



Visitatierapport

Stichting Woonpunt
2015-2018

W O O N P U N T ●

25 april 2019

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Stefan Cloudt, visitator

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Voorwoord

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

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectieerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, waarbij de kwaliteit en totstandkoming van de prestatie afspraken expliciet aandacht krijgen, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de strategievorming en besturing en van de maatschappelijke rol van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

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

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Woonpunt over de periode 2015 tot en met 2018.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart	11
1.4 Samenvatting	12
1.5 SWOT	13
2 Stichting Woonpunt	14
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	17
3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken	17
3.5 Beoordeling feitelijke prestaties	19
3.6 Beoordeling van de ambities	23
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
4 Presteren volgens Belanghebbenden	25
4.1 Beoordelingskader	25
4.2 Werkwijze	25
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4 Belanghebbenden over Woonpunt	27
4.5 De reputatie van Woonpunt	33
4.6 waardering van het tripartite overleg	34
4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	35
5 Presteren naar vermogen	36
5.1 Beoordelingskader	36
5.2 Relevante ontwikkelingen	36
5.3 Basisinformatie	36
5.4 Vermogensinzet	38
5.5 Bewonder- en verwonderpunten	39
6 Governance	40
6.1 Beoordelingskader	40
6.2 Korte beschrijving governance-structuur	40
6.3 Relevante ontwikkelingen	40
6.4 Strategievorming en sturing op prestaties	40

6.5	Maatschappelijk rol raad van commissarissen	43
6.6	Externe legitimering en verantwoording	45
6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	46
6.8	Totale beoordeling Governance	47
7	Bijlagen	48
	Position paper	49
	Factsheet maatschappelijke prestaties	53
	Overzicht geïnterviewde personen	63
	Korte cv's visitatoren	65
	Onafhankelijkheidsverklaringen	66
	Meetschaal	68
	Werkwijze visitatiecommissie	69
	Bronnenoverzicht	70
	Reputatie Quotiënt Model Woonpunt	72
	Waardering netwerk Woonpunt	73
	Uitgebreid overzicht prestaties	73
	Uitgebreid overzicht prestaties	74

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

Bij de visitatie over de periode 2011- 2014 werd Woonpunt geduid als een corporatie die haar oude strategie moest herzien, maar het liefst wel nog de oude rol van brede maatschappelijke woonmaatschappij op zich zou willen nemen. De financiële mogelijkheden werden toen erg beperkt en de organisatie had tot en met 2012 scherp aan de wind gezeild. Vanuit het veranderende financiële perspectief werd de regionaal georganiseerde bedrijfsvoering omgezet in een centraal gestuurde organisatie. Dat had een positief effect op de bedrijfslasten maar de keerzijde was dat belanghebbenden aangaven geen duidelijk beeld meer te hebben van Woonpunt. Tussen strategisch en operationeel vlak werd een discrepantie gezien en ook de strategische communicatie met belanghebbenden zou beter kunnen, aldus de toenmalige visitatiecommissie. Positief werd de verbeterde financiële sturing genoemd naast de kennis en expertise in de wijkaanpak en de stedelijke vernieuwing. Als aandachtspunten noemde de toenmalige commissie onder meer het volledig omarmen van de nieuwe strategie, het sociale gezicht terug brengen in de strategische communicatie, duidelijkheid scheppen over toekomstige ondernemen activiteiten, de financiële sturing nog verder te verbeteren, de reorganisatie af te ronden en blijvend aandacht te schenken aan de noodzakelijke tegenkracht binnen de organisatie zowel op niveau van het bestuur als het intern toezicht. In haar reactie gaf het toenmalig bestuur aan dat de uitkomsten van de visitatie een herkenbaar beeld opleverden. Aangegeven werd dat Woonpunt iets terug te winnen had op de wijze van invulling van de maatschappelijke taak en de veranderde rol als strategisch partner. De verschillende onderdelen zijn na 2014 ook opgepakt, zo is het beeld van de commissie van deze visitatie. Maar er was meer, zoals hierna zal blijken.

1.2 Recensie

In het vorige visitatierapport werd Woonpunt getypeerd als “een corporatie in transitie”. In het Meerjarenplan 2014 – 2018 werd immers gekozen voor het herijken van de strategie, wat mede ingegeven werd door de beperktere financiële mogelijkheden destijds en het voorsorteren op nieuwe regelgeving in 2015. Weinigen zullen toen echter beseft hebben dat de echte transitie nog moest komen. Na ingrijpen van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) in 2015 en vervolgens het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in 2017, waren er veranderingen nodig op alle niveaus in de organisatie, moest de financiële positie versterkt worden, moest de kwaliteit van sturings- en verantwoordingsinformatie omhoog, was feitelijk sprake van een investeringsstop en werd vanaf augustus 2017 gewerkt aan de opbouw van wat nu Woonpunt 2.0 wordt genoemd. In het position paper voor deze visitatie over de periode 2015 – 2018 geeft het bestuur aan dat Woonpunt “een roerige en onaangename periode achter de rug heeft”. Gesteld wordt in datzelfde stuk dat er sprake was van “een forse deuk in het vertrouwen” naar huurders en belanghebbenden. Dat was een hard gelag voor een corporatie die al lang een erg goede naam heeft en zelfs vier keer vanuit de Nederlandse Woonbond geduid werd als “beste sociale verhuurder” in 1997, 1998, 2000 en 2003.

De winterslaap van Woonpunt

In de vele gesprekken die de visitatiecommissie mocht hebben, zag zij bijna bij alle externe gesprekspartners een duaal beeld. Aan de ene kant is men vrij mild in de oordelen en heeft men begrip voor wat er gebeurd is met de focus op het intern op orde krijgen van de organisatie en de financiën. Aan de andere kant is men ook vrij helder over wat er ontbrak: er was weinig sprake van verbinding, Woonpunt was doorgeschooten op de verantwoording in euro's, Woonpunt liep niet langer voorop en was weinig innovatief en er was vooral ook door het ingrijpen van de Aw en de opmerkingen van het WSW gedurende de visitatieperiode daarom sprake van een lage ambitie en een

zeer afwachtende houding: de focus was gericht op het op orde krijgen van zaken en het weer kunnen voldoen aan de eisen van beide externe partijen.

Maar een ieder is het er ook over eens dat sprake is van een kanteling. Woonpunt staat weer open voor samenwerking, er lijkt weer sprake te zijn van korte lijnen, de transparantie lijkt toe te nemen en het oude sociale gezicht lijkt weer herkenbaar te worden. Zeker de vier bewonersorganisaties waren in de gesprekken opvallend mild. Er is sprake van verschillen in beoordeling door de verscheidenheid in regio's met toch ieder hun eigen kenmerken, maar alle direct betrokkenen waren van mening dat het nieuwe bestuur goed bezig is. Beseft werd dat de omslag nog niet in de hele organisatie heeft plaatsgevonden, maar men had er ook vertrouwen in. De visitatiecommissie herkent het beeld dat vele gesprekspartners hebben geschetst. Er was een groot deel van de visitatieperiode sprake van veel papier, maar weinig executiekracht. Geformuleerde ambities in jaarplannen werden alleen gehaald door steeds bij te stellen, de organisatie was nauwelijks open en transparant, er was sprake van een sterke hiërarchie. Monitoring van prestaties vond beperkt plaats en de zo noodzakelijke tegenkracht in een organisatie ten opzichte van het bestuur, was beneden de maat. Met daarbovenop nog de maatregelen die door de Aw werden geëist en daarna de signalen van het WSW, was nagenoeg sprake van een investeringsstop. Door de Aw was in zijn Toezichtbrief 2015 geconstateerd dat "de financiële verantwoording en daarmee de financiële functie onvoldoende was". Ook bestonden er twijfels over de financiële sturing en de kwaliteit van de prognosegegevens in de dPi. Per 1 februari 2016 diende er een verbeterplan te zijn waarover eind februari 2016 door de Aw geconstateerd werd dat "de genomen en te nemen maatregelen in opzet de juiste zijn". In de ogen van de Aw werden door bestuur en raad van commissarissen de bevindingen van de Aw voortvarend opgepakt. Medio 2017 constateerde het WSW echter dat er vraagtekens bestonden over de houdbaarheid van het bedrijfsmodel van Woonpunt en dat er vragen rezen of het bestuur "in staat was een adequaat strategisch plan op te stellen". Dat was aanleiding voor de raad van commissarissen voor verdergaande maatregelen ten aanzien van het bestuur. Dat laatste raakt meer de werkgeversrol en minder de maatschappelijke oriëntatie van de raad, die na interventie van de Aw wel goed opgepakt is. Woonpunt was echter door dit alles in een winterslaap en had dringend iemand nodig om weer op sleeptouw genomen te worden.

De kentering

De visitatiecommissie heeft er zich over verbaasd dat een corporatie met zo'n rijke historie en goede naam op een gegeven moment als het ware "onder de radar verdween". In het vorige visitatierapport was een aantal aanbevelingen opgenomen. De nieuwe strategie diende omarmd te worden, het sociale gezicht moest terug in de communicatie, er diende duidelijkheid te komen over wat Woonpunt aan activiteiten wilde ontplooiën, de financiële sturing diende geen al te dominante plaats te krijgen in de strategische afwegingen, de reorganisatie diende te worden afgerond en er diende aandacht te komen voor een gezonde tegenkracht. Op zich aanbevelingen die ook nu nog gelden, omdat veel van de aanbevelingen ingehaald werden door het strenge maar terechte ingrijpen van de Aw en het WSW. Een kentering begon langzaam zich af te tekenen na het binnen halen van een tweede bestuurder in december 2016.

Het huidig bestuur erkent volledig dat in het hele veranderingsproces de medewerkers de doorslaggevende factor zijn. Er wordt dus ingezet op het pakken en toekennen van eigen verantwoordelijkheden, op het leveren van prestaties, op het zoeken van verbinding en dat fouten maken niet erg is. Naast de veranderingen in de structuur en de kwaliteit van sturings- en verantwoordingsinformatie, zijn houding en gedrag cruciaal. Naast veiligheid en vertrouwen is zakelijkheid een belangrijke poot in dat geheel. De kanteling is in 2017 met de komst van een tweede bestuurder eind 2016 ingezet, maar door (de overigens weloverwogen) handhaving van de bestuurlijke samenstelling door de raad van commissarissen, heeft geruime tijd verwarring in de organisatie geheerst. Medewerkers geven aan dat vanaf eind 2018 daadwerkelijk zaken anders en vooral sneller en transparanter gaan, wat mede ingegeven is doordat er eind 2018 een nieuwe 2^e bestuurder is aangetrokken en het nieuwe bestuur als eenheid optreedt.

Maar tegelijk gebeurt er veel. Er is sprake van een andere bestuursstijl. De snelheid van handelen en de onduidelijkheid over de weg naar Woonpunt 2.0, geven niet een ieder binnen de werkorganisatie en daarbuiten een goed gevoel. Voor alle duidelijkheid, niet het doel staat ter discussie, wel het tempo er naar toe. De visitatiecommissie heeft de indruk dat het bestuur erkent dat de organisatie het tempo van veranderingen moet kunnen bijhouden. De visitatiecommissie raadt aan deze zorg ook ter harte te nemen. Tegelijk moet gewaakt worden dat een zekere mate van gezapigheid overeind blijft. De organisatie moet immers nu laten zien dat zij klaar is voor Woonpunt 2.0, anders verliest ze opnieuw het vertrouwen van vele belanghebbenden. Niet alleen de interne druk tot veranderen is groot, ook de belanghebbenden willen nu “boter bij de vis” zien en weer “gehoor krijgen bij Woonpunt”. Het is aan het bestuur om een evenwicht te vinden in de snelheid van veranderingen die noodzakelijk en/of wenselijk zijn en het kunnen blijven motiveren van een ieder om daarbij aangesloten te blijven.

De maatschappelijke opgave

Woonpunt heeft de lastige opgave dat haar bezit verspreid ligt over 4 deelwoningmarkten met elk eigen kenmerken. De stad Maastricht heeft met onder meer de toestroom van veel studenten een andere dynamiek dan bijvoorbeeld die van de problematiek in de Westelijke Mijnstreek (Sittard en Geleen) met veel nadruk op leefbaarheid en beheer en de aanpak van het particuliere segment op de woningmarkt en dat ook weer anders is dan Parkstad (Heerlen en Hoensbroek) waar de discussie over de noodzakelijke krimp en noodzakelijke sloop vooral overheerste. Het is voor Woonpunt dus zaak goed en helder te communiceren naar zowel gemeenten als huurdersorganisaties wat zij wil in de verschillende deelmarkten. Door alle gemeenten worden naast verduurzaming, de vernieuwing en kwaliteit van de woningvoorraad genoemd. Er wordt volgens de gemeenten nog te veel traditioneel gebouwd. Leefbaarheid daarentegen wordt wel (h)erkend als speerpunt. Het teruglopen daarvan heeft Woonpunt ook terecht (in de ogen van de visitatiecommissie) bestempeld als het grootste risico in haar zelf benoemde top 11 van risico’s. De visitatiecommissie vindt het goed dat het op de toprisico’s gebaseerde risicomanagement volledig wordt opgenomen in de planning en control cyclus vanaf 1 januari 2019.

De zorgpartijen geven aan dat in het sociale domein de samenwerking wel beter en inniger kan, overigens met behoud van verantwoordelijkheden. Mooie uitspraak daarbij is in de ogen van de visitatiecommissie dat “leefbaarheid niet bepaald wordt door afkomst, maar door (ontbreken van) begeleiding binnen de sociale context”. Een coalitie van zorgpartijen en corporaties heeft volgens de visitatiecommissie in de voorgestane wijk- en buurtaanpak veel te winnen. Als daar ook de bewoners op een vroegtijdig stadium bij betrokken worden, kan dit onderdeel in de nabije toekomst goed deel gaan uitmaken van de te maken prestatieafspraken.

De gemeenten geven daarbij aan behoefte te hebben aan stabiele woningcorporaties. De dynamiek tussen corporaties zal in Parkstad van een andere orde zijn dan in Maastricht. Daar werd de gemeente geconfronteerd met twee corporaties die de afgelopen periode niet veel “vlees op de botten” hadden en nu met het binnen halen van een vierde corporatie, ook met een andere dynamiek te maken zullen krijgen. In Heerlen en Hoensbroek zal met het opnieuw actief worden van De Voorzorg, ook een andere dynamiek ontstaan. Fusies worden door de gemeenten afgewezen, maar uitruil van woningbezit wordt een interessant thema genoemd. Tenslotte lijken alle partijen baat te hebben bij een grotere verbinding tussen partijen bij het opstellen en uitvoeren van prestatieafspraken. Binnen Woonpunt is de leefbaarheid weer terug in de gebiedsbenadering. Dat lijkt de visitatiecommissie een goede keuze. Maar besef dat de focus dus buiten de organisatie ligt, kies daarbij je speerpunten, blijf de goede dingen goed doen en organiseer je kritiek, zijn zaken die de visitatiecommissie nog graag wil meegeven.

“Ik wens ze lef toe”

Woonpunt heeft de afgelopen periode veel werk gemaakt van het op orde krijgen van zowel het huis als de huishouding. Daarvoor verdienen alle partijen, maar bovenal bestuur en medewerkers, een compliment. De trots

komt langzaam maar zeker weer terug, maar moet omgezet worden in prestaties. Het onderhoud kan beter, waarbij zeker ook aandacht besteed kan worden aan de kwaliteit en communicatie van de door Woonpunt ingehuurde ketenpartners. De kwaliteit van woningen en dienstverlening kunnen omhoog en de in dat kader te ontwikkelen communicatie behoeft aandacht. De bedrijfsvoering is al een stuk verbeterd, maar kan met de in gang gezette processen van cultuurtrajecten en werken met LEAN, nog verder worden verbeterd. Een valkuil is volgens de commissie dat bij onvoldoende helderheid er weer een terugval kan zijn op verantwoording en control en op een terugval op de regelreflex. Bestuur en commissarissen dienen daar voor te waken. Of zoals één van de externe gesprekspartners het mooi zei: “ik wens ze lef toe op de maatschappelijke betrokkenheid. Niet in houding van ‘stik er maar in’, maar durf om de inclusieve samenleving aan te pakken”.

Een duidelijk leereffect betreft de organisatie zelf. Met vele anderen deelt de commissie de opvatting dat de afstand tussen organisatie en raad van commissarissen in het nabije verleden te groot was. In het gesprek met (een deel van) de raad van commissarissen werd in de ogen van de commissie een treffende beschouwing gegeven waar het de afgelopen jaren op is mis gegaan. In de ogen van de commissie heeft de raad van commissarissen te traag en deels half op signalen gereageerd. De raad van commissarissen wil de komende jaren meer de nadruk leggen op uitdagen en stimuleren. Men wil met het bestuur doorgaan op de nu ingeslagen weg. Het vertrouwen moet terug in en bij de organisatie. Heldere keuzes zijn vereist en structuur van en cultuur binnen de organisatie moeten met elkaar verbonden worden.

In de ogen van de visitatiecommissie wacht het bestuur van Woonpunt de komende jaren een moeilijke evenwichtsoefening. Zonder uitzondering verwachten maatschappelijke partners nu de organisatie en de sturing weer op orde zijn, meer ambitie, meer maatschappelijke betrokkenheid bij onderwerpen als leefbaarheid, verduurzaming, welzijn en zorg. Woonpunt is de afgelopen jaren te veel afwezig geweest. Tegelijkertijd is er intern nog de nodige aandacht vereist. De processen en systemen zijn nagenoeg op orde gebracht, maar er is nog veel aandacht nodig voor de cultuur en de ingezette transitie. In het vinden en bewaken van een kwetsbaar evenwicht hierin is volgens de visitatiecommissie ook een nadrukkelijke rol weggelegd voor de raad van commissarissen. Zowel intern maar voornamelijk ook extern gericht. De visitatiecommissie wenst alle bij Woonpunt betrokkenen niet alleen lef, maar ook wijsheid en reflectievermogen toe.

Verbeter- en aandachtspunten

1. Het bestuur en raad van commissarissen wordt gevraagd aandacht te hebben voor de snelheid waarmee de veranderingen naar het gewenste Woonpunt 2.0 zijn en worden ingezet en de inspanning die dit van de organisatie gaat vragen. Timing van maatregelen en motivering zijn aandachtspunten;
2. Meer ambitie en maatschappelijke betrokkenheid bij vraagstukken als leefbaarheid, verduurzaming en het sociale domein worden wenselijk geacht. Dat vergroot ook de zichtbaarheid van Woonpunt;
3. De raad van commissarissen geeft na 2017 meer aandacht aan de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen. Dit is een aandachtspunt voor de komende jaren, waarbij het bewust zijn van wat in de organisatie gebeurt, evenzeer grote aandacht verdient;
4. De kwaliteit van en communicatie door ketenpartners kan volgens vele externen meer aandacht gebruiken vanuit Woonpunt zelf;
5. Een grotere verbinding tussen corporaties, gemeenten en huurdersorganisaties en partijen in het sociale domein kan bij de komende prestatie afspraken verder uitgebouwd worden;
6. Heb aandacht voor de dynamiek tussen de verschillende geografische deelwoningenmarkten en denk na over de gewenste aanwezigheid en omvang in die verschillende deelgebieden;
7. De executiekracht van Woonpunt kan de komende jaren verder omhoog en verwerkt worden in de verdere verbetering van monitoring en verantwoording. De ontwikkelde dashboards per afdeling zijn een mooi begin en de inbedding van het risicobeleid kan daar goed bij worden mee ontwikkeld;
8. De gekozen insteek van leefbaarheid en weer zichtbaar aanwezig zijn in buurten en wijken is een goede basis voor het verder terug winnen van vertrouwen van huurdersorganisaties en gemeenten;
9. De systemen bij Woonpunt lijken op orde te zijn, maar de oude cultuur kan een effectieve organisatiebesturing in de weg zitten;

10. Het imago van Woonpunt is nauwelijks geschaad door wat feitelijk een investeringsstop was in een groot deel van de visitatieperiode. Het nu snel inspelen op de maatschappelijke vragen in wijken en buurten en een betere aansluiting op wat in het sociale domein gebeurt, kan daar positief op voortborduren.

1.3 Integrale scorekaart

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

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

1. Woningvoorraad
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Zorg en welzijn
5. Leefbaarheid en gebiedsgericht werken

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Woonpunt over de periode 2015 tot en met 2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 22, 23 en 24 januari 2019.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,0

Het onderdeel Presteren naar opgaven en ambities scoort een 6,0. Door ingrijpen van de Aw in 2015 en vervolgens het WSW in 2017, waren de financiële mogelijkheden zeer beperkt. Er lag dus een grote nadruk op het op orde krijgen van de interne organisatie en de financiën. Op alle onderdelen wordt wel grotendeels aan de gesloten prestatieafspraken voldaan, waarmee wel aan het ijkpunt is voldaan. Enige uitzondering is het thema kwaliteit en duurzaamheid waarbij het uitblijven van de noodzakelijke renovatie- en verduurzaming-projecten de verklaring vormt. De combinatie van de verschillende cijfers voor presteren naar opgaven leidt tot een 6, voor opgaven en ambities eveneens een 6..

Presteren volgens Belanghebbenden: 6.3

De belanghebbenden scoren over het algemeen en zeker gezien de situatie waarin feitelijk sprake was van een investeringsstop, redelijk positief. Opvallend is wel dat de overige partijen positiever oordelen dan huurdersorganisaties en gemeenten en dat huurdersorganisaties weer net iets positiever zijn dan de gemeenten. Opvallend zijn ook de verschillen tussen de vier deelmarkten bij zowel gemeenten als huurdersorganisaties. Het algemene beeld is dat Woonpunt gedurende de visitatieperiode erg intern gericht is geweest en naar buiten toe alleen het strikt noodzakelijk heeft gedaan. De belanghebbenden betreuren dit, maar hebben ook begrip voor de situatie waarin Woonpunt verkeerde. Het vertrouwen in Woonpunt onder de belanghebbenden is over het algemeen nog steeds groot.

Presteren naar Vermogen: 5,0

Beseft moet worden dat tussen 2015 en 2017 feitelijk sprake was van een investeringsstop. De visitatiecommissie oordeelt dat er sprake was van een onvoldoende visie en motivering van de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties gedurende een groot deel van de visitatieperiode. Eerst onder zware druk van de externe toezichthouder(s) veranderde een en ander in de loop van 2017 en 2018. Daarnaast was sprake van relatief hoge bedrijfslasten die de financiële speelruimte hebben beperkt. De visitatiecommissie is wel onder de indruk van de verdiepingsslag in het strategisch plan 2018- 2023 met de uitwerking van het portefeuilleplan en de wensportefeuille 2019-2028. Dat gold ook voor de ontwikkeling van het Transitieplan 2017 met diepgaande consequenties voor de kwaliteit van medewerkers en organisatie. Tenslotte is de visitatiecommissie positief over de slag die binnen de organisatie wordt gemaakt met begrippen als "eigenaarschap van processen" en de bereidheid tot benchlearning.

Governance: 6,2

Binnen dit onderdeel viel op dat het kiezen van de strategie positiever uitvalt dan de sturing van beleid. Prestatiesturing en monitoring hadden niet de aandacht die het had moeten hebben. De interventies van buiten waren er ook niet voor niets. De externe legitimatie en openbare verantwoording scoren met een 7 gemiddeld een ruim voldoende. De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen is voor verbetering vatbaar. Duidelijk is dat de afgelopen jaren de focus lag op de interne organisatie, de financiën en het verbeteren van de bedrijfsvoering. Dat vraagstuk lag er ook in de vorige visitatieperiode en is de afgelopen twee jaar duidelijk verbeterd. Het is zaak dat bij de externe oriëntatie ook de raad van commissarissen zijn verantwoordelijkheid oppakt.

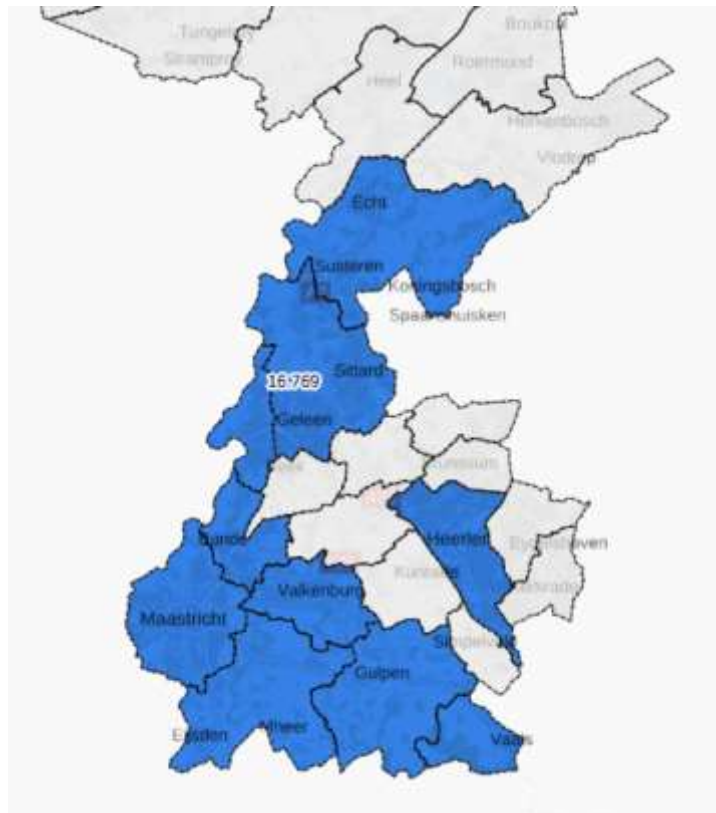
1.5 SWOT

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

Sterke punten	Zwakke punten
<ul style="list-style-type: none"> • Imago van een brede maatschappelijke rol • Nieuwe strategie en daarin geformuleerde ambities • Leefbaarheid terug op de agenda 	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit sturing en verantwoordingsinformatie inbedden • Executiekraft werkorganisatie • Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen kan sterker
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> • Verbinding actief zoeken met derden • Cultuurslag met medewerkers • Samenwerken in het sociale domein • Onderscheidend willen zijn in de verschillende deelwoningmarkten 	<ul style="list-style-type: none"> • Te veel tegelijk nu willen aanpakken

2 Stichting Woonpunt

Woonpunt is een corporatie met circa 18.000 verhuureenheden werkzaam in Zuid-Limburg. Het grootste deel van haar bezit ligt in de gemeente Maastricht, hier heeft Woonpunt 9.160 woningen in bezit. In de gemeente Heerlen heeft Woonpunt 5.009 woningen in haar bezit en in de gemeente Sittard-Geleen 1.300 woningen. Ook in de gemeenten Echt-Susteren (15), Eijsden-Margraten (573), Gulpen-Wittem (303), Meerssen(95), Stein (39), Vaals (11) en Valkenburg aan de Geul (81) heeft Woonpunt bezit.



Woonpunt staat voor betaalbaar en prettig wonen voor mensen met lage inkomens. Dit blijkt ook uit de missie van Woonpunt, die als volgt luidt: “Woonpunt levert betaalbaar en prettig wonen voor mensen met lage inkomens. Samen met huurders en andere partners werken wij aan duurzame en leefbare wijken”.

Woonpunt ontstond in 2000 door de fusie van twee Maastrichtse corporaties: Beter Wonen en St. Mathias. Later kwamen daar Beter Wonen Geleen en de Heerlense woningcorporaties De Volkswoning en Woningstichting Hoensbroeck bij. Bij elkaar is dat meer dan een eeuw aan ervaring in volkshuisvesting. Die lokale geschiedenis zie je terug in de woningen van Woonpunt: van de mijnwerkerskolonies in Heerlen tot de woningen voor de arbeiders in de Maastrichtse industrie. Per 1 januari 2008 is Woonpunt gefuseerd met Woningstichting Geuldal (Wijlre). Woonpunt kent een tweehoofdig bestuur waarvan de één op 1 december 2016 aantrad en de ander op 1 november 2018 met daarnaast een raad van commissarissen die uit 6 personen bestaat.

Woonpunt maakt prestatieafspraken met alle gemeenten waarin zij werkzaam is. Bij het maken van deze prestatieafspraken zijn ook de vier huurdersverenigingen van Woonpunt betrokken: Huurdersvereniging Coriovallum, huurdersbelangenvereniging Groot Hoensbroek, huurdersvereniging Swentibold en huurdersvereniging Woonbelang.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

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

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

3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonpunt heeft prestatieafspraken met de gemeenten:

- Eijsden-Margraten
- Gulpen-Wittem
- Heerlen
- Maastricht
- Meerssen
- Sittard-Geleen
- Stein
- Vaals
- Valkenburg aan de Geul

Daarnaast zijn er regionale prestatieafspraken voor de Westelijke Mijnstreek, waarin Woonpunt deelneemt voor de gemeente Sittard-Geleen.

Na overleg met Woonpunt is de visitatie voornamelijk gericht op de gemeenten met het grootste aandeel woningen van de corporatie ofwel met de grootste opgaven, te weten: Heerlen, Maastricht en Sittard-Geleen.

Woonpunt heeft in deze drie gemeenten samen 93% van haar woningbezit.

Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt over verschillende thema's (zie prestatiemonitor in bijlage).

In overleg met de corporatie is voor de indeling van prestatieafspraken gekozen die het best past bij de onderwerpen waarover in alle drie de gemeenten afspraken werden gemaakt. Er is voor een meer globale indeling gekozen waarin thema's zijn samengevoegd en waarin alle onderwerpen konden worden ondergebracht. Deze indeling sluit in dit geval het beste aan op de indeling van de prestatieafspraken van de gemeente Sittard-Geleen.

De onderwerpen van de overige twee gemeenten konden hierin ook gemakkelijk geplaatst worden. De visitatiecommissie beoordeelde de maatschappelijke prestaties van Woonpunt op de volgende thema's:

1. Woningvoorraad
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Zorg en welzijn
5. Leefbaarheid en gebiedsgericht werken

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

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

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

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

In 2015 werd Woonpunt geconfronteerd met een interventie door de externe toezichthouder Aw, gevolgd door een interventie van het WSW in 2017. Het resultaat is dat Woonpunt in de visitatieperiode feitelijk geen mogelijkheden had om te investeren. De nieuwbouwprojecten, renovatie en herstructurering werden in de ijskast gezet en de corporatie richtte zich vooral op het verbeteren van de interne organisatie. Met de nieuwe meerjarenstrategie "Samen werken aan wonen", richt Woonpunt zich weer nadrukkelijker naar de buitenwereld en de maatschappelijke opgaven die er liggen. De visitatie betreft de periode 2015-2018, waardoor de effecten van deze nieuwe strategische koers slechts beperkt in de prestatiebeoordeling konden worden meegenomen.

3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt aan de hand van diverse aandachtspunten kort besproken, daarna volgt de beoordeling door de visitatiecommissie.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

In alle drie de gemeenten is er sprake van wederkerigheid in de prestatieafspraken; er zijn ook zaken die de gemeente voor haar rekening neemt bij het realiseren van de prestatieafspraken.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

Er is een ontwikkeling te zien in de prestatieafspraken voor Maastricht. Deze waren concreet en SMART per corporatie maar zijn in 2017 en 2018 minder concreet en voor alle corporaties samen geformuleerd. In de overige twee gemeenten zijn de prestatieafspraken concreet en per corporatie gespecificeerd. In Sittard-Geleen zijn regionale prestatieafspraken gesloten met een concretisering per jaar. Er zijn geen belangrijke volkshuisvestelijke thema's die ontbreken in de prestatieafspraken.

Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

Woonpunt heeft in Maastricht een bijdrage geleverd aan het inzichtelijk maken van de omvang van de primaire en secundaire doelgroep (o.a. trekker van de werkgroep 'beschikbaarheid en betaalbaarheid' en cofinanciering onderzoek). Ook neemt Woonpunt initiatief om best practices uit de ene regio te introduceren bij een andere gemeente.

Betrokkenheid van partijen

Er zijn in alle drie de gemeenten geen andere partijen (behalve huurders, corporaties en gemeente) betrokken bij de prestatieafspraken.

De actualiteit van de prestatieafspraken

In alle drie de gemeenten zijn er tenminste jaarlijkse evaluaties van de prestatieafspraken bij het opstellen van de nieuwe afspraken. In Maastricht worden de afspraken jaarlijks opnieuw geheel onder de loep genomen. In de andere twee gemeenten vinden vooral actualisatie en bijstellingen plaats.

Oordeel van de visitatiecommissie:

De gemaakte afspraken in de gemeenten Maastricht, Heerlen en Sittard-Geleen dienen als werkbaar kader voor zowel de gemeenten als corporaties. De regionale kaderafspraken in Sittard-Geleen kunnen nog concreter worden vertaald in de jaarschijven. Woonpunt nam hier initiatief om te komen tot een format voor SMART afspraken per jaar. Ook in andere gemeenten nam Woonpunt initiatieven om 'best practices' uit de ene gemeente te introduceren bij de andere. Bijvoorbeeld de woonbegroting zoals die in Maastricht wordt gebruikt, ook voorstellen in Heerlen. In Maastricht nam Woonpunt het initiatief om te komen tot een WMO-convenant naar het voorbeeld van Sittard-Geleen. Woonpunt wil in de toekomst nog meer van deze goede voorbeelden inbrengen. Een goede zaak volgens de visitatiecommissie, die de samenwerking en ook de kwaliteit van de prestatieafspraken nog verder kan verbeteren.

Er is tevredenheid over de betrokkenheid en het proces van totstandkoming (zie ook paragraaf 4.6: waardering tripartite overleg) en er vinden evaluaties plaats die als uitgangspunt voor nieuwe afspraken dienen. Bijzonder is in dit opzicht dat in Maastricht de opgaven niet evenredig over de corporaties worden verdeeld, maar naar de sterke punten van elke corporatie wordt gekeken. Volgens de visitatiecommissie wijst dit op een professionele verstandhouding en een goed proces waarin de afspraken tot stand komen. Wel zien de corporaties hier nog verbetermogelijkheden om onderling op bepaalde onderwerpen nog meer gezamenlijk te acteren richting de gemeente.

In de meeste gemeenten wordt het meeste werk aan de prestatieafspraken door gemeente en corporatie voorbereid. Waarna de huurdervertegenwoordigers worden betrokken. Terugkoppeling vindt vaak via de corporaties plaats. Hier kan in de ogen van de visitatiecommissie de betrokkenheid van huurdersorganisaties in het proces nog verbeteren. Een van de corporaties geeft dat ook aan: "huurders en gemeenten mogen meer bijdragen leveren aan de prestatieafspraken".

De visitatiecommissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat in de diverse gemeenten van het werkgebied van Woonpunt met verschillende urgentie en verschillende intensiteit een meer gezamenlijke aanpak van leefbaarheidsvraagstukken wordt gevraagd. In toenemende mate zijn zorg-, welzijnsorganisaties en andere maatschappelijke instanties op zoek naar effectievere en bredere samenwerkingsverbanden in wijken en buurten. Ook door de huurdersbelangenverenigingen wordt leefbaarheid als een voornaam aandachtspunt genoemd. Er is een brede roep om meer samenwerkings- en prestatieafspraken op dit thema en op het thema zorg en welzijn (zie hiervoor). De gezamenlijke wijkvisies die nu in Maastricht worden opgemaakt, zouden vanuit een sociale component vertaald kunnen worden in prestatieafspraken waaraan ook zorg- en welzijnsorganisaties deelnemen.

Overige relevante zaken - verbeterpunten

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Hierbij geeft de gemeente Maastricht aan dat de partijen zich kwetsbaarder op kunnen stellen, waardoor duidelijker aangegeven wordt waarom iets wel of niet kan en waar de gevoeligheden liggen. Daarnaast kan er meer begrip zijn voor elkaars (on)mogelijkheden. Aan beide punten zou de gemeente zelf ook meer bij kunnen dragen om het overleg en de samenwerking te verbeteren. Daarnaast geeft zij aan dat ze behoefte heeft aan het verduidelijken van de capaciteiten: wie is het eerste aanspreekpunt en hoeveel tijd heeft deze persoon voor de samenwerking. Tot slot geeft ze aan zelf een bijdrage te willen leveren aan het verbeteren van het overleg door haar kennis te delen.

De gemeente Sittard-Geleen geeft aan dat het overleg beter kan als het gaat om de concreetheid van de afspraken, de sturing op de afspraken en een duidelijke rolverdeling. De gemeente geeft aan dat ze op deze genoemde punten ook zelf een bijdrage kan leveren en hier ook toe bereid is.

De gemeente Heerlen vindt dat het tripartite overleg verbeterd kan worden door meerjarenaafspraken te maken en duidelijkere prioriteiten te stellen. Daarnaast zou de gemeente een grotere betrokkenheid kunnen hebben bij het bod. Zelf zou de gemeente bij willen dragen aan de verbetering van het overleg door de gemeentelijke speerpunten van het beleid op tijd bekend te maken en vroegtijdig feedback te geven op het concept bod.

Ook aan de vier huurdersverenigingen is gevraagd waar de samenwerking verbeterd kan worden en hoe zij hier zelf eventueel een bijdrage aan kunnen en willen leveren. Woonbelang is erg tevreden over het overleg, maar geeft aan dat zij nog meer een partner zou willen zijn van de gemeentelijke politiek. Zelf kan de vereniging bijdragen door informatie vanuit de achterban te vergaren en hun deskundigheid verder te vergroten. De Heerlense huurdersverenigingen geven aan dat de communicatie onderling een stuk beter kan, zij willen meer en eerder betrokken worden. Zelf willen zij het overleg verbeteren door hun inzet nog meer te tonen. De huurdersvereniging Swentibold geeft aan dat zij behoefte heeft aan meer openheid in de samenwerking en graag meer meegenomen wil worden in de processen. Zelf zou de vereniging willen bijdragen aan verbetering van het overleg door volledige medewerking te verlenen en mee te denken.

Woonpunt ziet zelf de samenwerking rondom het tripartite overleg graag verbeterd op het gebied van de efficiency. Daarnaast zou zij graag langere termijn afspraken maken, bijvoorbeeld voor 4 jaar. Tot slot geeft zij aan dat de regionale en lokale afspraken duidelijker gescheiden zouden moeten zijn. Zelf wil Woonpunt bijdragen door goede voorbeelden aan te leveren.

3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

Thema 1: Woningvoorraad

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De prestaties binnen dit thema vallen uiteen in vier activiteiten: nieuwbouw, sloop, verkoop en herstructurering. De afspraken op het gebied van nieuwbouw en verkoop worden goed nagekomen. De afspraken op gebied van sloop en herstructurering zijn grotendeels gerealiseerd. In totaliteit ervaren de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken. Hiermee voldoet de corporatie aan de eisen voor een 6.

Nieuwbouw

In de provincie Limburg gelden restricties met betrekking tot het vergroten van de woningvoorraad. In de prestatieafspraken met de gemeenten Sittard-Geleen, Heerlen en Maastricht werd vastgelegd dat er geen nieuwbouwwoningen worden toegevoegd door Woonpunt. Deze afspraak werd in die gemeenten gerealiseerd. In de visitatieperiode nam het totale woningbezit door nieuwbouw maar beperkt toe met 45 woningen in 2015.

Sloop

De afspraken met betrekking tot het slopen van woningen worden door Woonpunt doorgaans goed nagekomen. In enkele projecten werd vertraging opgelopen, waardoor de woningen een jaar later gesloopt werden. Alleen in de gemeente Maastricht werden de sloopafspraken niet volledig nagekomen. Het gaat hier vooral om projecten die vertraging hebben opgelopen vanwege de investeringsstop. In de visitatieperiode werden er in totaal 212 woningen gesloopt.

Verkoop

Ook de afspraken met betrekking tot verkoop van woningen worden door Woonpunt nagenoeg geheel nagekomen in de visitatieperiode in alle drie de gemeenten. In Maastricht werden er in 2017, 58 woningen verkocht van de maximaal afgesproken 65 woningen. In de visitatieperiode verkocht Woonpunt een aantal complexen aan collega corporaties met in totaal 285 woningen. Daarnaast werden er nog 391 woningen verkocht aan een collega corporatie in Maastricht.

Herstructurering

Als gevolg van het ingrijpen door de externe toezichthouder en de daaruit voortvloeiende investeringsstop hebben met name de herstructureringsprojecten vertraging opgelopen. In Hoensbroek (gemeente Heerlen) kon het Aldenhofterrein niet geherstructureerd worden en is er een deel van de grond verkocht aan een andere corporatie. Woonpunt realiseert naar verwachting in 2021 op de resterende grond sociale huurappartementen.

Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken. Hiermee voldoet de corporatie aan de vereiste en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een pluspunt omdat alle afspraken ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Betaalbaarheid

In de visitatieperiode wist Woonpunt het aandeel betaalbare woningen (tot de eerste kwaliteitskortingsgrens van de huurtoeslag) constant te houden op ongeveer 53%. Ook het aandeel dure huurwoningen bleef stabiel op ongeveer 17% van het bezit. Het aandeel goedkope woningen nam met 3% af. Het aandeel betaalbare woningen boven de eerste kwaliteitskortingsgrens van de huurtoeslag steeg met hetzelfde aandeel.

Met de drie gemeenten zijn afspraken gemaakt over betaalbaarheid. De afspraken gaan voornamelijk over de jaarlijkse huurverhoging, indeling van het woningbezit in huurklassen, aftopping van huurprijzen en speciale aandacht en aanpakken in het kader van begeleiding en ondersteuning. De afspraken op dit gebied zijn door Woonpunt allemaal nagekomen, behoudens enkele afspraken over monitoring en beleid die door de gemeente Maastricht werden uitgesteld. In bijna alle jaren van de visitatieperiode is de huurverhoging bij Woonpunt duidelijk lager dan het maximum dat door de minister werd bepaald. In 2018 was de huursomstijging echter wel maximaal. De afspraak om huisuitzettingen op basis van huurschuld zoveel mogelijk te voorkomen, is gerealiseerd. De huurachterstand en het aantal huisuitzettingen vertonen in de visitatieperiode een dalende trend. Er zijn diverse samenwerkingsafspraken en convenanten waardoor de samenwerking goed verloopt.

Beschikbaarheid

Ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen gelden er landelijke vereisten waaraan Woonpunt dient te voldoen. In alle jaren van de visitatieperiode voldoet Woonpunt aan de staatssteunnorm voor toewijzingen: minimaal 90% van de afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-inkomensnorm. In 2016 en 2018 zijn de percentages het laagst: 92%. In 2015 en 2017 bedraagt het aandeel respectievelijk 97% en 96%.

Ook geldt er een maximale huurprijs voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. De corporatie dient deze huishoudens in minimaal 95% van de gevallen een passende woning toe te wijzen. In 2017 zat Woonpunt precies op 95% en in 2018 op 96%. Met de gemeente Heerlen werd in 2017 afgesproken om de ruimte van 5% optimaal te benutten voor huishoudens met een hoger inkomen. Deze afspraak is gerealiseerd.

Corporaties dienen ook een deel van hun bezit beschikbaar te stellen aan bijzondere doelgroepen zoals stathouders. Woonpunt heeft zich in de visitatieperiode hiervoor ingezet, jaarlijks worden er woningen aan deze

doelgroep verhuurd. In de visitatieperiode betreft het woningen voor 100 - 130 personen per jaar. Er zijn echter geen concrete en meetbare afspraken gemaakt met de gemeenten hierover.

Tot slot zijn er bij de beschikbaarheid ook afspraken gemaakt over voortzetting van samenwerkingsverbanden en projecten zoals Housing First, Housing Parkstad en Tweede Kans Beleid (voornamelijk in Heerlen). Woonpunt heeft in de visitatieperiode uitvoering gegeven aan de gemaakte afspraken.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid in grote mate overeenkomen met de gemaakte afspraken.

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

De feitelijke prestaties op dit thema voldoen op een aantal gebieden niet aan de prestatieafspraken. Hiermee voldoet de corporatie niet aan de eisen voor een 6.

Kwaliteit van het woningbezit

Woonpunt meet de kwaliteit van het woningbezit door de NEN-conditiescores. De conditiescore blijft in de visitatieperiode redelijk gelijk: 2,2 - 2,4 (op een schaal van 1-6 waarbij 1 nieuwbouwkwaliteit betekent), wat duidt op een behoorlijke kwaliteit. Met name het woningbezit in de gemeente Sittard-Geleen scoort beter (1,7) en in de gemeente Heerlen ligt de score wat lager (2,5). In vergelijking met andere corporaties scoort Woonpunt in de Aedes Benchmark met name bij de technische en ervaren woningkwaliteit in de achterhoede (C) in zowel 2017 als 2018.

In de prestatieafspraken wordt gesproken over renovatie van het bezit van Woonpunt. In Maastricht realiseerde Woonpunt de helft van de gemaakte afspraak in 2018: 167 van de 374 afgesproken woningen werden gerenoveerd. Ook in 2016 slaagde Woonpunt er niet in om in Maastricht het afgesproken aantal woningen te renoveren. In 2017 werd wel het afgesproken aantal te renoveren woningen behaald in Maastricht. In Heerlen waren de afspraken minder ambitieus, maar werden ze wel gerealiseerd. Behalve in 2018 toen de renovatie van 48 woningen is doorgeschoven naar 2019. In Sittard-Geleen werden de renovatieafspraken ook niet behaald. De visitatiecommissie beoordeelt de kwaliteit van het woningbezit met een 4 omdat een aanzienlijk deel van de afspraken met betrekking tot renovatie niet werd gehaald. Hierbij is in de beoordeling rekening gehouden met het ingrijpen van de externe toezichthouders, waardoor Woonpunt een aantal jaren geen grote investeringen in renovatieprojecten kon doen. Nadat de financiële gezondheid op orde was gebracht, konden de renovatieprojecten weer opgestart worden op het einde van de visitatieperiode.

Duurzaamheid

De duurzaamheid van het woningbezit van Woonpunt kan worden uitgedrukt in de energieprestatie (label en energie-index). In de visitatieperiode zijn geen grote verschillen te zien in de totale verdeling van het woningbezit over de energielabels. Het grootste aandeel van de woningen heeft label C of D (samen meer dan 50% van het woningbezit). De belangrijkste verbeteringen zijn in 2018 in de gemeenten Heerlen en Sittard-Geleen gerealiseerd. In aansluiting op bovenstaande zijn in Sittard-Geleen de woningen van de beste kwaliteit (72% van de woningen heeft daar label A of B). In vergelijking met andere corporaties blijft Woonpunt op het gebied van duurzaamheid achter, zoals blijkt uit de Aedes Benchmark (C). Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door het woningbezit in Heerlen en Maastricht.

Op het gebied van duurzaamheid zijn er in Heerlen in de visitatieperiode geen concreet meetbare afspraken gemaakt. Woonpunt zou in 2018 nieuw beleid vaststellen voor verduurzaming van het bezit. Dat is gebeurd. In Maastricht zijn de afspraken over verduurzaming niet gerealiseerd. Er zijn minder HR-ketels geplaatst dan afgesproken (251 in plaats van 322). En het lukt Woonpunt niet eerder dan in 2028 om het woningbezit op

gemiddeld label B te krijgen (in plaats van in 2020). In Sittard-Geleen zijn de afspraken minder ambitieus (minimaal label C bij renovatie), maar wel gerealiseerd.

De visitatiecommissie beoordeelt de verduurzaming van het bezit van Woonpunt met een 4, omdat niet alle afspraken werden behaald en Woonpunt minder goede prestaties levert.

Thema 4: Zorg en welzijn

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. Hiermee voldoet de corporatie aan de eisen voor een 6.

Woonpunt wist in grote mate de gemaakte afspraken te realiseren. De corporatie bleef deelnemen aan belangrijke projecten zoals Housing Parkstad, Tweede Kans Beleid, Housing Accommodations, WMO-convenanten, langer thuis wonen van ouderen en het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van bewoners. Ook bleef Woonpunt in de visitatieperiode passende huisvesting bieden voor doelgroepen met specifieke begeleidingsbehoeften of zorgvragen (jongeren, kwetsbare en minder zelfredzame huishoudens en bewoners met een zorgvraag) zonder dat er ongewenste concentraties ontstonden. Ook werd in Maastricht ingezet op specifieke aandacht voor mantelzorgondersteuning en mantelzorgwoningen waarbij de (5%) ruimte bij passend toewijzen ook is ingezet. Een klein aantal afspraken, met name in Maastricht, werd niet gerealiseerd. De gezamenlijke corporaties hebben geen arrangementen voor langer thuis wonen uitgewerkt. Ook een bijdrage aan het vastgoed voor geclusterd verzorgd wonen werd niet gerealiseerd. In Sittard-Geleen werden naast genoemde afspraken ook afspraken gemaakt over het levensloopbestendig maken van woningen. De afspraak om in 2017 211 levensloopbestendige woningen te hebben, is door Woonpunt behaald. Ook de toewijzingsafspraken op dit gebied zijn nagekomen.

Zoals reeds gemeld zijn er bij de prestatieafspraken in geen van de drie gemeenten zorg- en welzijnsorganisaties betrokken. Van de geraadpleegde zorgpartijen vernam de visitatiecommissie, zonder uitzondering, dat zij in de visitatieperiode zeer beperkt gehoor vonden bij Woonpunt, omdat de investeringsruimte zeer beperkt was door extern ingrijpen. Een aantal organisaties ging zelf vastgoed realiseren of het van Woonpunt gehuurde vastgoed renoveren. Hoewel dit een aandachtspunt vormt voor Woonpunt, zijn deze overwegingen niet in bovenstaande beoordeling meegenomen omdat er geen prestatieafspraken over werden gemaakt.

Thema 5: Leefbaarheid en gebiedsgericht werken

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren de prestatieafspraken. Hiermee voldoet de corporatie aan de vereiste en wordt er een pluspunt toegekend omdat alle afspraken ook daadwerkelijk werden gerealiseerd.

In Heerlen zijn de afspraken vooral gericht op het continueren van de inzet en middelen van Woonpunt voor leefbaarheid. Bijvoorbeeld inzet van personeel, samenwerking met gemeente en politie bij overlast en het bestrijden en voorkomen van hennepsteelt en handel in verdovende middelen. Deze afspraken werden allemaal gerealiseerd. Er is een bijzondere samenwerking in Heerlen met het Leger des Heils. Woonpunt verhuurt woningen aan deze organisatie. Daklozen kunnen onder begeleiding een huurwoning opknappen en er zelf gaan wonen met begeleiding van het Leger des Heils. Een goede samenwerking die reeds een aantal jaren bestaat.

De afspraken in Maastricht gaan over het leefbaarheidsbudget en het continueren van de inzet voor staand beleid op het gebied van leefbaarheid, veiligheid, ontmoeting en zelfredzaamheid. Deze afspraken zijn gerealiseerd.

In Sittard-Geleen zijn er ook afspraken over de middelen en personele inzet gemaakt die Woonpunt aan leefbaarheid besteedt. Deze afspraken zijn eveneens nagekomen.

3.6 Beoordeling van de ambities

3.6.1 Beschrijving van de ambities

De ambities van Woonpunt in de visitatieperiode zijn vastgelegd in het strategisch plan 2014-2018 'Duurzaam verhuren'. Op het einde van de visitatieperiode ontwikkelde de corporatie een nieuw plan 'Samen werken aan wonen' voor de periode 2018-2022.

De hoofdlijnen van de ambities in de visitatieperiode waren:

Duurzaam verhuren

- garanderen dat we ook op langere termijn in betaalbare huisvesting kunnen voorzien;
- woningen die voor meerdere generaties en doelgroepen geschikt zijn;
- woningen waarin nu en straks mensen willen wonen;
- woningen met een laag energieverbruik;
- een prettig woon- en leefklimaat waarin bewoners zelfredzaam zijn en samen verantwoordelijkheid nemen voor een bestendige sociale structuur in hun omgeving.

Reductie van energieverbruik

- Het – waar nodig versneld – treffen van maatregelen in complexen die effectief leiden tot reductie van energieverbruik. Daarbij geven we prioriteit aan complexen die nu een slechte energieprestatie hebben met als gevolg hoge lasten voor huurders;
- Het voorlichten van onze huurders over efficiënt energiegebruik opdat onnodig verbruik waar mogelijk wordt teruggedrongen.

Meer levensloopbestendige woningen

- Het – waar mogelijk en realistisch – verbeteren van de levensloopbestendigheid van ons bestaand bezit;
- Het – waar mogelijk – primair toewijzen van levensloopbestendige woningen aan zorgvragers. Door primair in te zetten op het vergroten van het aandeel levensloopbestendige woningen in ons bestaand bezit, zetten wij ons maatschappelijk kapitaal in op een wijze die iets toevoegt aan de regionale woningmarkt.

Betrokken en zelfredzame huurders

- Activeren en stimuleren van huurders om zelf vorm te geven aan een prettig woon- en leefklimaat in de eigen omgeving;
- Deelname aan ketensamenwerking rond leefbare wijken en huurders met specifieke zorgvragen.

3.6.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonpunt met een 6.

Woonpunt heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Woonpunt aan het ijkpunt voor een 6.

De ambities van Woonpunt in de periode 2015-2018 passen goed bij de maatschappelijke opgaven van corporaties in dat tijdsbeeld. De Woningwet 2015 vereist dat corporaties hun inzet op leefbaarheid en bredere

maatschappelijke taken gingen afbakenen tot de kern van de volkshuisvesting. Daarnaast was er in die periode veel aandacht voor duurzaamheid en energiezuinig maken van het woningbezit. Ook deed de participatiesamenleving en een toenemend beroep op de zelfredzaamheid van burgers zijn intrede. Woonpunt heeft hier met het strategisch plan 'Duurzaam verhuren' adequaat op ingespeeld. Bijzondere aandacht was er voor de provinciale problematiek van vergrijzing en een toenemende zorgvraag.

Alles overziend kent de visitatiecommissie geen pluspunten toe. De ambities zijn op papier passend, actueel en realistisch te noemen. De realisatie ervan werd mede ingegeven door extern ingrijpen. Volgens een aantal belanghebbenden was de realiteit op dat moment niet helemaal doorgedrongen in de top van de organisatie.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Goede samenwerking tussen gezamenlijke corporaties en gemeente in Heerlen en Maastricht.
- De afgewogen zoektocht die Woonpunt maakte om de beperkte financiële mogelijkheden die de corporatie had in de visitatieperiode, optimaal in te kunnen zetten.

3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 5,9 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen, waarbij de prestaties voor 75% het oordeel bepalen en de ambities 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: woningvoorraad	6	
Thema 2: betaalbaarheid en beschikbaarheid	7	
Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid	4	
Thema 4: zorg en welzijn	6	
Thema 5: leefbaarheid en gebiedsgericht werken	7	
Oordeel	6	6
Gewogen oordeel	6	

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

Daarnaast geven huurdersorganisaties en gemeente(n) hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden.

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

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Woonpunt is werkzaam in de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Heerlen, Maastricht, Meerssen, Stein, Sittard-Geleen, Vaals en Valkenburg aan de Geul. Zoals aangegeven in het vorige hoofdstuk, richt de visitatiecommissie zich na overleg met de corporatie voornamelijk op de gemeenten met het grootste aandeel woningen van de corporatie ofwel met de grootste opgaven, te weten: Heerlen, Maastricht en Sittard-Geleen. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Maastricht

Maastricht is een stad en gemeente in het zuiden van Nederland. Het is de hoofdstad van de provincie Limburg en telt 121.773 inwoners. Het is hiermee de grootste gemeente van de provincie Limburg.

Het grootste gedeelte van het bezit van Woonpunt (9.160 woningen) bevindt zich in de gemeente Maastricht. In de jaren 2016, 2017 en 2018 zijn afspraken over samenwerking tussen gemeente Maastricht, de Maastrichtse woningcorporaties, waaronder Woonpunt en hun huurdersbelangenverenigingen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw V. Heijnen (wethouder) en mevrouw S. Mestrom (beleidsmedewerker Wonen).

Gemeente Heerlen

Heerlen is verdeeld in 4 stadsdelen: Heerlerheide, Hoensbroek, Heerlen-stad en Heerlerbaan. Heerlen vormt het centrum van Parkstad Limburg en telt ruim 86.000 inwoners. Daarmee is zij de grootste gemeente in de Oostelijke Mijnstreek en de vierde gemeente van Limburg. Woonpunt heeft 5.009 woningen in haar bezit in de gemeente Heerlen. De gemeente kenmerkt zich onder andere door vergrijzing, grote werkloosheid, lage inkomens en naar verhouding veel drugs gerelateerde problemen.

In de jaren 2016 en 2017 zijn er prestatieafspraken gemaakt met Woonpunt, Huurdersvereniging Coriovallum, Huurdersbelangenvereniging Groot Hoensbroek en de gemeente Heerlen. In 2018 zijn diverse collega-corporaties en de bijbehorende huurdersbelangenverenigingen ook betrokken bij de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Clemens, wethouder.

Gemeente Sittard-Geleen

Sittard-Geleen is een gemeente in het zuiden van de provincie Limburg en wordt genoemd als de noordelijkste gemeente van de streek Zuid-Limburg. De gemeente ligt in het overgangsgebied tussen Midden-Limburg en het Zuid-Limburgse heuvelland. De gemeente telt 92.758 inwoners. Woonpunt heeft 1.300 woningen in haar bezit in de gemeente Sittard-Geleen.

In 2016 zijn er prestatieafspraken gemaakt tussen Woonpunt en de gemeente Sittard-Geleen, in 2017 werd hier ook de huurdersvereniging Swentibold bij betrokken. In 2018 werden diverse collega-corporaties en de bijbehorende huurdersbelangenverenigingen ook betrokken bij het maken van de lokale prestatieafspraken. In de jaren 2016, 2017 en 2017 werden er ook regionale prestatieafspraken gemaakt voor Westelijke Mijnstreek, hierbij waren Woonpunt en de gemeente Sittard-Geleen vanzelfsprekend ook betrokken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer F. van Ballegooij, wethouder en de heer R. Geurts, senior beleidsadviseur cluster beleid.

Collega corporaties

Servatius Wonen & Vastgoed – Servatius is een Maastrichtse woningcorporatie met circa 10.000 verhuureenheden in Maastricht en het Heuvelland.

Maasvallei - Maasvallei is een corporatie met ruim 4.000 verhuureenheden werkzaam in Maastricht, Gulpen, Beek en Eijsden. Het grootste deel van het bezit ligt in Maastricht.

De Voorzorg – Woningstichting De Voorzorg is een corporatie met ruim 3.000 verhuureenheden werkzaam in de gemeenten Heerlen, Hoensbroek en Brunssum.

ZOWonen – ZOWonen is woningcorporatie met ruim 15.000 verhuureenheden werkzaam in Sittard-Geleen, Beek, Schinnen, Onderbanken, Brunssum en Echt-Susteren.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw S. Cortenraad, bestuurssecretaris bij Servatius, de heer A. Meij, directeur-bestuurder bij Maasvallei, de heer S. Canjels, directeur-bestuurder bij De Voorzorg en de heer T. Mans, voormalig directeur-bestuurder bij ZOWonen.

Maatschappelijke instellingen

LEVANTOgroep – De Levantogroep biedt ondersteuning op gebied van geestelijke gezondheidszorg en maatschappelijke opvang in Zuid- en Midden-Limburg. Dat kan in de vorm van tijdelijke (crisis)opvang, begeleid wonen, ondersteuning thuis, cursussen en trainingen en/of begeleiding op gebied van werk en dagbesteding. Levantogroep huurt van Woonpunt.

Radar – Radar ondersteunt kinderen en volwassenen met een (verstandelijke) beperking in de regio Zuid-Limburg. Radar huurt van Woonpunt.

Trajekt – Trajekt wil mensen ondersteunen, waardoor iemand in staat is zelf de regie te nemen over zijn leven of omgeving en naar eigen vermogen te participeren in de samenleving. Trajekt is werkzaam in Maastricht en Heuvelland. Trajekt werkt samen met Woonpunt aan een project ter voorkoming van uithuiszettingen.

Moveoo – Moveoo is er voor mensen die dak- of thuisloos dreigen te worden of al zijn geworden en tijdelijk behoefte hebben aan ondersteuning. Het gaat om mensen die een kwetsbare positie in de samenleving hebben en vaak te kampen hebben met problematiek op meerdere leefgebieden. Moveoo huurt bij Woonpunt.

WonenPlus – Stichting WonenPlus is actief in de provincie Limburg. Zij ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking. Maar ook mensen met een lichamelijke of psychiatrische beperking, of een combinatie hiervan, kunnen een beroep doen op de dienstverlening van en door Stichting WonenPlus. WonenPlus huurt bij Woonpunt en hebben diverse projecten lopen samen met Woonpunt.

Second Chance Force – Second Chance Force is een re-integratie bureau, gespecialiseerd in sociale activering en integrale loopbaanbegeleiding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Second Chance Force huurt van Woonpunt.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw H. Blokker, teamhoofd bij de LEVANTOgroep, mevrouw M. Heffels, lid van het bestuur bij Radar, mevrouw P. Maas, hoofd afdeling beleid bij Trajekt, de heer E. Heitzer, manager bedrijfsvoering bij Moveoo, de heer W. Linssen, bestuurder bij WonenPlus en de heer G. Mlekuz, directeur van de Second Chance Force.

Huurdersorganisaties

Woonpunt heeft vier huurdersverenigingen: één voor Maastricht, één voor de Westelijke Mijnstreek, één voor Heerlen zonder Hoensbroek en één voor Hoensbroek.

Huurdersvereniging Swentibold – Huurdersvereniging Swentibold is een zelfstandig onafhankelijk opererende vereniging van en voor huurders van Woonpunt in de Westelijke Mijnstreek.

HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek – HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek is actief voor de huurders in het Stadsdeel Hoensbroek.

Huurdersvereniging Coriovallum – Huurdersvereniging Coriovallum is de huurdersvereniging voor de huurders in Heerlen, behalve Hoensbroek.

Huurdersvereniging Woonbelang – Huurdersvereniging Woonbelang is de belangenvereniging voor huurders van een woning in Maastricht en Mergelland.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer. J.T.M. van Geel, voorzitter huurdersvereniging Woonbelang, de heer S. Mestrom, voorzitter huurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek, de heer A. Laaracker, secretaris, huurdersvereniging Swentibold en de heer F. Pol, voorzitter huurdersvereniging Coriovallum.

4.4 Belanghebbenden over Woonpunt

4.4.1 Typering van Woonpunt

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woonpunt in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woonpunt wordt door haar belanghebbenden getypeerd als toegankelijk, transparant, partner, sociaal, betrokken en internergericht.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woonpunt

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,3

De maatschappelijke prestaties van Woonpunt worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een voldoende (6,3). Hierbij zijn de gemeenten, en dan met name de gemeenten Heerlen en Maastricht, het minst tevreden met de prestaties van Woonpunt. Zij geven gemiddeld een 6,0. De vier huurdersverenigingen zijn iets meer tevreden en geven gemiddeld een 6,2. Hierbij moet worden opgemerkt dat de positieve beoordeling van de Maastrichtse huurdersvereniging het gemiddelde aardig omhoog haalt, de overige drie huurdersverenigingen zijn beduidend minder tevreden. De overige belanghebbenden zijn met een gemiddelde score van een 6,8 het meest tevreden. Hierbij zijn de collega corporaties met een gemiddelde score van een 7,1 meer tevreden als de zorg- en welzijnspartijen die gemiddeld een 6,6 scoren.

Het algemene beeld is dat Woonpunt gedurende de visitatieperiode erg intern gericht is geweest en naar buiten toe alleen het strikt noodzakelijke heeft gedaan. De belanghebbenden betreuren dit, maar hebben ook begrip voor de situatie waarin Woonpunt verkeerde. Het vertrouwen in Woonpunt onder de belanghebbenden is over het algemeen nog steeds groot. Er is goede hoop dat Woonpunt in de nabije toekomst haar actieve rol uit het verleden weer oppakt en hierbij nauw samenwerkt met haar belanghebbenden.

Thema 1: Woningvoorraad (6,7)

Het thema woningvoorraad wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,7. Hierbij zijn de overige belanghebbenden het meest tevreden en geven een 7,0. De gemeenten zijn met een 6,7 iets minder tevreden. Vooral de gemeente

Maastricht maakt zich zorgen om de afname van het aantal (betaalbare) woningen en beoordeelt dit onderdeel daarom met een 5,0. De huurdersverenigingen beoordelen de woningvoorraad met gemiddeld een 6,3. Hierbij zijn Woonbelang en Coriovallum met beide een 7 aanzienlijk positiever dan Swentibold die de woningvoorraad beoordeelt met een 5 en Groot Hoensbroek die een 6 geeft op dit onderdeel. Dit verschil valt te verklaren door de verschillende gebieden waarin de huurdersvereniging werkzaam zijn. Over het algemeen neemt het aantal woningen af, dit zijn vooral de goedkopere woningen. In sommige gebieden is juist de vraag naar goedkopere woningen groot, waardoor een afname ongewenst is.

Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid (5,6)

Het thema betaalbaarheid en beschikbaarheid scoort met een gemiddelde beoordeling van een 5,6 onder het gemiddelde. De gemeenten beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 5, waarbij de gemeente Maastricht wederom het laagst scoort, namelijk een 4. De beschikbaarheid van de woningen neemt af, doordat er geen nieuwbouw of aankoop plaatsvindt. Daarnaast heeft Woonpunt de huren wel verhoogd, wat ook de betaalbaarheid niet ten goede kwam. Ook de huurders zijn met een gemiddelde score van een 5,8, niet erg tevreden over dit onderdeel. Enkel de huurdersvereniging Woonbelang, die de huurders uit Maastricht en Mergelland vertegenwoordigt, beoordeelt dit onderdeel positief met een 7. De overige huurdersverenigingen geven alle drie een 5,0 en zijn evenals de overige belanghebbenden met een gemiddelde score van een 5,9, niet erg tevreden over dit onderdeel.

Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid (6,2)

De belanghebbenden scoren gemiddeld een 6,2 voor het thema kwaliteit en duurzaamheid. Hierbij zijn de overige belanghebbenden het meest tevreden, zij geven gemiddeld een 7,0 op dit onderdeel. De gemeenten geven gemiddeld een 5,7. Hierbij zijn de gemeente Maastricht en de gemeente Heerlen met een score van een 5,0 beduidend minder tevreden als de gemeente Sittard-Geleen. Deze laatste gemeente geeft namelijk een 7,0 voor kwaliteit en duurzaamheid. De huurdersverenigingen geven gemiddeld een 5,8 voor de kwaliteit en duurzaamheid. De spreiding in de scores is in dit geval niet groot, Swentibold, Coriovallum en Woonbelang geven alle drie een 6, terwijl Groot Hoensbroek een 5 geeft.

Thema 4: Zorg en welzijn (6,9)

De belanghebbenden beoordelen het thema zorg en welzijn met een gemiddelde score van een 6,9. De gemeenten geven gemiddeld een 6,7. Hierbij zijn de gemeente Maastricht (7) en de gemeente Sittard-Geleen (8) tevreden met de prestaties van Woonpunt op het gebied van zorg en welzijn. De gemeente Heerlen beoordeelt dit onderdeel met een 5 en zou juist wat meer inspanning van Woonpunt willen op dit gebied. De huurders beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde score van een 6,8. Dit onderdeel scoort gemiddeld gezien dan ook het hoogst bij de huurders. Er blijft wel een aanzienlijk verschil in de waardering tussen de verschillende huurdersverenigingen. Dit biedt ruimte ter verbetering voor Woonpunt door meer aandacht te geven aan dit thema in de gebieden waar dit nodig is. De overige partijen beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,1. Hierbij geven de collega corporaties een gemiddeld cijfer van een 8,0 en de zorg- en welzijnspartijen een gemiddeld cijfer van een 6,6. De zorg- en welzijnspartijen geven aan dat Woonpunt altijd een goede partner voor hen is geweest, maar dat er de laatste jaren door de situatie binnen Woonpunt weinig van terecht is gekomen. Een van de partijen geeft zelfs aan dat zij zelf nieuwbouw is gaan realiseren doordat Woonpunt niet in staat was hier invulling aan te geven.

Thema 5: Leefbaarheid en gebiedsgericht werken (6,3)

Woonpunt krijgt voor het thema leefbaarheid en gebiedsgericht werken een gemiddelde score van een 6,3 van haar belanghebbenden. De overige belanghebbenden geven een gemiddeld cijfer van een 7, waarbij zij aangeven dat ze soms nog meer behoefte hebben aan samenwerking, maar ook vinden dat Woonpunt haar deel doet. De huurders geven gemiddeld een 6,3 voor dit onderdeel, maar ook hier is er weer een groot verschil in waardering

tussen de vier verschillende huurdersorganisaties. Woonbelang, die de huurders uit Maastricht en Mergelland vertegenwoordigt, geeft een 9, terwijl Swentibold en Groot Hoensbroek een 5 geven en Coriovallum een 6. De gemeenten geven een gemiddeld cijfer van een 5,7 en zouden alle drie graag willen dat Woonpunt meer aandacht heeft voor de leefbaarheid in de wijken, met name de samenstelling in de verschillende wijken en buurten.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 6,2

De belanghebbenden geven gemiddeld een 6,2 voor de relatie en communicatie met Woonpunt. De gemeenten geven gemiddeld een 6,0, de huurders een 5,8 en de overige belanghebbenden een 6,9. Alle partijen geven aan dat Woonpunt de afgelopen periode erg naar binnen gekeerd was, waardoor de communicatie moeizamer verliep en de relatie meer onder druk kwam te staan. Toch zijn zij positief over de toekomst met Woonpunt en geven aan dat ze de eerste tekenen van herstel al hebben ervaren.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,5

De tevredenheid over de invloed op het beleid van Woonpunt wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 6,5. Hierbij zijn de huurders met een gemiddeld cijfer van een 7,0 het meest tevreden. De overige belanghebbenden geven gemiddeld een 6,5 en de gemeenten een 6,0. De gemeenten geven aan dat de invloed die zij via de prestatieafspraken hebben, vrij beperkt is. Maar dat dit ook komt doordat de prestatieafspraken verder geconcretiseerd moeten worden. Hierin ligt een kans voor zowel Woonpunt als de andere betrokken partijen. Daarnaast wordt ook op dit onderdeel weer aangegeven door de belanghebbenden dat zij merken dat het 'nieuwe Woonpunt' meer open staat voor overleg en invloeden van buitenaf.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

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

In de eerste tabel is weergegeven hoe de verschillende huurdersverenigingen Woonpunt beoordelen met cijfers. Hier gaat het om de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet.

De verschillende huurdersverenigingen vertegenwoordigen allemaal een ander deel van het werkgebied van Woonpunt. Zo vertegenwoordigd Swentibold de huurders uit de Westelijke Mijnstreek, Coriovallum de huurders uit Heerlen met uitzondering van Hoensbroek. De huurders uit Hoensbroek worden vertegenwoordigd door Hbv Groot Hoensbroek. Woningbelang vertegenwoordigd de huurders uit Maastricht. De huurdersverenigingen hebben hun oordeel gebaseerd op hun ervaringen met Woonpunt in het gebied waarbinnen zij de huurders vertegenwoordigen.

Prestatievelden		Hv Swentibold	HBV Groot Hoensbroek	Hv Coriovallum	Hv Woonbelang	gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=1</i>	<i>N=1</i>	<i>N=1</i>	<i>N=1</i>	<i>N=4</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Woningvoorraad	5	6	7	7	6,3
	Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	5	5	5	8	5,8
	Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	6	5	6	6	5,8
	Thema 4: Zorg en welzijn	6	6	7	8	6,8
	Thema 5: Leefbaarheid en gebiedsgericht werken	5	5	6	9	6,3
	Gemiddelde	5,4	5,4	6,2	7,6	6,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		5	4	6	8	5,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6	6	8	8	7,0

In de tweede tabel is weergegeven hoe de verschillende gemeenten Woonpunt beoordelen met cijfers.

Prestatievelden		Gemeente Sittard-Geleen	Gemeente Heerlen	Gemeente Maastricht	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=1</i>	<i>N=1</i>	<i>N=1</i>	<i>N=3</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Woningvoorraad	8	7	5	6,7
	Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	6	5	4	5,0
	Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7	5	5	5,7
	Thema 4: Zorg en welzijn	8	5	7	6,7
	Thema 5: Leefbaarheid en gebiedsgericht werken	6	6	5	5,7
	Gemiddelde	7,0	5,6	5,2	6,0
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie			6	6	6,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6	6	6	6,0

In de derde tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega-corporaties en overigen.

Prestatievelden		Collega-corporaties	Zorg- en welzijns partijen	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=3</i>	<i>N=6</i>	<i>N=9</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Woningvoorraad	7,0	7,0	7,0
	Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	6,3	5,5	5,9
	Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7,0	7,0	7,0
	Thema 4: Zorg en welzijn	8,0	6,6	7,1
	Thema 5: Leefbaarheid en gebiedsgericht werken	7,0	7,0	7,0
	Gemiddelde	7,1	6,6	6,8
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,0	6,8	6,9

De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,3	6,7	6,5
--	-----	-----	-----

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

Prestatievelden		huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=4</i>	<i>N=3</i>	<i>N=9</i>	<i>N=16</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	Thema 1: Woningvoorraad	6,3	6,7	7,0	6,7
	Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	5,8	5,0	5,9	5,6
	Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	5,8	5,7	7,0	6,2
	Thema 4: Zorg en welzijn	6,8	6,7	7,1	6,9
	Thema 5: Leefbaarheid en gebiedsgericht werken	6,3	5,7	7,0	6,3
	Gemiddelde	6,2	6,0	6,8	6,3
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		5,8	6,0	6,9	6,2
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	6,0	6,5	6,5

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

Gemeenten

- Verbeter de communicatie: kennisdeling, duidelijk maken van de mogelijkheden en onmogelijkheden
- Meer proactiviteit: vernieuwing, koppelkansen
- Meer specialisatie van de verschillende corporaties, waar ligt het onderscheidend vermogen?
- Meer vernieuwing van de woonproducten
- Toon meer maatschappelijke betrokkenheid
- Versnel de verduurzaming van de woningvoorraad
- Gezamenlijk de leefbaarheid in buurten versterken
- Het samen opstellen van een investeringsagenda.

Huurders

- Meer duidelijkheid over de realisatie van plannen
- Meer beschikbaarheid van woningen in de sociale sector
- Meer inzet op verduurzaming van de woningvoorraad
- Verbeter de communicatie met de huurdersverenigingen
- Kom afspraken en toezeggingen na
- Betrek de huurdersverenigingen eerder in het proces en niet pas als zaken al bijna zijn afgerond
- Maak meer gebruik van de ervaring die de huurdersverenigingen hebben met de huurders en sta ook daadwerkelijk open voor feedback.

Overige belanghebbenden

- Kom afspraken daadwerkelijk na: voeg de daad bij het woord.
- Toon meer openheid, eerlijkheid en meer transparantie: laat het achterste van de tong zien.

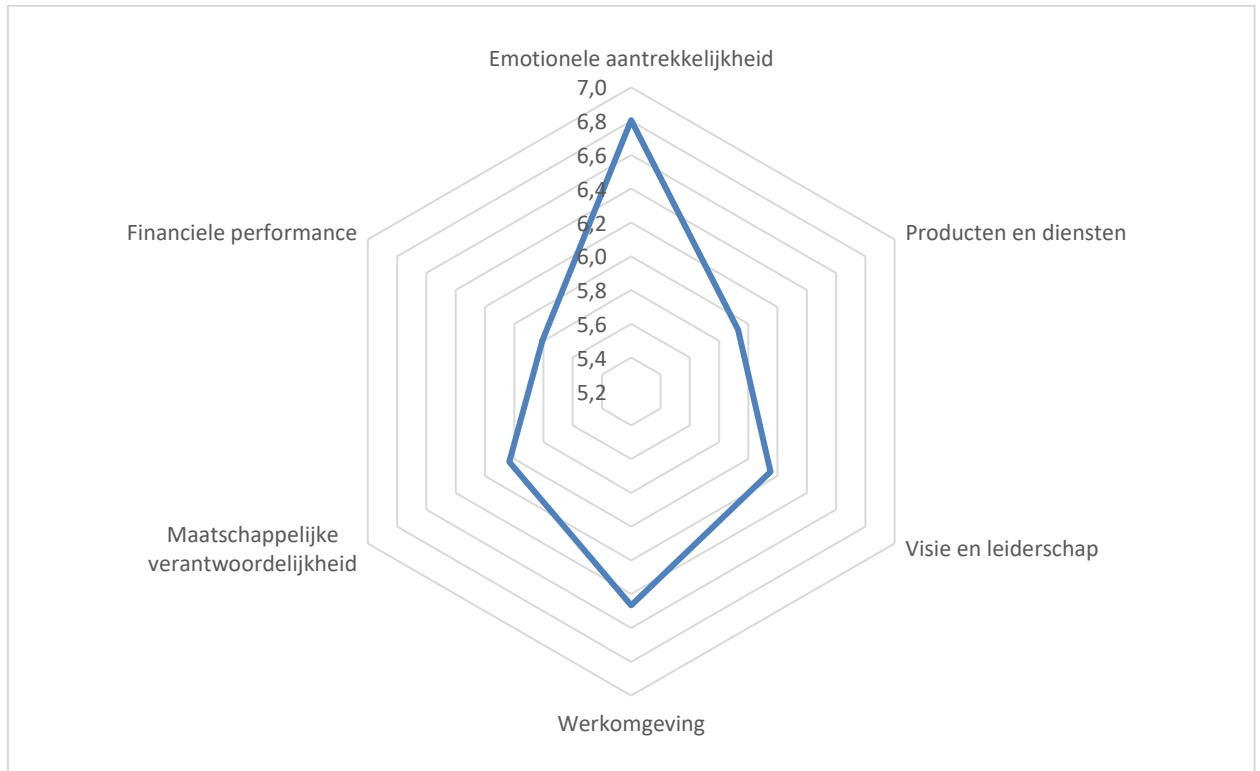
- Concretiseer voorgenomen samenwerking
- Deel initiatieven met elkaar
- Zet de gewijzigde koers voort
- De besluitvorming mag wat sneller
- Periodieke accountgesprekken
- Versterk de samenwerking in wijken.

4.5 De reputatie van Woonpunt

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

Woonpunt scoort een 6,2 voor haar reputatie. Hoger dan gemiddeld scoren de emotionele aantrekkelijkheid (6,8) en de prettige werkomgeving (6,5). Vooral het vertrouwen in Woonpunt (7,1) en de sympathie voor Woonpunt (6,8) maken de corporatie aantrekkelijk. Wat betreft de werkomgeving worden vooral de kwaliteiten van het personeel gewaardeerd (6,9). Lager dan het gemiddelde scoren de producten en diensten (5,9), de maatschappelijke verantwoordelijkheid (6,0) en de financiële performance (5,8) van Woonpunt. De belanghebbenden vinden dat er gebrek is aan innovativiteit (4,8) bij de producten en diensten van Woonpunt. Tevens vinden ze de prijs/waardeverhouding (5,8) niet optimaal. Wat betreft de maatschappelijke verantwoordelijkheid zou er wat meer aandacht mogen zijn voor de duurzaamheid, waarbij de financiële performance beter zou kunnen als de financiën op orde waren (5,4).

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



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

4.6 waardering van het tripartite overleg

Woonpunt is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Woonpunt. Dit maakt de beoordeling van Woonpunt door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk van alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Woonpunt hebben zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,0. Het hoogst scoort de betrokkenheid van alle relevante partners in de samenwerking (8,1) en de krachtige ketenregie en ketenmanagement (8,3). Opvallend lager dan gemiddeld scoort het beschikbaar stellen van extra middelen om vraagstukken op te lossen (4,4), maar ook het gezamenlijk bepalen van de samenwerkingsdoelen (5,9) en het urgentiebesef om de spelende vraagstukken op te lossen (6,3), blijft achter.

1

Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

De drie bevroage gemeenten waarden het functioneren van het tripartite overleg gemiddeld met een 6,9. De scores liggen erg dicht bij elkaar. De gemeente Maastricht waardeert het overleg met een gemiddeld cijfer van een 6,8, de gemeente Heerlen met een 7,1 en de gemeente Sittard-Geleen met een 6,9. De huurdersverenigingen waarden het tripartite overleg met een gemiddelde score van een 6,0. Hier is de spreiding tussen de verschillende huurdersverenigingen echter wel groot. Woonbelang, die de huurders van Maastricht en Mergelland vertegenwoordigt, waardeert het overleg met een gemiddeld cijfer van een 8,0. De twee huurdersverenigingen uit de gemeente Heerlen, Coriovallum en Groot Hoensbroek, waarden het overleg met de gemeente Heerlen en Woonpunt met respectievelijk een 5,8 en een 5,2. De huurdersvertegenwoordiging uit Sittard-Geleen waardeert het tripartite overleg het laagst, namelijk met een gemiddeld cijfer van een 4,9. Deze laatste huurdersvereniging mist voornamelijk het beschikbaar stellen van extra subsidie om vraagstukken op te lossen, maar ook het effectief geven van feedback en het acteren op deze feedback, ontbreken, evenals een effectieve structuur van verantwoordelijkheden in het overleg. Coriovallum en Groot Hoensbroek missen ook beide het beschikbaar stellen van extra subsidie om vraagstukken op te lossen. Daarnaast geeft Groot Hoensbroek aan dat het urgentiebesef om de spelende vraagstukken op te lossen, ontbreekt. De huurdersvereniging Groot Hoensbroek heeft in 2016 en 2017 de prestatieafspraken niet ondertekend omdat ze het niet eens was met een aantal afspraken van en door een andere betrokken corporatie.

Coriovallum mist het initiatief vanuit de gemeente en de gezamenlijke voorbereiding en het draagvlak bij alle partners.

Woonpunt zelf is het meest tevreden over het functioneren van het tripartite overleg, zij geeft een gemiddeld cijfer van een 8,2. Opvallend is wel dat ook hier het extra beschikbaar stellen van subsidie om vraagstukken op te lossen, laag scoort (4).

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Het vertrouwen van de belanghebbenden in Woonpunt is, ondanks de lastige periode die de corporatie door heeft gemaakt, nog steeds groot.

Verwonderpunten

- Het grote verschil in de tevredenheid van de verschillende huurdersverenigingen.

5 Presteren naar vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantiestelling door het WSW werd aangescherpt, evenals het toezicht door de Aw. Met de invoering van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde en aanscherping van het interne en externe toezicht). Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door heffingen en toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector. Woonpunt kende daarnaast een eigen dynamiek: in 2015 werd een zware interventie door de Aw opgelegd. De kwaliteit van de financiële functie diende te worden verbeterd en uiterlijk 1 juli 2016 op het gewenste niveau te worden gebracht. Dat raakte de interne risicobeheersing en controle, de interne governance en de kwaliteit van de informatievoorziening. Daarnaast diende Woonpunt uiterlijk 1 januari 2018 te voldoen aan de financiële ratio's van Aw en WSW.

Het door Woonpunt in 2016 ingediende verbeterplan bevatte in de ogen van de Aw de juiste en noodzakelijke verbeteringen. De raad van commissarissen besloot tot versterking van het bestuur met het aanstellen van een tweede bestuurder, met de opdracht de financiële sturing van de organisatie te verbeteren. Toch werd ook in 2017 de monitoring door Aw doorgezet. Daar bovenop kwam echter het WSW in 2017 met het bericht dat de risicobeoordeling onvoldoende helder was en dat de meerjarenstrategie 2014 – 2018 en de financiële doorrekening 2018 – 2027 tot een onvoldoende houdbaar bedrijfsmodel zouden leiden. Niet alleen werd aan de verdien capaciteit getwijfeld, maar ook werd betwijfeld of het bestuur in staat zou zijn om te komen tot een adequaat strategisch plan en vervolgens daarop te sturen. Het WSW handhaafde de classificatie van Woonpunt met de indeling bij Bijzonder Beheer en de hoogste risicoklasse. Het WSW constateerde bij Woonpunt een “matig uitgewerkte visie, een defensieve houding bij bestuur en raad van commissarissen en het externaliseren van veel problemen”. Dat oordeel van het WSW had vervolgens weer effect op de bestuurlijke samenstelling van Woonpunt. In september 2018 trad de voorzitter van de raad van bestuur terug en werd gewerkt aan het aanstellen van een nieuwe tweede bestuurder. Helaas kwam Woonpunt in 2018 een paar keer vervelend in het nieuws met medewerkers die werden ontslagen vanwege niet-integer handelen. Later in 2018 maakte Woonpunt een nieuwe start met een geheel nieuw managementteam en een vernieuwd tweehoofdig bestuur. Maar de visitatieperiode is te beschouwen als een roerige en onaangename periode en dat had tevens effect op de maatschappelijke en volkshuisvestelijke prestaties en het imago.

5.3 Basisinformatie

In de Meerjarenstrategie 2014 – 2018 “Duurzaam verhuren” van Woonpunt wordt ingezet op de reductie van het energieverbruik, op het verbeteren van de levensloopbestendigheid van woningen en op het actief stimuleren van de zelfredzaamheid van huurders. Uitwerking volgde in de jaarplannen 2014 tot en met 2017. In de beoordeling van het WSW wordt gesproken van een “beleidsarme periode” met een (begrijpelijke) prioritering aan het korte termijn financieel herstel. De lange termijn strategie is onvoldoende uitgewerkt. In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters gedurende de visitatieperiode opgenomen. De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid. De waardering in latere jaren op

marktwaarde zou deze teniet doen, maar tot dezelfde conclusies leiden met een hogere solvabiliteit en buffer. Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	28%	30%	33%	34% ¹
Buffer (norm >0) in %	12%	14%	17%	18%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,6	1,7	1,7	1,3 ²
Loan to value (norm WSW < 75) in %	78,5%	75%	73%	55% ³

Bron: Oordeelsbrieven AW, CIP 2015, jaar- en accountantsverslagen 2016/2017, MJB'18/'22 en Q3 rapportage 2018

De visitatiecommissie constateert:

- de verbetering in de ratio's en schuldpositie. Eerst in 2017 voldoet de LtV aan de WSW ratio's;
- De verdieping van het risicomangement in de loop van 2017/2018 met het in kaart brengen van de belangrijkste risico's, de risicobereidheid, de herweging en de beheersmaatregelen. Risicomangement wordt pas in de begroting 2019 ingebed in de P&C-cyclus;
- Begin 2018 wordt een nieuwe strategie vastgesteld "Samen werken aan wonen" waarin geen sprake meer is van een brede taakopvatting, maar van het bewust kiezen voor de kerntaak.

De Aedes benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Dit zijn opgeschoonde cijfers, die ten doel hebben de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen. De referentiegroep zijn de corporaties van 15.001 tot 25.000 gewogen vhe.

Bedrijfslasten in de Aedes benchmark	2015	2016	2017	2018
Score in de benchmark	B	C	C	n.b.
Bedrijfslasten in €/vhe	€ 937	€ 1.052	€ 1.034	
Ontwikkeling/jaar in €/vhe	+€ 29	+€ 115	-€ 18	
Vhe/fte	89	93	87	n.b.
Referentie corporaties	106	n.b.		

Bron: benchmark Aedes verslagjaren 2015/2016/2017, CIP2015, jaarverslag 2017

In de Aedes benchmark is Woonpunt afgezakt naar de corporaties met een C-score in de opgeschoonde bedrijfslasten. Dat wil zeggen, dat de bedrijfslasten boven het gemiddelde liggen van de referentiecporaties. In aansluiting op de resultaten van de benchmark scoort Woonpunt ruim onder het gemiddelde op het aantal gewogen eenheden per fte. Opvallend was dat Woonpunt in 2010 nog 250 fte had en in 2017 198 fte (incl. ruim 30 voor service onderhoud) en dat dit nog zal dalen de komende jaren. Doelstelling uit het Verbeterplan 2016 -2020 was uit te komen op een formatie van 150 fte (excl. service onderhoud) eind 2017. Belangrijker daarnaast is dat zowel kwaliteit van mensen en processen een speerpunt is geworden alsmede de gewenste cultuur. Daar wordt sinds 2018 hard en zichtbaar aan gewerkt.

¹ Voorlopig cijfer

² Voorlopig cijfer en beïnvloed door afkoop van leningen van ca. € 25 miljoen

³ t/m 2017 bedrijfswaarde, in 2018 beleidswaarde

Uit de voor de commissie beschikbare gegevens komt naar voren dat er de afgelopen jaren geen extra investeringscapaciteit beschikbaar was, hetgeen samenhangt met het verloop van de ratio Loan to Value en de schuldpositie van Woonpunt.

Woonpunt is met haar ruim 18.000 verhuureenheden, nu de interne financiële sturing en verantwoording weer op orde is en voldaan wordt aan de ratio's van WSW en Aw, voornemens haar investeringen de komende jaren op te voeren en de gemiddelde, te realiseren huurverhoging ietwat te beperken. Dit laatste is inmiddels met de huurdersbelangenvereniging afgesproken, de huurverhoging wordt beperkt op gemiddelde inflatie (1,6%). Dit komt overeen met een aantal voornemens zoals beschreven in de Kaderbrief 2019 welke in maart 2018 is vastgesteld en die samenhangt met de nieuwe organisatiestrategie "Samen werken aan wonen".

De Aedes Benchmark Duurzaamheid 2017 levert een score C op, onder het gemiddelde van de referentiegroep.

5.4 Vermogensinzet

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

Woonpunt voldoet niet aan de norm voor een 6: zij motiveerde in onvoldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen gedurende een groot deel van de visitatieperiode. Overigens voerde zij wel binnen de beperktere marges het reguliere onderhoud gewoon uit.

De Meerjarenstrategie 2014 - 2018 "Duurzaam Verhuren" heeft een hoog niveau van abstractie: er ontbreken zowel concrete, SMART geformuleerde ambities als de afweging van ambities tegen de financiële mogelijkheden. Of zoals één van de gesprekspartners tijdens de visitatieperiode het verwoordde: "de ambities werden met bijstellingen altijd passend gemaakt waardoor we de aantallen haalden". De belanghebbende lezer wordt echter niet meegenomen met de motivering en keuzes voor de inzet van het vermogen. De strategie noemt drie speerpunten waarbij niet nader wordt ingegaan op de financiële randvoorwaarden.

Geconstateerd wordt in het Jaarverslag 2017, dat "na enkele jaren stilstand, Woonpunt weer in beweging komt als het gaat om het grootschalig aanpakken van het woningbezit. Woonpunt heeft de afgelopen jaren gewerkt aan de versteviging van de eigen financiële positie, o.a. door collectieve verkopen en het uitstellen van renovaties, onderhoud en nieuwbouw. De ratio's gaan in 2017 weer de goede kant op". Beseft moet worden dat tussen 2015 en 2017 feitelijk sprake was van een investeringsstop.

In het Jaarverslag 2017 wordt tevens geconstateerd, dat Woonpunt een financieel gezonde corporatie is met een nadruk op de balans tussen de Loan to Value en investeringen en het verlagen van de bedrijfslasten. Woonpunt stuurt voor het borgen van de financiële continuïteit nu op een robuust eigen vermogen.

Het Strategisch Plan 2018- 2022 "Samen Werken aan Wonen" uit 2017 omvat wel een financieel hoofdstuk, waarin op hoofdlijnen een visie op de financiële continuïteit is opgenomen: Woonpunt staat voor een duurzame bedrijfsvoering, waarbij het succes wordt afgemeten aan:

1. De financiële ratio's, in het bijzonder de Loan to Value;
2. De algemene bedrijfslasten/vhe, afgezet tegen de referentiegroep in de Aedes Benchmark.

De strategienota wordt jaarlijks uitgewerkt in een meerjarenbegroting. Daarmee hangt samen het opstellen van een portefeuilleplan met wensportefeuille. Met name de Wensportefeuille 2019-2028 van maart 2018 levert de doorontwikkeling naar een integrale uitwerking van visie naar analyse, de wensportefeuille en de benodigde transformatieopgave op basis van de strategie 2018-2022. In volgorde van belangrijkheid zijn in de

wensportefeuille de volgende thema's geformuleerd: financiële continuïteit, basiskwaliteit, beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, seniorentoegankelijkheid en flexibiliteit van producten.

De Wensportefeuille 2019-2028 is vervolgens getoetst door een externe deskundige in de Analyse portefeuillestrategie van augustus 2018. Vastgesteld wordt dat Woonpunt streeft naar het gelijk houden van het bezit met een kwaliteitsverbetering door renovatie en sloop/nieuwbouw. De aansluiting op de strategienota is logisch en navolgbaar. Een risico wordt gezien in de analyse van het direct financieel rendement. Woonpunt wordt geadviseerd dit bij een volgende update explicieter te maken. Geconcludeerd wordt dat de portefeuillestrategie resulteert in voldoende financiële ratio's van het WSW, zodat de borgbaarheid niet in gevaar komt.

Woonpunt volgt het normenkader van Aw en WSW met eigen, scherpere normen voor de solvabiliteit (25%), de ICR (1,5) en de LtV (72,5%). Tijdens de visitatiegesprekken begreep de commissie van het bestuur van Woonpunt dat WSW en Aw voornemens zijn in 2019 de eerdere bijzondere maatregelen in te trekken en Woonpunt weer te beschouwen als een "normale" corporatie. Dat kan een succes worden genoemd voor het bestuur. Door de combinatie van overheidsmaatregelen als de verhuurderheffing, het veranderen van regelgeving rond de vennootschapsbelasting en de effecten van een andere fiscale maatregel, de ATAD en daarnaast de effecten van de stijging van de bouwkostenindex, is er voor de periode 2019 – 2023 sprake van een verkleining van de investeringscapaciteit van ca. € 30 miljoen. De omvang van dit soort bedragen heeft een zeer grote impact op de mogelijkheden te presteren als maatschappelijk ondernemer. Bestuur en raad van commissarissen zijn zich dat goed bewust.

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 5:

1. Een onvoldoende visie en motivering van de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties gedurende een groot deel van de visitatieperiode.
2. De keer ten goede geschiedt pas onder zware druk van de externe toezichthouder(s) in de loop van 2017 en 2018.
3. De relatief hoge bedrijfslasten die de financiële speelruimte beperkten.

5.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De verdiepingsslag in het strategisch plan 2018- 2027 met de uitwerking van het portefeuilleplan en de wensportefeuille 2019-2028.
- De ontwikkeling van het Transitieplan 2017 met diepgaande personele consequenties voor bestuur en leidinggevendenden.
- De slag die binnen de organisatie wordt gemaakt met begrippen als "eigenaarschap van processen", bereidheid tot benchlearning, het vormgeven van een bottom up proces van de jaarplanningscyclus en de nieuwe budgetteringssystematiek.

Verwonderpunten

- Ondanks druk vanuit de raad van commissarissen en daarna Aw en WSW heeft pas in 2017/2018 een verdiepingsslag van het risicomanagement plaatsgevonden.

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Woonpunt heeft als rechtsvorm de stichting en wordt geleid door een raad van bestuur, bestaande uit twee leden. De raad van bestuur is belast met het besturen van Woonpunt. Besluiten worden genomen binnen de kaders van wetten en statuten. De twee bestuurders vormen samen met vier managers het managementteam (MT), met daarnaast een controller en een bestuurssecretaris. Formeel heeft het MT geen besluitvormingsbevoegdheid, het bestuur wel. Woonpunt koos ervoor om een MT te handhaven omdat beleid en uitvoering met elkaar verbonden moeten blijven voor goed functioneren van de PDCA-cyclus, betrokkenheid van alle afdelingen draagvlak in de organisatie borgt en er voor 'checks and balances' wordt gezorgd richting het bestuur.

De raad van commissarissen houdt toezicht op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de stichting, bijvoorbeeld als het gaat over zaken als feitelijke prestaties, positionering in de regio, risicomanagement en beleidskeuzes. Ook is voor bepaalde investeringen vooraf goedkeuring nodig van de raad van commissarissen. Woonpunt overlegt met belanghebbenden en legt waar nodig verantwoording af.

6.3 Relevante ontwikkelingen

In 2015 heeft de Aw een interventie gepleegd op zowel de financiële functie als op de 'checks and balances' bij Woonpunt. De interne beheersing en controle waren niet voldoende op orde. In 2017 heeft het WSW twijfels geuit of het toenmalige bestuur in staat was een adequaat strategisch plan op te stellen en daarop te sturen.

Woonpunt heeft vanaf 2017 een transitie (Woonpunt 2.0) opgestart waarin zij werkt aan de kwaliteit van de interne beheersing en controle en de financiële sturing. Er werden hiervoor ook twee nieuwe functies geïntroduceerd: concerncontroller en bestuursadviseur. In 2018 is het volledige MT vernieuwd. Naar aanleiding van de interventie van de Aw besliste de raad van commissarissen een tweehoofdige raad van bestuur in te stellen. Naast het aanstellen van een tweede bestuurder (eind 2016) heeft in 2018 de oud-bestuurder de organisatie verlaten en is eind 2018 een nieuwe bestuurder benoemd, waardoor ook de raad van bestuur in de visitatieperiode volledig is vernieuwd. Het extern ingrijpen, de verandering in de bestuurs- en managementlaag en de transitie hebben in de visitatieperiode invloed gehad op het onderdeel governance. Op een aantal onderdelen werkt deze invloed nog door in de komende jaren.

6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

Dit onderdeel omvat de onderdelen strategievorming (Plan) en sturing op prestaties (Check en Act). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie. Informatiebronnen zijn voornamelijk beleidsdocumenten, rapportagesystemen en gesprekken met bestuur en raad van commissarissen.

6.4.1 Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Woonpunt heeft een actuele lange termijn visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

In de meerjarenstrategie ofwel strategisch plan legt Woonpunt voor een periode van vier jaar de missie, visie en speerpunten vast. De meerjarenstrategie wordt telkens vertaald naar ambities en (operationele) doelen in jaarplannen. In het jaarplan worden de doelen voorzien van meetbare indicatoren voor dat jaar. Tevens zijn in de laatste jaarplannen ook de acties, eigenaren, betrokkenen en planning opgenomen om de ambities uit de meerjarenstrategie te kunnen realiseren. Op deze wijze is de voortgang goed te monitoren.

Onderstaande overwegingen overziend, kent de visitatiecommissie geen pluspunten toe. Woonpunt heeft op het einde van de visitatieperiode de nodige verbeteringen gerealiseerd, die de waarde in de praktijk nog moeten bewijzen.

- De visie en kernwaarden uit het nieuwe strategisch plan 2018-2022 van Woonpunt geven duidelijk de richting en kaders van de corporatie weer. In dit plan worden een zestal ambities verantwoord, verder uitgewerkt en vertaald naar meetbare indicatoren;
- In het vorige ondernemingsplan was minder sprake van duidelijke kaders en meetbare ambities. Daarop is door onder andere WSW geageerd. Woonpunt moest haar ondernemingsplan voor het einde van 2017 herijken. Dat heeft de corporatie succesvol gedaan. In een kaderbrief geeft het bestuur voortaan elk jaar prioriteiten mee voor de begroting en jaarplannen die meer en meer door de managers zelf en afdelingen worden opgemaakt. De eerste signalen van verbeterde sturing zijn hierdoor zichtbaar in de organisatie. Het werken met een kaderbrief dient nog verder geoptimaliseerd te worden. De planning- en controlcyclus kan nog meer in de organisatie belegd worden;
- De strategie wordt vertaald naar jaarplannen en strategische, tactische en operationele kpi's, zodat voor medewerkers duidelijk is in hoeverre werkzaamheden bijdragen aan de in strategie gestelde doelstellingen. Hier ligt in de cultuur van het nemen van de verantwoordelijkheid om de prestaties te verbeteren een leerpunt, volgens de corporatie zelf. De visitatiecommissie heeft dit leerpunt ook in de gesprekken met Woonpunt waargenomen, er wordt gesproken over "afgeschermd koninkrijkjes" in de organisatie die nu aan het verminderen zijn;
- Het jaarplan 2017 wijkt in positieve zin af van de vorige jaarplannen. In het eerste jaar van de visitatieperiode (2015) was het jaarplan vooral een opsomming van operationele activiteiten waarvan de connectie met het meerjarenbeleid onduidelijk was en er geen (meetbare) indicatoren werden benoemd. De gestructureerde vertaling van meerjarenambities naar activiteiten en meetbare indicatoren is duidelijk verbeterd in de visitatieperiode. Het jaarplan 2017 start dan ook met een synopsis van de meerjarenstrategie en speerpunten;
- Om de realisatie van de ambities uit het strategisch plan te borgen, zette Woonpunt direct ook een programma op voor de doorontwikkeling (verantwoordelijkheden lager in de organisatie, LEAN) van medewerkers en organisatie, een goede zaak volgens de visitatiecommissie;
- De nieuwe strategie is opgesteld na individuele gesprekken met een aantal belanghebbenden, zoals huurders wethouders, zorg en welzijnspartijen en medewerkers. Tijdens de visitatiegesprekken bleek dat een deel van de belanghebbenden niet bij deze gesprekken betrokken was, waardoor niet sprake is van een brede betrokkenheid van belanghebbenden. Met name de prioriteiten die huurders stelden (verbeteren leefbaarheid en dienstverlening), hebben een prominente plaats gekregen in de meerjarenplanning (zie ook onderdeel externe legitimatie). Daarnaast vertrekt de meerjarenplanning van een wensportefeuille die na een analyse werd opgesteld;
- In de uitvoering van de strategie wil Woonpunt een transitie realiseren. De corporatie zou nu teveel op het pad van een risicomiddele en systeemgerichte organisatie zitten. De indruk van de visitatiecommissie is dat

de methoden en systemen wel voorhanden zijn, maar de verandering en verbetering vooral in de cultuur en soft-controls van de organisatie moeten worden gezocht: verbeteren van de besturingscultuur en aanspreekcultuur.

6.4.2 Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Woonpunt volgt op het einde van de visitatieperiode periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen constateert. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1^e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2^e orde sturing). Een groot deel van de visitatieperiode werd er echter onvoldoende en relatief laat op prestaties (bij)gestuurd. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Woonpunt had een monitorings- en rapportagesysteem waarmee periodiek wordt gevolgd en gemeten hoe de voorgenomen prestaties vorderen. In de organisatie bestond de neiging om vooral in de tweede orde bij te sturen (doelen aanpassen). In de rapportages werd veel aandacht aan de prognoses geschonken en op basis daarvan bijgestuurd in een vaak relatief laat stadium. Tijdens de visitatiegesprekken kon de corporatie een per afdeling op maat gemaakt dashboard laten zien met daarin de actuele prestaties en voornaamste kpi's. Dit systeem is in 2018 ontwikkeld en sinds 2019 in gebruik genomen. Het systeem biedt mogelijkheden om de prestatiesturing verder te verbeteren.

Woonpunt heeft een PDCA-cyclus met periodieke voortgangsrapportages en jaarverslagen. Deze rapportages worden in de organisatie en in de raad van commissarissen besproken. Het betreft hier maandelijkse managementrapportages voor de organisatie voorzien van een uitgebreid dashboard met kpi's waarin de belangrijkste prestaties worden weergegeven en met kleuren de realisatie ten opzichte van de norm of doelstelling. Vervolgens zijn er (uitgebreide) trimester en sinds medio 2018 kwartaalrapportages onder meer voor bestuur en raad van commissarissen. Ook hier geeft een dashboard direct een duidelijk inzicht in de voornaamste prestaties en de score ten opzichte van de doelstellingen en normen (stoplicht).

Het systeem voor prestatiesturing is op het einde van de visitatieperiode op orde, maar er waren daarvoor gegronde twijfels over de kwaliteit van de basisinformatie en de besturingscultuur is voor verbetering vatbaar.

- De wijze van monitoren heeft gedurende de visitatieperiode een duidelijke ontwikkeling ondergaan: er is nu steeds meer informatie beschikbaar. Ook veranderde de bestuurs- en managementrapportage meerdere malen gedurende de visitatieperiode van opzet. Deels omdat informatiebehoeften veranderen en deels omdat een nieuwe meerjarenstrategie een andere indeling met zich meebrengt. Ook is het aantal meetbare prestatie-indicatoren toegenomen. Woonpunt wil de kwaliteit van de managementinformatie nog verder verbeteren en met name ook de versnelde oplevering ervan. De managementinformatie is naar oordeel van de bestuurders (eind 2017) niet eenduidig en werd relatief laat opgeleverd. Inmiddels (2019) is hierin verbetering gerealiseerd;
- De voortgang op de kernthema's en speerpunten uit het jaarplan wordt in het jaarverslag door middel van 'metertjes' grafisch weergegeven. Vervolgens wordt in het jaarverslag dieper ingegaan op de activiteiten en prestaties per onderwerp. Hierdoor is goed te monitoren in welke mate de doelen uit het jaarplan werden gerealiseerd. Het jaarplan en jaarverslag sluiten hierdoor ook goed op elkaar aan;
- In de dashboards in de bestuurs- en managementrapportages wordt de prestatie niet alleen vergeleken met de begroting, doelstelling of norm, er wordt ook een prognose gegeven voor het einde van het jaar. Doordat de toelichtingen vaak vanuit de prognoses vertrekken is er een duidelijke gerichtheid op het behalen van de doelen op het einde van het jaar (weliswaar komt de bijsturing nog niet helemaal tot zijn recht, zie ook hieronder);

- Het monitoren van de risico's is een integraal onderdeel van de trimester en sinds medio 2018 kwartaalrapportages, maar kan volgens de corporatie zelf nog meer structureel en planmatig worden aangepakt (onderdeel van de jaarplancyclus en ook in de prestatieafspraken met medewerkers). Hierin is in 2018 een belangrijke stap gezet;
- In de trimester en nu kwartaalrapportages worden afwijkingen toegelicht en het bestuur verantwoordt zich over de bijsturing die al dan niet heeft plaatsgevonden. Bijsturing bestaat soms uit het ondernemen van extra acties om de doelstellingen alsnog te behalen. In de meeste gevallen werden de doelstellingen zelf (ook) bijgesteld (bijvoorbeeld bij prognoses planmatig onderhoud of aanpassing van renovatieprojecten door bepaalde onderdelen niet te renoveren). Door de sterke gerichtheid op de prognoses in de trimester- en maandrapportages wordt er in de organisatie tijdig bijgestuurd zodat afwijkingen niet onnodig groot worden. Pas bij noodzaak stuurt de raad van commissarissen bij;
- Volgens Woonpunt heerst er een cultuur waarin vaak deadlines worden verlengd, doelstellingen aangepast of prestatie-indicatoren gewijzigd: " de voortgang werd vaak naar groen geschreven, als het oranje was, werd er nog niet bijgestuurd". Terwijl de corporatie nu meer aandacht ziet voor de oorzaak van de afwijking en de expliciete bijsturing om de doelstellingen alsnog te realiseren. De daadwerkelijke besturing van de organisatie kan nog nadrukkelijker gericht worden op de meerjarenstrategie, prestatie-indicatoren, jaarplannen middels een beter functionerende PDCA-cyclus. De dashboards voor alledaagse sturing gaan vooral over hardere indicatoren en zijn nog niet expliciet gekoppeld aan de doelen uit de jaarplannen, aldus betrokkenen uit de organisatie. Voor de monitoring van die plannen dient de (vernieuwde) gesprekkencyclus.
- In de oude cultuur werd er weinig over verwachtingen en prestaties gesproken en spraken mensen elkaar onvoldoende aan. Er wordt gewerkt aan een nieuwe cultuur met meer openheid, eigen verantwoordelijkheid, zichtbaar maken van prestaties en resultaten. De het vernieuwde en gecentraliseerde kantoor draagt daar bijvoorbeeld ook aan bij. Tegelijk is cultuurverandering een langdurig en vaak weerbarstig proces. Het bestuur is zich daar terdege van bewust.

6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 5,5:

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	6
Sturing op prestaties	5
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	5,5

6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

6.5.1 Beoordelingskader

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

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Het accent dient volgens de visitatiemethodiek te liggen op de visie van de raad van commissarissen, de wijze waarop de raad met het bestuur in gesprek gaat, de aandacht voor maatschappelijke consequenties van beleid en het beeld dat de raad zich vormt van de lokale opgaven en wensen van belanghebbenden. De raad van commissarissen van Woonpunt heeft in de toezichtvisie expliciet aandacht voor betrokkenheid richting de regio. De leden van de raad zijn goed lokaal ingebed in voor de corporatie relevante netwerken. Op diverse manieren wordt – met resultaat - invulling gegeven aan deze visie (zie hieronder). Ten aanzien van het gesprek met het bestuur heeft de raad in de visitatieperiode een aantal belangrijke beslissingen genomen. Zo heeft de raad, na een analyse van de beschikbare opties, weloverwogen gehandeld nadat door het WSW het vertrouwen in het toenmalige bestuur in twijfel werd getrokken. Eerst werd er een tweede bestuurder aangetrokken onder wiens leiding een start werd gemaakt om de organisatie ingrijpend te veranderen. Ook de afstand tussen de raad en organisatie werd in deze periode verkleind. Daarna werd de oud-bestuurder vervangen. De raad heeft dit proces zorgvuldig en weloverwogen aangepakt. Het veranderen van de bestuursstructuur, het vertrek van een bestuurder, het aanstellen van een nieuwe bestuurder en de transitie van de organisatie, domineerden de agenda van de raad van commissarissen. De raad van commissarissen is in die periode in zijn rol wat opgeschoven in de richting van het bestuur, waarbij de raad zich ook tijdelijk wat meer met de interne organisatie bezighield. Zo stimuleerde de raad een onderzoek naar soft controls in 2016. In 2017 was sprake van integriteitschendingen en stelde de raad kaders voor het bemensen van het nieuwe MT.

De raad onderhoudt formele en informele contacten met belanghebbenden om zich een beeld te vormen van lokale opgaven en impact van beslissingen. Hieraan geeft de raad een professionele invulling. Daarnaast gebruikt de raad externe informatiebronnen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de regio en sector. Jaarlijks reflecteert de raad expliciet in de zelfevaluatie op onder andere de zichtbaarheid van de raad voor belanghebbenden en voor de medewerkers. Bovendien verleent de raad jaarlijks goedkeuring aan de prestatieafspraken die Woonpunt met de betreffende gemeenten en huurderbelangenverenigingen sluit; de gesprekken in de raad daarover worden niet alleen vanuit het perspectief van de corporatie gevoerd, maar ook is er aandacht voor de maatschappelijke consequenties en lokale opgaven. Bovendien waren de relevante belanghebbenden redelijk tevreden over de maatschappelijke prestaties van Woonpunt in de visitatieperiode. Volgens de visitatiecommissie is dit een bewijs dat de corporatie – ondanks moeilijke omstandigheden vanwege een investeringsstop en vanwege een bestuursverandering – toch maatschappelijk gewaardeerde prestaties heeft geleverd. De raad van commissarissen vervulde ook een klankbord en kader stellende rol in het opstellen van de meerjaren strategie. Bij de start zijn er in afstemming met de raad van commissarissen een aantal kaders bepaald in een zogenaamd positionpaper. Bij de discussies hierover kwamen nadrukkelijk ook lokale maatschappelijke thema's zoals krimp aan de orde.

De raad van commissarissen is aanwezig bij speciale gelegenheden zoals openingen en wordt daar ook aangesproken: jaarlijks is er een gesprek met MT en OR (tot 2017 daarna bilateraal via commissaris die aanspreekpunt is voor de OR). Ook werd er informeel gesproken met een delegatie medewerkers over de benodigde transitie.

In de zelfevaluatie 2018 heeft de raad van commissarissen zich expliciet afgevraagd of hij voldoende zichtbaar is, benaderbaar en er een voldoende goede antenne is voor wat er leeft. Met name de gemeenten vormen een aandachtspunt hier: de leden van de raad van commissarissen en gemeentebestuurders kennen elkaar doorgaans niet. De raad van commissarissen kan inde ogen van de commissie meer de nadruk leggen op de maatschappelijke taak en rol van de corporatie en verbinding zoeken met de wijze waarop daar bij gemeenten naar gekeken wordt. Dan kan het gesprek gaan over de vraag of dezelfde strategie en uitgangspunten gehanteerd worden. Daarnaast kan de raad van commissarissen alert zijn op ontwikkelingen (en kansen) die zich voordoen, daar actief de raad van bestuur op bevragen en/of op wijzen.

De commissie heeft na lang beraad gemeend dat Woonpunt aan het ijkpunt van de 6 voldoet. Daarbij maakt zij uitdrukkelijk onderscheid tussen de maatschappelijke oriëntatie en de toezichtrol resp. werkgeversrol. De bevindingen van de Aw in 2015 betroffen tekortkomingen in de interne beheersing en de kwaliteit van de financiële functie. Het herstelplan begin 2016 kreeg vervolgens waardering door de voortvarendheid waarmee een en ander opgepakt is. Bestuur en raad van commissarissen zijn vervolgens de nieuwe weg met verbeteringen ingeslagen waarbij de maatschappelijke oriëntatie voorop stond, maar niet de volle aandacht kon krijgen door de impact van de noodzakelijke verbeteringen in en rond de interne organisatie, zoals hiervoor geschetst. De raad van commissarissen zag daarbij goed dat leefbaarheid in de wijken een leidend thema diende te zijn en wilde nadrukkelijk op de ingeslagen weg doorgaan. Daarbij heeft de raad scherp voor ogen gehad dat het vertrouwen in en bij de organisatie weer terug moest en dat dit snel diende te gebeuren, wilde het geen bedreiging gaan vormen.

6.6 Externe legitimering en verantwoording

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

6.6.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpunt zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Woonpunt betreft belanghebbenden in een vroeg stadium om invloed te laten uitoefenen op het beleid van de corporatie. Een goed voorbeeld is dat de nieuwe strategie is opgesteld na gesprekken met huurders, wethouders en medewerkers. In het kader van de verantwoording passen ook de (reguliere) overleggen die de corporatie voert met belanghebbenden zoals de huurderbelangenverenigingen, gemeenten, accountant, Aw en WSW. De duidelijke jaarverslagen en documenten op de website maken de maatschappelijke verantwoording compleet.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Met name de prioriteiten die huurders stelden (verbeteren leefbaarheid en dienstverlening), hebben een prominente plaats gekregen in de meerjarenplanning. Hiermee hebben de huurders ook daadwerkelijk invloed gehad op het beleid van Woonpunt;
- De raad van commissarissen heeft overleg met belanghebbenden (in ieder geval het jaarlijkse overleg met de huurderbelangenverenigingen) en neemt de behoeften en wensen (aantoonbaar) mee in het beoordelen van het strategisch beleid van het bestuur;

- Woonpunt heeft een duidelijke visie op wie de belanghebbenden zijn en welke relatie zij met hen wenst te onderhouden. Het overleg met de huurderbelangenverenigingen vindt bijvoorbeeld op een op de doelgroep gerichte constructieve wijze plaats. Er is voornamelijk contact met de bestuurder(s), ook hier zou Woonpunt de contacten en verantwoordelijkheden deels dieper in de organisatie kunnen beleggen;
- Eind 2018 vond een bijeenkomst plaats voor belanghebbenden waarop er werd teruggeblikt op een bewogen jaar voor de organisatie en de nieuwe bestuurder werd geïntroduceerd;
- Bij (nieuwe) nevenfuncties van bestuur en toezicht van Woonpunt wordt niet alleen gekeken naar mogelijke belangenverstrengeling (zoals is geregeld in de Governancecode) maar ook naar risico's voor het imago van Woonpunt.

6.6.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Het jaarverslag van Woonpunt geeft inzicht in de gerealiseerde volkshuisvestelijke, financiële en maatschappelijke prestaties. Afwijkingen worden toegelicht in het jaarverslag, vooral onder de noemer 'wat kan beter' formuleert de corporatie haar bijsturing.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het jaarverslag van Woonpunt is goed leesbaar, duidelijk opgemaakt en geeft inzicht in de gerealiseerde activiteiten en punten die nog beter kunnen. Het gebruik van 'metertjes' geeft aan in hoeverre de corporatie zelf tevreden is over het doelbereik. Interviews met belanghebbenden en medewerkers geven extra kleur aan het verslag en bieden inzicht in de maatschappelijke bijdrage van de prestaties van de corporatie;
- De website is overzichtelijk en geeft onder de publicaties veel informatie over de prestaties van de corporatie. Daarnaast is er ook informatie opgenomen over de concrete activiteiten, toetsingskader en reglementen voor goed bestuur. Ook zijn de prestatieafspraken op de website terug te vinden. Dit alles stelt geïnteresseerden in staat zich een goed beeld te vormen van de prestaties van Woonpunt en de verantwoording die de corporatie daar over aflegt.

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

Prestatieveld externe legitimatie en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimatie	7
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7,0

6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Daadkracht en snelheid waarmee de transitie in de organisatie werd ingezet. Er is op korte tijd veel veranderd.

Verwonderpunten

- Systemen bij Woonpunt lijken op orde te zijn, maar de verandering van de oude cultuur vergt een lange adem en volhardendheid en bij gedeeltelijk slagen van de verandering zit dat een effectieve organisatiebesturing in de weg.

6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 6,2:

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

7 Bijlagen

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

Position paper

Position paper Woonpunt

Wie zijn wij?

Woonpunt is met circa 17.000 een van de grotere corporaties in de provincie. Ons woningbezit ligt grotendeels in de steden Maastricht en Heerlen en daarnaast in Sittard-Geleen en omstreken en het Heuvelland. We zijn ontstaan door een reeks fusies en hebben ruim honderd jaar volkshuisvestelijke historie. Hoewel de wereld de afgelopen eeuw behoorlijk is veranderd, is onze kerntaak hetzelfde gebleven. Dat blijkt met name uit de missie die begin 2018 is herijkt.

Missie

Woonpunt levert betaalbaar en prettig wonen voor mensen met lage inkomens. Samen met de huurders en andere partners werken wij aan duurzame en leefbare wijken.

Visie

In 2022 zijn onze huurders op alle fronten tevreden over onze dienstverlening. We betrekken onze huurders actief bij ons beleid en bij het zorgen voor een prettige woonomgeving. Onze woningen hebben een goede kwaliteit en zijn energiezuiniger geworden. Bij onderhoud, renovatie en nieuwbouw maken we duurzame keuzes. We zoeken actief de samenwerking op met andere maatschappelijke partners en koesteren onze relaties en netwerken.

De missie en visie, alsmede onze strategische speerpunten, geven aan hoe wij onze maatschappelijke opdracht zien. De mate waarin wij deze opdracht gaan vervullen is afhankelijk van de mate waarin het ons lukt om onszelf opnieuw uit te vinden.

Waar komen we vandaan?

Woonpunt heeft een roerige en onaangename periode achter de rug. In 2015 heeft de Autoriteit woningcorporaties in haar oordeelsbrief een interventie gepleegd en een verbeterplan gevraagd waarin we aangeven op welke wijze we de checks en balances en de kwaliteit van de financiële functie verbeteren. In 2017 heeft WSW in haar risicobeoordeling aangegeven dat onvoldoende helder is of de toenmalige meerjarenstrategie 2014 – 2018 en de financiële doorrekening (2018 – 2027) leiden tot een houdbaar bedrijfsmodel met voldoende verdien capaciteit. Bovendien had WSW twijfel of het bestuur in staat was een adequaat strategisch plan op te stellen en daarop te sturen.

Herstructureringen door grootschalige sloop van wijken gedurende de periode 2005 – 2015 hebben geleid tot een onevenredig zware schuldenlast. Gedurende de periode 2015 – 2017 was sprake van een investeringsstop, zodat weer evenwicht ontstond tussen de waarde van ons bezit en de omvang van de leningen. Deze periode was weinig heuglijk, maar de investeringsstop was onvermijdelijk – evenals enkele collectieve verkopen en een besparing op de bedrijfslasten – om weer een financieel gezonde en degelijke corporatie te kunnen zijn. Beloftes aan stakeholders en huurders moesten worden herzien, wat een forse deuk heeft geslagen in het onderlinge vertrouwen.

Dat laatste bleek ook uit de vorige visitatie van 2015. Daarbij kregen we het advies om afscheid te nemen van de oude strategie (in plaats van on hold te zetten) en stakeholders helderheid te bieden

over waar Woonpunt voor staat en waar ze ons op mogen aanspreken. Ook moest de nieuwe strategie ons sociaal gezicht terugbrengen.

Waar staan we nu?

We hebben sinds begin 2018 een nieuwe strategie: *Samen werken aan wonen*. Deze hebben we opgesteld in samenspraak met onze bewoners, medewerkers en andere belanghebbenden. Samen hebben we onze koers voor de komende vijf jaar bepaald. Uit deze gesprekken bleek dat de onderlinge samenwerking belangrijker is dan ooit. Bezuinigingen en veranderende wet- en regelgeving vragen erom dat netwerkpartners de handen ineenslaan en tot creatieve oplossingen komen. Met name de sociale problematiek bij de bewoners in de wijken vraagt hierom.

We hebben geen brede taakopvatting meer, maar kiezen bewust voor de kerntaak. Concreet betekent dit dat onze focus ligt op het bedienen van de sociale doelgroep met kwalitatief goede én betaalbare woningen in duurzame en leefbare wijken. Twee onderwerpen sprongen er voor ons en voor de huurdersvertegenwoordigers uit wat betreft prioriteit: leefbaarheid in de wijken en onze dienstverlening.

Naast de nieuwe strategie hebben we veel tijd en aandacht besteed aan het verbeteren van de interne organisatie. Onder de noemer 'transitie' werkt Woonpunt op verschillende vlakken aan optimalisatie. Zo verbeteren we de kwaliteit van de interne beheersing en controle, alsmede de financiële sturing. Daarin hebben we veel stappen gezet, maar er zijn ook nog veel mogelijkheden. Het benutten van die mogelijkheden vergroot ons vermogen om de organisatie adequaat te besturen en de kerndoelstelling, het voorzien in betaalbare huisvesting, waar te maken.

Een belangrijk ijkpunt in 2018 is de constatering dat onze vastgoedambitie, vastgelegd in ons nieuwe portefeuilleplan en gebaseerd op ons nieuw strategisch plan, leidt tot een duurzaam businessmodel. De operationele kasstromen zijn voldoende om de investeringen in ons vastgoed te financieren.

Tot slot hebben we in 2018 het volledige managementteam vervangen en een deel van de overige leidinggevenden. De raad van commissarissen koos ervoor om twee bestuurders aan te stellen, enerzijds omdat er veel werk aan de winkel is, anderzijds om voldoende checks en balances in te bouwen. Met de nieuwe leidinggevenden maken we de verandering werkelijkheid.

Waar gaan we naartoe?

We hebben al veel bereikt en we zijn goed op weg, maar we zijn er nog niet. De kansen die de transitie en strategie bieden, gaan we de komende jaren verzilveren.

Zo zijn we hard op weg om onze manier van werken efficiënter en daadkrachtiger te maken. Onze bedoeling en betekenis waren ondergesneeuwd in een veelheid van procedures, controles en toezicht. Alles werd steeds strakker geregeld. Het leidde tot een risicoregel-reflex en zaken kwamen steeds lastiger van de grond. Dat veranderen we nu. Het gaat weer om doelstellingen realiseren. Gecalculeerde risico's horen daarbij. Net als betrokken medewerkers. Eigenaarschap en verantwoordelijkheid en loyaliteit zijn belangrijke succesfactoren. Daar horen ook competenties en kwaliteiten bij. We merken dat de ontwikkeling van het personeel op sommige plekken in de

organisatie lange tijd heeft stilgestaan. Ook daar ligt een opgave. We verbeteren om onze ambitie waar te maken!

Onze medewerkers en de samenwerking met onze stakeholders zijn de sleutel om de ambitie van onze strategie te realiseren. Alleen samen kunnen we onze belofte waarmaken, samen telkens het beter willen doen, met als doel: tevreden en betrokken bewoners. Woonpunt is er weer: we zijn trots op wat we hebben bereikt en nog meer op het verschil dat we samen gaan maken.

We laten een turbulente en nare tijd achter ons. Met nieuwe energie, samen met onze bewoners en andere belanghebbenden gaan we een mooie toekomst tegemoet. Een toekomst met betaalbare, goed onderhouden woningen in duurzame en leefbare wijken en betrokken medewerkers en bewoners.

Maastricht, 27 november 2018

Raad van bestuur,
Marie-Thérèse Dubbeldam-Ooms
Guido Kerckhoffs

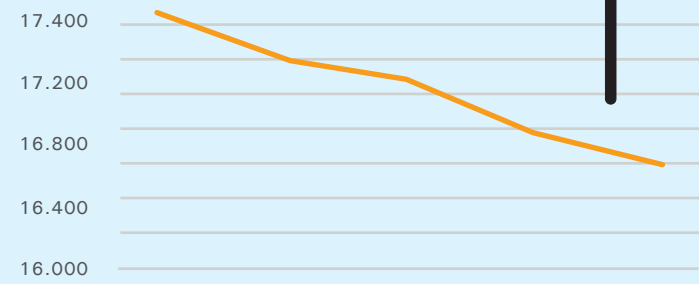
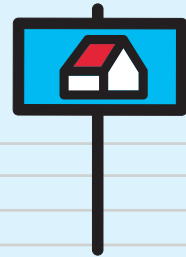
Factsheet maatschappelijke prestaties



Factsheet TOTAAL

1. Ontwikkeling van de woningvoorraad

Woning + kamers



	2014 31-dec	2015 31-dec	2016 31-dec	2017 31-dec	2018 31-okt
Woningen	16.294	15.992	15.890	15.585	15.404
Kamers	1.180	1.204	1.204	1.193	1.193
Woonwagens & standplaatsen	111	108	142	142	142
Parkeren & bergingen	1.267	1.200	1.198	1.195	1.196
BOG/MOG	200	198	190	182	176
Totaal VHE	19.052	18.702	18.624	18.297	18.111

Ontwikkeling kwantiteit en kwaliteit woningbezit



Gerealiseerd (woningen)

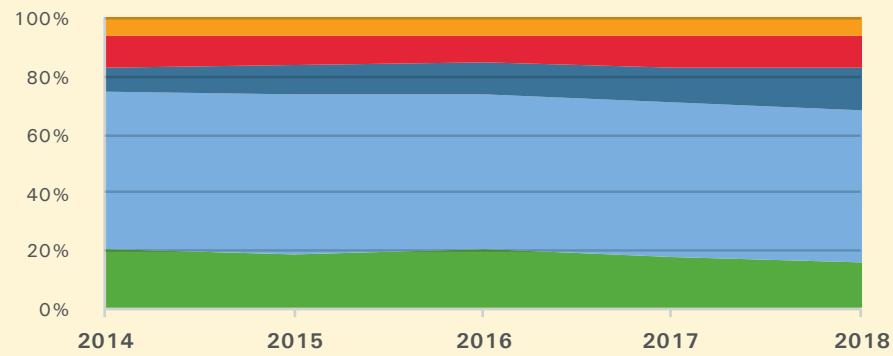
	2014	2015	2016	2017	2018
Verkocht	73	93	109	106	83
Collectief verkocht	0	99	0	186	0
Gesloopt	258	101	0	12	99
Nieuwbouw/aankoop	143	45	0	0	0
Samenvoeging	15	0	0	0	0
Aankoop	0	6	0	0	0
Renovatie	265	2	36	0	168
Gesplitst in kamers	0	0	0	3	0

Gepland (woningen)

	2019	2020	2021	2022	2023
Sloop	38	2	188	189	197
Nieuwbouw	0	63	128	124	101
Renovatie	393	422	377	280	158

2. Betaalbaarheid en bereikbaarheid

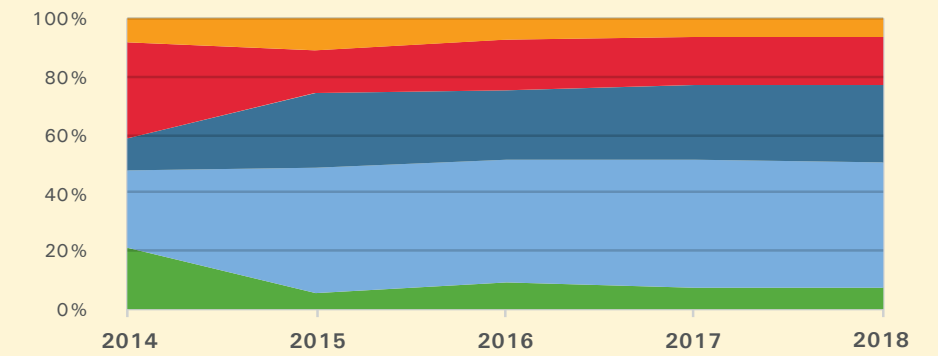
Ontwikkeling actuele huur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (< € 417,34)	3.270	2.973	3.316	2.817	2.488
betaalbaar laag (< € 597,30)	8.450	8.414	8.365	8.298	8.097
betaalbaar hoog (< € 640,14)	1.346	1.570	1.749	1.861	2.142
duur t/m lib.grens (< € 710,68)	1.747	1.621	1.471	1.656	1.704
duur boven lib.grens (> € 710,68)	921	911	989	953	973



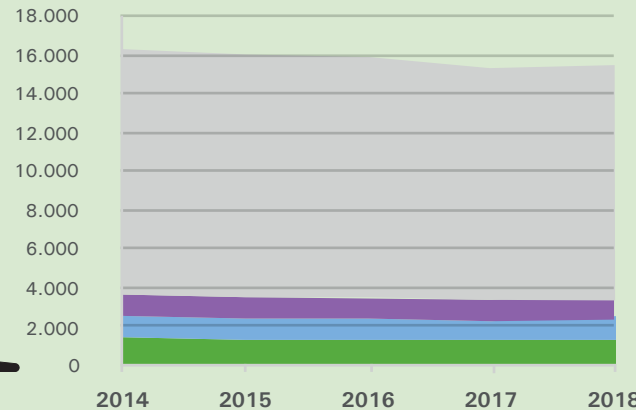
Ontwikkeling streefhuur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (< € 417,34)	3.270	8.49	1.472	1.180	1.220
betaalbaar laag (< € 597,30)	4.174	6.777	6.752	6.791	6.542
betaalbaar hoog (< € 640,14)	1.808	3.893	3.761	3.991	4.195
duur t/m lib.grens (< € 710,68)	5.205	2.266	2.822	2.628	2.498
duur boven lib.grens (> € 710,68)	1.241	1.736	1.083	995	949
Onbenoemd	596	471	0	0	0

3. Huisvesting specifieke doelgroepen / wonen en zorg / seniorgeschiktheid

Ontwikkeling seniorentoegankelijkheid



	2014	2015	2016	2017	2018
niet senioren geschikt (0 sterren)	78%	78%	78%	79%	75%
nultreden (1 ster)	7%	7%	7%	7%	9%
rollatortoegankelijk (2 sterren)	7%	7%	7%	6%	8%
rolstoeltoegankelijk (4 sterren)	8%	8%	8%	8%	8%

Wonen & Zorg gekoppeld totaal

Wonen & Zorg (totaal) 1.394 VHE's 7,6 % van woningvoorraad

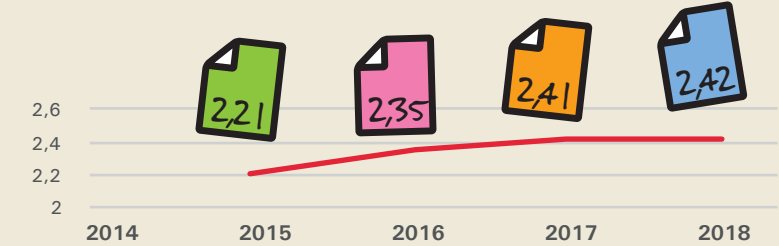
Senioren (wonen & zorg gekoppeld) 539 VHE 3 % van woningvoorraad
V(L)B, GGZ, MO, BW (wonen & zorg gekoppeld) 855 VHE 4,6 % van woningvoorraad

Statushouders gehuisvest	2014	2015	2016	2017
	68	115	130	102

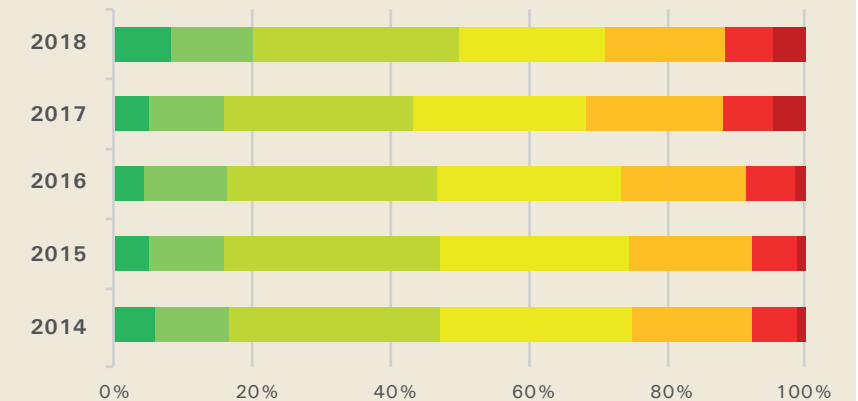


4. Kwaliteit en duurzaamheid

Ontwikkeling conditiescore



Ontwikkeling energielabels



	2014	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8 - 1,2)	6%	5%	4%	5%	8%
Label B (EI= 1,2 - 1,4)	11%	11%	12%	11%	12%
Label C (EI= 1,4 - 1,8)	31%	31%	30%	27%	30%
Label D (EI= 1,8 - 2,1)	28%	28%	27%	25%	21%
Label E (EI= 2,1 - 2,4)	18%	18%	18%	19%	17%
Label F (EI= 2,4 - 2,7)	6%	6%	7%	8%	7%
Label G (EI > 2,7)	1%	1%	1%	4%	5%



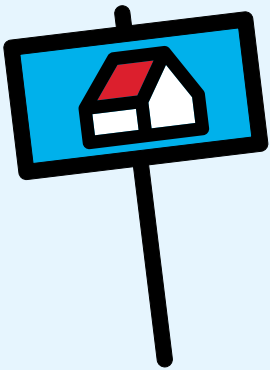
5. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Ontwikkeling leefbaarheidsbudgetten

2015	Doe een wens: € 80.163,- / budget leefbaarheid € 130.730,-
2016	Doe een wens: € 77.854,- / budget leefbaarheid € 136.120,-
2017	Doe een wens: € 94.601,- / budget leefbaarheid € 125.890,-
2018	Doe een wens: € 112.000,- / budget leefbaarheid € 127.000,-



1



De ontwikkeling van de woningvoorraad

Tussen 2015 en nu is ons woningaantal gedaald. Daar zijn drie redenen voor:

1. Verkoop: we verkochten een aantal complexen in Weert, Echt en Roermond (totaal 285 woningen). Dat paste in onze strategie om ons werkgebied te beperken tot Zuid-Limburg. Daarnaast verkochten we gemiddeld 97 woningen per jaar aan particulieren.
2. Sloop: in de afgelopen vier jaar hebben we 212 verouderde wooneenheden gesloopt.
3. Ons nieuwbouwprogramma is in diezelfde jaren vrijwel tot stilstand gekomen. De krappe financiële situatie van Woonpunt en de noodzaak om het huishoudboekje op orde te krijgen, gaven geen ruimte om voorgenomen bouwplannen uit te voeren.

Sinds 2018 neemt deze ruimte weer toe en starten we projecten weer op. In 2020 is de oplevering gepland van 63 nieuwe woningen. In 2022 nog eens 166 woningen.

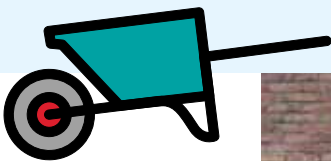
Renovatie weer opgepakt

Ook ons renovatieprogramma heeft op een laag pitje gestaan. Tussen 2014 en 2017 renoveerden we slechts 303 woningen. Ook daarmee zijn we weer flink aan de slag. In 2018 renoveerden we 168 woningen en in de periode 2019 – 2022 staat de renovatie van 1.472 woningen op het programma. Momenteel is Woonpunt druk met de verduurzaming van 89 appartementen aan de Hermelijn-Tiecelijnstraat in Maastricht en 179 gezinswoningen in Nazareth. Voor de vernieuwing van de buurt Slakhorst in Hoensbroek gaan we binnenkort met bewoners in overleg. Met de bewoners van Marktstraat en Pannenbergh in Hoensbroek zijn we inmiddels ook al in gesprek over hun wensen bij de geplande renovatie.

De komende jaren willen we in Heerlen en Hoensbroek vooral een inhaalslag maken in renovatie en vernieuwing, In Maastricht en Westelijke Mijnstreek is ons programma er op gericht de kwaliteit op peil te houden.

Kamers

Ons aantal kamers (onzelfstandige eenheden) is nagenoeg gelijk gebleven (+ 1% naar 1.190 eenheden). Het overgrote deel van deze kamers is bestemd als studentenhuysvesting in Maastricht. Daarnaast verhuren we een kleiner deel collectief aan zorgpartijen t.b.v. huisvesting van hun cliënten (vooral in Sittard-Geleen en Heerlen).



2

Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Na de invoering van de verhuurdersheffing in 2014 trokken we massaal de streefhuren op van duurdere sociale huurwoningen. Het aanbod in het middensegment nam daardoor sterk af. Al snel bleek dat de betaalbaarheid van onze woningen in het geding kwam: huurprijzen liepen uit de pas met de inkomens van onze primaire doelgroep. Begin 2015 besloten we om die reden het beleid te wijzigen en de streefhuren zodanig te verlagen dat er veel betaalbare woningen bij kwamen. Hierdoor kromp wel het aantal zelfstandige woningen in het laagste prijssegment van 14% naar 8%. (In het najaar van 2015 heeft de minister dan 'passend toewijzen' ingevoerd, met dezelfde bedoeling om meer woningen betaalbaar en bereikbaar te houden.)

Sinds 2015 bieden we tenminste 80% van onze sociale huurwoningen (DAEB) aan tegen een huurprijs beneden de tweede aftoppingsgrens (2018: € 640,14 per maand). Uit analyses blijkt dat daarmee voldoende betaalbare woningen zijn om de primaire doelgroep in ons werkgebied de komende jaren te bedienen. We blijven dit monitoren in onze portefeuillestrategie die zich toespitst op de verwachte omvang en ontwikkeling van onze (primaire) doelgroep en de vraag naar huisvesting die daaruit voortvloeit.

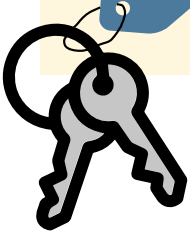
Om ook jongeren een passende huurprijs te kunnen bieden, houdt Woonpunt een gedeelte van de woningen onder de kwaliteitskortingsgrens (€ 417,34). Op basis van het geschatte aandeel jongeren in de doelgroep dient het aandeel beschikbare woningen in deze huurcategorie meer dan 5% te bedragen. Er ontstaat namelijk ook druk binnen deze prijsklasse o.a. door de toename van GGZ-cliënten die regulier gehuisvest moeten worden. Daarom streven we naar 10% goedkope woningen. Voor deze doelgroepen (zowel jongeren als GGZ-cliënten) zetten we ook de ca. 1.200 kamers in (regulier en zorgvast-goed) die volledig in het goedkope segment vallen.

Doelstellingen Woonpunt voor de komende periode 2019-2028:

- 80% van de sociale huurwoningen heeft een betaalbare huurprijs (tot tweede aftoppingsgrens);
- 55% van de sociale huurwoningen heeft een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens;
- 10% van de sociale huurwoningen heeft een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens;
- nooit meer dan 10% van het aantal zelfstandige woningen tegen een geliberaliseerde huurprijs (per 31 okt. 2018 is dat aandeel 5,4%).

In 2019 onderzoeken we de mogelijkheden om op basis van maatwerk meer flexibele huurcategorieën toe te passen, om de bereikbaarheid van onze woningen te optimaliseren.

HUUR



3

Huisvesting specifieke doelgroepen



We huisvesten mensen met specifieke zorgvragen. Senioren maken daarvan een belangrijk onderdeel uit. Van onze woningen is circa 25% senioren geschikt (van 0-trede-woningen tot 'rolstoelgeschikt'), wat overeenkomt met 3.900 woningen. Bij ongeveer 540 daarvan is wonen en zorg (van thuiszorg tot verpleegunits) aan elkaar gekoppeld. In totaal is dat aantal hoog genoeg, maar van deze woningen zijn er relatief minder voorhanden in (vooral) Heerlen en in Maastricht, waar we het meeste van ons bezit hebben. Daarom zijn we zorgvuldig bij de toewijzing. Daarnaast maken we woningen zoveel mogelijk levensloopbestendig bij renovatie en nieuwbouw.

Doordat overheidsbeleid zien we de afgelopen jaren een forse toename van mensen met (psychosociale) zorgvragen in reguliere woningen en wijken. Deze ontwikkeling zet de komende jaren door. Woonpunt bedient deze doelgroep door te verhuren aan zorginstellingen en aan cliënten zelf. Op dit moment zijn ruim 850 wooneenheden (ruim 4,5% van ons totale aantal woningen) beschikbaar voor mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking, voor begeleid wonen & maatschappelijke opvang en voor cliënten uit de GGZ.

Ook faciliteren we de uitstroom van deze bewonersgroepen naar eigen reguliere woonruimte. We werken mee aan de gemeenschappelijke aanpak via 'Housing' (en in Heerlen ook middels 'Housing First' en 'Kamers met kansen'). Daar horen goede afspraken bij over begeleiding, zorg en het voorkomen van overlast voor de buurt.

We leveren ons aandeel in de huisvesting van statushouders en asielzoekers in de verschillende gemeenten. Daarnaast werken we actief mee met gemeenten en COA om knelpunten op te pakken. Zo hebben we van 2016 tot 2018 extra tijdelijke huisvesting geboden aan COA voor de opvang van asielzoekers en werken we momenteel aan extra opvang voor jongvolwassen statushouders, die begeleid worden naar zelfstandig wonen.

4

Kwaliteit en duurzaamheid



We hebben een forse inhaalslag te maken waar het gaat om verduurzaming van onze woningen. Ons doel is gemiddeld label B in 2027/28. Daarvoor renoveren we de komende tien jaar meer dan 4.000 woningen en vervangen we 1.000 woningen door nieuwbouw.

We meten permanent de bouwtechnische kwaliteit van onze woningen. Daar stemmen we vervolgens het onderhoudsprogramma op af. De gemiddelde score ligt tussen de 2,2 tot 2,4 en zit op het gewenste niveau (op een schaal van 1 = nieuwbouwkwaliteit tot 6 = sloop). Uiteraard bepaalt de specifieke score per wooncomplex de aard en mate van het planmatig onderhoud in relatie tot de levensduur van de woningen.



5

Leefbaarheid – maatschappelijk vastgoed

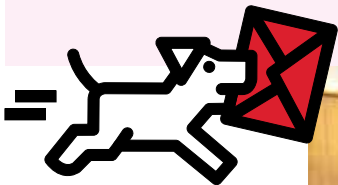
In onze nieuwe strategie heeft leefbaarheid wederom een prominente plek. Sterker nog: om de kwaliteit en verhuurbaarheid van ons bezit ook in de nabije toekomst op peil te houden, beschouwen we leefbaarheid als topprioriteit.

In het kader van versterking en leefbaarheid van wijken en buurten ontwikkelde en bouwde Woonpunt maatschappelijk vastgoed. Voorbeeld is de multifunctionele accommodatie in Gulpen. Dit past inmiddels niet meer binnen de vernieuwde focus op onze kerntaken. Maar we bieden wel op kleinere schaal ruimte voor huisvesting van maatschappelijke activiteiten, direct gekoppeld aan de buurt en de wijk: dagbestedingslocaties (groot en klein), buurtbrökken, huisvesting van een voedselbank en huiskamers voor bewoners.

Naast het bieden van huisvesting zijn we met veel medewerkers elke dag aan de slag om aan leefbaarheid te werken: 9 FTE wijkbeheerders, 3,5 FTE sociaal beheerders zijn met en voor onze huurders aan het werk om overlast, vervuiling en gevoel van onveiligheid aan te pakken. Onze medewerkers Participatie organiseren consequent het gesprek met en de betrokkenheid & participatie van onze huurders bij de ontwikkeling en leefbaarheid van hun buurt.

Daarom ook hebben we budgetten beschikbaar voor leefbaarheid (opruimacties, schoonmaak en veiliger maken van de leefomgeving) en "Doe een wens". Dat laatste is bedoeld voor kleine woon- of wijkwensen van bewoners. In lijn met voorgaande jaren gaven we in 2018 aan leefbaarheid € 127.000 uit en aan "Doe een Wens" € 112.000.

Ook huurdersvertegenwoordigers (HBV's en BOC's) dragen met hun activiteiten telkens meer bij aan de leefbaarheid in buurten en woongebouwen. Woonpunt neemt actief deel aan samenwerkingsverbanden die zich richten op de versterking van leefbaarheid, zoals bijvoorbeeld in VBT's (Veilige buurten Teams), OVT's (Operationele Veiligheidsteams) en participeren in buurtstichtingen en -netwerken.

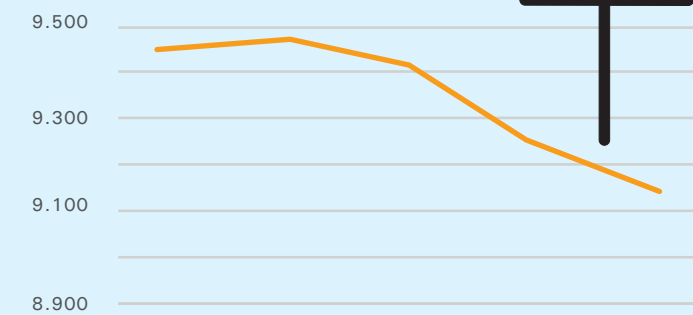




Factsheet MAASTRICHT

1. Ontwikkeling van de woningvoorraad

Woning + kamers



	2014 31-dec	2015 31-dec	2016 31-dec	2017 31-dec	2018 31-okt
Woningen	8.693	8.667	8.609	8.480	8.368
Kamers	756	805	805	774	774
Woonwagens & standplaatsen	72	72	93	93	93
Parkeren & bergingen	758	766	766	765	762
Utilitair	135	133	131	128	124
Totaal VHE	10.414	10.443	10.404	10.240	10.121

Ontwikkeling kwantiteit en kwaliteit woningbezit



Gerealiseerd (woningen)

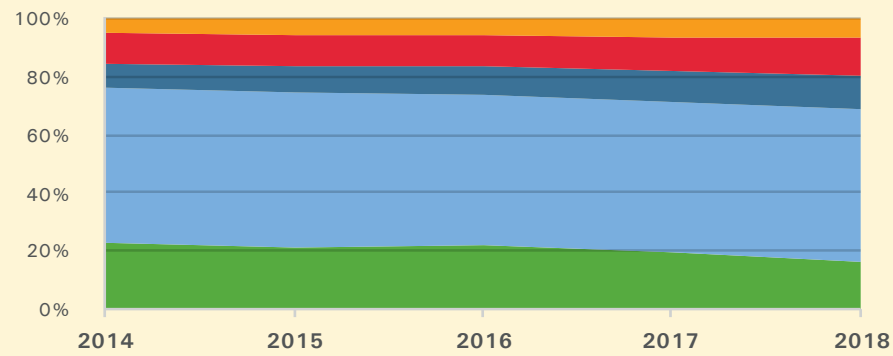
	2014	2015	2016	2017	2018
Verkocht	45	49	58	58	45
Collectief verkocht	0	0	0	73	0
Gesloopt	33	1	0	0	67
Nieuwbouw/aankoop	0	45	0	0	0
Samenvoeging	13	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0	0
Renovatie	153	2	0	0	167
Gesplitst in kamers	0	0	0	0	0

Gepland (woningen)

	2019	2020	2021	2022	2023
Sloop	35	0	123	52	133
Nieuwbouw	0	39	90	84	76
Renovatie	372	0	165	40	66

2. Betaalbaarheid en bereikbaarheid

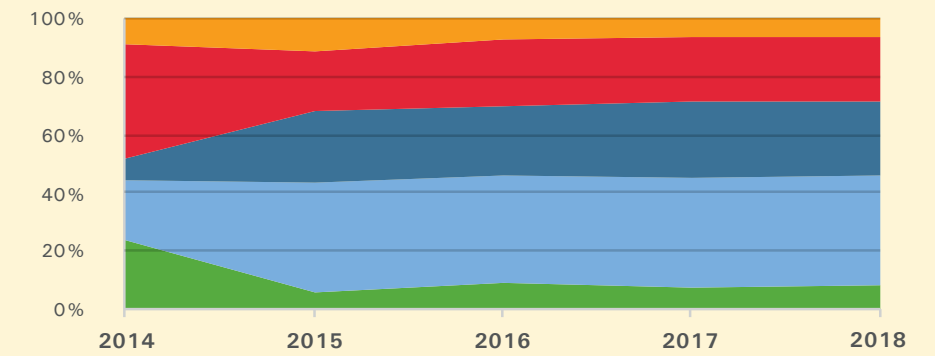
Ontwikkeling actuele huur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (< € 417,34)	1.961	1.811	1.953	1.684	1.418
betaalbaar laag (< € 597,30)	4.492	4.476	4.456	4.394	4.381
betaalbaar hoog (< € 640,14)	638	772	838	906	956
duur t/m lib.grens (< € 710,68)	891	931	880	990	1.073
duur boven lib.grens (> € 710,68)	417	432	482	506	540
Onbenoemd	294	245	0	0	0



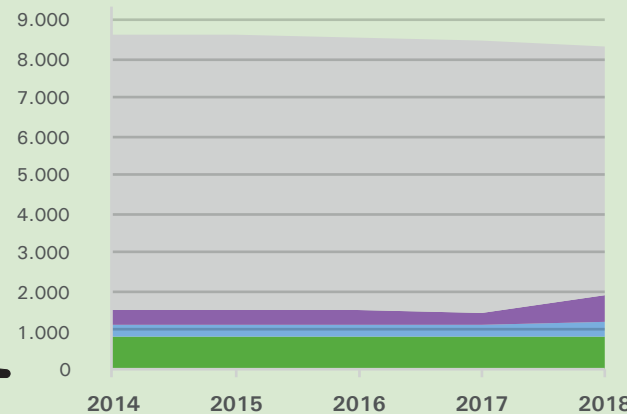
Ontwikkeling streefhuur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (< € 417,34)	1.961	447	772	646	675
betaalbaar laag (< € 597,30)	1.759	3.225	3.169	3.142	3.138
betaalbaar hoog (< € 640,14)	640	2.082	2.056	2.261	2.188
duur t/m lib.grens (< € 710,68)	3.301	1.745	2.016	1.858	1.824
duur boven lib.grens (> € 710,68)	718	932	596	573	543
Onbenoemd	314	236	0	0	0

3. Huisvesting specifieke doelgroepen / wonen en zorg / seniorgeschiktheid

Ontwikkeling seniorentoegankelijkheid



- niet senioren geschikt (0 sterren)
- nultreden (1 ster)
- rollator toegankelijk (2 sterren)
- rolstoel toegankelijk (4 sterren)

	2014	2015	2016	2017	2018
niet senioren geschikt (0 sterren)	82%	82%	82%	83%	77%
nultreden (1 ster)	5%	5%	5%	4%	8%
rollator toegankelijk (2 sterren)	3%	3%	3%	4%	5%
rolstoel toegankelijk (4 sterren)	9%	10%	10%	10%	10%

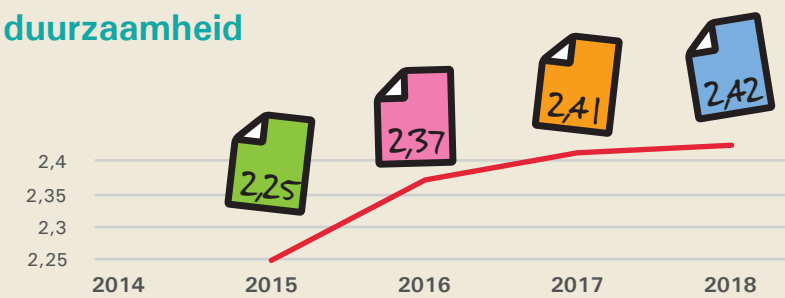
Wonen & Zorg gekoppeld totaal

Wonen & Zorg (totaal)	580 VHE's	6,3 % van woningvoorraad
Senioren wonen & zorg gekoppeld	337 VHE	3,7 % van woningvoorraad
V(L)B, GGZ, MO, BW (wonen & zorg gekoppeld)	243 VHE	2,6 % van woningvoorraad

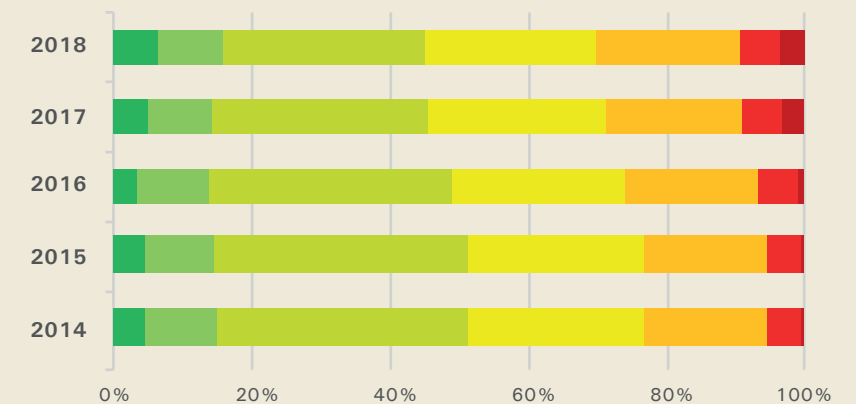


4. Kwaliteit en duurzaamheid

Ontwikkeling conditiescore



Ontwikkeling energielabels



	2014	2015	2016	2017	2018
Label A (EI = 0,8 - 1,2)	4%	4%	3%	5%	6%
Label B (EI = 1,2 - 1,4)	10%	10%	11%	9%	9%
Label C (EI = 1,4 - 1,8)	36%	36%	35%	31%	29%
Label D (EI = 1,8 - 2,1)	26%	26%	25%	26%	25%
Label E (EI = 2,1 - 2,4)	18%	18%	19%	20%	21%
Label F (EI = 2,4 - 2,7)	5%	5%	6%	6%	6%
Label G (EI > 2,7)	1%	1%	1%	3%	3%

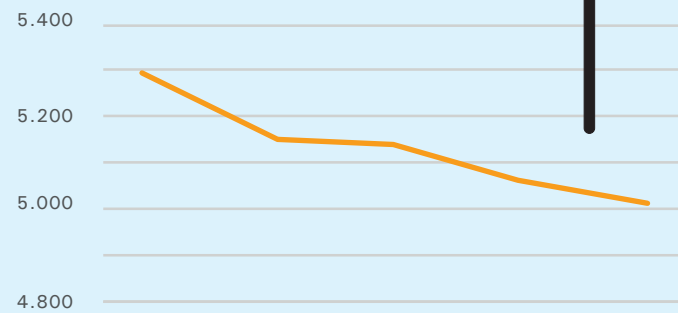




Factsheet PARKSTAD

1. Ontwikkeling van de woningvoorraad

Woning + kamers



	2014 31-dec	2015 31-dec	2016 31-dec	2017 31-dec	2018 31-okt
Woningen	5.209	5.074	5.060	4.983	4.933
Kamers	93	81	81	81	81
Woonwagens & standplaatsen	0	0	0	0	0
Parkeren & bergingen	343	308	307	307	311
Utilitair	26	27	25	21	20
Totaal VHE	5.671	5.490	5.473	5.392	5.345

Ontwikkeling kwantiteit en kwaliteit woningbezit



Gerealiseerd (woningen)

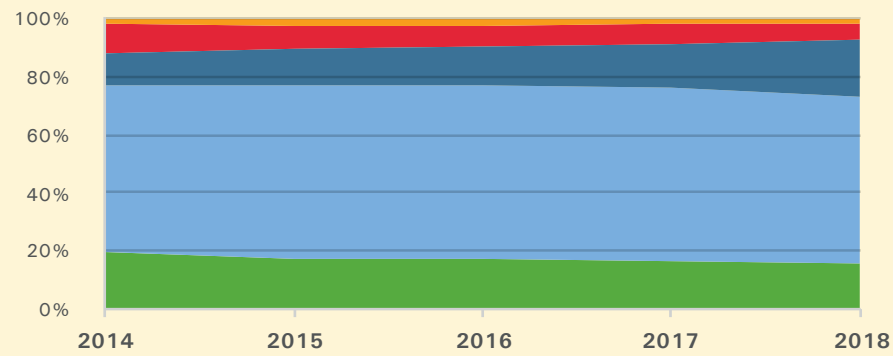
	2014	2015	2016	2017	2018
Verkocht	14	19	20	18	18
Collectief verkocht	0	0	0	47	0
Gesloopt	225	100	0	12	32
Nieuwbouw/aankoop	0	0	0	0	0
Samenvoeging	0	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0	0
Renovatie	112	0	6	0	1
Gesplitst in kamers	0	0	0	0	0

Gepland (woningen)

	2019	2020	2021	2022	2023
Sloop	3	2	65	137	64
Nieuwbouw	0	24	0	40	25
Renovatie	21	373	212	225	92

2. Betaalbaarheid en bereikbaarheid

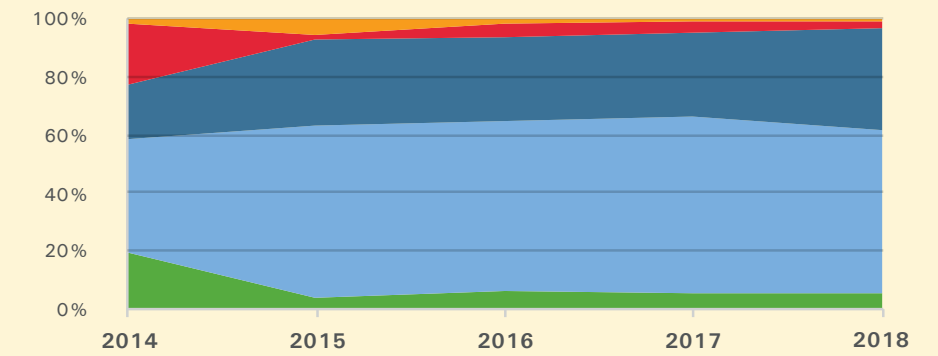
Ontwikkeling actuele huur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (< € 417,34)	993	851	898	825	772
betaalbaar laag (< € 597,30)	2.970	2.985	2.994	2.994	2.848
betaalbaar hoog (< € 640,14)	552	615	691	742	950
duur t/m lib.grens (< € 710,68)	515	418	346	350	294
duur boven lib.grens (> € 710,68)	98	108	131	72	69
Onbenoemd	81	97	0	0	0



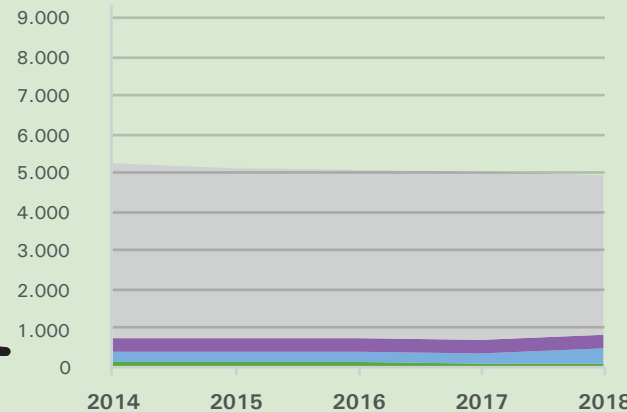
Ontwikkeling streefhuur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (< € 417,34)	993	207	304	287	294
betaalbaar laag (< € 597,30)	1.997	2.938	2.991	3.017	2.739
betaalbaar hoog (< € 640,14)	948	1.507	1.425	1.447	1.731
duur t/m lib.grens (< € 710,68)	1.079	70	232	181	118
duur boven lib.grens (> € 710,68)	97	277	108	51	51
Onbenoemd	95	75	0	0	0

3. Huisvesting specifieke doelgroepen / wonen en zorg / seniorgeschiktheid

Ontwikkeling seniorentoegankelijkheid



	2014	2015	2016	2017	2018
niet senioren geschikt (0 sterren)	86%	86%	86%	87%	84%
nultreden (1 ster)	7%	7%	7%	7%	7%
rollator toegankelijk (2 sterren)	6%	6%	6%	6%	8%
rolstoel toegankelijk (4 sterren)	2%	2%	2%	1%	1%

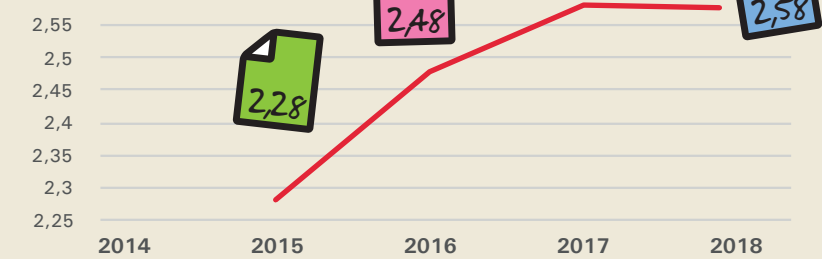
Wonen & Zorg gekoppeld totaal

Wonen & Zorg (totaal)	208 VHE's	4,1 % van woningvoorraad
Senioren wonen & zorg gekoppeld	0 VHE	0 % van woningvoorraad
V(L)B, GGZ, MO, BW (wonen & zorg gekoppeld)	208 VHE	4,1 % van woningvoorraad

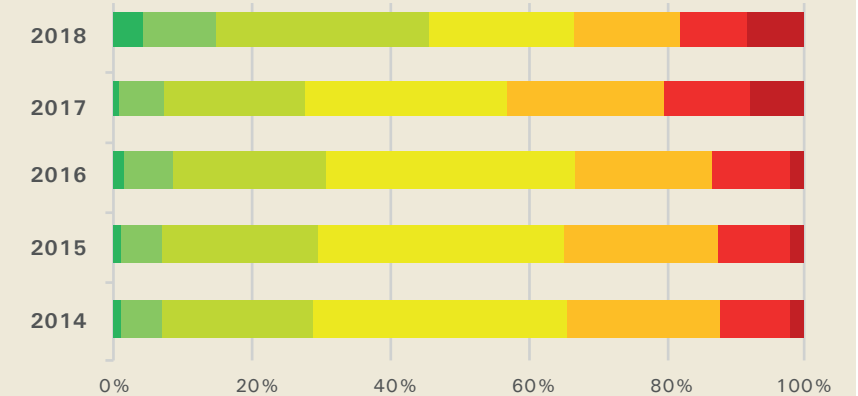


4. Kwaliteit en duurzaamheid

Ontwikkeling conditiescore



Ontwikkeling energielabels



	2014	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8 - 1,2)	1%	1%	1%	1%	4%
Label B (EI= 1,2 - 1,4)	6%	6%	7%	7%	11%
Label C (EI= 1,4 - 1,8)	22%	22%	22%	20%	31%
Label D (EI= 1,8 - 2,1)	37%	36%	36%	29%	21%
Label E (EI= 2,1 - 2,4)	22%	22%	20%	23%	15%
Label F (EI= 2,4 - 2,7)	10%	11%	11%	12%	10%
Label G (EI > 2,7)	2%	2%	2%	8%	8%

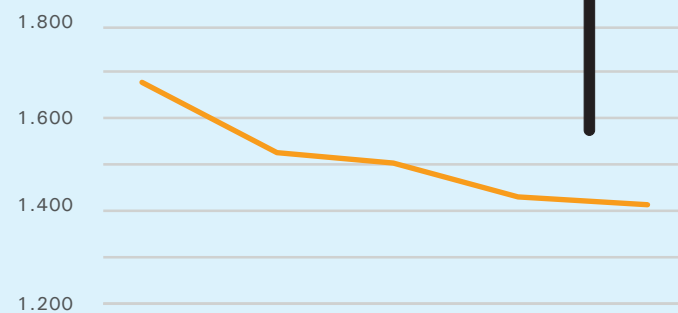




Factsheet WESTELIJKE MIJNSTREEK incl. Midden-Limburg

1. Ontwikkeling van de woningvoorraad

Woning + kamers



	2014 31-dec	2015 31-dec	2016 31-dec	2017 31-dec	2018 31-okt
Woningen	1.393	1.252	1.229	1.137	1.120
Kamers	289	276	276	296	296
Woonwagens & standplaatsen	7	7	7	7	7
Parkeren & bergingen	104	64	63	61	61
Utilitair	28	27	22	21	20
Totaal VHE	1.821	1.626	1.597	1.522	1.504

Ontwikkeling kwantiteit en kwaliteit woningbezit



Gerealiseerd (woningen)

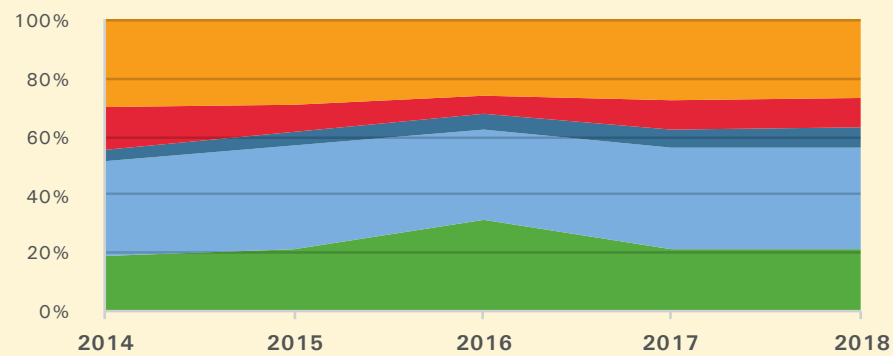
	2014	2015	2016	2017	2018
Verkocht	6	19	24	23	18
Collectief verkocht	0	99	0	66	0
Gesloopt	0	0	0	0	0
Nieuwbouw/aankoop	143	0	0	0	0
Samenvoeging	0	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0	0
Renovatie	0	0	30	0	0
Gesplitst in kamers	0	0	0	0	0

Gepland (woningen)

	2019	2020	2021	2022	2023
Sloop	0	0	0	0	0
Nieuwbouw	0	0	30	0	0
Renovatie	0	49	0	0	0

2. Betaalbaarheid en bereikbaarheid

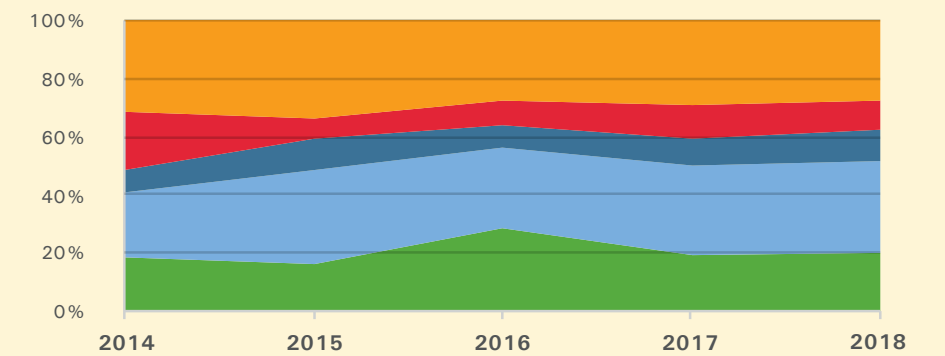
Ontwikkeling actuele huur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (<€ 417,34)	221	227	377	236	234
betaalbaar laag (<€ 597,30)	400	394	387	399	390
betaalbaar hoog (<€ 640,14)	50	54	62	66	79
duur t/m lib.grens (<€ 710,68)	181	102	81	121	113
duur boven lib.grens (>€ 710,68)	369	327	322	315	304
Onbenoemd	172	148	0	0	0



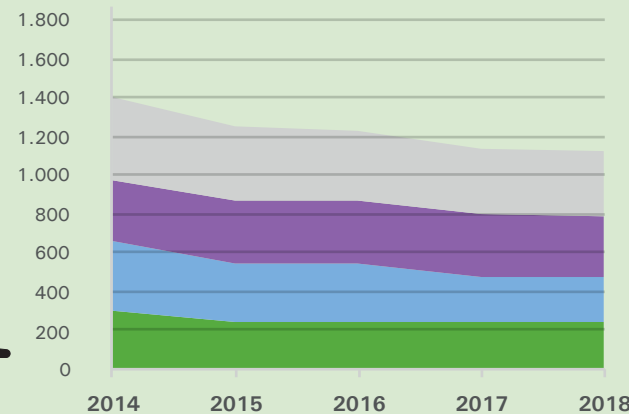
Ontwikkeling streefhuur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (<€ 417,34)	221	178	353	217	221
betaalbaar laag (<€ 597,30)	280	354	337	353	357
betaalbaar hoog (<€ 640,14)	91	119	99	101	123
duur t/m lib.grens (<€ 710,68)	245	80	102	138	106
duur boven lib.grens (>€ 710,68)	383	374	338	328	313
Onbenoemd	173	147	0	0	0

3. Huisvesting specifieke doelgroepen / wonen en zorg / seniorgeschiktheid

Ontwikkeling seniorentoegankelijkheid



- niet seniorgeschikt (0 sterren)
- nultreden (1 ster)
- rollatortoegankelijk (2 sterren)
- rolstoeltoegankelijk (4 sterren)

	2014	2015	2016	2017	2018
niet seniorgeschikt (0 sterren)	30%	31%	30%	30%	29%
nultreden (1 ster)	23%	25%	26%	28%	28%
rollatortoegankelijk (2 sterren)	25%	24%	24%	21%	21%
rolstoeltoegankelijk (4 sterren)	22%	20%	20%	21%	22%

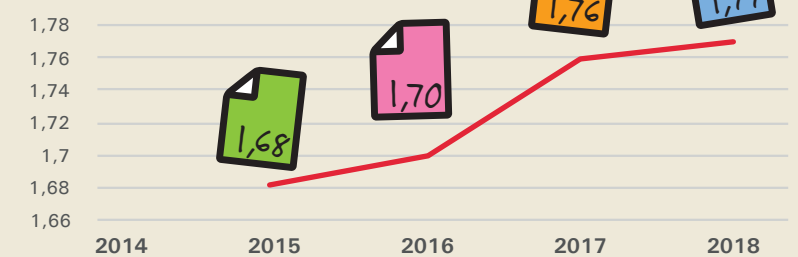
Wonen & Zorg gekoppeld totaal

Wonen & Zorg (totaal)	513 VHE's	36,2% van woningvoorraad
Senioren (wonen & zorg gekoppeld)	167 VHE	11,8% van woningvoorraad
V(L)B, GGZ, MO, BW (wonen & zorg gekoppeld)	346 VHE	24,4% van woningvoorraad

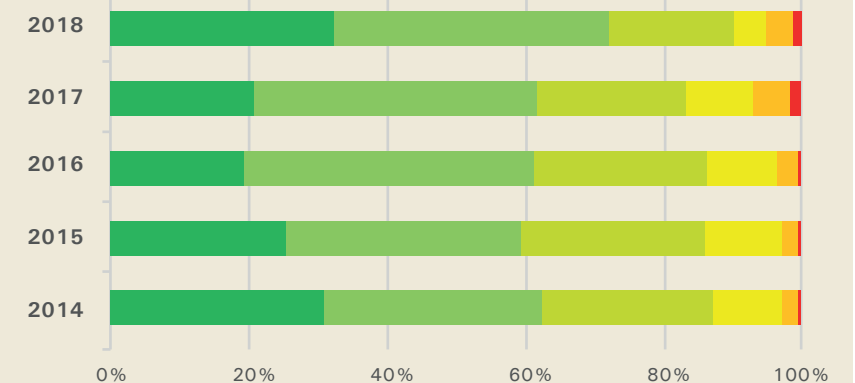


4. Kwaliteit en duurzaamheid

Ontwikkeling conditiescore



Ontwikkeling energielabels



	2014	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8 - 1,2)	31%	25%	19%	21%	32%
Label B (EI= 1,2 - 1,4)	31%	34%	42%	41%	40%
Label C (EI= 1,4 - 1,8)	25%	27%	25%	22%	18%
Label D (EI= 1,8 - 2,1)	10%	11%	10%	10%	4%
Label E (EI= 2,1 - 2,4)	2%	2%	3%	5%	4%
Label F (EI= 2,4 - 2,7)	0%	0%	0%	2%	1%
Label G (EI > 2,7)	0%	0%	0%	0%	0%

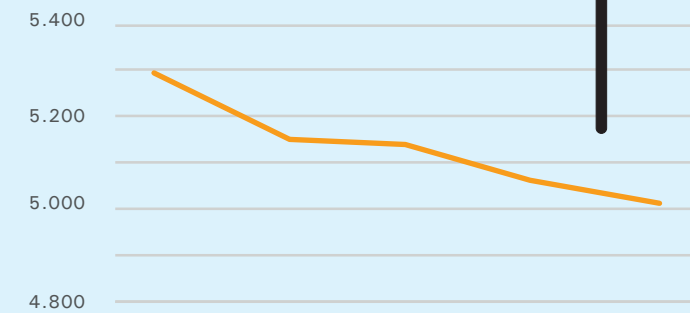




Factsheet MERGELLAND

1. Ontwikkeling van de woningvoorraad

Woning + kamers



	2014 31-dec	2015 31-dec	2016 31-dec	2017 31-dec	2018 31-okt
Woningen	999	999	992	985	983
Kamers	42	42	42	42	42
Woonwagens & standplaatsen	32	29	42	42	42
Parkeren & bergingen	62	62	62	62	62
Utilitair	11	11	12	12	12
Totaal VHE	1.146	1.143	1.150	1.143	1.141

Ontwikkeling kwantiteit en kwaliteit woningbezit



Gerealiseerd (woningen)

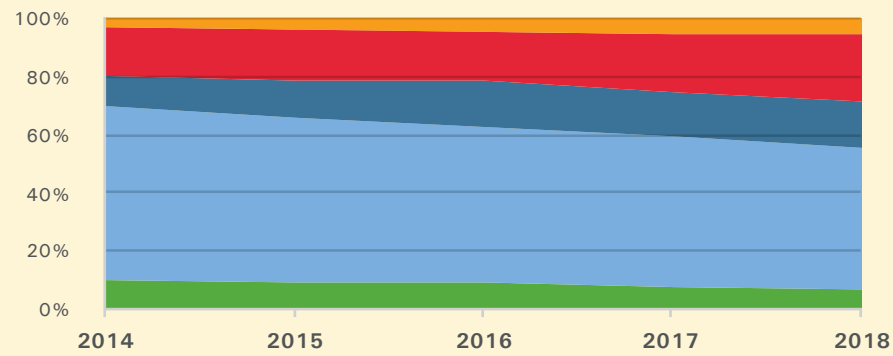
	2014	2015	2016	2017	2018
Verkocht	8	6	7	7	2
Collectief verkocht	0	0	0	0	0
Gesloopt	0	0	0	0	0
Nieuwbouw/aankoop	0	0	0	0	0
Samenvoeging	0	0	0	0	0
Aankoop	0	6	0	0	0
Renovatie	0	0	0	0	0
Gesplitst in kamers	0	0	0	0	0

Gepland (woningen)

	2019	2020	2021	2022	2023
Sloop	0	0	0	0	0
Nieuwbouw	0	0	8	0	0
Renovatie	0	0	0	15	0

2. Betaalbaarheid en bereikbaarheid

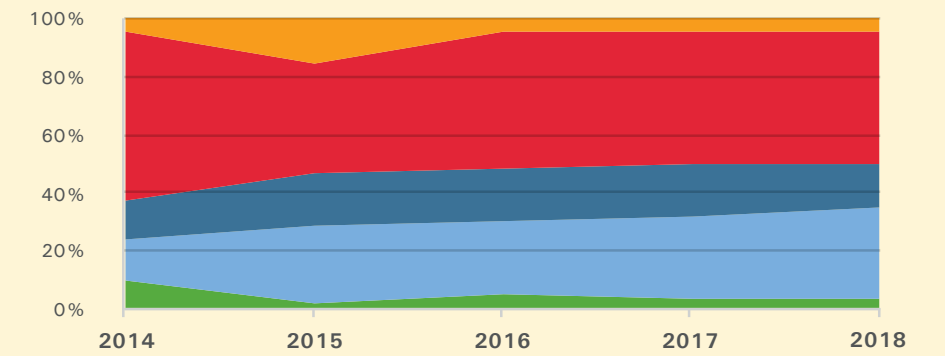
Ontwikkeling actuele huur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (<€ 417,34)	95	84	88	72	64
betaalbaar laag (<€ 597,30)	588	559	528	511	478
betaalbaar hoog (<€ 640,14)	106	129	158	147	157
duur t/m lib.grens (<€ 710,68)	160	170	164	195	224
duur boven lib.grens (>€ 710,68)	37	44	54	60	60
Onbenoemd	13	13	0	0	0



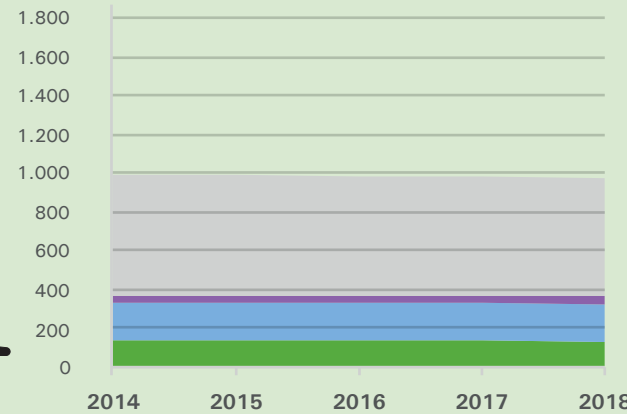
Ontwikkeling streefhuur woningen



	2014	2015	2016	2017	2018
goedkoop (<€ 417,34)	95	17	43	30	30
betaalbaar laag (<€ 597,30)	138	260	255	279	308
betaalbaar hoog (<€ 640,14)	129	185	181	182	153
duur t/m lib.grens (<€ 710,68)	580	371	472	451	450
duur boven lib.grens (>€ 710,68)	43	153	41	43	42
Onbenoemd	14	13	0	0	0

3. Huisvesting specifieke doelgroepen / wonen en zorg / seniorgeschiktheid

Ontwikkeling seniorentoegankelijkheid



- niet seniorgeschikt (0 sterren)
- nultreden (1 ster)
- rollatortoegankelijk (2 sterren)
- rolstoeltoegankelijk (4 sterren)

	2014	2015	2016	2017	2018
niet seniorgeschikt (0 sterren)	63%	63%	63%	63%	63%
nultreden (1 ster)	4%	4%	4%	4%	5%
rollatortoegankelijk (2 sterren)	19%	19%	19%	20%	20%
rolstoeltoegankelijk (4 sterren)	14%	14%	14%	14%	13%

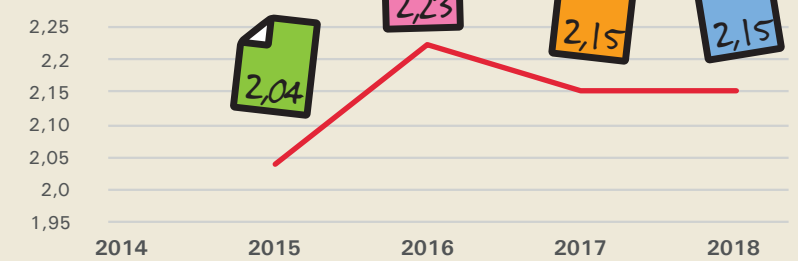
Wonen & Zorg gekoppeld totaal

Wonen & Zorg (totaal)	93 VHE's	9,1 % van woningvoorraad
Senioren wonen & zorg gekoppeld	35 VHE	3,4 % van woningvoorraad
V(L)B, GGZ, MO, BW (wonen & zorg gekoppeld)	58 VHE	5,7 % van woningvoorraad

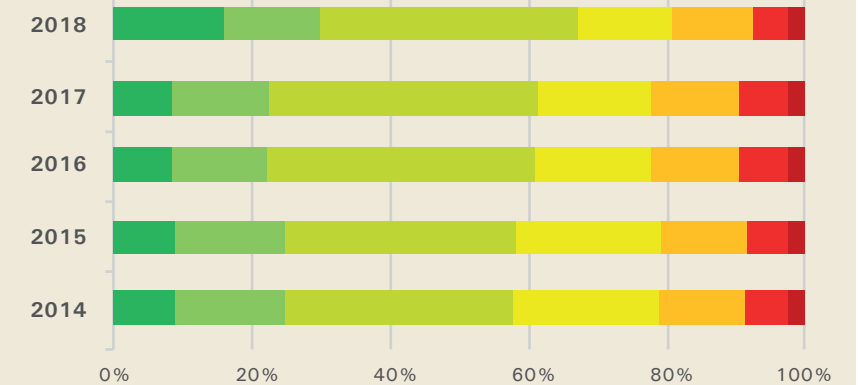


4. Kwaliteit en duurzaamheid

Ontwikkeling conditiescore



Ontwikkeling energielabels



	2014	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8 - 1,2)	9%	9%	9%	9%	16%
Label B (EI= 1,2 - 1,4)	16%	16%	14%	14%	14%
Label C (EI= 1,4 - 1,8)	33%	33%	39%	39%	38%
Label D (EI= 1,8 - 2,1)	21%	21%	17%	16%	13%
Label E (EI= 2,1 - 2,4)	13%	13%	13%	13%	12%
Label F (EI= 2,4 - 2,7)	6%	6%	7%	7%	5%
Label G (EI > 2,7)	2%	2%	2%	2%	2%



Overzicht geïnterviewde personen

Raad van commissarissen Woonpunt

De heer H. Egberink, voorzitter

Mevrouw R. Doedel, lid

De heer W. Geven, lid

directeur-bestuurder Woonpunt

De heer G. Kerckhoffs

Mevrouw M. Dubbeldam

Ondernemingsraad Woonpunt

De heer G. verstraaten

Mevrouw M. Vonhogen

Mevrouw M. Schreurs

De heer B. Budie

Managementteam Woonpunt

Mevrouw M. Heuts, manager klant en verhuur

De heer A. Pletsers, manager klant en onderhoud

De heer J.P. Schobben, manager financiën en bedrijfsvoering

De heer R. van den Heuvel, manager klant en leefbaarheid

Gemeenten

Mevrouw V. Heijnen, wethouder gemeente Maastricht

Mevrouw S. Mestrom, beleidsmedewerker gemeente Maastricht

De heer F. van Ballegooij, wethouder gemeente Sittard-Geleen

De heer R. Geurts, beleidsadviseur gemeente Sittard-Geleen

De heer J. Clemens, wethouder gemeente Heerlen

Huurdersbelangenvereniging

De heer J.T.M. van Geel, voorzitter Woonbelang

De heer S. Mestrom, voorzitter Groot Hoensbroek

De heer Ad Laaracker, secretaris, Swentibold

De heer Fred Pol, voorzitter HV Coriovallum

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw H. Blokker, teamhoofd LEVANTOgroep

Mevrouw M. Heffels, lid van het bestuur bij Radar

Mevrouw P. Maas, hoofd afdeling beleid bij Trajekt

De heer E. Heitzer, manager bedrijfsvoering bij Moveoo

De heer W. Linssen, bestuurder bij WonenPlus

De heer G. Miekuz, directeur van de Second Chance Force.

Collega-corporaties

De heer T. Mans, voormalig directeur-bestuurder ZO Wonen

De heer A. Meij, directeur-bestuurder Maasvallei

Mevrouw S. Cortenraad, bestuurssecretaris Servatius

S. Canjels, directeur-bestuurder de Voorzorg

Korte cv's visitatoren

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

Stefan Cloudt (secretaris) combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij doceert Organisatiewetenschappen bij Tilburg University en is daarnaast als gast verbonden aan de Amsterdam School of Real Estate, Open Universiteit en de Erasmus School of Accounting and Assurance. Daarnaast adviseert hij woningcorporaties over strategie en organisatie. Stefan voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is door de Vlaamse minister van Wonen benoemd om ook daar prestatie-beoordelingen uit te voeren. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatie-ontwikkeling bij woningcorporaties en hij is lid van de RvC van een middelgrote corporatie.

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

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van *Woonpunt* in 2018/2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum: 20-12-2018

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van *Woonpunt* in 2018/2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Gooise Meren

Datum: 20-12-2018

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



Stefan Cloudt verklaart hierbij dat de visitatie van *Woonpunt* in 2018/2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Roggel

Datum: 28-12-2018

Naam, handtekening:

Stefan Cloudt



Evelien van Kranenburg-Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van *Woonpunt* in 2018/2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Strijen

Datum: 20-12-2018

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg-Haagsma



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

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

Referentiekader voor plus- en minpunten

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groeps gesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

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

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Agenda's en verslagen RvC vergaderingen 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018
- Bestuursreglement
- Concern control statuut
- Functieprofiel leden RvC
- Integriteitscode
- Investeringsstatuut 2016
- Klachtenreglement
- Klokkenluidersregeling
- Reglement financieel beleid en beheer
- Reglement RvC aangepast 2017
- Reglement auditcommissie
- Reglement selectie en remuneratiecommissie
- Reglement vastgoedcommissie
- Rooster van afstreden RvC
- Statuten Stichting Woonpunt
- Toezichtskader
- Treasurystatuut
- Verbindingenstatuut
- Visitatierapport 2015
- Evaluaties 2014, 2015-2016, 2017 en 2018
- Verbeterplan transitie
- Bevindingen governance inspectie
- Kaderbrief 2019

Opgaven en Ambities.

Ambities

- Energielabels ontwikkeling
- Jaarplannen 2014, 2015, 2016 en 2017
- Jaarverslagen 2014, 2015, 2016 en 2017
- Portefeuillestrategie
- Strategische plannen

Opgaven

- Convenanten
 - Convenant vroegsignalering huurschulden
 - Hennepconvenant provincie limburg
 - Privacyconvenant veiligheidshuis Parkstad
 - Samenwerkingsconvenant Veiligheidshuis Maastricht Heuvelland
 - Samenwerkingsovereenkomst buurtbemiddeling Maastricht
- Prestatieafspraken 2016, 2017, 2018
- Bod 2019
- Evaluaties prestatieafspraken
- WMO convenanten
- Woningmarktonderzoeken

- Woonmonitor Limburg
- Woonmonitor Zuid-Limburg
- Rapport ABF
- Woonruimteverdeelsysteem
 - Deelname TIL
 - Convenanten Housing
- Woonvisies
 - Woonvisie Gulpen-Wittem
 - Woonvisie Maastricht
 - Woonvisie Sittard-Geleen
 - Woonvisie Heerlen

Belanghebbenden

- Verslagen overlegvergaderingen bestuur Woonpunt en Ondernemingsraad 2015, 2016, 2017 en 2018
- Verslagen bestuurlijk overleg met de gemeenten Eijsden-Margraten, Maastricht en Sittard-Geleen
- Diverse bewonerskranten
- Verslagen overleg Woonpunt en huurdersvertegenwoordiging
- Samenwerkingsovereenkomst Woonpunt en huurdersverenigingen

Vermogen

- (Meerjaren-) begrotingen
 - 2015-2019
 - 2016-2020
 - 2017-2026
 - 2017-2026
 - 2018-2022
 - 2019-2023
- Accountantsverslagen 2014, 2015, 2016 en 2017
- CiP-Aedes
 - CiP jaarverslagen 2013, 2014 en 2016
- dPi & dVi 2014, 2015, 2016, 2017, 2018
- Jaarrekeningen 2014, 2015, 2016, 2017
- Managementletters 2014, 2015, 2016, 2017
- Rapportages 2015, 2016, 2017, 2018
- Risicomanagement
 - Confrontatiematrix
 - Toprisico's
 - Risk appetite
 - Risicomanagement weging risico's
 - Schema risicoanalyse
- Toezichtsbrieven 2014, 2015, 2016, 2017, 2017-2018, 2018
- Investeringsstatuut
- Verbindingenstatuut

Reputatie Quotiënt Model Woonpunt

Emotionele aantrekkelijkheid			6,8
	Sympathie	6,8	
	Waardering en respect	6,5	
	Vertrouwen	7,1	
Producten en diensten			5,9
	Staat garant voor haar producten en diensten	6,9	
	Kwaliteit	6,3	
	Innovatief	4,8	
	Prijs / waardeverhouding	5,8	
Visie en leiderschap			6,2
	Sterk leiderschap	6,2	
	Inspirerende visie	6,3	
	Herkent en benut marktkansen	6,9	
Werkomgeving			6,5
	Goed georganiseerd	6,1	
	Aantrekkelijke werkgever	6,3	
	Goed gekwalificeerd personeel	6,9	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			6,0
	Milieubewust	5,7	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	6,3	
Financiële performance			5,8
	Financiën op orde	5,4	
	Presteert beter dan collega corporaties	5,5	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	6,5	

Waardering netwerk Woonpunt

Woonpunt is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Woonpunt. Dit maakt de beoordeling van Woonpunt door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Woonpunt heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹.

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	6,3
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	6,6
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	4,4
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,1
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	5,9
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	7,0
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	6,9
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,3
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	7,5
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	7,2
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,2
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	7,2
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	7,3
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	8,1
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	8,3
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,3
Totaal	7,0

Uitgebreid overzicht prestaties

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

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

¹ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009

Uitgebreid overzicht prestaties

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

Prestatiemonitor opgaven & ambities

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



Stichting Woonpunt

L0571

Woningmarktregio Limburg

Inleiding

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

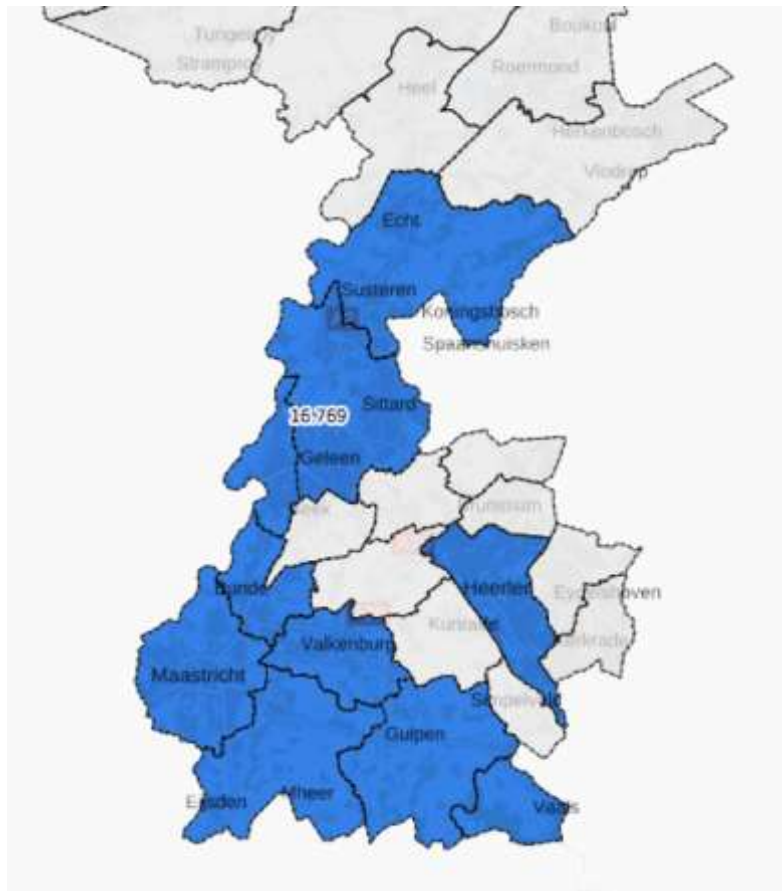
De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woonpunt de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

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

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

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

Het werkgebied van Woonpunt



	Woningen ultimo 2018
Gemeente Echt-Susteren	15
Gemeente Eijsden-Margraten	573
Gemeente Gulpen-Wittem	303
Gemeente Heerlen	5.009
Gemeente Maastricht	9.160
Gemeente Meerssen	95
Gemeente Sittard-Geleen	1.300
Gemeente Stein	39
Gemeente Vaals	11
Gemeente Valkenburg aan de Geul	81
Totaal	16.586

Bron: gegevens Woonpunt

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

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

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

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

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

1.2 Regionale afspraken

Woonpunt heeft met diverse gemeenten en huurdersvertegenwoordigingen prestatieafspraken op regionaal niveau:

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Regionale Prestatieafspraken Westelijke Mijnstreek 2016-2018				

Woonpunt is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Hennepconvenant Limburg (provincie Limburg)				
Privacyconvenant Veiligheidshuis Parkstad				
Privacy- en Samenwerkingsconvenant Veiligheidshuis Maastricht Heuvelland				

Uitvoeringsovereenkomst Wmo Woonvoorzieningen Westelijke Mijnstreek 2016-2018				
Convenant Housing Parkstad (diverse gemeenten, zorgpartijen en woningcorporaties)				

1.3 Lokale afspraken

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

In 2015 is naar aanleiding van de nieuwe Woningwet gestart met het maken van prestatieafspraken, die zijn ingegaan in 2016.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Gemeente Echt-Susteren	-	-	-	-
Gemeente Eijsden-Margraten				
Prestatieafspraken 2016 tussen gemeente Eijsden-Margraten en de corporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt				
Prestatieafspraken 2017 Woningcorporatie Woonpunt, Huurdersvereniging Woonbelang en gemeente Eijsden-Margraten				
Prestatieafspraken 2018 tussen gemeente Eijsden-Margraten en de corporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt				
Gemeente Gulpen-Wittern				
Prestatieafspraken 2016 – Woonpunt en gemeente Gulpen-Wittern				
Prestatieafspraken 2017 – Woonpunt, huurdersvereniging Woonbelang en gemeente Gulpen-Wittern				
Gemeente Heerlen				
Prestatieafspraken 2016 – Woonpunt, Huurdersorganisatie en gemeente Heerlen				
Prestatieafspraken 2017 – Woonpunt, Hv Coriovallum, Hbv Groot Hoensbroek, gemeente Heerlen				
Prestatieafspraken 2018 - WONINGCORPORATIES Woonpunt, Weller, De Voorzorg, Wonen Zuid, Wonen Limburg, Woonzorg Nederland; HUURDERS-BELANGENORGANISATIES Hv Coriovallum, Huurderskoepel GBP, Huurderskoepel Stadsdeel Heerlerbaan, Huurderskoepel Huren en Wonen, SOHV, Hbv Op het Zuiden, Hbv Heerlen – Treebeek – Molenberg, Stichting Huurdersbelangen Zuid Limburg, Bewonerscommissie Pancratiusflat, Bewonerscommissie S.M.S. en GEMEENTE HEERLEN				
Gemeente Maastricht				
Wonen en wijken Maastricht 2016 - Afspraken over samenwerking tussen gemeente Maastricht, de Maastrichtse woningcorporaties en hun huurdersbelangenverenigingen				
Wonen en wijken Maastricht 2017 - Afspraken over samenwerking tussen gemeente Maastricht, de Maastrichtse woningcorporaties en hun huurdersbelangenverenigingen				
Wonen en wijken Maastricht 2018 - Afspraken over samenwerking tussen gemeente Maastricht, de Maastrichtse woningcorporaties en hun huurdersbelangenverenigingen				
Gemeente Meerssen				
Prestatieafspraken 2016 – Woonpunt en gemeente Meerssen				
Prestatieafspraken 2017 – Woonpunt, huurdersvereniging Woonbelang en gemeente Meerssen				

Gemeente Sittard-Geleen				
Prestatieafspraken 2016 – Woonpunt en gemeente Sittard-Geleen				
Prestatieafspraken 2017 – Woonpunt, Huurdersvereniging Swentibold en gemeente Sittard-Geleen				
Lokale prestatieafspraken 2018 tussen gemeente Sittard-Geleen, Woningbeheer Born-Grevenbicht, ZOwonen, Wonen Limburg en Woonpunt (aanvullend op regionale prestatieafspraken Westelijke Mijnstreek 2018)				
Gemeente Stein				
Prestatieafspraken 2017 – Woonpunt, Huurdersvereniging Swentibold en gemeente Stein				
Prestatieafspraken 2018 – Woonpunt, Huurdersvereniging Swentibold en gemeente Stein				
Gemeente Vaals				
Prestatieafspraken 2016 – Woonpunt en gemeente Vaals				
Prestatieafspraken 2017 – Woonpunt, huurdersvereniging Woonbelang en gemeente Vaals				
Gemeente Valkenburg aan de Geul				
Prestatieafspraken 2016 – Woonpunt en gemeente Valkenburg aan de Geul				
Prestatieafspraken 2017 – GEMEENTE Valkenburg aan de Geul; WONINGCORPORATIES Woningstichting Wonen Zuid, Woningstichting Berg en Terblijt, Woningstichting Woonpunt; HUURDERSVERENIGINGEN Huurdersvereniging Op het Zuiden, Bewonersraad Berg en Terblijt, Huurdersvereniging Woonbelang				
Prestatieafspraken 2017 – GEMEENTE Valkenburg aan de Geul; WONINGCORPORATIES Woningstichting Wonen Zuid, Woningstichting Berg en Terblijt, Woningstichting Woonpunt; HUURDERSVERENIGINGEN Huurdersvereniging Op het Zuiden, Bewonersraad Berg en Terblijt, Huurdersvereniging Woonbelang				

Woonpunt is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Convenant Vroegsignalering huurschulden – gemeente Heerlen, Sociale Buurteams Heerlen, SchuldHulpMaatjes Heerlen, Weller Wonen, Woonpunt, De Voorzorg, Wonen Zuid, Wonen Limburg		x	x	x
Samenwerkingsovereenkomst buurtbemiddeling Maastricht				
Werkafspraken t.b.v. Wmo-convenant woningaanpassingen tussen gemeente Heerlen en de corporaties De Voorzorg, Wonen Limburg, Wonen Zuid, Weller en Woonpunt				

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

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

Heerlen – Afspraken zijn concreet en compleet

Maastricht 2016 – Afspraken worden samengevat in concrete afspraken per corporatie.

Maastricht 2017 en 2018 – Afspraken zijn vaak niet SMART en niet per corporatie maar voor allemaal.

Sittard-Geleen – in 2015 zijn regionale kaderafspraken gemaakt voor de jaren 16 t/m 19. Deze waren globaal, nog vooral gericht op het proces. Tegelijkertijd zijn in een jaarschijf concrete afspraken gemaakt over lopende en geplande projecten. In 2018 zijn gericht op 2019 en volgende jaren de kaderafspraken geactualiseerd. Voor 2019 is een jaarschijf vastgesteld waarin de concrete afspraken per gemeente en per corporatie zijn vastgelegd. In de Westelijke Mijnstreek verliep het proces om te komen tot prestatieafspraken de afgelopen jaren vrij moeizaam. Er is wel sprake van verbetering.

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

Heerlen – Er zit wederkerigheid in de afspraken.

Maastricht 2017 – Gemeente continueert in 2017 de inflatievolgende aanpassing van de gemeente woonlasten. Gemeente geeft voorlichting over bijzondere bijstand.

Sittard-Geleen – Er zijn specifieke afspraken gemaakt over de inzet van en de activiteiten door de gemeente.

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

De corporatie heeft in Maastricht een bijdrage geleverd aan het inzichtelijk maken van de omvang van de primaire en secundaire doelgroep (o.a. trekker van de werkgroep ‘beschikbaarheid en betaalbaarheid’ en cofinanciering onderzoek ABF).

De corporatie neemt initiatief om best practices uit de ene regio te introduceren bij een andere gemeente. Voorbeelden: In Heerlen initiatief om te komen tot een woonbegroting als in Maastricht. In Sittard opzetten van format om te komen tot SMART jaarschijven. In Maastricht en Valkenburg initiatief om te komen tot een WMO convenant naar het voorbeeld van Sittard-Geleen.

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

Heerlen – Huurders en gemeenten zijn betrokken. Geen andere partijen.

Maastricht – In Maastricht werden altijd al prestatieafspraken gemaakt tussen corporaties en de gemeente. Met ingang van 2017 zijn ook de huurdersorganisaties hier bij betrokken. Er zijn geen andere partijen bij betrokken.

Sittard-Geleen – Geen andere dan de huurdersorganisaties en de gemeente betrokken, ook niet op regionaal niveau.

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

Heerlen – De prestatieafspraken worden jaarlijks opnieuw opgesteld en geactualiseerd.

Maastricht – In Maastricht worden de prestatieafspraken jaarlijks opnieuw geheel onder de loep genomen.

Sittard-Geleen - De prestatieafspraken worden jaarlijks opnieuw opgesteld en geactualiseerd.

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

--

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

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Maastricht zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's Maastricht			
2015	2016	2017	2018
	Wonen en zorg Doe-democratie en eigen kracht Betaalbaarheid en duurzaamheid Beschikbaarheid en woonruimteverdeling Woonmilieus	Woonmilieus Wonen en zorg Doe-democratie en eigen kracht Veiligheid Betaalbaarheid Duurzaamheid Beschikbaarheid en woonruimteverdeling	Betaalbaarheid Wonen en zorg Woonruimteverdeling en beschikbaarstelling Veiligheid en leefbaarheid Duurzaamheid Vastgoed

De afspraken m.b.t. de gemeente Heerlen zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

Indeling / thema's Heerlen			
2015	2016	2017	2018
Nog geen prestatieafspraken voor dit jaar.	Omvang en samenstelling van de woningvoorraad Kwaliteit van de kernvoorraad Verhuren Woonomgeving	Omvang en samenstelling van de woningvoorraad Kwaliteit van de kernvoorraad Verhuren Woonomgeving	Omvang en samenstelling van de woningvoorraad Kwaliteit van de kernvoorraad Verhuren Woonomgeving

De afspraken m.b.t. de gemeente Sittard-Geleen en Stein zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

Indeling / thema's Sittard-Geleen en Stein (onderdeel van de regionale prestatieafspraken Westelijke Mijnstreek 2016-2018)			
2015	2016	2017	2018
Nog geen prestatieafspraken voor dit jaar.	Woningvoorraad Betaalbaarheid & beschikbaarheid Kwaliteit & duurzaamheid Zorg & welzijn Leefbaarheid & gebiedsgericht werken		

Voor het zichtbaar maken van de maatschappelijke prestaties van Woonpunt wordt in deze prestatie-monitor de volgende indeling naar thema's gebruikt:

1. Woningvoorraad
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Zorg en welzijn

5. Leefbaarheid en gebiedsgericht werken

3.2 Realisatie van de afspraken

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

Afspraken m.b.t. de woningvoorraad		
Afspraken Heerlen 2016	Prestatie	
Woonpunt sloop 12 woningen in MSP	Zie tabel 2 – in 2017 gerealiseerd	✓
Woonpunt verkoopt 20 grondgebonden woningen	Zie tabel 2	✓
Woonpunt zal geen nieuwe woningen toevoegen aan de voorraad	Zie tabel 2	✓
Afspraken Heerlen 2017	Prestatie	
De gemeente en Woonpunt hebben in 2012 afspraken gemaakt over de herstructurering van het Aldenhofterrein in Hoensbroek. Door omstandigheden kunnen deze plannen voorlopig niet worden uitgevoerd. Woonpunt is in onderhandeling met een andere partij om haar grondpositie in het plangebied aan deze partij over te dragen	Woonpunt heeft de bouwgronden deels verkocht aan Wonen Limburg. Wonen Limburg is in gesprek met de gemeente om te komen tot sociale woningbouw in het gebied. Op het gedeelte dat Woonpunt nog in eigendom heeft wordt in 2021 een appartementencomplex (sociale huur) gebouwd	✓
Woonpunt zal geen nieuwe woningen toevoegen aan de voorraad	Zie tabel 2	✓
Woonpunt sloop 30 woningen	Zie tabel 2 – in 2018 gerealiseerd	✓
Woonpunt verwacht 10 sociale huurwoningen te verkopen	Zie tabel 2 – 18 verkocht	✓
Afspraken Heerlen 2018	Prestatie	
Woonpunt zal in 2018 geen nieuwbouw realiseren	Zie tabel 2	✓
Woonpunt zal in 2018 geen woningen slopen	Zie tabel 2 – in 2017 afgesproken	✓
Woonpunt zal in 2018 naar verwachting 15 woningen verkopen in het DAEB segment	Zie tabel 2 – 18 verkocht	✓
Afspraken Maastricht 2015	Prestatie	
Woonpunt zal in 2015 geen nieuwbouw realiseren	Zie tabel 2	✓
Woonpunt sloop 82 woningen	Zie tabel 2 – zijn in 2018 gesloopt	✓
Woonpunt verkoopt 48 woningen	Zie tabel 2 - 50 verkocht	✓
Afspraken Maastricht 2016	Prestatie	
Woonpunt zal in 2016 geen nieuwbouw realiseren	Zie tabel 2	✓
Woonpunt sloop 40 woningen	Zie tabel 2 – zijn in 2018 gesloopt	✗
Woonpunt verkoopt 50 woningen	Zie tabel 2 - 58 verkocht	✓
Afspraken Maastricht 2017	Prestatie	
Behoud van de omvang van de sociale huurwoningvoorraad	Zie tabel 2 – in absolute zin met 146 afgenomen (2018 tov 2017)	✗
Woonpunt sloop 26 woningen	Zie tabel 2 – niets gesloopt	✗
Woonpunt verkoopt 65 woningen	Zie tabel 2 – 58 verkocht	✗
Woonpunt bouwt geen nieuwe woningen	Zie tabel 2	✓
Afspraken Maastricht 2018	Prestatie	
Woonpunt sloop 90 woningen	Zie tabel 2 – 67 gesloopt	✗

Woonpunt renoveert 374 woningen	Zie tabel 2 – 167 gerenoveerd	X
Woonpunt bouwt 0 nieuwe woningen	Zie tabel 2	✓
Woonpunt verkoopt 44 woningen	Zie tabel 2 - 45 verkocht	✓
Afspraken Sittard-Geleen 2016	Prestatie	
Woonpunt verkoopt 10 woningen	Zie tabel 2 - 24 verkocht	✓
Afspraken Sittard-Geleen 2017	Prestatie	
Huurklassen 2017 (n = 1.450): 24% tot kwaliteitskortingsgrens 59% tot eerste aftoppingsgrens 64% tot tweede aftoppingsgrens 73% tot huurtoeslaggrens 27% boven huurtoeslaggrens	totaal 28% 60% 65% 76% 25%	
Afspraken Sittard-Geleen 2017	Prestatie	
Verkoop 25 woningen	Zie tabel 2 - 23 verkocht	✓
Afspraken Sittard-Geleen 2018	Prestatie	
Woonpunt realiseert in 2018 geen nieuwbouw.	Zie tabel 2	✓
Woonpunt zal in 2018 geen woningen slopen.	Zie tabel 2	✓
Woonpunt verkoopt in 2018 naar verwachting 6 woningen in het DAEB segment.	Zie tabel 2 - 18 verkocht	✓
Woonpunt zal in 2018 naar verwachting 10 woningen verkopen in het niet-DAEB segment.	Zie tabel 2	✓

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid en beschikbaarheid		
Afspraken Heerlen 2016	Prestatie	
Woonpunt wil ook in 2016 een bijdrage leveren aan het huisvesten van statushouders naar rato van het woningbezit	Zie tabel 14 – niet duidelijk is wat naar rato is.	
Woonpunt zal uitvoering geven aan het principe van passend toewijzen en zal rapporteren in hoeverre is voldaan aan de wettelijke verplichting	Zie tabel 4 en 5	✓
Woonpunt zal zich inspannen om huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen. Een strak maar sociaal incassobeleid is daarvoor de basis	Zie tabel 7	
Afspraken Heerlen 2017	Prestatie	
Bij een stijging van de WOZ waarde zal Woonpunt de huur niet verder verhogen dan de maximaal toegestane huurprijs op grond van het WWS	Gerealiseerd	✓
Woonpunt stuurt op beschikbaarheid van sociale huurwoningen door af te toppen op de kwaliteitskortingsgrens, aftoppingsgrens en liberalisatiegrens en daarmee niet de maximale huurprijs te hanteren	Gerealiseerd	✓

De streefhuur is dusdanig dat 80% van de woningen onder de 2 ^e aftoppingsgrens worden verhuurd.	Gerealiseerd	✓
Woonpunt hanteert een gemiddelde huurverhoging van inflatie + 0,81% (inflatie 2015 = 0,6%)	Zie tabel 6 - Gerealiseerd	✓
Woonpunt spant zich in om bij geconstateerde betalingsproblematiek samen met de huurder, de betalingsproblemen inzichtelijk te maken en de huurder te informeren en faciliteren om de betalingsproblemen structureel op te lossen	Zie tabel 7 X	
Woonpunt stuurt op de realisatie van de DAEB toewijzingsnorm en de 95%-passendheidsnorm en tracht de geboden vrije ruimte optimaal toe te wijzen aan huishoudens met een hoger inkomen	Zie tabel 4 en 5 -gerealiseerd	✓
Woonpunt houdt een voorraad woningen met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens in stand die past bij de marktvraag en wijst deze met voorrang toe aan de doelgroep jongeren < 23 jaar	Gerealiseerd.	✓
Woonpunt zal geen afspraken maken met COA en of andere partijen betreffende geconcentreerde huisvesting van statushouders dan nadat hierover overeenstemming bestaat met de gemeente	Staan beleid.	✓
Afspraken Heerlen 2018	Prestatie	
Woonpunt streeft er naar om in Heerlen in 2022 14% van de woongelegenheden te verhuren in de categorie goedkoop.	Zie tabel 3 – in 2018 is het 16%	✓
Woonpunt streeft er naar om in Heerlen in 2022 80% van de woongelegenheden te verhuren in de categorie betaalbaar.	Zie tabel 3 – in 2018 is het 77% (in combinatie met het aandeel goedkope woningen wordt 93% verhuurd beneden de tweede aftoppingsgrens (prestatieafpraak gebaseerd op prognose is 94%).	✓
Woonpunt informeert woningzoekenden vanaf het 2e kwartaal 2018 middels een woonlastenmodule over de betaalbaarheid van de woonlasten in relatie tot het huishoudinkomen en adviseert huurders en woningzoekenden hierover.	Woonlasten module maakt onderdeel uit van toewijzingssysteem (TiL). Gerealiseerd.	✓
Woonpunt blijft actief participeren in Housing Parkstad en Housing First.	Gerealiseerd.	✓
Woonpunt start in 2018 een pilot met gerichte advisering van huurders over de mogelijkheden van het verlagen van de energielasten.	Niet gerealiseerd, doorgeschoven naar 2019	✗
De corporatie, de gemeente en de huurderskoepel voeren samen een verkennend onderzoek uit naar de aard en	Niet gerealiseerd, doorgeschoven naar 2019	✗

omvang van de woonlastenproblematiek en brengen daarbij de specifieke doelgroepen die daardoor worden geraakt in beeld. Belangrijk daarbij is om het begrip "betaalbaarheid" te definiëren.		
Afspraken Maastricht 2016	Prestatie	
Voor 2016 wordt ingezet op een neerwaartse aanpassing van de streefhuren door de corporaties. Hierdoor blijven er in de toekomst meer betaalbare woningen beschikbaar voor de doelgroep. Huurverhogingen worden bij mutaties wel doorgevoerd, maar deze blijven achterwege als daardoor het aandeel woningen onder de aftoppingsgrens kleiner wordt dan wenselijk wordt geacht.	X	
De komende maanden wordt de betaalbaarheidsproblematiek in Maastricht meer precies in kaart gebracht en wordt onderzocht hoe groot de betaalbare voorraad moet zijn om de doelgroep in de toekomst goed te kunnen blijven huisvesten. Verder wordt nader in kaart gebracht hoe een individuele aanpak in het kader van het nieuwe armoedebeleid van de gemeente het risico dat huishoudens (verder) in de financiële problemen komen kan verminderen. De partijen zetten zich ook in op het voorkomen van huisuitzettingen wegens huurschuld.	X	
Afspraken Maastricht 2017	Prestatie	
De corporaties garanderen dat de omvang van de betaalbare voorraad onder de 2 ^e aftoppingsgrens niet zakt onder die van 2016	X	
Minimaal 80% van de woningen hebben een huurprijs van maximaal de 2 ^e aftoppingsgrens	X	
Afspraken Maastricht 2018	Prestatie	
Monitoring van de ontwikkeling van betaalbare voorraad. Dit in relatie tot de doelgroep. Als bijsturing nodig is, aanvullende acties formuleren	X	
Naar aanleiding van de pilot "Inzet van betaalbare tijdelijke woningen", uniform beleid formuleren voor tijdelijke betaalbare woningen waarin een mix van doelgroepen kan worden gehuisvest	X	
Afspraken Sittard-Geleen 2016	Prestatie	
Woonpunt zal rapporteren in hoeverre is voldaan aan het wettelijk kader m.b.t. passend toewijzen.	Zie tabel 4 en 5	✓

Woonpunt zal zich inspannen om huisuitzettingen op basis van huurachterstand zoveel mogelijk te voorkomen.	Zie tabel 7	
Afspraken Sittard-Geleen 2017	Prestatie	
Huurverhoging gemiddeld inflatie plus 0,81%	Zie tabel 6 - gerealiseerd	✓
Streefhuren zodanig dat 80% (van de sociale voorraad) wordt verhuurd onder de 2 ^e aftoppingsgrens	Zie tabel 3 - gerealiseerd	✓
Woonpunt spant zich in om bij geconstateerde betalingsproblematiek samen met de huurder, de betalingsproblemen inzichtelijk te maken en de huurder te informeren en faciliteren om de betalingsproblemen structureel op te lossen	Staand beleid , gerealiseerd	✓
Woonpunt wil de 'vrije' ruimte in het kader van de staatssteunregeling ook benutten voor middeninkomens	Zie tabel 4 en 5	✓
Afspraken Sittard-Geleen 2018	Prestatie	
Woonpunt streeft er naar om in de gemeente Sittard-Geleen 76% van de woningen aan te bieden tegen een huur lager dan de tweede aftoppingsgrens (635). De actuele gemiddelde huur bedraagt 535 euro. Dit komt overeen met 87% van de maximaal redelijke huur.	In 2018 betrof dit 80% van de woningen.	✓
Woonpunt exploiteert in de gemeente Sittard-Geleen per 1 januari 2018 ca. 200 woningen in het niet DAEB segment. De gemiddelde huur van deze woningen is 822 euro en bedraagt gemiddeld ca. 80% van de max redelijke huur. Woonpunt streeft ernaar om de huren in het niet-DAEB segment te laten aansluiten bij de marktontwikkelingen.	Staand beleid.	✓

Afspraken m.b.t. kwaliteit en duurzaamheid		
Afspraken Heerlen 2016	Prestatie	
Woonpunt renoveert 6 woningen in Heerlen	Zie tabel 2	✓
Afspraken Heerlen 2017	Prestatie	
Woonpunt zal aan 124 woningen in Heerlen planmatig onderhoud uitvoeren (budget 900.000)	x	
Woonpunt realiseert in 2017 geen renovatieprojecten waarbij labelstappen worden gemaakt	Er zijn geen verbeteringen doorgevoerd.	✓
Afspraken Heerlen 2018	Prestatie	
Woonpunt monitort de kwaliteit van haar woningen middels een 3-jaarlijkse conditiemeting volgens NEN 2676. Woonpunt streeft er naar om 90% van haar woningen aan te bieden met een kwaliteitsniveau van redelijk of beter. Van de overige 10% is de kwaliteit in elk geval niet slechter dan 'matig'.	Gebeurt continu. Is gerealiseerd.	✓

Woonpunt stelt in 2018 nieuw beleid rond het verduurzamen van het woningbezit vast, gericht op een versnelling van de verduurzaming van het woningbezit. Uitgangspunten voor dit beleid zijn: 1. Isoleren van bestaand bezit naar tenminste label B 2. Inzetten op alternatieve opwekking uit duurzame bronnen, c.q. het vergroten van met name zonne-energie. 3. Gebruik van fossiele brandstoffen (gas) uitfaseren en vervangen door duurzaam opgewekte energie (zon, wind, water, lucht, aarde): verschuiving naar more electric en all electric. 4. Veranderen van gedrag door voorlichting, en advies en voorbeeldgedrag. Bij nieuwe gebiedsontwikkelingen is energie- en CO2 neutraal het vertrekpunt.	Beleid is in 2018 vastgesteld.	✓
In 2018 is de renovatie/groot onderhoud gepland van 48 woningen inclusief verbetering energieprestatie met gemiddeld 2 labelsprongen.	x	
Afspraken Maastricht 2016	Prestatie	
Woonpunt renoveert 89 woningen	Zie tabel 2 - Geen renovaties gerealiseerd. Project is doorgeschoven naar 2019/2020.	✗
Woonpunt investeert 1 miljoen euro in energiezuiniger maken, waarvan 0,5 miljoen in HR-ketels	Woonpunt heeft 251 HR-ketels geplaatst (in plaats van de geplande 322), met een investering van € 380.000.	✗
Planning Woonpunt grootonderhoud / verduurzaming aan 105 woningen	Uitvoering is eind 2017 gestart.	✓
Afspraken Maastricht 2017	Prestatie	
Woonpunt renoveert 162 woningen	Zie tabel 2 – in 2018 167 gerenoveerd	✓
Het lukt de corporaties niet om de woningvoorraad in 2020 op gemiddeld label B te krijgen vanwege het ontbreken van financiële middelen en de staat van de voorraad.	Zie tabel 12 - 20% van het bezit van Woonpunt is anno 2018 label A en B. 50% heeft een groen label (A, B of C).	✗
Afspraken Maastricht 2018	Prestatie	
De drie corporaties wensen gezamenlijk het gemiddelde energielabel B in 2028 te bereiken door renovatie, sloop en nieuwbouw. Maasvallei bereikt dit doel in 2021, Servatius in 2026 en Woonpunt in 2028. Daarnaast wordt er in 2018 ook een plan opgesteld om CO2 neutraal te zijn in 2050.	Zie tabel 12 - 20% van het bezit van Woonpunt is anno 2018 label A en B. 50% heeft een groen label (A, B of C).	✗
Afspraken Sittard-Geleen 2016	Prestatie	
Woonpunt is voornemens ruim 2,7 miljoen te besteden aan onderhoud van haar bezit in Sittard-Geleen.	X Jaarverslag 2016: Woonpunt heeft ruim 1,4 miljoen geïnvesteerd in onderhoud van haar bezit in Sittard-Geleen.	✗
Afspraken Sittard-Geleen 2017	Prestatie	

Onderhoud 58 woningen	Zie tabel 2 – in 2017 zijn geen woningen gerenoveerd.	X
Bij renovatie minimaal label C halen, bij voorkeur label B	Staan beleid, gerealiseerd	✓
Duurzaamheidsmaatregelen vooral gericht op schil en kwantiteit gaat voor kwaliteit	Staan beleid, gerealiseerd	✓
Afspraken Sittard-Geleen 2018	Prestatie	
Woonpunt monitort de kwaliteit van haar woningen middels een 3-jaarlijkse conditiemeting volgens NEN 2676. Woonpunt streeft er naar om 90% van haar woningen aan te bieden met een kwaliteitsniveau van redelijk of beter. Van de overige 10% is de kwaliteit in elk geval niet slechter dan 'matig'. In de gemeente Sittard-Geleen zijn in 2018 geen groot onderhoudswerkzaamheden gepland.	Staan, beleid, gerealiseerd	✓

Afspraken m.b.t. zorg en welzijn		
Afspraken Heerlen 2016	Prestatie	
Woonpunt participeert in het project Go4it. In dit project ontvangen jongeren (11-27 jaar) met problemen ambulante begeleiding.	X	✓
Woonpunt zet de samenwerking rond het project Housing Parkstad voort	Woonpunt heeft gedurende de gehele visitatieperiode aan Housing Parkstad meegedaan.	✓
Afspraken Heerlen 2017	Prestatie	
Woonpunt biedt bij aangetoonde behoefte, samen met zorgpartijen huisvesting aan voor specifieke doelgroepen met een zorg- of begeleidingsvraag, binnen het bestaande bezit	Staan beleid. Gerealiseerd.	✓
Bij het huisvesten van kwetsbare en minder zelfredzame huishoudens houdt Woonpunt zoveel mogelijk rekening met de veerkracht en mogelijkheden in de buurt en spant zich in om concentraties van kwetsbare huishoudens te voorkomen	Staan beleid. Gerealiseerd.	✓
Woonpunt biedt huisvesting aan personen die voldoen aan de kaders en randvoorwaarden van (het nog op te stellen) Tweede Kans Beleid	X	
Woonpunt zal desgewenst participeren in ontzorgingsarrangementen rondom particulier bezit	Aanbod gedaan. Uiteindelijk bleek dat hiervoor geen vraag was.	✓
Woonpunt wijst vrijkomende woningen met ingrijpende / kostbare aanpassingen in eerste instantie toe aan kandidaten die eveneens zijn aangewezen op een woning met soortgelijke aanpassingen	Staan beleid, gerealiseerd.	✓
Woonpunt wijst zorggeschikte woningen met voorrang toe aan zorggeïndiceerden	Staan beleid, gerealiseerd.	✓
Afspraken Maastricht 2016	Prestatie	
Woonpunt, Servatius en Maasvallei blijven in 2016 een belangrijke bijdrage leveren aan het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van bewoners;	Staan beleid	✓

een belangrijke rol spelen bij het signaleren van problemen bij bewoners met psycho-sociale klachten.		
Afspraken Maastricht 2017	Prestatie	
Langer thuis wonen - Voor 2017 hebben de gemeente (als regisseur) en de corporaties afgesproken de volgende arrangementen verder uit te werken: - vroegsignalering - evalueren woningaanpassingsbeleid - langer thuis wonen - beleid voor mantelzorgondersteuning en mantelzorg woningen	X	
Geclusterd Verzorgd Wonen - Gemeenten en corporaties willen in 2017 het zogenaamde vastgoedbod operationaliseren. Dat wil zeggen dat een dekkend netwerk van 24-uurs-zorg te realiseren in geclusterde woonvormen.	X	
Maatschappelijke zorg – in 2017 wordt de keten maatschappelijke zorg verder heringericht dmv een centrale voordeur en een centrale achterdeur . Dit bevordert een optimaal gebruik van de beschikbare wooneenheden.	X	
Afspraken Maastricht 2018	Prestatie	
Speerpunten Huisvesting Ouderen 1. Evaluatie en eventueel vervolg pilot Langer Thuis in Maastricht. 2. Verbeteren woningaanpassingsbeleid en verhuisbeleid in de Wmo waarmee passend huisvesten en doorstroming wordt bevorderd. Dit o.a. via een Wmo-convenant tussen gemeente en corporaties. 3. Het vastgoedbod van de corporaties op Geclusterd Verzorgd Wonen geschikt maken net als de verdeling en beschikbaarstelling daarvan. 4. Specifieke aandacht voor woningen voor mensen met zware beperkingen. 5. Specifieke aandacht voor mantelzorgondersteuning en mantelzorgwoningen	X	
Speerpunten Huisvesting Bijzondere doelgroepen 2018 1. Centrale toewijzing huisvesting bijzondere doelgroepen realiseren door middel van implementatie nieuwe samenwerkingsovereenkomst Housing Accomodations in gezamenlijke opdracht van gemeente en corporaties. 2. Uitwerken en toepassen nieuwe financiële regelingen voor bijzondere doelgroepen die uitstromen uit Maatschappelijke voorzieningen of anderszins te maken krijgen met Woonblokkades	X	
Afspraken Sittard-Geleen 2017	Prestatie	
Aantal levensloopbestendige woningen in de sociale voorraad: 511.	x	

Er worden geen levensloopbestendige woningen toegevoegd in nieuwbouw en bestaande bouw.		
Afspraken Sittard-Geleen 2017	Prestatie	
Woonpunt zal zorggeschikte woningen bij voorrang toewijzen aan mensen met een zorgvraag (op basis van indicatie gemeente)	x	
Woonpunt benut de kansen die er zijn om bij ingrepen in haar woningvoorraad de levensloopbestendigheid van haar bezit te vergroten	x	
Aangepaste woningen worden met voorkeur toegewezen aan mensen die de aanpassingen kunnen gebruiken.	x	
Woonpunt biedt bij aangetoonde behoefte, samen met zorgpartijen, huisvesting aan voor specifieke doelgroepen met een zorg- of begeleidingsvraag binnen bestaand bezit	x	

Afspraken m.b.t. leefbaarheid en gebiedsgericht werken		
Afspraken Heerlen 2016	Prestatie	
Woonpunt zal in 2016 een bedrag van ca 150.000 (excl. inzet personeel) investeren in het verbeteren van leefbaarheid	Staan beleid op basis van kengetallen Gerealiseerd.	✓
Afspraken Heerlen 2017	Prestatie	
Woonpunt zet zich samen met de ketenpartners en hbo's in de wijken waar zij bezit heeft in voor het verbeteren van de leefbaarheid vooral daar waar deze kwetsbaar is. Woonpunt investeert in de leefbaarheid in en rond haar woningbezit gericht op het schoon, heel en veilig houden daarvan	Staan beleid. Gerealiseerd.	✓
Woonpunt werkt met de gemeente en Weller samen aan het project Sociale Veiligheidsaanpak herstructurering Heerlen-Noord	x	
Woonpunt reageert actief op overlastmeldingen	Staan beleid.	✓
Woonpunt zet actief in op het bestrijden en voorkomen van hennepcultuur en handel in verdovende middelen.	Staan beleid.	✓
Afspraken Heerlen 2018	Prestatie	
Woonpunt zet leefbaarheidsmedewerkers en wijk- en complexbeheerders in. Ze kennen de huurders en hun talenten en ze stimuleren ze om deze talenten in te zetten voor hun buurt. Daarnaast lossen ze sociale problemen op tussen buurtbewoners en hebben ze een signaalfunctie voor individuele problemen van bewoners.	Staan beleid	✓
Corporatie, gemeente en huurderskoepels maken concrete en meetbare afspraken over overlastbestrijding. Bijzondere aandacht krijgt de inzet van maatregelen waarbij de burgemeester	Afspraak doorgeschoven naar 2019.	✗

gedragsaanwijzingen kan geven, als bedoeld in artikel 151d Gemeentewet		
Woonpunt stimuleert bewonersinitiatieven door het inzetten van een Leefbaarheidsfonds.	Standaard beleid.	✓
Afspraken Maastricht 2016	Prestatie	
De woningcorporaties investeren in 2015 € 1 miljoen extra in leefbaarheid, bedoeld voor een keur aan noodzakelijke projecten op het gebied van veiligheid, participatie en de bevordering van zelfredzaamheid en betrokkenheid	Woonpunt, Servatius en Maasvallei hebben geïnvesteerd conform de begroting en afgesproken inzet.	✓
Afspraken Maastricht 2016	Prestatie	
Woonpunt, Servatius en Maasvallei blijven in 2016: <ul style="list-style-type: none"> • een belangrijke bijdrage leveren aan de fysieke en sociale veiligheid in de buurten; • participeren in de Veilige Buurten Teams; • een belangrijke bijdrage leveren aan het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van bewoners; • ontmoetingsruimtes faciliteren voor bewoners; • opruimacties met bewoners initiëren; • samen met bewonersoverlegcommissies (boc's) leefbaarheidsproblemen in en rondom complexen aanpakken; • een belangrijke rol spelen bij het signaleren van problemen bij bewoners met psycho-sociale klachten. 	Standaard beleid	✓
Afspraken Sittard-Geleen 2016	Prestatie	
Woonpunt levert een actieve bijdrage aan de leefbaarheid voor en het woongenot van haar huurders. In Sittard-Geleen is er een budget (ex personele kosten) van ca. 35.000 euro.	Gebeurt continu. Is gerealiseerd.	✓
Afspraken Sittard-Geleen 2017	Prestatie	
Investeert samen met andere ketenpartners in leefbaarheid in en rond het woningbezit, gericht op heel schoon en veilig en reageert actief op overlast situaties	Standaard beleid.	✓
Heeft leefbaarheidsfonds voor eigen huurders	Standaard beleid	✓
Bestrijdt actief hennepsteelt	Standaard beleid	✓
Inzet van complex en wijkbeheerders	Standaard beleid	✓
Afspraken Sittard-Geleen 2018	Prestatie	
Woonpunt zet leefbaarheidsmedewerkers en wijk- en complexbeheerders in. Ze kennen de huurders en hun talenten en ze stimuleren ze om deze talenten in te zetten voor hun buurt. Daarnaast lossen ze sociale problemen op tussen buurtbewoners en hebben ze een signaalfunctie voor individuele problemen van bewoners.	Standaard beleid	✓
Woonpunt stimuleert bewonersinitiatieven door het inzetten van een Leefbaarheidsfonds.	Standaard beleid	✓

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

4.1 Ambities

De ambities van Woonpunt zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Duurzaam verhuren – Meerjarenstrategie Woonpunt 2014-2018				

In 2018 heeft Woonpunt een nieuw Strategisch Plan op- en vastgesteld voor de periode 2018-2022.

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

Duurzaam verhuren

Woningcorporaties voorzien al ruim honderd jaar in betaalbare huisvesting. Daar ligt de reden van oprichting, de basis van ons bestaan en daarmee in essentie ook de primaire opgave voor de toekomst. Immers, ook in de toekomst blijven mensen afhankelijk van het aanbod van corporaties. Dat uit zich ook in de manier waarop wij omgaan met ons bezit: anders dan commerciële beleggers kiezen wij in principe voor een langjarige exploitatie. Bij ons wonen huurders nog steeds met veel plezier in complexen die wij al ruim honderd jaar in bezit hebben!

Duurzaam verhuren is voor ons:

- garanderen dat we ook op langere termijn in betaalbare huisvesting kunnen voorzien;
- woningen die voor meerdere generaties en doelgroepen geschikt zijn;
- woningen waarin nu en straks mensen willen wonen;
- woningen met een laag energieverbruik;
- een prettig woon- en leefklimaat waarin bewoners zelfredzaam zijn en samen verantwoordelijkheid nemen voor een bestendige sociale structuur in hun omgeving

Op basis van een actuele omgevingsanalyse, aansluitend bij onze huidige strategie 2009 - 2013 en passend bij onze missie en visie kiest Woonpunt voor de komende periode voor drie speerpunten van inzet.

Reductie van energieverbruik

Naar verwachting nemen de kosten voor energieverbruik de komende jaren nog fors toe. Dat is deels een gevolg van prijsstijging van de energie zelf, maar zeker ook een gevolg van overheidsbeleid dat energieverbruik ontmoedigt door steeds hogere belastingen te verbinden aan een eenheid verbruik. Voor onze huurders betekent dit - zonder maatregelen - naar verwachting een stijging van de woonlasten.

Onze huurders zijn er dus bij gebaat dat wij maatregelen treffen aan de woningen die ertoe leiden dat het feitelijke gebruik van energie lager wordt. Zo kunnen wij een substantiële bijdrage leveren aan het beheersen van hun woonlasten.

De komende jaren zetten wij dus in op:

- Het – waar nodig versneld – treffen van maatregelen in complexen die effectief leiden tot reductie van energieverbruik. Daarbij geven we prioriteit aan complexen die nu een slechte energieprestatie hebben met als gevolg hoge lasten voor huurders
- Het voorlichten van onze huurders over efficiënt energiegebruik opdat onnodig verbruik waar mogelijk wordt teruggedrongen

Wij blijven daarbij het uitgangspunt hanteren dat dit een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van huurder en verhuurder, zoals ook neergelegd in ons duurzaamheidsbeleid. Dat betekent dat een deel van de maatregelen via de huur zal worden doorbelast. Doordat huurprijzen minder snel stijgen dan energielasten levert dit voor de huurder toch een besparing van kosten op (naast toegenomen comfort). Daardoor is er sprake van een win-winsituatie: de woonlasten dalen voor de huurder, en gelijktijdig wordt een bijdrage geleverd aan realisatie van nationale en internationale doelen m.b.t. reductie van het gebruik van fossiele brandstoffen.

Meer levensloopbestendige woningen

De bevolking in Zuid-Limburg vergrijst, en zo ook ons huurdersbestand. Gewijzigde regelgeving in de zorg leidt er bovendien toe dat mensen met een zorgvraag minder gemakkelijk toegelaten worden tot intramurale voorzieningen, en dus (langer) zelfstandig thuis zullen wonen. De bestaande woningvoorraad in de regio is nu maar deels geschikt voor deze doelgroep. Dat geldt ook voor het woningbezit van Woonpunt.

De verwachte daling van het aantal huishoudens leidt ertoe dat uitbreiding van het totale aantal woningen nauwelijks nog aan de orde is. Dat betekent dat nieuwe woonvragen vooral in de bestaande voorraad geacommodeerd dienen te worden.

Als wij uitgaan van het principe ‘woningen die niemand ooit wil afbreken’ dan dienen zij – uiteraard binnen bepaalde grenzen – in principe in staat te zijn meerdere generaties en doelgroepen te bedienen. De ervaring leert dat te doelgroep-specifiek bouwen leidt tot incurant vastgoed, met leegstand en kapitaalvernietiging tot gevolg. En ook kapitaal is vanuit duurzaamheid gezien een schaars goed dat als een goed rentmeester moet worden ingezet! Bovendien is sloop ook een vorm van materiaal-vernietiging, die uit oogpunt van duurzaamheid voorkomen zou moeten worden. Feit is dat een deel van onze huidige bestaande woningvoorraad, met redelijke investeringen, geschikt te maken is voor meerdere doelgroepen. Daardoor kunnen huidige huurders langer prettig in hun woning blijven wonen, terwijl tevens de toenemende vraag naar dit type woningen kan worden gefaciliteerd zonder dat er in Zuid-Limburg nominaal woningen bij komen.

De komende jaren zetten wij dus in op:

- Het – waar mogelijk en realistisch – verbeteren van de levensloopbestendigheid van ons bestaand bezit
 - Het – waar mogelijk – primair toewijzen van levensloopbestendige woningen aan zorgvragers
- Door primair in te zetten op het vergroten van het aandeel levensloopbestendige woningen in ons bestaand bezit zetten wij ons maatschappelijk kapitaal in op een wijze die iets toevoegt aan de regionale woningmarkt.

Betrokken en zelfredzame huurders

De verzorgingsstaat is niet meer betaalbaar, burgers zullen meer voor zichzelf en voor elkaar moeten gaan zorgen. Een ontwikkeling die wij herkennen en ook deels wel onderschrijven, maar waarbij er nog een groot gat is tussen ‘willen’ en ‘kunnen/doen’. De meerderheid van onze huurders is prima in staat daarin – al dan niet samen – een eigen weg te vinden. Een toenemend deel heeft echter hulp in verschillende vormen nodig. Immers, het aandeel ouderen in onze woningen groeit, alsook het aandeel bewoners met andere zorgvragen die niet meer in een intramurale voorziening terecht kunnen.

Wij willen 'leefbare wijken waar iedereen mag wonen'. Daarmee zeggen we ook dat we ons medeverantwoordelijk voelen voor de wijze waarop onze huurders met elkaar c.q. met anderen omgaan. Niet in de zin dat wij de problemen oplossen, maar vooral gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en de onderlinge betrokkenheid opdat onze huurders zelf vorm kunnen geven aan het woongenot in het complex, de straat en de wijk.

De komende jaren zetten wij dus in op:

- Activeren en stimuleren van huurders om zelf vorm te geven aan een prettig woon- en leefklimaat in de eigen omgeving
- Deelname aan ketensamenwerking rond leefbare wijken en huurders met specifieke zorgvragen

Daarbij blijven wij uiteraard 'slechts' de verhuurder, en respecteren wij de deskundigheid en verantwoordelijkheid van anderen op het vlak van zorg, veiligheid, welzijn en omgevingskwaliteit. Onze rol zal, afhankelijk van de situatie, vooral signalerend, activerend en verbindend zijn, en in mindere mate oplossend.

Ook zullen wij onze inzet uiteraard daar leveren waar onze huurders dat het hardst nodig hebben, en waar extra inzet van onze kant ook daadwerkelijk tot een positief effect op het woongenot kan leiden.

5. Prestaties Woonpunt

TABEL 1: Het bezit van Woonpunt

totaal	2015	2016	2017	2018
Woningen	15992	15890	15585	15404
Kamers	1204	1204	1193	1193
Woonwagens & standplaatsen	108	142	142	142
Parkeren & bergingen	1200	1198	1195	1196
Utilitair	198	190	182	176
Totaal vhe	18702	18624	18297	18111

Bron: SVB Woonpunt

Maastricht	2015	2016	2017	2018
Woningen	8667	8609	8480	8368
Kamers	805	805	774	774
Woonwagens & standplaatsen	72	93	93	93
Parkeren & bergingen	766	766	765	762
Utilitair	133	131	128	124
Totaal vhe	10443	10404	10240	10121

Parkstad (Heerlen)	2015	2016	2017	2018
Woningen	5074	5060	4983	4933
Kamers	81	81	81	81
Woonwagens & standplaatsen	0	0	0	0
Parkeren & bergingen	308	307	307	311
Utilitair	27	25	21	20
Totaal vhe	5490	5473	5392	5345

Westelijke Mijnstreek incl. Midden-Limburg (Sittard-Geleen)	2015	2016	2017	2018
Woningen	1252	1229	1137	1120
Kamers	276	276	296	296
Woonwagens & standplaatsen	7	7	7	7
Parkeren & bergingen	64	63	61	61
Utilitair	27	22	21	20

Totaal vhe	1626	1597	1522	1504
------------	------	------	------	------

TABEL 2: Mutaties in het bezit van Woonpunt

SVB gerealiseerd (woningen)	2015	2016	2017	2018
Verkocht	93	109	106	83
Collectief verkocht	99	0	186	0
Gesloopt	101	0	12	99
Nieuwbouw/aankoop	45	0	0	0
Samenvoeging	0	0	0	0
Aankoop	6	0	0	0
Renovatie	2	36	0	168
Gesplitst in kamers	0	0	3	0

Maastricht	2015	2016	2017	2018
Verkocht	49	58	58	45
Collectief verkocht	0	0	73	0
Gesloopt	1	0	0	67
Nieuwbouw/aankoop	45	0	0	0
Samenvoeging	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0
Renovatie	2	0	0	167
Gesplitst in kamers	0	0	0	0

Heerlen	2015	2016	2017	2018
Verkocht	19	20	18	18
Collectieve verkoop	0	0	47	0
Gesloopt	100	0	12	32
Nieuwbouw/aankoop	0	0	0	0
Samenvoeging	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0
Renovatie	0	6	0	1
Gesplitst in kamers	0	0	0	0

Sittard-Geleen	2015	2016	2017	2018
Verkocht	19	24	23	18
Collectieve verkoop	99	0	66	0
Gesloopt	0	0	0	0
Nieuwbouw/aankoop	0	0	0	0

Samenvoeging	0	0	0	0
Aankoop	0	0	0	0
Renovatie	0	30	0	0
Gesplitst in kamers	0	0	3	0

Bron: SVB Woonpunt

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Woonpunt

Actuele huur (woningen)	2015	2016	2017	2018
goedkoop	19%	21%	18%	16%
betaalbaar laag	54%	53%	53%	53%
betaalbaar hoog	10%	11%	12%	14%
duur t/m lib.grens	10%	9%	11%	11%
duur boven lib.grens	6%	6%	6%	6%

Maastricht	2015	2016	2017	2018
goedkoop	22%	23%	20%	17%
betaalbaar laag	53%	52%	52%	52%
betaalbaar hoog	9%	10%	11%	11%
duur t/m lib.grens	11%	10%	12%	13%
duur boven lib.grens	5%	6%	6%	6%

Heerlen	2015	2016	2017	2018
goedkoop	17%	18%	17%	16%
betaalbaar laag	60%	59%	60%	58%
betaalbaar hoog	12%	14%	15%	19%
duur t/m lib.grens	8%	7%	7%	6%
duur boven lib.grens	2%	3%	1%	1%

Sittard-Geleen	2015	2016	2017	2018
goedkoop	21%	31%	21%	21%
betaalbaar laag	36%	31%	35%	35%
betaalbaar hoog	5%	5%	6%	7%
duur t/m lib.grens	9%	7%	11%	10%
duur boven lib.grens	30%	26%	28%	27%

Bron: SVB Woonpunt

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

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	2.028	1.741	1.768	1659
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	1.973 97%	1.604 92%	1.691 96%	1530 92%
Oordeel Aw	n.v.t.			

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, Oordeelsbrief AW staatssteun 2017

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Woonpunt**Passend toewijzen**

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	1.285	1305
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	1.222 95%	1256 96%
Oordeel Aw	n.v.t.			

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, Oordeelsbrief AW staatssteun 2017

TABEL 6: Huurverhoging door Woonpunt

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,3%	2,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	2,09%	1,21%	0,94%	2,4%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€ 494	€ 495	€ 517	€ 532

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, jaarverslagen

TABEL 7: Huurachterstand en ontruimingen

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	1,6%	1,4%	1,3%	1,2%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,63%	1,41%	1,42%	1,10%
Ontruimingen n.a.v. huurachterstand	60	43	54	38

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	1.812 10%	2.489 14%	2.455 15%	2.454 15%
Jaren 45-59	3.747 22%	3.806 22%	3.729 22%	3.709 22%
Jaren 60-69	2.012 12%	1.990 12%	1.960 12%	1.958 12%
Jaren 70-79	2.254 13%	2.203 13%	2.182 13%	2.067 12%
Jaren 80-89	3.814 22%	3.481 20%	3.464 21%	3.453 21%
Jaren 90-99	1.307 8%	1.266 7%	1.191 7%	1.191 7%
Jaren 00-09	1.539 9%	1.258 7%	1.109 7%	1.089 7%
Jaren 10-19	801 5%	697 4%	679 4%	665 4%

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017, gegevens Woonpunt

TABEL 9: Conditie score van het bezit

Conditie score	2015	2016	2017	2018
Gemiddeld	2,21	2,35	2,41	2,42
Maastricht	2,25	2,37	2,41	2,42
Heerlen	2,28	2,48	2,58	2,58
Sittard-Geleen	1,68	1,70	1,76	1,77

Bron: SVB Woonpunt

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	B	B
Instandhoudingsindex	A	A
Technische woningkwaliteit	C	C
Ervaren woningkwaliteit	B	C

Bronnen: Aedes Benchmark

TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	B	B	B	B
Deelscore nieuwe huurders	B	7,8	7,6	7,7
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	7,6	7,7	7,7
Deelscore vertrokken huurders	C	6,7	6,9	6,9

Bronnen: Aedes Benchmark 2014-2017

TABEL 12: Energie-index bezit Woonpunt

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	5%	4%	5%	8%
Label B (EI= 1,2-1,4)	11%	12%	11%	12%
Label C (EI= 1,4-1,8)	31%	30%	27%	30%
Label D (EI= 1,8-2,1)	28%	27%	25%	21%
Label E (EI= 2,1-2,4)	18%	18%	19%	17%
Label F (EI= 2,4-2,7)	6%	7%	8%	7%
Label G (EI > 2,7)	1%	1%	4%	5%

Maastricht	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	4%	3%	5%	6%
Label B (EI= 1,2-1,4)	10%	11%	9%	9%
Label C (EI= 1,4-1,8)	36%	35%	31%	29%
Label D (EI= 1,8-2,1)	26%	25%	26%	25%
Label E (EI= 2,1-2,4)	18%	19%	20%	21%
Label F (EI= 2,4-2,7)	5%	6%	6%	6%
Label G (EI > 2,7)	1%	1%	3%	3%

Heerlen	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	1%	1%	1%	4%
Label B (EI= 1,2-1,4)	6%	7%	7%	11%
Label C (EI= 1,4-1,8)	22%	22%	20%	31%
Label D (EI= 1,8-2,1)	36%	36%	29%	21%
Label E (EI= 2,1-2,4)	22%	20%	23%	15%
Label F (EI= 2,4-2,7)	11%	11%	12%	10%
Label G (EI > 2,7)	2%	2%	8%	8%

Sittard-Geleen	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	25%	19%	21%	32%
Label B (EI= 1,2-1,4)	34%	42%	41%	40%
Label C (EI= 1,4-1,8)	27%	25%	22%	18%
Label D (EI= 1,8-2,1)	11%	10%	10%	4%
Label E (EI= 2,1-2,4)	2%	3%	5%	4%
Label F (EI= 2,4-2,7)	0%	0%	2%	1%
Label G (EI > 2,7)	0%	0%	0%	0%

Bron: SVB Woonpunt

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

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

TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders

	2015	2016	2017	2018
Totaal (personen / woningen)	115 p	130 p	102/49	70
Maastricht	60 p	57 p	60/26	61/35
Heerlen	19 p	25 p	11/7	7
Sittard-Geleen	10 p	12 p	7/6	2

Bron: jaarverslagen

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen				
# Nultredenwoningen	3.668	3.658	3.456	3542
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)	0	381	380	380/nvt*
# Bestemd voor ouderen *				
# Bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	0	0		
# Bestemd voor GGZ-patiënten	0	0		
# Overige	0	0		
# Verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	307	402	142	155
# Verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	663	314	784	800