie ondergingen. De corporaties hebben zich ook moeten instellen op visitaties. Ik ben daarom erg nieuwsgierig naar de komende cyclus van visitaties.

Ik ben blij dat ik in beide sectoren visiteer; de afwisseling is boeiend. Er zijn verschillen en overeenkomsten. Een belangrijk verschil tussen visitaties in het onderwijs en de corporatiesector, is de focus. Visitaties in de corporatiesector hebben een integraal karakter en hebben, naast de aandacht voor de output van de primaire processen, nadrukkelijker aandacht voor de wijze waarop die tot stand komen. Het gaat dus niet alleen om het bouwen van betaalbare woningen, maar bijvoorbeeld ook om de doelmatigheid en het functioneren van het toezicht. Dat integrale karakter vind ik een sterk punt van de visitatiemethodiek bij woningcorporaties.

#### Visitaties

In mijn rol als secretaris bewaak ik het visitatieproces. Dat geldt voor de contacten met de corporatie, de aanlevering van de documentatie, het plannen van de gesprekken en het aanleveren van het conceptrapport. Daarnaast zorg ik ervoor dat de methodiek goed gevolgd wordt. De corporatie moet zo realistisch mogelijk tot zijn recht komen in de becijfering van de prestaties en ik ondersteun de commissie zoveel mogelijk in de beoordeling daarbij. Visitaties zijn belangrijk als verantwoordingsinstrument en als leerinstrument. Om die verantwoording zo goed mogelijk tot uiting te laten komen, is het belangrijk dat belanghebbenden gebruik maken van de uitkomsten van de visitatiecommissie, en de corporatie daarop bevragen. Daarnaast geven visitaties aan hoe belangrijk het is om realistisch te zijn in je ambities. Je prestaties moeten daarmee in overeenstemming zijn. In die zin houden visitaties corporaties scherp: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Visitaties kunnen zo een bijdrage leveren aan het functioneren van corporaties.

#### Reeds gevisiteerd

- 2008 BetuwsWonen (Preview), Culemborg
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Intermaris-Hoeksteen, Hoorn
- 2010 Stichting Beter Wonen, IJsselmuiden
- 2010 Stichting Mooiland, Wageningen

- 2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2011 Bouwvereniging Volksbelang, Vianen
- 2011 Rijswijk Wonen, Rijswijk
- 2011 Stichting Eelder Woningbouw, Paterswolde
- 2011 Stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht, Born-Grevenbicht
- 2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
- 2012 Woningstichting Gouderak, Gouderak
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2015 Woonpunt, Maastricht
- 2015 Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van audits

#### Kort CV

- Geboren in 1983
- Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening, Onderwijskunde en Politicologie, 2012-2013 Bedrijfskunde (verkort)
- 2007-2008 Praktijkcoach bij Hogeschool Utrecht en Docentenauditor ISBW
- 2008-heden Auditor, senior adviseur en accountmanager bij NQA en secretaris bij Raeflex

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/peter-van-achteren/13/577/576>





## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</li> <li>• Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</li> <li>• Jaarverslagen</li> <li>• Volkshuisvestingsverslagen</li> <li>• Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera)</li> <li>• Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</li> <li>• Eigen wijkvisies</li> <li>• Strategisch voorraadbeleid (SVB)</li> <li>• Verkoopbeleid bezit</li> <li>• Eigen woningmarktgegevens</li> <li>• Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</li> <li>• Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</li> <li>• Prestatieafspraken met belanghebbenden</li> <li>• Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten met opvattingen van belanghebbenden</li> <li>• Verslagen van overleg met belanghebbenden</li> <li>• Onderzoeken naar klanttevredenheid</li> <li>• <u>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</u></li> </ul>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</li> <li>• De Oordeelsbrief van de minister van BZK</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</li> <li>• Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief</li> <li>• Jaarrekeningen en jaarverslag</li> <li>• Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</li> <li>• Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen</li> <li>• Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</li> <li>• Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven</li> </ul>
Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten over alle opgaven</li> <li>• Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</li> <li>• Position paper</li> <li>• Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</li> <li>• Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</li> <li>• Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</li> <li>• Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> <li>• Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> </ul>



## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

### Geïnterviewde personen

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

#### Raad van commissarissen

- De heer Egberink (voorzitter)
- Mevrouw H. Maas
- De heer M. van Ooijen
- De heer T. Schulpen
- De heer K. Majoor
- De heer J.P. Essers
- Mevrouw M. Hermans

#### Directeur/bestuurder

- Mevrouw M. Depondt-Olivers

#### Managementteam

- De heer J. Bindels
- De heer H. Castro
- De heer M. van de Kragt
- De heer L. Bovens
- De heer R. Smulder
- De heer B. Vrolijk

#### Huurderbelangenverenigingen

- De heer J. Lutke-Schipholt (HBV Groot Hoensbroek)
- De heer J. Mestrom (HBV Groot Hoensbroek)
- De heer F. Pol (HV Corriovallum, Parkstad)
- De heer G. Quadvlieg (HV Corriovallum, Parkstad)
- De heer J.T.M. van Geel (HV Woonbelang)
- De heer F.J.A. van der Heijden (HV Woonbelang)

#### Bewonersoverlegcommissie's

- De heer F. Piras (BOC Oude Passart)
- De heer J. Alferink (BOC Oude Passart)
- De heer J. van der Velden (BOC Nazareth)
- Mevrouw J. Jacob (BOC Nazareth)
- De heer. Z. Willems (BOC Patersveld)
- De heer J. Majoie (BOC Patersveld)

#### Collega-corporaties

- De heer M. Schmidt (Servatius)
- De heer F. Crijns (Maasvallei)
- De heer B. Sievers (Wonen Limburg)
- De heer J. Vincken (HeemWonen)
- De heer Ton Mans (ZOwonen)

#### Zorg- en welzijnsinstellen (twee gesprekken)

- De heer A. Vermeeren (Meander)
- Mevrouw B. Sogele (Mondriaan)
- De heer M. Limpens (GGD)
- De heer S. Braun (Radar)
- Mevrouw I. Neeve (Alcander)
- Mevrouw A. Buskes (Trajekt)
- De heer M. Moens (Mosea)
- De heer P. Schefman (Levanto)
- De heer H.M. Don (Leger des Heils)

#### Gemeente Heerlen

- De heer P. van Zutphen (Wethouder welzijn, zorg en herstructurering)
- Mevrouw N. Simons
- De heer R. Roelofsen
- Mevrouw Akkermans

#### Gemeenten Eijsden/Margraten & Gulpen/Wittem)

- De heer J. Bisscheroux (Wethouder WMO-Zorg, Jeugdbeleid, Sport, Volksgezondheid, Welzijn, Kunst en Cultuur)
- De heer P. Franssen (Wethouder R.O. & Volkshuisvesting, grondbeleid/vastgoed, milieu, bouw woning toezicht, watermanagement, monumentenzorg, openbare werken, verkeer, vervoer, evenementen en markten, accommodatiebeleid)

#### Gemeente Maastricht

- De heer J. Gerarts (Wethouder Wmo, Welzijn, Buurten en Vergunningverlening)
- De heer W. Meys (Beleidsmedewerker Meerjarenafspraken)
- De heer F. Bunk (Beleidsmedewerker Wonen)
- De heer M. Hartholt (Beleidsmedewerker WMO)
- De heer E. Pinckaerts (Afdeling Veiligheidshuis Maastricht)

#### Onderwijs

- De heer W. Schrijen (Zuyd Hogeschool)

### **Telefonische interviews**

- De heer G. van Grootheest (Wethouder gemeente Maastricht, R.O., wonen, landschapsinrichting, natuur, monumenten, archeologie, duurzaamheid, milieu, water en dierenwelzijn)
- De heer M. Evers (Universiteit Maastricht)
- De heer J. Kerkshoffs (De Voorzorg)

## Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014					Cijfer
<b>1. Huisvesting van de primaire doelgroep</b>					<b>7,0</b>
<b>Woningtoewijzing en doorstroming</b>					
Opbouw van woningvoorraad, 2011 – 2014					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	
Goedkoop	3399	3035	2592	2890	
Betaalbaar	10328	10709	10505	9783	
Duur tot huurtoeslag	1670	1578	2200	2310	
Duur boven huurtoeslag	802	959	929	1078	
Totaal	16.199	16281	16226	17044	
Bron: CiP 2013, dVi 2013, VHO Kerncijfers 2014					
Toewijzingen vergeleken met andere corporaties					
		<b>Woonpunt Maastricht</b>	<b>Referentiecorporaties</b>	<b>Nederland</b>	
2011	Passend	90,9%	89,8%	87,0%	
2011	Te duur	7,0%	6,8%	9,7%	
2011	Te goedkoop	2,0%	3,4%	3,3%	
2014	Passend	93,62%	-	-	
2014	Te duur	3,14%	-	-	
2014	Te goedkoop	3,24%	-	-	
Bron: CiP 2012, gegevens Woonpunt 2014					
% aangegane huurovereenkomsten aan de doelgroep van corporatiebeleid (norm=90%), 2011-2014					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	
Woonpunt Maastricht	93,5%	95,5%	97%	98%	
Referentiecorporaties	93,9%	94,4%	-	-	
Landelijk	93,4%	94,2%	-	-	
Bron CiP 2012, 2013, Marap T2 2014, aangevuld door Woonpunt					
Mutatiegraad in %, 2011-2014					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	
Woonpunt Maastricht	8,5%	10,7%	11,97%	11,32%	
Referentiecorporaties	7,9%	7,9%			
Landelijk	7,9%	7,9%	8,1%		
Bron: CiP 2012, 2013, jaarverslag 2013, Marap T2 2014, aangevuld door Woonpunt					
<b>Betaalbaarheid</b>					
Huurprijs als % van de maximaal toegestane huur, 2012-2014					
		<b>Woonpunt Maastricht</b>	<b>Referentiecorporaties</b>	<b>Nederland</b>	
2012	Sociale huur (DAEB)	67,8%	68,4%	67,2%	
2012	Commerciële huur (niet DAEB)	89,1%	90,5%	84,9%	
2013	Sociale huur (DAEB)	69,94%	-	68,2%	
2013	Commerciële huur (niet DAEB)	99,99%	-	84,1%	
2014	Sociale huur (DAEB)	71%	-	-	
2014	Commerciële huur (niet DAEB)	91%	-	-	
Bron: CiP 2013, 2014					
Huurachterstand als percentage van de jaarhuur, 2011-2014					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	
Woonpunt Maastricht	1,5%	1,8%	1,65%	1,57%	
Referentiecorporatie	1,1%	1,4%	-	-	
Landelijk	1,3%	1,3%	1,0%	-	
Bron CiP 2012, 2013, Marap Q4 2013 en Marap T2 2014, aangevuld door Woonpunt					

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014					Cijfer
Huisuitzettingen, tussen haakjes aantal huisuitzettingen wegens huurachterstand					
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	
Totaal	66	93	100 (80)	57 (39)	
Jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en Marap T2 2014, aangevuld door Woonpunt					
<b>2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen</b>					<b>7,0</b>
<b>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</b>					
Wonen en zorg 2011					
	<b>Woonpunt Maastricht</b>	<b>Referentie-corporatie</b>	<b>Landelijk</b>		
Totaal aantal woningen per 31-12-2011	17663	-	-		
Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	788	-	-		
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen	4,5%	11,9%	15,6%		
Aantal nultredenwoningen	3726 (21,1%)	27,5%	29,4%		
Toewijzing aan ouderen	10,5%	10,3%	13,8%		
Woningen voor overige bijzondere doelgroepen	312	-	-		
Aantal eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	341	-	-		
Wonen en zorg 2014					
	<b>Woonpunt Maastricht</b>				
Totaal aantal woningen per 31-12-2014	17.925				
Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten (alle woningen met 1, 2 en 4 sterren)	3.739				
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen	20,8%				
Aantal nultredenwoningen	3.739				
Toewijzing aan ouderen in 2013 (informatie uit dVI 2013)	151				
<b>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</b>					
Voorbeeldenactiviteiten					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oplevering complex Aldenhof in Born ihkv zorg-service-zondes Westelijke Mijnstreek</li> <li>- Oplevering complex Putepeel Maastricht (vrouwenopvang), 2014</li> <li>- Ontwikkeling zorgcomplex in Noorbeek stopgezet door Vivre (nu Envida). Woonpunt zou daarbij woningen bouwen. (2013)</li> <li>- Pergamijn trekt zich terug uit locatie Vixia Spaubeek (ontwikkellocatie van Woonpunt) (2013)</li> <li>- In het kader van de nieuwe strategie is besloten niet meer te investeren in specifiek zorgvastgoed; het risico van afzetbaarheid daarvan is te hoog. Wel wil Woonpunt een groter deel van de bestaande eigen voorraad levensloopbestendig maken. (2013)</li> <li>- In het kader van de investeringsstop is besloten te stoppen met het project Kamers met Kansen in Sittard-Geleen, waarbij Woonpunt huisvesting zou verzorgen van een aantal jongeren, die door zorgpartijen worden begeleid naar een reguliere plek in de maatschappij. (2013). Project is overgedragen aan Zo wonen, die de beoogde panden in bezit heeft.</li> <li>- First Housing Projecten</li> </ul>					
<b>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</b>					
Statushouders					
	2011	2012	2013	2014	
	80	43	58	68	
Jaarverslagen 2011, 2012, 2013, 2014					
Voorbeelden activiteiten voor verschillende doelgroepen					
Woonwagendwoneers					
2013:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overdracht woonwagendwoneersstandplaatsen in Gulpen-Wittem aan Woonpunt is in 2013 geformaliseerd.</li> <li>- Besluit om geen nieuwe locaties meer in eigendom over te nemen.</li> <li>- Participatie Partners in Maatwerk Zuid (PIM Zuid).</li> </ul>					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014		Cijfer																																																																							
Studenten 2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lidmaatschap Kences aangegaan, een landelijk samenwerkingsverband van aanbieders van studentenhuysvesting.</li> <li>- Verkenning mogelijkheden om i.sm. UM de Tapijnkazerne te ontwikkelen tot een locatie voor universitair onderwijs en (beperkte) studentenhuysvesting.</li> <li>- Website met de drie Maastrichtse corporaties (en particuliere aanbieders) met totaalaanbod voor studenten.</li> <li>- Begin 2012 aankoop van de vml. Rabobank aan de Markt/Boschstraat te Maastricht. Bestemming: studentenstudio's (investering geparkeerd naar aanleiding van Regeerakkoord Rutter II).</li> <li>- Aankoop Bogaardenstraat 10, bestemd voor verhuur aan organisatie die autistische studenten begeleidt.</li> </ul> 2013: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oplevering wooneenheden voor zo'n 200 studenten binnen internationale onderwijscampus van United World College.</li> <li>- In Maastricht is de locatie Bogaardenstraat opgeleverd en zijn de locaties Bourgognestraat en Markt (studio's en short-stay) in uitvoering genomen.</li> </ul> 2014: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatie Rabobank Boschstraat Maastricht in afrondende realisatiefase.</li> <li>- Lage Barakken/Bougognestraat in afrondende realisatiefase.</li> </ul>																																																																									
<b>3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>		<b>7,0</b>																																																																							
<b>Woningkwaliteit</b> Samenstelling woningbezit 2011 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Woningtype</th> <th>Woonpunt Maastricht</th> <th>Landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoningen</td> <td>41,5%</td> <td>43,2%</td> </tr> <tr> <td>Meergezinswoningen zonder lift tot en met 4 lagen</td> <td>22,9%</td> <td>26,4%</td> </tr> <tr> <td>Meergezinsbouw met lift</td> <td>10,6%</td> <td>13,7%</td> </tr> <tr> <td>Hoogbouw</td> <td>16,6%</td> <td>11,1%</td> </tr> <tr> <td>Onzelfstandig</td> <td>8,3%</td> <td>5,6%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> Bron: CiP Samenstelling woningbezit 2014 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Woningtype</th> <th>Woonpunt Maastricht</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoningen</td> <td>39,4%</td> </tr> <tr> <td>Meergezinswoningen zonder lift tot en met 3 lagen</td> <td>27,5%</td> </tr> <tr> <td>Meergezinsbouw met lift</td> <td>17,9%</td> </tr> <tr> <td>Hoogbouw</td> <td>7,8%</td> </tr> <tr> <td>Onzelfstandig</td> <td>7,4%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> Bron: dIv 2013 Gemiddeld aantal punten woningwaardering huurwoningen DAEB en niet DAEB in vergelijking met andere woningcorporaties, 2012 - 2014 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Woonpunt Maastricht</th> <th>Referentie-corporatie</th> <th>Landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>135 (DAEB) 186 (niet DAEB)</td> <td>135 (DAEB) 171 (niet DAEB)</td> <td>140 (DAEB) 175 (niet DAEB)</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>135 (DAEB) 189 (niet DAEB)</td> <td>-</td> <td>141 (DAEB) 177 (niet DAEB)</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td colspan="3">De bestaande voorraad scoort gemiddeld 2,14 in de NEN-score (schaal 1 tot en met 5, waarbij 1 nieuwbouwkwaliteit is)</td> </tr> </tbody> </table> Bron: CiP 2013, MJB 2015-2019, dIv 2013 Uitgaven aan onderhoud <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Klacht- en contractonderhoud</td> <td>E 7.549.038,-</td> <td>E 7.538.135</td> <td>E 8.198.300,-</td> </tr> <tr> <td>Mutatieonderhoud</td> <td>E 3.099.199,-</td> <td>E 2.947.581,-</td> <td>E 1.820.400,-</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td> <td>E 2.769.000,-</td> <td>E 5.471.000</td> <td>E 3.921.200,-</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>E 10.648.237,-</td> <td>E 10.485.716</td> <td>E 13.939.900,-</td> </tr> </tbody> </table> Bron: Jaarrekening 2013, Marap Q4 2013, Marap T2 2014, aangevuld door Woonpunt		Woningtype	Woonpunt Maastricht	Landelijk	Eengezinswoningen	41,5%	43,2%	Meergezinswoningen zonder lift tot en met 4 lagen	22,9%	26,4%	Meergezinsbouw met lift	10,6%	13,7%	Hoogbouw	16,6%	11,1%	Onzelfstandig	8,3%	5,6%	Totaal	100%	100%	Woningtype	Woonpunt Maastricht	Eengezinswoningen	39,4%	Meergezinswoningen zonder lift tot en met 3 lagen	27,5%	Meergezinsbouw met lift	17,9%	Hoogbouw	7,8%	Onzelfstandig	7,4%	Totaal	100%		Woonpunt Maastricht	Referentie-corporatie	Landelijk	2012	135 (DAEB) 186 (niet DAEB)	135 (DAEB) 171 (niet DAEB)	140 (DAEB) 175 (niet DAEB)	2013	135 (DAEB) 189 (niet DAEB)	-	141 (DAEB) 177 (niet DAEB)	2014	De bestaande voorraad scoort gemiddeld 2,14 in de NEN-score (schaal 1 tot en met 5, waarbij 1 nieuwbouwkwaliteit is)				2012	2013	2014	Klacht- en contractonderhoud	E 7.549.038,-	E 7.538.135	E 8.198.300,-	Mutatieonderhoud	E 3.099.199,-	E 2.947.581,-	E 1.820.400,-	Planmatig onderhoud	E 2.769.000,-	E 5.471.000	E 3.921.200,-	Totaal	E 10.648.237,-	E 10.485.716	E 13.939.900,-	
Woningtype	Woonpunt Maastricht	Landelijk																																																																							
Eengezinswoningen	41,5%	43,2%																																																																							
Meergezinswoningen zonder lift tot en met 4 lagen	22,9%	26,4%																																																																							
Meergezinsbouw met lift	10,6%	13,7%																																																																							
Hoogbouw	16,6%	11,1%																																																																							
Onzelfstandig	8,3%	5,6%																																																																							
Totaal	100%	100%																																																																							
Woningtype	Woonpunt Maastricht																																																																								
Eengezinswoningen	39,4%																																																																								
Meergezinswoningen zonder lift tot en met 3 lagen	27,5%																																																																								
Meergezinsbouw met lift	17,9%																																																																								
Hoogbouw	7,8%																																																																								
Onzelfstandig	7,4%																																																																								
Totaal	100%																																																																								
	Woonpunt Maastricht	Referentie-corporatie	Landelijk																																																																						
2012	135 (DAEB) 186 (niet DAEB)	135 (DAEB) 171 (niet DAEB)	140 (DAEB) 175 (niet DAEB)																																																																						
2013	135 (DAEB) 189 (niet DAEB)	-	141 (DAEB) 177 (niet DAEB)																																																																						
2014	De bestaande voorraad scoort gemiddeld 2,14 in de NEN-score (schaal 1 tot en met 5, waarbij 1 nieuwbouwkwaliteit is)																																																																								
	2012	2013	2014																																																																						
Klacht- en contractonderhoud	E 7.549.038,-	E 7.538.135	E 8.198.300,-																																																																						
Mutatieonderhoud	E 3.099.199,-	E 2.947.581,-	E 1.820.400,-																																																																						
Planmatig onderhoud	E 2.769.000,-	E 5.471.000	E 3.921.200,-																																																																						
Totaal	E 10.648.237,-	E 10.485.716	E 13.939.900,-																																																																						

**Geleverde prestaties op de prestatievelen  
2011-2014**

**Cijfer**

**Energie en duurzaamheid**

	2011	2012	2013	2014
% woningen met groen label (energielabel A, B of C)	45,3%	49%	50%	50%

Bron: Jaarverslagen 2011, 2012, 2013, extra gegevens aangeleverd door Woonpunt

**Kwaliteit dienstverlening**

KWH-meting 2011 (bron: Jaarverslag 2011)

Labelonderdeel	Maastricht & Mergelland	Westelijke mijnstreek Parkstad
Corporatie bellen	6,7	6,7
Woning onderhouden	7,6	7,6
Klachten afhandelen	6,9	6,7
Woning verlaten	8,3	8,3

In 2011 werd niet aan de norm voldaan voor het labelonderdeel 'corporatie bellen'. Oorzaak is verminderde telefonische bereikbaarheid door implementatie van een nieuw primair informatiesysteem. Een ander belangrijk aandachtspunt uit de meting van 2011 was de afhandeling van klachten over onze dienstverlening.

KWH-meting 2012

Labelonderdeel	Maastricht & Mergelland	Westelijk Mijnstreek Parkstad	Studenten
Contact	7,5	7,5	6,7
Bereikbaarheid	7,2	7,2	7,2
Communicatie en informatie	8,3	7,9	7,9
Woning zoeken	8,0	8,3	7,6
Nieuwe woning	8,3	8,1	8,0
Huur opzeggen	8,1	8,2	8,1
Reparaties	8,3	8,3	7,5
Onderhoud	8,0	7,9	7,0
Klachten behandelen	6,9	6,5	6,6
<b>Totaal</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,4</b>

Bron: Jaarverslag 2012

KWH-meting 2013

Labelonderdeel	Regulier	Studenten
Bereikbaarheid	6,9	
Communicatie en informatie	7,4	
Woning zoeken	7,8	7,6
Nieuwe woning	8	7,9
Huur opzeggen	8,3	8,5
Reparaties	8	8,2
Onderhoud	7,8	7,2
Klachten behandelen	6,7	6,1
<b>Totaal</b>	<b>7,6</b>	

Bron: Jaarverslag 2013

KWH-meting 2014

Labelonderdeel	Score
Contact	7,1
Woning zoeken	7,6
Nieuwe woning	7,5
Huur opzeggen	7,8
Reparaties	8,2
Onderhoud	7,9
Ontevredenheid	6,2
<b>Totaal</b>	<b>7,5</b>

Gemiddeld scoort de corporatie volgens de meest actuele meting een 7,5. Deze score ligt boven de norm. Op het onderdeel *Ontevredenheid* scoort de corporatie onder de norm.

Bron: Actuele uitdraai KWH-meting 2014, 25 november 2014

**Continu Klant Contact Monitor**

Eigen kwaliteitsonderzoek uitgevoerd in 2011 en 2012 onder nieuwe en vertrokken huurders. De dienstverlening krijgt in 2011 een 7,9 gemiddeld, in 2012 een 8,0.



Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014					Cijfer
<b>4. (Des)investeringen in vastgoed</b>					<b>6,0</b>
<b>Nieuwbouw, sloop en verkoop</b>					
	<b>Nieuwbouw</b>	<b>Sloop</b>	<b>Verkoop</b>	<b>Netto</b>	
2011	228	48	88	152	
2012	245	42	80	123	
2013	100	40	53	7	
2014	202	290 (inclusief 32 garages)	87	-175	
<b>Totaal</b>	<b>775</b>	<b>420</b>	<b>308</b>	<b>47</b>	
Bron: CiP 2012, 2013, jaarverslag 2013, Marap T2 2014 (aangevuld door Woonpunt)					
Realisatie indices 2011 en 2012, in vergelijking met landelijk					
		<b>Woonpunt Maastricht</b>	<b>Landelijk</b>		
2011	Nieuwbouw	0,57	0,62		
2011	Sloop	0,75	0,43		
2011	Verkoop	0,81	0,68		
2012	Nieuwbouw	0,53	0,64		
2012	Sloop	0,35	0,43		
2012	Verkoop	0,65	0,69		
<b>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</b>					
Woningverbetering					
		<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Woonpunt Maastricht</b>					
Woningverbetering (x 1.000)		9.246	18.160	14.014	8.668
<b>Referentiecorporaties</b>					
Woningverbetering (x 1.000)		20.261	12.033	-	-
<b>Landelijk</b>					
Woningverbetering (x 1.000)		12.827	11.266	11.231	-
Bron: CiP 2012, 2013, 2014, dVi 2012 en 2103 Woonpunt					
In 2014 is het bijgestelde budget voor verbetering en levensduurverlengend onderhoud E4.712.594,-. Van dit budget was 66% besteed tot en met augustus 2014 (Marap T2 2014).					
<b>Maatschappelijk vastgoed</b>					
Overzicht 2014:					
<u>Zorgorganisaties</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envida (Vivre): 50 vho's</li> <li>- Fokus: 19 vho's</li> <li>- Maatman Zorggroep: 5 vho's</li> <li>- Mensen met mogelijkheden: 5 vho's</li> <li>- Mosae Zorggroep: 218 vho's</li> <li>- Moveoo: 35 vho's</li> <li>- Orbis thuis: 27 vho's</li> <li>- Pergamijn: 1 vho</li> <li>- Philadelphia: 9 vho's</li> <li>- Proteion: 34 vho's + 40 parkeerplaatsen</li> <li>- Radar: 52 vho's</li> <li>- RIBW Levanto: 95 vho's</li> <li>- Rimo - Levanto: 4 vho's</li> <li>- Sevagram: 1 vho</li> <li>- SGL: 11 vho's</li> <li>- St. Autismehulp Zuid Limburg: 13 vho's</li> <li>- St. Credo Ministries: 6 vho's</li> <li>- Stumass: 14 vho's</li> <li>- Wonen Plus: 16 vho's</li> <li>- Woonvorm Ophoven: 8 vho's</li> <li>- Xonar: 60 vho's</li> <li>- Zorggroep Beek: 16 vho's</li> </ul>					
<u>Maatschappelijke Instellingen:</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- GGMD: 1 vho (dagopvang, huiskamer)</li> <li>- Leger des Heils: 35 vho's (Maastricht, Heerlen, Hoensbroek)</li> <li>- St. Blijf van mijn Lijf Heerlen: 2 vho's</li> <li>- Trajekt: 3 vho's (Buurtbrök 2x, Centrum voor Jeugd en Gezin)</li> </ul>					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014		Cijfer		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voedselbank: 1 vho</li> <li>- Brede school Gulpen/Wittem</li> <li>- United world College</li> </ul> <p><b>AWBZ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koraalgroep (41 vho's)</li> <li>- Mosae zorggroep (114 vho's, deels gerealiseerd na 2011)</li> <li>- Orbis Medisch Centrum (24+ vho's)</li> <li>- Orbis Thuis (1 vho's, gerealiseer na 2011)</li> <li>- Pergamijn (195 vho's, waarvan 24 gerealiseerd na 2011)</li> </ul>				
<b>5. Kwaliteit van wijken en buurten</b>		<b>7,0</b>		
<b>Leefbaarheid</b>				
Uitgaven aan leefbaarheid in euros per woonegelegenheid 2011-2014				
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Woonpunt Maastricht</b>				
Sociale activiteiten	76	79	150	349
Fysieke activiteiten	46	0	Geen registratie	Geen registratie
Totaal	122	79		
<b>Referentiecorporaties</b>				
Sociale activiteiten	94	97	-	-
Fysieke activiteiten	45	37	-	-
Totaal	139	134	-	-
<b>Landelijk</b>				
Sociale activiteiten	65	64	75	-
Fysieke activiteiten	50	42	37	-
Totaal	115	106	112	-
Bron: CIP 2012, 2013				
Vanuit jaarverslagen: 211 woonwensen in vervulling laten gaan in 2011, door middel van wensfond 195 woonwensen in vervulling laten gaan in 2012, door middel van wensfond 199 woonwensen in vervulling laten gaan in 2013, door middel van leefbaarheidsfond				
<b>Wijk- en buurtbeheer</b>				
De jaarplannen beschrijven diverse plannen voor wijkaanpak. In de periode 2011-2014 zijn dit zoal:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- MSP (gemeente Heerlen)</li> <li>- Passart (gemeente Heerlen)</li> <li>- Hoensbroek (gemeente Heerlen)</li> <li>- Malberg (gemeente Maastricht)</li> <li>- Caberg-Malpertuis (gemeente Maastricht)</li> <li>- Mariaberg (gemeente Maastricht)</li> <li>- Pottenberg (gemeente Maastricht)</li> <li>- Maastricht NO</li> <li>- Vrieheide (gemeente Heerlen)</li> <li>- Herijking herstructurering Maastricht</li> <li>- Parkstad algemeen</li> </ul>				
Voorbeelden activiteiten				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoering groot onderhoudsprogramma in De Passart (154 van de 166 panden). (2011)</li> <li>- Bijdrage aan ontwikkeling Buurtontwikkelingsplan met onderbouwde woningkeuzes Hoensbroek. Prioriteit hebben de locaties: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. LTS-buurt/De Dem (herontwikkeling 'Aldenhofpark'), sloop enkele honderden woningen van Woonpunt en vervangen door een Brede School en een kleiner aantal nieuwe woningen.</li> <li>2. Hoensbroek Centrum, concentratie winkelvoorzieningen en opwaardering openbare ruimte.</li> <li>3. Christina/Margrietstraat, vervanging huidige Woonpuntwoningen. (2011)</li> </ul> </li> <li>- Laatste deel van het Centrumplan Malberg (complex met winkels en appartementen, ontwikkeld door en eigendom van Woonpunt) in gebruik genomen. (2011)</li> <li>- Wonen boven Winkels in Maastricht. Nog ruimte voor 20 nieuwe eenheden (in totaal ongeveer 532), daarna stop op nieuwe ontwikkeling, (2012)</li> <li>- Tijdelijke buurtvoorziening gerealiseerd aan de Laurierstraat (Passart), (2012)</li> <li>- Inzet van wijkbeheerders en participatiemedewerkers.</li> </ul>				
<b>Aanpak overlast</b>				
2013:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 huisuitzettingen door overlast</li> <li>- In het kader van veiligheid aandacht aan overlastproblemen rondom het Malbergplein</li> </ul>				

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maatregelen getroffen om overlast bij het winkelcentrum Malpertuis Maastricht tegen te gaan</li> <li>- Bestrijding hennepoverlast: 17 geconstateerde hennepkwekerijen</li> <li>- Samenwerking met Veiligheidshuis, flexteam, politie bij overlast Heerlen</li> </ul> <p>2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aandacht voor overlast veroorzaakt door ondertunneling van de A2.</li> <li>- Specifieke aandacht voor jeugdoverlast in de Roserije in Maastricht en ernstige overlast en criminaliteit in de buurt rondom de Bauduinstraat in Maastricht</li> <li>- Vergroten veiligheid door afsluiten van brandgangen, het aanbrengen van verlichting, activiteiten voor jongeren ondersteunen, terugdringen drugsoverlast en acties om de sociale betrokkenheid te vergroten.</li> <li>- Veilige Buurten Teams Maastricht</li> <li>- Veiligheidsplan Maastricht Noordwest</li> <li>- Samen sterk, aanpak overlast door jongeren in de Heerlense wijk MSP</li> <li>- Bestrijding hennepoverlast: bij 31 huurders is een hennepkwekerij geconstateerd</li> </ul> <p>2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actie tegen plaatsing windturbines Lanakerveld, onder andere ter voorkoming geluidsoverlast</li> <li>- Herstructurering Maastricht Noordoost om onder andere drugs- en verkeersoverlast tegen te gaan</li> <li>- Inzet mentoren Caberg en Malpertuis om de kloof tussen jongeren en ouderen in de buurt te overbruggen. Daarnaast inzet speciaal opgeleide buurtbemiddelaars en jeugdbemiddelaars.</li> <li>- Passart: aanpak overlast, criminaliteit en verloedering.</li> <li>- Bestrijding hennepoverlast: bij 22 huurders werd een hennepkwekerij geconstateerd. Daarnaast heeft de gemeente Maastricht in 2011 vier panden van Woonpunt gesloten in verband met harddrugproblematiek.</li> </ul>	



## Bijlage 6 Meetschaal

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

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

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

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

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

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



## Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door de heer B. Vrolijk, d.d. 18-12-2014.

### HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (1 juli 2011)

Toegepast:	●
Actiepunt:	●
Uit te leggen:	●
Bespreekpunt RvC:	●
Niet van toepassing:	○

#### I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofdlijnen governance structuur worden in jaarverslag uiteengezet.	●
De actuele volledige governance structuur wordt op de website geplaatst.	●
2. Opvolging en uitwerking governance code is aangegeven.	●
Voor de volgende drie principes geldt dat ze onverkort worden toegepast:	
- Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties	●
- Honorering Commissarissen	●
- Zittingstermijnen van Commissarissen	●
Voor de overige bepalingen geldt "pas toe of leg uit"	●
3. Elke verandering in de governance structuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	●

#### II. Het bestuur

##### II.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;	●
b) de operationele en financiële doelstellingen;	●
c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;	●
d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;	●
e) wijze van vormgeving horizontale verantwoording;	●
f) indien aanwezig het bestuursreglement.	●
De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	●
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	●
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	

- a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon; ●
- b) een voorstel tot wijziging van de statuten; ●
- c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie; ●
- d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling; ●
- e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek; ●
- f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie; ●
- g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie; ●
- h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen. ●
- 4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem aanwezig (in ieder geval): ●
  - a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen; ●
  - b) een integriteitcode, geplaatst op de website; ●
  - c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie; ●
  - d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures; ○
  - e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering; ○
  - f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen; ○
  - g) een toetsingskader met de te hanteren criteria voor doen van investeringen. ○
- 5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen, de werking hiervan en met name de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen zijn geregeld. ●
- 6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden. ●
 

Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC. ●

Dit wordt geregeld in een klokkenluidersregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst. ●
- 7. Het bestuur stelt een toetsingskader vast voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen. ●
 

De RvC keurt beide toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving hiervan. ●
- 8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag). ●

## II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

### Uitwerking

1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk). De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van

### Status



- iedere bestuurder. ●
- 2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke. ●
- 3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht. ●  
 Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht. ●  
 Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de RvC wordt voorzien. ●
- 4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen. ●
- 5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst. ●

### II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Een bestuurder zal:	
a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;	●
b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (inclusief familie);	●
c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;	●
d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (inclusief familie).	●
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.	● ●
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	●
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.	● ●
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.	●

### III. Raad van Commissarissen

#### III.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze is neergelegd in een reglement. De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR. Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	● ● ●
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de governance code verlangen.	●
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van: a) geslacht; b) leeftijd; c) hoofdfunctie; d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken; e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming; f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd; g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de raad van commissarissen; h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	● ● ● ● ● ● ● ● ●
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden van de RvC daarop aangesproken.	●
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.	●
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval: a) de realisatie van de doelstellingen; b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten; c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen; d) het kwaliteitsbeleid; e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording; f) het financiële verslaggevingproces; g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving; h) het risicomangement en de interne beheersing van verbindingen.	● ● ● ● ● ● ● ● ●
7. De RvC bespreekt ten minste éénmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden. De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur. Tevens wordt het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden. De RvC bespreekt ten minste éénmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de	● ● ●

- individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders. ●
8. De RvC heeft een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichhoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen. ●

### III.2 Onafhankelijkheid

#### Uitwerking

#### Status

- 1) De RvC waakt ervoor dat de meerderheid van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk is. ●  
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag. ●
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
- a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest; ●
  - b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf; ●
  - c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is; ●
  - d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft/heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt; ●
  - e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden; ●
  - f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante ●

- belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden; ●
- g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is; ●
- h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is. ●
- i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders. ●

### III.3 Deskundigheid en samenstelling

#### Uitwerking

#### Status

1. De RvC heeft een profielschets voor zijn omvang en samenstelling. ●  
 De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst ●  
 De profielschets bevat de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC daarvoor hanteert. ●  
 Indien bestaande situatie afwijkt van genoemde doelstellingen dan legt RvC hiervoor verantwoording af in jaarverslag. ●  
 De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven. ●
2. Minimaal één lid van de RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden. ●
3. Minimaal één lid van de RvC is een zogenoemde financieel expert. ●
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris. ●  
 De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding. ●
5. Een lid van de RvC kan maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC. ●
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden. ●  
 Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst. ●

### III.4 Rol van de voorzitter van de Raad van Commissarissen

#### Uitwerking

#### Status

1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
  - a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak; ●

- b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC; ●
  - c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren; ●
  - d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren; ●
  - e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen; ●
  - f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen; ●
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie. ●

### III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de Raad van Commissarissen

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.	●
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.	●
3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.	●
 <i>Auditcommissie</i>	
4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode; <span style="float: right;">●</span></li> <li>b) de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolitiecs, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.); <span style="float: right;">●</span></li> <li>c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants; <span style="float: right;">●</span></li> <li>d) de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder. <span style="float: right;">●</span></li> </ul>	
5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. <span style="float: right;">●</span>	
6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. <span style="float: right;">●</span>	
7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. <span style="float: right;">●</span>	
8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur	

- verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ●
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste éénmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. ●

*Selectie- en remuneratiecommissie*

10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
- a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ●
  - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ●
  - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ●
  - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ●
  - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; ●
  - f) het opmaken van het remuneratierapport. ●
11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. ●

**III.6 Tegenstrijdige belangen**

Uitwerking

Status

1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter van de RvC en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang ●
2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. ●
3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting ●
4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is. ●
5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur. ●  
De delegatie is slechts van tijdelijke aard. ●

- Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen.



### III.7 Bezoldiging Raad van Commissarissen

#### Uitwerking

#### Status

- De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.



### IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

#### IV.1 Financiële verslaggeving

#### Uitwerking

#### Status

- Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
- De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
- Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.



#### IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

#### Uitwerking

#### Status

- De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.
- Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.
- De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan



- plaatsvinden. ●
- Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste éénmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. ●
- De beoordeling wordt besproken in de RvC. ●
- De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie. ●
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC ●

### IV.3 Interne controle functie

#### Uitwerking

#### Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren. ●

### IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

#### Uitwerking

#### Status

1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen. ●
- Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
- A Met betrekking tot de accountantscontrole:
- Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant; ●
  - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc. ●
- B Met betrekking tot de financiële cijfers:
- Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie; ●
  - Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze



- van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan; ●
- Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten. ●
- C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:
  - Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen; ●
  - Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden; ●
  - Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc. ●

**V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden**

**V.1 Belanghebbenden bij visie, missie en doelstellingen**

Uitwerking

Status

1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is. ●
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven. ●
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC. ●

**V.2 Visitatie**

Uitwerking

Status

1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance. ●
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, wordt op de website van de woningcorporatie geplaatst. ●
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC. ●



## **Bijlage 8    Position paper**

### **Position paper Woonpunt**

Maastricht, 12 januari 2015

**1**

## *Over Woonpunt*

Woonpunt levert al ruim 100 jaar goed wonen in Zuid-Limburg. Met zo'n 20.000 woningen en ander vastgoed zijn wij zijn wij de 'huisbaas' van ca. 8% van de Zuidlimburgse bevolking, vanuit onze maatschappelijke doelstelling zijn wij partner van vele partijen in het domein wonen in het belang van onze huurders. Onze doelgroepen zijn zeer divers: van starters tot zorgbehoevende senioren, van woonwagenbewoners tot studenten, van jonge gezinnen tot statushouders. Onze woningen zijn te vinden in meerdere gemeenten, maar vooral in Heerlen en Maastricht. Om 'goed wonen' ook voor toekomstige generaties te kunnen garanderen zijn wij actieve partner in beleidsontwikkeling in het publieke domein.

## *Missie*

*Woonpunt verhuurt woningen die niemand ooit nog wil afbreken, in wijken waar bewoners met plezier wonen en samen vormgeven aan een prettig woon- en leefklimaat, in een regio die klaar is voor de toekomst. Woonpunt is de eerste keus voor huurders.*

Met deze missie drukken wij uit dat wij kiezen voor investeren in toekomstbestendigheid: van woningen, van sociale structuren in wijken en van het vestigingsklimaat in de regio waarin wij werken. Als maatschappelijke onderneming anticiperen wij op veranderende woonwensen in ons werkgebied, waarbij prettig wonen voor ons méér is dan alleen een dak boven je hoofd. Wij slopen dus woningen die niet kunnen voldoen aan toekomstige woonwensen, zorgen dat woningen die in exploitatie blijven duurzamer worden, en bouwen waar nodig nieuwe woningen die voor meerdere doelgroepen geschikt zijn en ook in de toekomst verschillende woonwensen kunnen accommoderen. Daarnaast zijn wij aanwezig in de buurt (wijkbeheerders) en rechtstreeks aanspreekbaar bij problemen (sociaal beheer) maar ook bij het samenbrengen van bewoners om de leefbaarheid van hun straat en buurt te vergroten (participatie). Wij zijn er daarmee voor huurders van nu én straks. Onze focus ligt primair op de doelgroep met de lagere inkomens: aan hen willen wij een aantrekkelijke en betaalbare woning in een prettige omgeving kunnen blijven bieden. Daarom de titel van onze meerjarenstrategie 2014-2018: Duurzaam Verhuren.

## *Kernwaarden*

*Klantgericht, resultaatgericht, samenwerken en ontwikkelen.*

Het overgrote deel van onze huurders heeft weliswaar een laag inkomen, maar redt zich verder prima. Zij verwachten van hun verhuurder vooral kwaliteit van de woning en directe woonomgeving, alsook professionele dienstverlening bij vragen en klachten. Via KWH meten wij de tevredenheid van huurders over de dienstverlening continu: daar waar deze tevredenheid onder druk komt wordt actie ondernomen.

Wij weten echter ook dat een klein deel van onze huurders extra aandacht nodig heeft. Die bieden we beperkt zelf, maar we zijn vooral partner in complementaire samenwerking met vele andere partijen, met name in het domein van zorg, welzijn en veiligheid. Zij zijn de professionals die onze huurders de ondersteuning kunnen bieden die ze nodig hebben. Onze rol in de samenwerking is vooral signaleren, organiseren en involveren in het belang van onze huurders en hun omgeving.

We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. We zijn duidelijk in wat wel en niet kan, en doen geen beloften die we niet kunnen waarmaken. Als we afspraken niet kunnen nakomen, dan leggen we uit waarom. Onze inzet is gericht op het creëren van oplossingen: samenwerken om het samenwerken is niet ons ding.

Wij opereren in een continue veranderende omgeving, met een 'product' dat redelijk statisch is. We werken daarom nauw samen met o.a. onderwijsinstellingen en bedrijven in de bouw om nieuwe concepten te ontwikkelen en te testen. Ook bieden we onze klanten meer en meer mogelijkheden voor online dienstverlening, waarbij persoonlijk contact voor wie dat wenst gewoon mogelijk blijft.

Woonpunt is vooral 'gewoon'. De organisatie kent een informele cultuur, een hoge mate van onderlinge collegialiteit en een sterke drive om het beste voor huurders te bieden. Ook is er een sterk besef dat de organisatie ten dienste staat van een omgeving die continu in ontwikkeling is, en daardoor steeds nieuwe keuzes en competenties van de organisatie vraagt. Wel kiest Woonpunt bewust een heldere koers teneinde haar maatschappelijk kapitaal zo effectief mogelijk in te zetten. Deze koers ligt vast in een meerjarenstrategie, die de basis is voor verdere keuzes.

### *Positie*

Wij beschouwen ons als partner in een netwerk van velen, op meerdere schaalniveau's.

Op operationeel niveau werken onze medewerkers nauw samen met professionals van andere organisaties rondom onze huurders en ons bezit: zorgaanbieders, welzijnsinstellingen, gemeenten, veiligheidshuis, Kredietbank, politie, huurdersorganisaties etc. Hun gemeenschappelijke taak ligt in het – complementair aan elkaar – bevorderen en op peil houden van het woon- en leefgenot van gemeenschappen.

Op tactisch niveau stemmen wij onze activiteiten en werkwijze af met vele partijen: met gemeenten i.h.k.v. prestatie-afspraken, met zorg en welzijn in preventie van schuldenproblematiek en rondom begeleiding van zorgvragers, met politie en gemeenten v.w.b. criminaliteit en hennepsteelt, met collega-corporaties over toelatings- en tweede kansbeleid etc. Daartoe participeren wij in vele meer formele netwerken.

Op strategisch niveau nemen wij een actieve rol in beleidsontwikkeling door Rijk, Provincie en gemeenten rondom het domein wonen. Dat doen wij door actieve informatieverstrekking maar ook door het leveren van deskundigen voor stuur/werkgroepen/adviescommissies alsook door – samen met collega-corporaties – waar nodig actieve lobby te ontwikkelen. Daarnaast werken wij nauw samen met de andere grotere corporaties in Limburg gericht op gemeenschappelijke visievorming en deskundigheidsbevordering en realisatie van verdere efficiency in onze organisaties.

### *Recente ontwikkelingen*

De landelijke politieke focus op corporaties is in de achterliggende jaren nadrukkelijk gewijzigd. Van 'brede woonmaatschappijen' onder Ella Vogelaar tot 'kleinere sociale verhuurder' onder Stef Blok. Die laatste heeft nu vertaling gekregen in de herziene Woningwet; crisis, krimp en heffing hebben ertoe geleid dat we ons voorlopig financieel ook niet zo heel veel meer dan dat kunnen permitteren. Lokaal en regionaal was en is er echter veel draagvlak voor onze rol als brede woonmaatschappij, en waar mogelijk zullen wij die rol ook blijven vervullen conform onze missie, visie en koers. De mate en het tempo waarin dat zal kunnen zal afhangen van onze financiële polsstok en de ruimte die de overheid al dan niet zal bieden.

### *Woonpunt in 2011-2015*

Het meest zichtbaar was in de achterliggende periode onze actieve inzet in integrale wijkaanpak. Op basis van wijkactieplannen in Maastricht (Malberg, Mariaberg, Pottenberg, Maastricht Noord-Oost

en Caberg-Malpertuis) en Heerlen (MSP en Hoensbroek) zijn vele verhuureenheden gesloopt (tussen 2005 en 2015 bijna tweeduizend vhe), en is veel gerenoveerd en nieuw gebouwd. Ook was Woonpunt actief betrokken bij vele programma's rondom leefbaarheid en zelfredzaamheid in de buurt. Met name rond de maatwerk-herhuisvesting van de vele bewoners uit sloopcomplexen is veel inzet geleverd door de organisatie, waar nodig samen met andere professionals. Door de gewijzigde financiële omstandigheden van zowel Woonpunt als andere partners in die wijkaanpak (collegacorporaties, gemeenten, welzijnspartijen e.a.) is deze aanpak noodgedwongen versmald en getemporiseerd. In Maastricht is ca. 75% van de voorgenomen wijkerstructurering afgerond, in Heerlen zal dit naar schatting ca. 30% zijn (latere start integrale aanpak).

Daarnaast is actief geïnvesteerd in het verduurzamen van de voorraad. Op basis van het huidige beleid zal gemiddeld label B voor de hele voorraad in 2030 behaald zijn. Ook is het aantal levensloopbestendige woningen inmiddels zodanig dat – uitgaande van een evenredige opgave - de komende 5 tot 10 jaar toevoeging niet nodig zal zijn.

Mede door het veranderd financieel perspectief is zeer kritisch gekeken naar de eigen organisatie. Dat heeft geleid tot een fundamentele structuurwijziging in 2013 (opheffen vestigingen, één organisatie, plattere structuur) alsook een forse reductie in personeel (ca. 25% minder in 2019 t.o.v. 2010 waarvan de helft in 2014 reeds is gerealiseerd) en gerelateerde kosten ((o.a. huisvesting). In de CBC benchmark bedrijfslasten (november 2014) scoort Woonpunt daardoor categorie A (laagste kosten).

#### *Woonpunt in 2015-2019*

Onze opgave in de komende jaren zal vooral liggen in het betaalbaar houden van onze woningen. Aan extra kwaliteit hangt een prijskaartje. Maar door minder inkomsten en hogere overige kosten (m.n. zorg) zijn er steeds meer (potentiële) huurders die die prijs niet kunnen betalen. Dat is uiteraard deels conjunctuurgevoelig, maar de komende jaren voor ons wel een realiteit waarop wij een antwoord moeten bieden. Acties zullen zich dus met name richten op huurprijzen en lager energieverbruik.

Daarnaast blijft de opgave actueel om – in het licht van krimp – leegstand en daarmee verloedering te voorkomen. Dat betekent pro-actief slopen alsook aanpassen van woningen aan nieuwe consumentwensen. De keerzijde van die medaille is dat toevoeging van sociale huur (en dus hoge onrendabele toppen) niet nodig is en focus op de bestaande voorraad dus ook financieel mogelijk zal zijn.

De ontwikkelingen in de zorg (m.n. extramuralisering = meer zorgvragers in reguliere woningen) in combinatie met vermindering van professionele steunstructuren in wijken maken dat er meer van ons gevraagd zal worden m.b.t. sociaal beheer en participatie. Wij accepteren en faciliteren dat, maar zullen daarbij ook onze grenzen aangeven.

Last but not least zal de focus liggen op de kwaliteit en vorm van dienstverlening. M.b.t. huurderstevredenheid bestaan een aantal aandachtspunten (o.a. klachtafhandeling), en v.w.b. klantcontacten zullen traditionele fysieke contacten meer en meer worden vervangen door digitale 24-uurs toegang. Daardoor zullen werkwijzen, werkplekken en werkprocessen veranderen. Zorgvuldige vormgeving hiervan, rekening houdend met hetgeen klanten kunnen en wensen, is daarbij uitgangspunt.

Mirjam Depondt-Olivers  
algemeen directeur-bestuurder.