

Maatschappelijke visitatie Woonpunt

2019 tot en met 2022

Opdrachtgever: Woonpunt

Rotterdam, 24 april 2023



Maatschappelijke visitatie Woonpunt

2019 tot en met 2022

Opdrachtgever:
Woonpunt

Visitatiecommissie:
Maarten Nieland
Rixt Bos
Bonno Smeets

Rotterdam, 24 april 2023

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
1.1 Inleiding	17
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	17
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	17
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	18
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	20
1.6 Beschrijving van de ambities	29
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	29
2 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.1 Inleiding	32
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	32
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	32
2.4 Boodschap	39
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	40
2.6 Aanvullende vragen	41
3 Presteren naar Vermogen	42
3.1 Inleiding	43
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	43
3.3 Vermogensinzet	43
4 Governance van maatschappelijk presteren	46
4.1 Inleiding	47
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	47
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	47
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	51
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	53
Deel 3: Bijlagen	55
Bijlage 1: Position Paper	56
Position paper	56
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	60
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	63
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	65
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	67
Bijlage 6: Bronnenlijst	71
Bijlage 7: Prestatietabel 2019-2022	72
Bijlage 8: boodschappen van belanghebbenden	92

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0'.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatieperiode

De voorgaande visitatie van Woonpunt is uitgevoerd in 2019, en besloeg de periode 2014 tot en met 2018. In 2022 heeft Woonpunt Ecorys opdracht gegeven voor het uitvoeren van de opvolgende maatschappelijke visitatie. Deze maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2019 tot en met 2022.

De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Rixt Bos en Bonno Smeets.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Tabel 1: Meetschaal

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie 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 of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort;
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief;
3. Bijlagen bij het rapport.

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Daniëlle Schaepkens voor de prettige samenwerking.

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

A. Recensie

Woonpunt is in 2000 ontstaan vanuit fusies tussen de Maastrichtse corporaties Beter Wonen en St. Mathias. Later zijn daar ook het Geleense deel van Beter Wonen en de corporaties uit de regio Heerlen te weten De Volkswoning en Woningstichting Hoensbroek aan toegevoegd. Deze groei heeft Woonpunt tot de grootste sociale huisvester in Zuid-Limburg gemaakt.

Het bezit van Woonpunt bevindt zich in: Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen, Eijsden-Margraten, Vaals, Meerssen, Valkenburg aan de Geul, Stein en Gulpen-Wittem. Het grootste deel, van de meer dan 16.000 woningen die Woonpunt bezit, ligt in de gemeente Maastricht, waar Woonpunt ruim 9.000 verhuureenheden heeft. In Heerlen bevinden zich nagenoeg 5.000 verhuureenheden van Woonpunt, en Sittard-Geleen is de derde gemeente qua Woonpunt bezit, met om en nabij de 1.250 verhuureenheden. Uit deze opsomming blijkt dat Woonpunt in de overige zes in totaal minder dan 1.000 verhuureenheden heeft. De aandacht voor de kleine bezitsgemeenten onderstreept in de ogen van de visitatiecommissie het belang dat Woonpunt hecht aan het zijn van een regionale volkshuisvester.

Woonpunt is dus werkzaam in een groot werkgebied, verspreid over negen verschillende gemeenten, maar bijzonder is dat ook sprake is van drie deelwoningmarkten met elk eigen kenmerken. Woonpunt moet hier goed op inspelen. In de Westelijke Mijnstreek (Sittard en Geleen) ligt bijvoorbeeld veel nadruk op leefbaarheid en beheer en in Parkstad (Heerlen en Hoensbroek) speelt vooral het maken van een noodzakelijke kwaliteitsslag, zowel fysiek als sociaal economisch. Maastricht heeft daarentegen weer een hele andere dynamiek door de toestroom van studenten en meer grootstedelijke kenmerken op het gebied van leefbaarheid. Een veel voorkomende opgave is ook de vergrijzing. Door te focussen op thema's zoals doorstroming van ouderen en het levensloopbestendig maken van woningen probeert Woonpunt hierop in te spelen.

Vorige visitatie

Woonpunt is in 2019 gevisiteerd over de jaren 2015 tot en met 2018. De vorige visitatiecommissie trof een Woningcorporatie die een roerige periode achter de rug had. 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.

De vorige visitatiecommissie gaf Woonpunt een flink aantal aandachtspunten mee. De belangrijkste waren:

- Meer ambitie en maatschappelijke betrokkenheid bij vraagstukken als leefbaarheid, verduurzaming en het sociale domein worden wenselijk geacht. Dat vergroot ook de zichtbaarheid van Woonpunt;
- 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;
- Heb aandacht voor de dynamiek tussen de verschillende geografische deelwoningmarkten en denk na over de gewenste aanwezigheid en omvang in die verschillende deelgebieden;
- 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;

- 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;
- De systemen bij Woonpunt lijken op orde te zijn, maar de oude cultuur kan een effectieve organisatiebesturing in de weg zitten.

Huidige visitatie

Uit de bestudeerde documentatie en de gesprekken met bestuur, DT en RvC is gebleken dat Woonpunt volop in een organisatietransitie zit, met als doel de basis op orde te krijgen op het gebied van governance en besturing. Zoals aangegeven in de voorgaande paragraaf was tevens sprake van een investeringsstop van 2016/2017 tot en met 2018. Ook had Woonpunt de afgelopen jaren te maken met een bestuurscrisis waarbij in korte tijd sprake was van het vertrek van een bestuurder, het aanstellen van een interim-bestuurder en het uiteindelijk aantreden van de huidige bestuurder. Deze situatie heeft uiteraard ook grote impact gehad op de sturing van de organisatie en de wijze waarop de organisatie zich vooral op organisatorisch gebied kon herpakken. Nadat financieel de zaken op orde waren, was dit daarom organisatorisch nog niet het geval. De benodigde randvoorwaarden om bijvoorbeeld tot goede projectontwikkeling te komen waren verdwenen. Ook was de organisatie erg intern georiënteerd geworden en was hierdoor de verbinding met de buitenwereld verloren. Men moest daarom veel weer opbouwen in termen van mensen, kennis en ervaring, verbinding en capaciteit.

Deze ontwikkeling is door een interim bestuurder ingezet en vervolgens door de huidige bestuurder krachtig doorgetrokken. Een complicerende factor voor Woonpunt was daarbij dat de Corona-situatie het lastig maakte om het nodige persoonlijke contact te hebben met medewerkers én belanghebbenden. Woonpunt heeft echter door te zoeken naar creatieve oplossingen toch in deze periode goed kunnen werken aan haar interne én externe opgaven en dit ook zoveel mogelijk met de belanghebbenden samen opgepakt.

Bij het werken aan de organisatie zijn veel van de punten die de vorige visitatiecommissie meegaf opgepakt. Woonpunt heeft bijvoorbeeld duidelijk ingezet op zichtbaarheid in de wijken en de versterking van de samenwerking in het sociale domein. Ook de RvC is goed aan de slag gegaan met het uitwerken en verdiepen van haar maatschappelijke oriëntatie. Inmiddels is de focus ook weer duidelijk op de maatschappelijke opgaven gericht, terwijl deze eerder, logischerwijs, meer was gericht op de interne opgaven voor Woonpunt.

Woonpunt heeft verder de afgelopen jaren hard gewerkt aan het op orde krijgen van de organisatorische randvoorwaarden om meer maatschappelijk van betekenis te kunnen zijn. Hiertoe is onder meer gewerkt aan governance, vastgoedsturing, een nieuw portefeuille plan en het invoeren van gebiedsgericht werken. Ook heeft Woonpunt een nieuw ERP-systeem in ontwikkeling dat in 2023 moet zijn geïmplementeerd en de organisatie in staat moet stellen beter te kunnen sturen en de executiekracht van Woonpunt te vergroten.

Woonpunt heeft tijdens de visitatieperiode keurig uitvoering gegeven aan de prestatieafspraken. De corporatie scoort op de meeste onderwerpen een ruime voldoende en op de onderwerpen Bijzondere doelgroepen en Leefbaarheid zelfs goed. Wel moet hierbij de kanttekening worden geplaatst dat op sommige thema's, zoals Beschikbaarheid, in de prestatieafspraken rekening was gehouden met de beperkte mogelijkheden aan de kant van Woonpunt.

Uit de hoge scores bij Bijzondere doelgroepen en Leefbaarheid is duidelijk dat Woonpunt op de minder kapitaalintensieve opgaven grote stappen heeft gezet in samenwerking met belanghebbenden. Het is ook heel positief dat ondanks de vele interne projecten uit de

opmerkingen van de belanghebbenden en uit onderzoeken naar huurderstevredenheid blijkt dat de huurder daarvan geen last heeft ondervonden. De basis is veelal op orde gebleven richting de huurders als het gaat om het klachtenonderhoud en mutaties. Uiteraard is de huurdersvertegenwoordiging, terecht, wel kritisch over het geringe aantal nieuwbouwwoningen dat is opgeleverd. Positief is dat er inmiddels veel projecten zijn uitgevoerd of op de planning staan. Ook op het gebied van verduurzaming heeft Woonpunt duidelijk een inhaalslag te maken en bij de plaatsing van bijzondere doelgroepen kan meer en beter worden ingezet op spreiding en begeleiding.

Opgaven

In de voor deze visitatie geschreven position paper gaat de bestuurder in op de belangrijkste ontwikkelingen en opgaven voor Woonpunt. Uiteraard wordt hierbij stil gestaan bij het op orde brengen van de organisatie. De externe opgaven lagen vooral op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, verduurzaming en leefbaarheid. Bijzonder was ook dat geschakeld moest worden van een situatie waarbij krimp werd voorspeld naar een situatie van minder slopen en zelfs groei. De visitatiecommissie herkent de opgaven die worden beschreven als passend in de context van Woonpunt en de regionale woningmarkten. Het is ook goed dat Woonpunt inziet dat de opgaven vooral in samenwerking met de belanghebbenden moeten worden opgepakt. Woonpunt is daarom intensiever gaan samenwerken met partijen in het sociale domein en is ook veel zichtbaarder geworden in de wijken en buurten waar zij bezit heeft.

Richting de toekomst

In de position paper geeft de bestuurder aan dat Woonpunt de huidige visitatie als een soort nulmeting beschouwt. De visitatiecommissie kan zich dit goed voorstellen. Er is veel goed werk verricht bij Woonpunt om de komende jaren weer meer van betekenis te kunnen zijn. De visitatiecommissie vindt het ook heel positief en verheugend dat zij bij de medewerkers van Woonpunt een bepaalde energie en toewijding voelt om aan de slag te gaan. Deze energie wordt ook door de belanghebbenden ervaren. Wel is het zaak dat de komende jaren Woonpunt zich duidelijk gaat bewijzen. De visitatiecommissie wil Woonpunt de volgende punten meegeven voor de beleidsagenda:

- Houd na een periode van veranderingen nu de basis van de organisatie en dienstverlening stabiel, zodat plannen uitgevoerd kunnen worden. Uiteraard moet hierbij wel ruimte zijn om de organisatie zich verder te laten ontwikkelen.
- Zet de plannen om meer te investeren in nieuwbouw en duurzaamheid krachtig door.
- Intensiveer de samenwerking met belanghebbenden door in te zetten op gezamenlijke verkenningen van opgaven. Dit brengt de samenwerking verder dan het niveau van 'casuïstiek'.
- Werk belanghebbendenmanagement beter uit, zodat het voor de buitenwereld duidelijk(er) kan maken wat Woonpunt doet, waar zij voor staat, en wat zij van haar samenwerkingspartners verwacht. Dit kan helpen in het verkennen van verdergaande samenwerkingen die meer inzetten op gezamenlijke verkenningen van opgaven. Dit is een veel uitgesproken wens van de belanghebbenden voor de nabije toekomst.
- Realiseer samen met zorg- en welzijnsinstelling nieuwe woonconcepten voor bijzondere doelgroepen.
- Maak duidelijker aan de buitenwereld wat de inzet is voor het creëren van doorstroming;
- Zorg in de monitoring van de prestaties dat de helicopterview geborgd is, door integraal de voortgang volgbaar te maken en de prestatieafspraken expliciet te monitoren.

Samengevat ziet de visitatiecommissie een corporatie die goed bezig is geweest de organisatorische en financiële randvoorwaarden in te vullen om meer te kunnen doen aan de maatschappelijke opgaven. Het is nu zaak dit ook door te vertalen naar prestatieafspraken die op onderdelen immers ambitieuzer kunnen voor Woonpunt en daarna de goede intenties waar te maken. De visitatiecommissie wenst Woonpunt daar veel succes bij!

B. Scorekaart

Tabel B.1: Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,3	6,4	7,0	7,5	7,6	7,2	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								
Prestaties	7,1	6,1	6,5	6,6	6,9	6,6	50%	6,8
Relatie en communicatie						7,4	25%	
Invloed op beleid						6,7	25%	
Presteren naar Vermogen								
Vermogensinzet						7,0	100%	7,0
Governance van maatschappelijke presteren								
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming				8,0	7,5	33%	7,7
	Prestatiebestuur				7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				7,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording				8,0			

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

Thema 4: Wonen en zorg

Thema 5: Leefbaarheid en veiligheid

C. Samenvatting

Woonpunt krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,1
Presteren volgens Belanghebbenden	6,8
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,7

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,1 Woonpunt heeft gedurende de visitatieperiode op verschillende volkshuisvestelijke thema's prestaties geleverd. Wat betreft betaalbaarheid heeft Woonpunt in ruim voldoende mate voldaan aan de afspraken op dit thema. Woonpunt heeft ten aanzien van beschikbaarheid gedurende de visitatieperiode beperkte prestaties geleverd, vanwege de investeringsstop vlak voor de visitatieperiode. Wel heeft Woonpunt in de visitatieperiode de organisatie en ambities op dit vlak weer opgebouwd. Dit geldt ook voor de renovatie en verduurzamingsopgave. Verder heeft Woonpunt goed gepresteerd ten aanzien van de twee thema's wonen en zorg en veiligheid en leefbaarheid. Woonpunt laat op deze onderwerpen flexibiliteit en betrokkenheid zien.

De ambities in relatie tot de opgaven zijn volgens de visitatiecommissie ruim voldoende, vooral gezien de uitgangspositie en context van Woonpunt. De visitatiecommissie constateert dat Woonpunt hard werkt aan een betere aansluiting en invulling van de ambities bij de brede opgaven die er liggen.

Het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken hebben een ontwikkeling laten zien in de visitatieperiode, waarin men steeds meer toewerkt naar concretisering en meerjarige doelstellingen.

Presteren volgens Belanghebbenden

6,8 Woonpunt heeft volgens de belanghebbenden in de breedte ruim voldoende gepresteerd. Ten aanzien van de relatie en communicatie is men over het algemeen tevreden. Hierbij wordt opgemerkt dat een duidelijke ontwikkeling zichtbaar is de afgelopen periode, van een intern gerichte organisatie naar een organisatie die weer steeds meer naar buiten kijkt. Men hoopt dat deze trend wordt voortgezet. Ten aanzien van de invloed op beleid wordt opgemerkt dat men hoopt dat de relaties verder uitgroeien, zodat er sprake is van gezamenlijke visievorming en wederzijdse invloed op beleid. Men is hier in veel gevallen nog niet, waarbij Woonpunt tevens wordt uitgenodigd om haar eigen visie en koers duidelijker naar buiten te profileren.

De belanghebbenden geven aan dat Woonpunt ten aanzien van de volkshuisvestelijke thema's eveneens ruim voldoende heeft gepresteerd. Men ziet dat Woonpunt aandacht en oog heeft voor de betaalbaarheid, waarbij veelal wordt opgemerkt dat de relatief goede betaalbaarheid wellicht ook komt door de staat van het bezit. De belanghebbenden geven verder aan dat de gevolgen van de investeringsstop zichtbaar zijn op de onderwerpen beschikbaarheid en woningkwaliteit en duurzaamheid. Woonpunt kent hierop een achterstand, waarbij de ambities wel als hoopgevend worden gedeut. De prestaties ten aanzien van wonen en zorg en leefbaarheid en veiligheid worden

over het algemeen ook gewaardeerd. Men geeft hierin wel mee de spreiding in differentiatie in wijken en buurten prioriteit te geven, ook gezien de grote herstructureringsopgaven die eraan komen.

Presteren naar Vermogen

7,0

Woonpunt kan haar vermogensinzet goed beargumenteren en toelichten. Door oorzaken die buiten de visitatieperiode liggen, heeft Woonpunt tot en met 2018 een investeringsstop gekend. Daarna is hard gewerkt aan het op orde krijgen van de organisatorische en financiële randvoorwaarden om weer te kunnen investeren. Dit is voortvarend gedaan. Woonpunt investeert weer in woningbouw en verduurzaming en begin 2023 is de situatie van Bijzonder beheer beëindigd. Woonpunt heeft in de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel beheerkosten per vhe een A-score behaald. Dit is in het licht van de vele organisatorische ontwikkelingen een prima prestatie. Door Aw zijn recentelijk geen opmerkingen gemaakt waaruit blijkt dat de financiële continuïteit van Woonpunt in gevaar is.

Governance van maatschappelijk presteren

7,7

Woonpunt heeft goed gepresteerd ten aanzien van de governance in relatie tot het maatschappelijk presteren. De strategievorming en prestatiesturing zijn helder opgebouwd en volgbaar. Ook het proces om van binnenuit de organisatie tot het nieuwe koersplan te komen is passend bij de situatie en opgaven waar Woonpunt voor staat. De doelstellingen en ambities zijn vervolgens ook concreet doorvertaald, gemonitord en er is bijgestuurd waar nodig.

De maatschappelijke oriëntatie van de RvC is goed op orde. Dit blijkt uit de actieve wijze waarop zij is betrokken bij strategievorming, hoe de maatschappelijke aspecten worden meegenomen in discussies en besluiten en de wijze waarop zij zichtbaar zijn in het lokale netwerk.

Verder constateert de visitatiecommissie dat Woonpunt goed presteert ten aanzien van externe legitimering. Vanuit de organisatie is er een beeld van de belangrijkste samenwerkingspartners. Aandachtspunt hierbij is de bredere visie op de samenwerking en waar men gezamenlijk naar toe werkt, dit blijkt ook uit gesprekken met belanghebbenden. De openbare verantwoording is toegankelijk georganiseerd via diverse kanalen, waarbij de prestaties en hun context duidelijk worden.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Woonpunt is in 2000 ontstaan vanuit fusies tussen de Maastrichtse corporaties Beter Wonen en St. Mathias en later ook het Geleense deel van Beter Wonen, en de corporaties uit de regio Heerlen De Volkswoning en Woningstichting Hoensbroeck. Deze groei heeft Woonpunt tot de grootste sociale huisvester in Zuid-Limburg gemaakt. Woonpunt is werkzaam in een groot werkgebied, verspreid over negen verschillende gemeenten. Het bezit van Woonpunt bevindt zich in: Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen, Eijsden-Margraten, Vaals, Meerssen, Valkenburg aan de Geul, Stein en Gulpen-Wittem.

Woningbezit

Het grootste deel, van de meer dan 16.000 woningen die Woonpunt bezit, ligt in de gemeente Maastricht, waar Woonpunt ruim 9.000 verhuureenheden heeft. Dit zijn hoofdzakelijk sociale huurwoningen. In Heerlen bevinden zich nagenoeg 5.000 verhuureenheden van Woonpunt, en Sittard-Geleen is de derde gemeente qua Woonpunt bezit, met om en nabij de 1.250 verhuureenheden.

Tabel D.1: Woningbezit van Woonpunt per gemeente

	Aantal woningen
Eijsden-Margraten	543
Gulpen- Wittem	286
Heerlen	4.981
Maastricht	9.045
Meerssen	95
Sittard-Geleen	1.270
Stein	39
Vaals	11
Valkenburg aan de Geul	81
Totaal	16.351

Bron: portefeuillestrategie Woonpunt (2021)

Wanneer gekeken wordt naar het type bezit, blijkt dat Woonpunt een relatief groot aandeel meergezinswoningen heeft, gevolgd door eengezinswoningen (tabel D.2).

Tabel D.2: Woningbezit van Woonpunt in de grootste gemeenten, naar type verhuureenheid

	EG-woningen	Kamers	Studio's	MGZ-woningen	Totaal
Maastricht	3.444	774	345	4.482	9.045
Heerlen	2.716	62	43	2.160	4.981
Sittard-Geleen	74	197	321	678	1.270

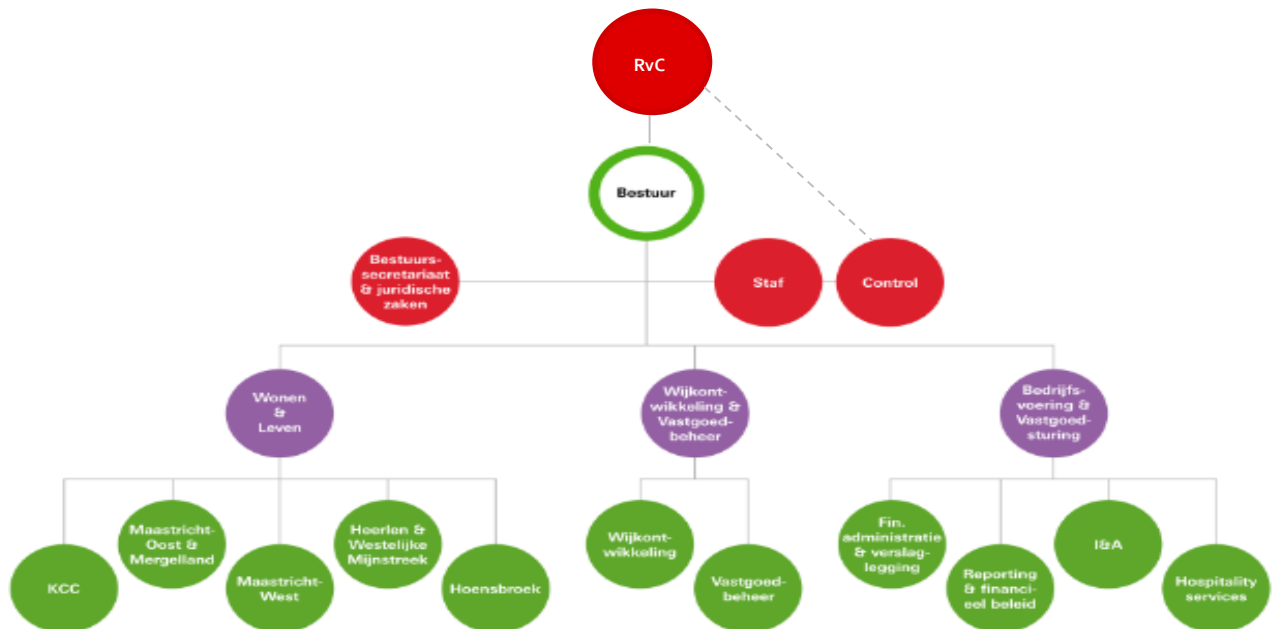
Bron: portefeuillestrategie Woonpunt (2021)

Organisatiestructuur

Woonpunt heeft in 2021 ingezet op het ontwikkelen van een nieuwe organisatiestructuur. Waar de organisatie voorheen georganiseerd was rond verschillende thema's, wordt er vanaf 1 april 2022 een gebiedsgerichte structuur gehanteerd. De organisatie is vanaf dat moment onderverdeeld in drie teams: Wonen & Leven, Wijkontwikkeling & Vastgoedbeheer en Bedrijfsvoering & Vastgoedsturing. Daarnaast kent de organisatie een Stafafdeling waar P&O, Communicatie en Strategie & Beleid onder vallen. Verder kent Woonpunt een Bestuurssecretariaat (inclusief juridische zaken) en een afdeling Control.

Parallel aan deze nieuwe organisatiestructuur loopt ook een herziening van het functiehuis, waarin medewerkers worden gestimuleerd om een wendbaarder takenpakket op zich te nemen, met meer ruimte voor groei en ontwikkeling. Er waren in 2022 gemiddeld 172 medewerkers (160 FTE) in dienst bij Woonpunt, onder leiding van één directeur-bestuurder. De Raad van Commissarissen bestond in 2022 uit vijf leden en een voorzitter.

Figuur D.1: Organogram



Bron: Jaarverslag 2021 Woonpunt, toevoeging 'RvC' door Ecorys

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Woonpunt wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisaties. Gezien de omvang van het bezit ligt in de visitatie de focus op de gemeenten Maastricht, Sittard-Geleen en Heerlen.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities								
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,3	6,4	7,0	7,5	7,6	7,2	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%	

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

Thema 4: Wonen en zorg

Thema 5: Veiligheid en leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

In de volgende paragrafen wordt gefocust op de gemeenten Maastricht, Sittard-Geleen en Heerlen, gezien de omvang van het bezit in deze gemeenten. Woonpunt heeft voor de periode 2019 tot en met 2022 prestatieafspraken opgesteld met deze gemeenten en huurdersorganisaties.

Woonpunt heeft verder bezit in de gemeenten Eijsden Margraten, Gulpen-Wittem, Meerssen, Valkenburg aan de Geul, Stein en Vaals. Met deze gemeenten zijn, met uitzondering van Meerssen, in samenwerking met huurdersbelangenverenigingen en andere corporaties eveneens prestatieafspraken geformuleerd.

Prestatieafspraken de gemeente Maastricht

Woonpunt kent in de gemeente Maastricht de meest uitgebreide afspraken. Deze zijn in de periode 2019 tot en met 2021 vastgesteld op jaarbasis. Vanaf 2022 is er gekozen voor een meerjarige cyclus. De afspraken zijn gemaakt tussen gemeente, corporaties en huurdersbelangenverenigingen.

In de gemaakte prestatieafspraken ligt de nadruk op een aantal belangrijke thema's. Hoofdonderwerpen zijn onder meer betaalbaarheid en beschikbaarheid, waarop onder meer afspraken zijn gemaakt over het huurbeleid, het betaalbare segment, de middenhuur en het

voorkomen van huurachterstanden. Ook zijn er in Maastricht diverse afspraken gemaakt om de tastbare kant van het duurzaamheidsvraagstuk verder invulling te geven. Binnen het thema wonen en zorg is er in de afspraken veel aandacht voor bijzondere doelgroepen die specifieke huisvesting nodig hebben, zoals geclusterde intramurale woonvormen en de huisvesting van verwarde personen krijgen veel aandacht. Daarnaast gaan de afspraken ook in op de investeringen en inzet in het veilig en leefbaar maken en houden van de wijken en buurten, onder meer door meer inzicht te krijgen in de ontwikkelingen van de specifieke wijken en buurten.

Prestatieafspraken in Gemeente Heerlen

In Heerlen zijn de afspraken geformuleerd in samenwerking met huurdersorganisaties zoals Huurderskoepel Huren en Wonen en Huurdersbelangenvereniging Zuid-Limburg, andere corporaties (met name, Vincio Wonen, Wonen Limburg en Wonen Zuid) en de gemeente. De afspraken zijn gemaakt op jaarbasis maar worden ondersteund door meerjarige plannen in de vorm van jaarschijven.

Veel van de prestatieafspraken die in Heerlen zijn gemaakt, liggen in het verlengde van de afspraken in Maastricht. Ook in Heerlen neemt het thema betaalbaarheid een belangrijk aandeel van de afspraken in beslag, zo is er bijvoorbeeld veel aandacht voor betalingsachterstanden. Met name afspraken aangaande vroeg signalering en schuldhulpverlening hebben als doel het aantal huisuitzettingen terug te brengen tot nul.

Om de beschikbaarheid van woningen verder te verbeteren zijn afspraken gemaakt over onder meer het bouwen en inpassen van woningen. Om in woonruimte te kunnen voorzien voor bijzondere doelgroepen gaan de afspraken in Heerlen ook in op de mogelijkheden rondom geclusterd wonen, Skeave huuze en de aanpak van high impact crimes. Om buurten leefbaar te houden zijn afspraken gemaakt over de inzet van bewonersteams en buurtbemiddeling aan de hand van buurtprofielen. Tot slot is ten aanzien van verduurzaming afgesproken om de EFG-labels aan te pakken en in de breedte in te zetten op verduurzamingsmaatregelen binnen het bezit.

Prestatieafspraken in gemeente Sittard-Geleen

In Sittard zijn de afspraken geformuleerd in samenwerking met huurdersorganisaties (HVG en Limbricht) andere corporaties (met name ZOwonen en Wonen Limburg) en de gemeente. De afspraken zijn meerjarig, maar worden ondersteund in de vorm van jaarschijven.

Sittard-Geleen heeft, net als andere steden in de regio, te maken met vergrijzing. Dit is terug te zien in de prestatieafspraken, die zich focussen op thema's zoals doorstroming van ouderen en het levensloopbestendig maken van woningen. Daarnaast zijn ook afspraken gemaakt over de verbetering van energie labels en de voorlichting van huurders. Verder komen de gemaakte afspraken overeen met de prestatieafspraken in Maastricht.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Het proces en de betrokkenheid

In de meegenomen afspraken in het werkgebied van Woonpunt, zijn de deelnemers aan de prestatieafspraken gelijk, namelijk: de gemeente, de actieve corporaties en de huurdersbelangenverenigingen. Zorg- en welzijnspartijen zijn in sommige gevallen wel in gesprekken betrokken, maar niet in het proces van de prestatieafspraken zelf. De positie van de huurdersorganisaties is de afgelopen periode in diverse gemeenten een zoektocht geweest, waarbij Woonpunt de organisaties probeert te ondersteunen waar nodig. Zo zijn er bijvoorbeeld huurderspanels opgezet, waarmee wordt gezocht naar oplossingen voor diverse opgaven.

De frequentie en vorm van de prestatieafspraken verschilt. Waarbij er wel een trend zichtbaar is van jaarlijkse afspraken, naar steeds meer meerjarige afspraken. Hier wordt voor gekozen met het oog op de lange termijn visie. Middels jaarschijven worden de afspraken geconcretiseerd voor de betreffende jaren.

Over het algemeen is het proces om te komen tot prestatieafspraken goed verlopen volgens de gesprokenen. In Heerlen heeft huurdersvereniging groot Hoensbroek echter de prestatieafspraken niet ondertekend, als gevolg van een geschil met de gemeente over de herstructurering van de wijk Slakhorst. Woonpunt probeert in deze situatie te bemiddelen.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing

De visitatiecommissie is van mening dat de compleetheid van de prestatieafspraken toereikend is. De thema's die zijn opgenomen in de afspraken dekken de grootste uitdagingen die Woonpunt en de corporatiesector als geheel te wachten staan. De afspraken worden gestructureerd weergegeven aan de hand van thema's. In Maastricht zijn de thema's bijvoorbeeld gebaseerd op de prioriteiten volkshuisvesting zoals beschreven in de kamerbrief "volkshuisvestelijke prioriteiten 2022-2026".

Hierbij moet wel worden opgemerkt dat een deel van de afspraken de beperkte mogelijkheden van Woonpunt op het gebied van onder meer nieuwbouw en verduurzaming de afgelopen periode heeft weerspiegeld. Hierdoor is de afgesproken bijdrage van Woonpunt lager uitgevallen dan de opgave wellicht nodig had. De ambities en afspraken zijn voor de komende periode ambitieus, waarbij de bijdrage aan de opgave toeneemt.

Verder is er de afgelopen periode gestuurd op de concretisering van de afspraken, zowel in de meerjarenafspraken als in de jaarlijkse afspraken. Hierbij wordt wel opgemerkt dat men ook niet in details moet verzanden, omdat er vooral behoefte is aan een gesprek over de visie op de opgaven. Op deze wijze wordt een balans gezocht tussen de strategische lange en concrete korte termijn, waarbij de afspraken ook moeten landen in de wijken en buurten. De visitatiecommissie geeft mee om waar mogelijk meerjarenafspraken te maken, waarbij ook een concretisering plaatsvindt in jaarschijven of -afspraken, zodat de invulling en voortgang geborgd kunnen worden. Dit is nu nog niet overal het geval.

De vorm van de uitwerking van de afspraken verschilt sterk per gemeente. Wel geldt voor de afspraken dat deze overzichtelijk en bondig zijn, zonder dat de onderbouwing verloren gaat.

Wederkerigheid en inzet

De visitatiecommissie is van mening dat in de afspraken duidelijk wordt aangegeven wie verantwoordelijk is voor een bepaald thema, de uitvoering van de afspraken en de monitoring. Wat deze verdeling betreft is er sprake van een evenredige verdeling. Om in de toekomst de prestatieafspraken van meer integraliteit te voorzien en in het heden toch al invulling te geven aan de maatschappelijke opgaven, wil Woonpunt een aantal keer per jaar overleggen met de zorg- en welzijnsinstanties.

Monitoring en actualiteit

De visitatiecommissie constateert dat er afspraken zijn gemaakt over de evaluatie en monitoring. De structuur die moet zorgen voor een jaarlijkse evaluatie is aanwezig. Zo worden er in werkgroepen actielijsten bijgehouden om snel te kunnen bijsturen, waar nodig. Wendbaarheid is hierin belangrijk voor de partijen. In de werkgroep wonen en zorg zijn ook zorgpartijen aangehaakt. Buiten deze werkgroepen vinden er ook jaarlijkse evaluaties plaats. De documentatie die voortkomt uit deze jaarlijkse evaluaties is echter niet eenduidig. Zo wordt er soms gebruik gemaakt van een

stoplichtmodel met een korte toelichting, waar in andere jaren louter een kwantitatieve evaluatie wordt uitgevoerd. Deze verscheidenheid maakt de evaluaties minder overzichtelijk en volgbaar.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Woonpunt worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Maastricht. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente of gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, zijn namelijk leidend voor de indeling van de prestaties.

Toelichting op de scoremethodiek

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave/prestatieafpraak en de daarbij behorende prestatie in eerste instantie beoordeeld of de woningcorporatie heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt als in belangrijke mate aan de prestatieafspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre de woningcorporatie in positieve of in negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Indien de woningcorporatie aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 en bovendien in meerdere of mindere mate voldoet aan de criteria voor pluspunten, dan is de visitatiecommissie gekomen tot een hogere beoordeling dan een 6. De criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken.

1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Woonpunt zette bijvoorbeeld in op het aanbieden van woningen onder de tweede aftoppingsgrens, en beperkte de huurverhogingen. Verder heeft Woonpunt huurders ondersteund door middel van de introductie en implementatie van de Voorzieningenwijzer. Bij huurders die toch tegen betalingsproblemen aanlopen zet Woonpunt middels persoonlijke gesprekken in op het voorkomen van huisuitzettingen.

Woonpunt heeft volgens afspraken woningen onder de tweede aftoppingsgrens gehouden

In de visitatieperiode heeft Woonpunt tezamen met andere Limburgse corporaties afgesproken om ten minste 80% van de DAEB-huurwoningen onder de tweede aftoppingsgrens aan te bieden. Hieraan is voldaan; het aandeel woningen van Woonpunt onder de tweede aftoppingsgrens is

tijdens de visitatieperiode toegenomen van 87% in 2019 naar 91% in 2022, onder meer als gevolg van de voorgeschreven eenmalige huurverlaging in 2021.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

Woonpunt voerde een terughoudend huurverhogingsbeleid

Gedurende de visitatieperiode heeft Woonpunt in de prestatieafspraken opgenomen dat de huurverhoging maximaal inflatievolgend +1% zal zijn. Woonpunt heeft in 2019 en 2020 de huren gelijk aan de inflatie verhoogd. In 2021 en 2022 zijn de huren, in navolging van het overheidsbeleid, bevroren om meer bestedingsruimte te creëren voor huurders.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

Woonpunt zette zich in voor het terugbrengen van huissuitzettingen

Woonpunt zet sterk in op het terugbrengen van het aantal huissuitzettingen, dit wordt bewerkstelligd via verschillende initiatieven. Zo is er in 2022 een convenant ondertekend tussen diverse Limburgse corporaties dat vroegsignalering moet bevorderen. Daarnaast heeft Woonpunt ingezet op de intensivering van de bestaande samenwerking met ketenpartners.

Wanneer betalingsachterstanden in beeld zijn, voert Woonpunt een sociaal incassobeleid, door maatwerk te leveren via een persoonlijk gesprek. Dit gesprek wordt in een vroeg stadium gevoerd zodat het verergeren van de problemen wordt voorkomen. Deze aanpak heeft geresulteerd in een aanzienlijke afname van het aantal uithuiszettingen: van 38 in 2019 naar 5 in 2022.

De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt voldoet aan de gemaakte afspraken en daarnaast nadrukkelijk inzet door te zoeken naar maatwerk en samenwerkingen. Dit vertaalt zich door in de sterke terugloop van huissuitzettingen. Hiervoor kent de visitatiecommissie twee pluspunten toe.

Woonpunt heeft de Voorzieningenwijzer ingevoerd

Om betalingsachterstanden in zijn geheel te voorkomen heeft Woonpunt conform de opgave de Voorzieningenwijzer in de regio geïntroduceerd, eerst in Parkstad en in 2022 is de voorzieningenwijzer ook in Maastricht ingevoerd. Aan de hand van deze tool tracht men de sociaaleconomische positie van huurders te verbeteren, door huurders meer inzicht te geven in de beschikbare financiële voorzieningen. In dit kader zijn er reeds diverse gesprekken gevoerd met huurders die gemiddeld hebben geleid tot een financieel voordeel van ongeveer 700- 1.000 euro op jaarbasis.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgaven.

1.5.2 Thema 2: Beschikbaarheid

6,4 De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van beschikbaarheid voldoende heeft gepresteerd. Vanwege een investeringsstop zijn er weinig nieuwbouwwoningen gerealiseerd en is het ambitieniveau van de afspraken hierop aangepast. Ook zijn er vanwege omstandigheden schommelingen geweest in het aantal te slopen, verkopen en aan te kopen woningen. Er is door woonpunt speciale aandacht besteed aan de slagingskansen voor jongeren, studenten en andere creatie voor woonkansen door middel van doorstroming.

Woonpunt realiseerde beperkt nieuwbouw

Woonpunt heeft in het begin van de visitatieperiode te maken gehad met een investeringsstop vanwege de financiële omstandigheden waarin de corporatie verkeerde. Deze stop is terug te zien

in de prestatieafspraken waardoor er voor 2019 en 2020 geen te bouwen nieuwbouwwoningen zijn opgenomen. In 2021 was afgesproken in totaal 24 woningen op te leveren, deze zijn vervolgens in 2022 daadwerkelijk gerealiseerd. De finale oplevering heeft nog niet plaatsgevonden, omdat de levering van de warmtepompen is vertraagd. Voor de periode 2023 tot en met 2025 heeft Woonpunt de ambitie om in totaal 431 woningen te realiseren. In de *prestatietabel* in de bijlage is een gedetailleerde weergave van de projecten opgenomen.

Woonpunt heeft weliswaar voldaan aan de afspraken, maar een zeer beperkte bijdrage geleverd aan de opgave in haar werkgebied op dit punt omdat de opgaven rekening hielden met de investeringsstop. De visitatiecommissie kent daarom geen pluspunten toe. De visitatiecommissie vindt het wel positief dat Woonpunt in het laatste jaar van de visitatieperiode nadrukkelijk stappen aan het zetten is op dit onderwerp. De ambities en voorbereidingen voor de komende periode zijn hoopvol.

Er werden door Woonpunt woningen gesloopt in het kader van herstructureringsprojecten

Woonpunt heeft minder woningen gesloopt dan in eerste instantie opgenomen in de prestatieafspraken. Dit komt omdat de afspraken in de visitatieperiode dan ook in gezamenlijk overleg omlaag bijgesteld zijn. Dit gebeurde onder meer als gevolg van nieuwe inzichten over bijvoorbeeld krimp en de herijking van de strategie en vastgoedsturing door Woonpunt. Zo zijn er bijvoorbeeld enkele projecten omgezet van sloop naar renovatie. Daarnaast kende de realisatie van de geplande te slopen woningen vertragingen als gevolg van vertraging in de planvorming en besluitvorming.

Al met al heeft Woonpunt voldaan aan de opgave, maar schommelend beleid gevoerd op dit onderwerp, waardoor geen pluspunt wordt toegekend.

Foto 1.1: Sloop en aanstaande nieuwbouw in de Maastrichtse wijk Malpertuis (2023)



Woonpunt heeft woningen gekocht en verkocht

Woonpunt moet volgens de opgave een principe hanteren waarbij bij aan en verkoop van woningen de totale aantallen gelijk blijven. Ook dient het grootste aandeel van de verkochte woningen uit het segment boven de liberalisatiegrens afkomstig te zijn.

Met betrekking tot de precieze cijfers zijn er in de visitatieperiode 118 woningen verkocht door Woonpunt, dit terwijl er in de prestatieafspraken een aantal van 95 woningen genoemd was. Dit hogere aantal was nodig om de financiële positie van Woonpunt te verbeteren. In diezelfde periode werden er negen woningen aangekocht, terwijl de afspraken voorafgaand uitgingen van zes aangekochte woningen. Wel komen veruit de meeste verkochte woningen uit de geliberaliseerde voorraad.

De visitatiecommissie constateert dat de er door de eerdere financiële situatie van Woonpunt behoefte was aan een influx van kapitaal, echter heeft de corporatie ten tijde van toenemende woningvraag een afname in bezit laat zien. Vandaar dat de visitatiecommissie geen pluspunten toekent voor de twee opgaven (aankoop en verkoop).

Woonpunt spande zich in ter vergroting van de slagingskans van jongeren

Woonpunt heeft zich ingezet voor de vergroting van de kans op woningtoewijzing aan jongeren door een aantal acties te ondernemen. Zo heeft de corporatie een lotingssysteem ingevoerd dat de kans van jongeren moet vergroten. Door deze invoering is het aantal toewijzingen in de leeftijdscategorie 18 tot en met 22 jaar gestegen van circa 3,5% naar 5% van het totale aantal toewijzingen. Deze toename is nog beperkt omdat er een beperkte beschikbaarheid in de laagste huurprijs categorie is. Jongeren kunnen immers vaak niet veel huur betalen. Ook is er een groeiende groep jongeren die tot de bijzondere doelgroepen behoren die niet via de reguliere toewijzing in deze woningen terecht komen. Dit beperkt het aantal geschikte woningen. Verder heeft Woonpunt gebruik gemaakt van tijdelijke huurkorting waar nodig, zodat jongeren tot 23 jaar ook recht hadden op de voor hun geldende huurtoeslag.

De visitatiecommissie kent voor het volledig voldoen aan de opgave één pluspunt toe.

Woonpunt heeft de mogelijkheid tot het aanbieden van middenhuur onderzocht

Woonpunt heeft onderzoek gedaan aan de behoefte aan woningen in de zogenoemde middenhuur. Door dit te onderzoeken is aan de prestatieafspraken voldaan. Op basis van het portefeuilleplan 2022-2031 streeft Woonpunt ernaar om gefaseerd over tien jaar 500 woningen toe te voegen aan de categorie middenhuur. De realisatie hiervan ligt echter dus in de komende periode. Woonpunt heeft in de visitatieperiode wel enkele woningen om gelabeld van DAEB naar niet-DAEB, en is gestart met het opstellen van een projectplan.

De visitatiecommissie kent voor het voldoen aan de gestelde onderzoeksopgave één pluspunt toe.

Woonpunt heeft ingezet op het bevorderen van doorstroming

De visitatiecommissie constateert dat conform de opgave door Woonpunt een aantal activiteiten met betrekking tot het bevorderen van de doorstroming worden uitgevoerd. Zo wordt bij nieuwbouwprojecten voorrang verleend aan de eigen huurders, bijvoorbeeld bij de realisatie van levensloopbestendige woningen. Daarnaast wordt gewerkt aan de bewustwording onder ouderen voor tijdige inschrijving als woningzoekenden en worden senioren- en zorgwoningen gericht geadverteerd.

De visitatiecommissie kent vanwege het volledig voldoen aan de opgave één pluspunt toe.

1.5.3 Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit ruim voldoende heeft gepresteerd. Door achterstallig onderhoud had Woonpunt gedurende de visitatieperiode een inhaalslag te maken wat betreft het verbeteren van energie labels. Verder is er ingezet op het voorlichten van huurders om op deze manier het belang van verduurzamen onder de aandacht te brengen.

Woonpunt voerde renovaties uit met verduurzamingsmaatregelen

Tijdens de visitatieperiode heeft Woonpunt een aantal renovaties uitgevoerd. In de afspraken met de gemeente Maastricht is opgenomen dat Woonpunt in de periode 2019-2023 740 woningen renoveert. Er zijn daadwerkelijk 677 woningen gerenoveerd gedurende deze periode, maar het jaar 2023 is uiteraard nog net begonnen. Het lijkt daarom dat Woonpunt de afspraak gaat nakomen.

Tijdens de renovaties heeft Woonpunt ingezet op de volgende verduurzamingsmaatregelen; isolatie van woningen, duurzame warmtevoorziening, het aanbrengen van HR-glas, het vervangen van oude cv-ketels en het aanbrengen van zonnepanelen op 6 complexen. Het doel van deze maatregelen is het bereiken van een gemiddeld energielabel B in 2026.

De visitatiecommissie constateert dat Woonpunt zich tijdens de visitatieperiode heeft ingezet om de gemaakte afspraken over de gehele periode genomen tot en met 2023 te halen en hier al een groot deel van heeft gerealiseerd in 2022. Hiermee is volledig voldaan aan de opgave. Vandaar dat de commissie besluit één pluspunt toe te kennen.

Foto 1.2: Verduurzaming en renovatie in de Maastrichtse wijk Nazareth (2023)



Woonpunt verhoogt haar energielabel

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonpunt in haar totale bezit gemiddeld label B heeft in 2026. Op het moment van schrijven (2023) is het gemiddelde energielabel van de woningen van Woonpunt gemiddeld label C. Dit is een verbetering ten opzichte van het voorgaande label D, die is bereikt door de eerdergenoemde renovatie en verduurzamingsmaatregelen. Om in 2026 een gemiddeld B label te halen, heeft Woonpunt de ambitie om in 2023 een aanbesteding te starten voor de seriematige renovatie van 3.000 woningen, wat neerkomt op 600 woningen per jaar.

De nieuwbouw die Woonpunt pleegt dient volgens de prestatieafspraken bijna energieneutraal uitgevoerd te worden. Aangezien woonpunt vanaf 2021 weer nieuwbouwwoningen realiseert kan alleen over de recentelijk gerealiseerde woningen worden geconcludeerd dat deze aan de eisen voldoen.

Voor het volledig voldoen aan de opgave wordt één pluspunt toegekend.

Woonpunt licht huurders voor over energiebesparing

Conform de opgave zet Woonpunt bij renovatie en nieuwbouwprojecten in op het voorlichten en laten participeren van huurders op het gebied van verduurzaming. Woonpunt zet ook buiten renovatie in op verduurzaming, dit doet de corporatie door het inzetten van energiecoaches, dit zijn huurders die een training hebben ondergaan omtrent energiebesparing.

Aanvullend kunnen huurders in Heerlen, zelf of met behulp van een monteur, energiebesparende maatregelen aanbrengen. Deze kleine maatregelen in combinatie met de deelname van Woonpunt in het WELLbased programma zet zich in voor innovatieve maatregelen om energiearmoede tegen te gaan.

Tot slot worden er door Woonpunt best practices gedeeld in gemeentelijke overleggen met betrekking tot het meer bewust maken van de huurder als het gaat om duurzaamheid.

De visitatiecommissie waardeert de inzet van Woonpunt met één pluspunt vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

Foto 1.3: Woning in de Maastrichtse wijk Malpertuis waar labelsprongen worden gemaakt (Eigen foto Ecorys, 2023)



Woonpunt heeft overleg gepleegd over de mogelijkheden tot aansluiting op het warmtenet

Woonpunt heeft zich conform de opgave ingezet om een helder beeld te krijgen van de mogelijkheden tot aansluiting op het warmtenet. Wijzigingen in landelijk beleid hebben echter voor onduidelijkheid gezorgd bij de marktpartijen waarmee woonpunt samenwerkt, waardoor het project tijdelijk on hold is geplaatst.

De visitatiecommissie kent één punt toe voor het behalen van de opgave gesteld door de gemeente.

1.5.4 Thema 4: Wonen en zorg

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van wonen en zorg goed heeft gepresteerd. Woonpunt heeft zich in overeenstemming met de opgaven ingezet voor het huisvesten van senioren, door woningen aan te passen en de mogelijkheden voor geclusterd wonen te onderzoeken. Ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen heeft Woonpunt volledig voldaan aan de afspraken, waarbij maatwerk is geleverd, en nadrukkelijk is gezocht naar passende mogelijkheden en samenwerkingen op dit vlak.

Woonpunt maakte woningen beter bewoonbaar voor senioren

In het kader van wonen en zorg voor senioren zijn er prestatieafspraken gemaakt in de verschillende gemeenten. De afspraken gaan onder meer in op het ontwikkelen van alternatieve woonvormen voor zelfstandig thuis wonen, het geschikt maken van complexen voor geclusterd wonen en het aanpassen en toegankelijker maken van bestaande voorraad.

Woonpunt heeft zich in de visitatieperiode ingezet voor het realiseren van woonvormen die passend zijn voor senioren en doelgroepen die zorg nodig hebben. Woonpunt heeft in dit kader bijvoorbeeld 257 rollatorvriendelijke woningen gerealiseerd in de visitatieperiode. Een ander initiatief om wonen makkelijker te maken voor senioren is Woonwens: waar huurders kleine woningaanpassingen kunnen laten aanbrengen om zelfstandig wonen te vereenvoudigen. Woonpunt heeft in de visitatieperiode ongeveer duizend woningen van zulke aanpassingen

voorzien. Ook zijn in Maastricht en Heerlen afspraken gemaakt en uitgevoerd over aangepaste woningen die beschikbaar worden gesteld aan senioren die op zoek zijn naar een woning met WMO-aanpassingen.

Woonpunt heeft tevens een onderzoek laten uitvoeren naar de behoeften van zorgpartijen en de mogelijkheden die Woonpunt heeft om binnen het bestaande bezit in deze behoeften te voorzien. In Maastricht is ten aanzien van twee bestaande ouderen-/zorgcomplexen verder overleg gaande over aanpassingen in de wijze waarop wonen en zorg vormgegeven kan worden. Verder zijn er gesprekken gaande omtrent seniorgeschiede nieuwbouw in Pottenberg (Maastricht) waarbij zorg wordt aangeboden, en de realisatie van een zorgbuurthuis in Heerlen waar zorgpartijen ambulante zorg kunnen verlenen op lokale schaal.

De visitatiecommissie constateert dat de gemaakte afspraken op dit thema volgens afspraken ingevuld zijn en kent daarvoor één pluspunt toe.

Foto 1.4: Het “Poortgebouw” in de Maastrichtse wijk Pottenberg waar ouderenwoningen gerealiseerd gaan worden (Eigen foto Ecorys, 2023)



Woonpunt heeft bijzondere doelgroepen gehuisvest

In de verschillende gemeenten zijn afspraken gemaakt over het huisvesten van (urgente) doelgroepen die niet op reguliere wijze een woning kunnen krijgen. Het gaat om statushouders, Housing en sociale urgenten. Woonpunt moet hier een bijdrage aan leveren.

In de visitatieperiode heeft Woonpunt aandacht gehad voor het huisvesten van bijzondere en kwetsbare doelgroepen. Woonpunt heeft jaarlijks invulling gegeven aan de huisvesting van urgenten, binnen de gestelde termijnen. Het aantal aanmeldingen bleef tevens achter bij het aantal aangeboden woningen. Waar nodig zocht Woonpunt naar maatwerk. Ook ten aanzien van statushouders heeft Woonpunt een bijdrage geleverd. Woonpunt heeft zich tevens ingespannen om doorstroommogelijkheden te realiseren voor statushouders en zwerfjongeren.

Voor zeer moeilijk plaatsbare personen heeft Woonpunt in Sittard-Geleen en Maastricht woningen beschikbaar gesteld voor de maatschappelijke opvang. In Maastricht heeft Woonpunt tevens ingestemd met het realiseren van vier tiny-houses voor deze doelgroep, en wordt basisopvang geboden aan een zorgpartij voor maatschappelijke opvang. In Heerlen heeft Woonpunt woningen aangeboden als doorgangs- of trajectwoningen, welke uiteindelijk allemaal niet zijn doorgegaan.

Daarnaast verhuurt Woonpunt ook bezit aan zorgorganisaties ten behoeve van kwetsbare doelgroepen. Woonpunt merkt dat de druk op de verhuur aan deze doelgroepen toeneemt, omdat de doelgroep en urgentie toenemen, en de plaatsing en begeleiding maatwerk is. Hierop werkt Woonpunt nadrukkelijk samen met partners in het zorg- en welzijnsdomein, en wordt er binnen de

mogelijkheden gezocht naar passende plaatsingen. Vanaf 2021 zet Woonpunt ook de Leefbaarometer van Altas in, om de interne dialoog te voeren over waar nog aanvullende bijzondere doelgroepen gedragen kunnen worden.

Tot slot heeft Woonpunt in de visitatieperiode, samen met partners, gewerkt aan het opzetten van een coördinatiepunt zorg en wonen. Dit coördinatiepunt moet als uitstroomboket voor alle kwetsbare doelgroepen gaan werken. Het is de bedoeling dat het punt in 2023 in werking is.

De visitatiecommissie constateert dat Woonpunt zich goed heeft ingezet voor het plaatsen van bijzondere doelgroepen gedurende de visitatieperiode. Woonpunt heeft de opgaven ingevuld, en waar nodig gezocht naar maatwerk en samenwerkingen om de doelgroep te kunnen huisvesten. De visitatiecommissie kent daarvoor twee pluspunten toe.

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid en Veiligheid

7,6 De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van veiligheid en leefbaarheid goed heeft gepresteerd. Op het gebied van leefbaarheid heeft Woonpunt diverse activiteiten geïnitieerd. Voorbeelden hiervan zijn: het leefbaarheidsfonds, bewonerskrachtteams en buurtbemiddeling. Op het gebied van veiligheid heeft Woonpunt aandacht besteed aan het beleid rondom high impact crimes. Beide thema's komen samen in de Veilige buurten aanpak waarin gebiedsgericht integraal wordt gewerkt.

Woonpunt is gestart met het opzetten en opleiden van bewonerskrachtteams

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonpunt in een aantal wijken Bewonerskrachtteams opzet. Bewonerskrachtteams worden gevormd door bewoners uit de buurt, die als ogen en oren in de buurt voor Woonpunt fungeren. De teams maken rondes in de wijk, waarmee ze aanspreekbaar zijn en tegelijk ook van allerlei zaken kunnen signaleren. De lijntjes tussen de teams en bijvoorbeeld de politie, gemeente en Woonpunt zijn kort. De impact van de teams is breed, niet alleen op het schoon en veilig houden van de buurt, maar ook in het activeren van buurtgenoten. In Maastricht kent Woonpunt intussen vier van deze getrainde teams. Ook in Heerlen is in 2022 gestart met het opzetten van deze teams, in samenwerking met collega corporaties.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor volledig voldoen aan de opgave en de extra inzet die wordt gepleegd om de teams effectief te laten zijn en ook in andere delen van het werkgebied in te zetten.

Foto 1.5: Bewonerskrachtteam in Maastrichtse wijk Nazareth (Eigen foto Ecorys, 2023)



Woonpunt heeft buurtbemiddeling ingezet

Er is door Woonpunt, in overeenstemming met de afspraken, een start gemaakt met het project Buurtbemiddeling. Het doel was het aantal geschillen te verlagen. Het aantal geschillen waarbij wordt bemiddeld daalde tijdens de visitatieperiode, en het succespercentage bleef rond de 65% schommelen. In Heerlen en Sittard-Geleen is in 2022 gestart met het opzetten van buurtbemiddeling.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave

Woonpunt zette een leefbaarheidsfonds op

Woonpunt heeft conform afspraken in 2021 een leefbaarheidsfonds in het leven geroepen. Vanuit dit fonds worden huurdersinitiatieven gefaciliteerd. Enkele voorbeelden hiervan zijn: een rommelmarkt, een inzamelactie van kerstcadeaus voor zieke kinderen of het plaatsen van een bijenhotel. De impact van deze initiatieven wordt door Woonpunt gemonitord. Vanwege corona hebben er in 2021 minder initiatieven plaatsgevonden dan oorspronkelijk gehoopt.

De visitatiecommissie kent voor bovenstaande inzet één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.

Woonpunt stelde de Leefbare wijken aanpak op

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonpunt zich inzet voor leefbaarheid en veiligheid in haar wijken en buurten. In dit kader heeft Woonpunt diverse activiteiten ontplooid in overeenstemming met de opgave. Zo heeft Woonpunt medio 2021 de voormalige Veilige Buurten Teams omgevormd naar de zogenaamde Leefbare Wijken Aanpak. In deze aanpak werken ketenpartners in gebiedsteams integraal samen om de leefbaarheid en veiligheid in de wijken te vergroten. Betrokken bij de aanpak zijn onder meer de bewoners, gemeente, politie, corporaties, en zorginstellingen. Aan de hand van deze overleggen worden de buurtprofielen van Woonpunt up-to-date gehouden.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het volledig voldoen aan de opgaven en de extra inzet die Woonpunt heeft getoond om te komen tot een integrale aanpak omtrent leefbaarheid en kent hiervoor twee pluspunten toe.

Woonpunt heeft zich ingezet om woonoverlast te voorkomen

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonpunt zich inzet om woonoverlast te voorkomen. In dit kader heeft Woonpunt onder meer in 2021 een nieuw drugsbeleid vastgesteld. Hierin wordt een zero tolerance aanpak gehanteerd, wat betekent dat men bij drugsoverlast overgaat tot ontruiming. Dit kan via vrijwillige huuropzegging of een juridische procedure. Naast deze harde maatregel, wordt door Woonpunt bewustwording gecreëerd via de website en tijdens gesprekken bij het tekenen van de huurovereenkomst.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.

Figuur 1.1: Infographic Leefbare Wijken Aanpak (Woonpunt, 2022)



1.6 Beschrijving van de ambities

Woonpunt heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in een strategisch plan voor de periode 2018 tot en met 2022. In de visitatieperiode is gewerkt aan een nieuw strategisch plan, wat begin 2023 wordt vastgesteld.

Strategisch plan Woonpunt 2018-2022: “Samen werken aan wonen”

Woonpunt heeft in haar ondernemingsplan haar strategische koers uiteengezet voor de genoemde periode. In het ondernemingsplan beschrijft Woonpunt haar missie en visie die de basis vormen voor de ambities die de corporatie heeft. De missie van Woonpunt 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.”

In de visie wordt omschreven waar de corporatie in 2022 wil staan en wat zij bereikt wil hebben ten aanzien van de missie. Bij de invulling van de visie en missie staan vanuit de organisatie vier kenwaarden centraal: klantgerichtheid, resultaatgerichtheid, samenwerking en ontwikkeling.

De visie wordt in het vervolg van het strategisch plan concreter uitgewerkt in doelstellingen die Woonpunt voor zichzelf heeft geformuleerd. Per doelstelling wordt ingegaan op de vraag wat Woonpunt met de doelstelling wil bereiken en waarom, ook wordt ingegaan op de vraag hoe dit moet gebeuren en worden er een aantal succesindicatoren genoemd waarmee de voortgang gemonitord kan worden. Woonpunt formuleert haar doelstellingen als volgt:

1. We betrekken huurders meer bij ons werk;
2. We investeren in leefbaarheid;
3. We verbeteren onze dienstverlening;
4. We zorgen voor voldoende betaalbare woningen;
5. We versnellen de verduurzaming van onze woningen;
6. We huisvesten mensen met zorgvragen.

Tot slot gaat Woonpunt in het ondernemingsplan in op de organisatorische en financiële doelstellingen en ambities die ten grondslag liggen aan het invullen van de meer maatschappelijke ambities.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de ambities die in de loop van de visitatieperiode zijn uitgewerkt in steeds belangrijkere mate aansluiten op en invulling geven aan de maatschappelijke opgave. Deze ontwikkeling in de tijd is ook logisch, gezien de interne ontwikkelingen die Woonpunt de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. De visitatiecommissie acht de ambities derhalve passend bij de opgave en de context waarin Woonpunt opereert.

Het werkgebied en de context waarin Woonpunt opereert brengt belangrijke uitdagingen met zich mee; Zuid-Limburg heeft last van onder meer vergrijzing en braindrain, waardoor er grote opgaven

liggen op het gebied van gezondheid en leefbaarheid. Ook is er sprake van een omschakeling van krimp naar bevolkingsgroei in diverse gebieden binnen het werkgebied, wat een omwenteling in het beleid van Woonpunt vraagt. Daarnaast is er in het recente verleden (vlak voor de visitatieperiode) sprake geweest van een investeringsstop bij Woonpunt, welke heeft geleid tot grote opgaven wat betreft duurzaamheid, renovatie en onderhoud.

De visitatiecommissie is van mening dat Woonpunt in de uitwerking van haar ambities de eigen mogelijkheden en lokale opgaven geborgd heeft. Daarbij komen de ambities in thematiek ook in belangrijke mate overeen met de Rijksprioriteiten. Wat betreft de hoogte van de ambities, stelt de visitatiecommissie vast dat deze passen bij de mogelijkheden en context van Woonpunt op het moment waarop het ondernemingsplan werd uitgewerkt. Deze gaan dan ook vooral over de invulling van de kerntaak van de corporatie, waarbij beperkte ruimte is voor een versnelling in de kwalitatieve en kwantitatieve woningopgaven. De ambities die in de loop van de visitatieperiode zijn uitgewerkt, bijvoorbeeld in het portefeuilleplan, zijn hoger en scherper, en leveren (in potentie) een belangrijke invulling van de lokale opgave. De visitatiecommissie acht deze ontwikkeling ook logisch bij de interne ontwikkeling die de corporatie de afgelopen jaren heeft doorgemaakt, waarbij zij eerst intern de zaken op orde moest krijgen (financieel en organisatorisch), alvorens zij maatschappelijk weer verder kon kijken dan de kerntaak.

Tevens laat Woonpunt met het tussentijds uitwerken van specifieke beleidsstukken zien dat zij actief bezig is met het actualiseren en aanscherpen van haar ambities. De actualisering van het ondernemingsplan heeft plaatsgevonden in 2022 en 2023, en wordt begin 2023 officieel vastgesteld. Deze uitloop in opleverdatum wordt veroorzaakt doordat Woonpunt input voor het plan heeft opgehaald vanuit veel verschillende invalshoeken. Er is een zogenaamd “droomteam” opgezet dat op zoek is gegaan naar het antwoord op de vraag “wat is het nieuwe DNA van Woonpunt?”. Hiervoor hebben zij gesprekken gevoerd met huurders en andere belanghebbenden, en bedrijven uit andere branches om ideeën op te doen. Hierdoor is het plan vooral bottom-up vormgegeven en geniet het brede draagkracht binnen de organisatie.

Uiteindelijk heeft dit onderzoek geleid tot de ontwikkeling van twee pijlers in het ondernemingsplan: “Welzijn”, met een focus op wonen en zorg, en “Voor morgen” waarin men aandacht schenkt aan de fysieke opgaven die Woonpunt te wachten staan. Parallel is ook opnieuw invulling gegeven aan het portefeuilleplan.

In acht nemende de opgaven waar Woonpunt mee te maken heeft in haar werkgebied, en de moeilijke positie waarin de organisatie nog kortgeleden verkeerde, is de visitatiecommissie van mening dat de ambities van de corporatie toereikend en in sommige gevallen, zoals op het gebied van duurzaamheid zelfs ambitieus te noemen zijn.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Woonpunt wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Woonpunt, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en drie gemeenten in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met een delegatie van huurdersvertegenwoordigingen HBV Groot Hoensbroek en HBV Woonbelang en de gemeenten Maastricht, Heerlen en Eijsden-Margraten (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissie heeft gesproken met collega-corporaties: Servatius, Maasvallei, Vincio Wonen, ZOwonen en Weller. Tevens zijn er gesprekken geweest met maatschappelijke instellingen: Levanto, Pergamijn, Stichting Koraal, Kracht in Zorg, Wonen Plus, Zorg- en veiligheidshuis en Housing. Tot slot zijn ook de Strategische alliantie Heerlen-Noord en Stadsregio Parkstad Limburg gesproken.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente(n) (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 2: Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Betaalbaarheid	7,0	6,2	8,0	7,1
Thema 2: Beschikbaarheid	6,0	5,5	6,7	6,1
Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit	5,0	7,5	7,0	6,5
Thema 4: Wonen en Zorg	5,8	6,5	7,6	6,6
Thema 5: Leefbaarheid en Veiligheid	5,5	7,5	7,6	6,9
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	6,3	7,7	8,1	7,4
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Influens op beleid	6,3	6,5	7,2	6,7
Gemiddeld				6,8

N.b: De gemeente Heerlen heeft met uitzondering van het thema betaalbaarheid afgezien van het geven van een cijfermatig oordeel.

2.3.1 Thema 1: betaalbaarheid

7,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonpunt ten aanzien van betaalbaarheid met een ruim voldoende

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging is op het gebied van betaalbaarheid tevreden over het door Woonpunt gevoerde beleid. Beide huurdersvertegenwoordigingen geven aan dat ze Woonpunt als meest sociale corporatie zien als het aankomt op huurprijzen. Ook zijn zij tevreden over de doorgevoerde huurverhogingen die duidelijk zijn gematigd.

Gemeenten

De gemeente Maastricht is kritisch over het presteren van Woonpunt op dit thema. Woonpunt handelt volgens de regels, maar zou meer aan innovatie mogen en kunnen doen. Met alle corporaties die in Maastricht actief zijn gaat de gemeente het gesprek aan om de betaalbaarheid van woningen te verbeteren met als doel de doorstroming te verbeteren. Ten behoeve hiervan is het zogenoemde 'tweehurenbeleid' en het principe van 'huurgewinning' ingetreden. Woonpunt doet als enige corporatie uit Maastricht niet mee aan deze initiatieven. Dit is in de ogen van de gemeente een gemiste kans.

De gemeenten Heerlen en Eijsden-Margraten geven aan dat Woonpunt ruim voldoende scoort op dit onderwerp. De corporatie doet wat verwacht mag worden.

Overige belanghebbenden

Een groot deel van de belanghebbenden geeft aan beperkt zicht te hebben op de prestaties van Woonpunt ten aanzien van betaalbaarheid. Door enkelen wordt aangegeven dat Woonpunt lage huren kent en maatwerk levert waar nodig. Hierbij wordt als kanttekening aangegeven dat de lage huurprijs een terecht gevolg is van de lage investeringen in het verleden wat betreft renovatie en onderhoud. Vanuit een brede woonlastenperspectief is dit een steeds belangrijker opgave. Gehoopt wordt dat de geplande verduurzamings- en onderhoudswerkzaamheden de huren niet al te zeer verhogen.

Niet alle belanghebbenden hadden voldoende zicht op de prestaties om een cijfer toe te kennen.

2.3.2 Thema 2: beschikbaarheid

6,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonpunt ten aanzien van beschikbaarheid met een voldoende.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat ze niet erg tevreden zijn over de prestaties van Woonpunt op het gebied van beschikbaarheid. De beschikbaarheid staat onder druk, onder meer als gevolg van het lange wachten op herstructurering van bepaalde wijken en de huisvesting van statushouders en andere urgenten. De huurdersorganisaties geven aan begrip te hebben voor de financiële situatie waar Woonpunt de afgelopen jaren mee te maken had, maar tegelijkertijd verandert dit niets aan de situatie en de beperkte geleverde prestatie ten aanzien van de beschikbaarheid.

Gemeenten

Gemeente Maastricht is tevreden over het presteren van Woonpunt op dit thema. Belanghebbende merkt wel op dat met name 'oude lijstjes' worden weggewerkt, en veel aandacht van Woonpunt uitgaat naar Parkstad Limburg. De gemeente is van mening dat zij weinig ontwikkelingen heeft gezien op het gebied van nieuwbouw of transformatie in Maastricht zelf. Het enige wat Woonpunt echt nieuw heeft gedaan, in het kader van het vergroten van de beschikbaarheid, is uitbreiding van woonwagendplaatsen. In het kader van doorstroming pakt Woonpunt wel goed door, alleen is dat te weinig zichtbaar voor de buitenwereld. Dit zou Woonpunt actiever kunnen communiceren.

De gemeente Eijsden-Margraten is enigszins ontevreden over de prestaties van Woonpunt op dit gebied. De voorraad betaalbare huur is namelijk geslonken ten opzichte van 10 jaar geleden en onvoldoende aangevuld. De mutatiegraad in Eijsden-Margraten is relatief laag, zodat om te kunnen voldoen aan de vraag vanuit onder andere statushouders er bijgebouwd moet worden. Ook is er een mismatch in het type woning qua betaalbaarheid. Er is in Eijsden Margraten weinig behoefte aan woningen onder de tweede aftoppingsgrens, terwijl juist in deze groep de meeste woningen beschikbaar zijn. Juist in het goedkopere segment is veel vraag, zeker vanuit statushouders, maar hiervoor is de voorraad niet toereikend. De gemeente is wel in gesprek met Woonpunt, maar vindt het nu ook zaak om door te pakken om zo nieuwe woningen in het goedkopere segment te realiseren.

Overige belanghebbenden

Het algemene beeld van belanghebbenden ten aanzien van de inzet op beschikbaarheid, is dat Woonpunt zich op dit moment inzet om een bijdrage te gaan leveren aan de opgaven op dit vlak. Een aspect dat het beoordelen van de beschikbaarheid voor verschillende belanghebbenden bemoeilijkt, is de nasleep van de investeringsstop waar Woonpunt mee te maken heeft gehad. Hierdoor heeft Woonpunt concreet in de visitatieperiode geen echte bijdrage geleverd op dit

onderwerp. Wel is Woonpunt sinds kort weer zichtbaarder en actiever op dit onderwerp, en wordt weer als volwaardig deelnemer beschouwd. Hierbij wordt als aandachtspunt meegegeven dat Woonpunt in de uitwerking van haar ambities, naast het toevoegen van aantallen, ook oog moet hebben voor de differentiatie in de wijken. Voornamelijk binnen Parkstad.

Niet alle belanghebbenden hadden voldoende zicht op de prestaties om een cijfer toe te kennen.

2.3.3 Thema 3: duurzaamheid en woningkwaliteit

6,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonpunt ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit met een ruim voldoende.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersverenigingen geven aan dat Woonpunt een grote opgave kent op dit onderwerp, onder meer vanwege achterstallig onderhoud, de erfgoedstatus in het bezit en de grote mate van energiearmoede in de regio. Woonpunt zet nu echter stappen in de goede richting. Waar men in het verleden vooral cosmetisch onderhoud pleegde, worden de woningen in de ogen van de huurdersvertegenwoordigingen nu wel goed aangepakt. Het geld dat bespaard wordt door de afschaffing van de verhuurdersheffing kan, als het aan de huurdersvertegenwoordigingen ligt, verder worden geïnvesteerd in de kwaliteitsopgave.

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over het presteren van Woonpunt op dit thema. Woonpunt doet wat van haar verwacht mag worden en vaak ook wat extra. In het kader van renovatie wordt bijvoorbeeld ook de nadruk gelegd op het verbeteren van duurzaam gedrag onder huurders. Hierbij helpen bewonerskrachtenteams, vrijwillige huurders vanuit Woonpunt, om moeilijk bereikbare mensen te bereiken en hen op weg te helpen meer duurzaam gedrag te laten vertonen. De gemeente Maastricht vindt dat Woonpunt hiermee een voortrekkersrol pakt. Positief is ook dat op het gebied van het verduurzamen Woonpunt conform de afspraken druk bezig is met het maken van labelsprongen.

Overige belanghebbenden

Het grootste deel van de belanghebbenden geeft aan dat Woonpunt op dit onderwerp achterloopt. Voornamelijk als gevolg van de investeringsstop uit het verleden. Tegelijkertijd geven de belanghebbenden aan dat Woonpunt de duurzaamheidsopgave op dit moment met beide handen aangrijpt, door het aanpakken van de grote aantallen EFG-labels. Het resultaat van deze aanpak laat nog op zich wachten, maar de verwachtingen zijn positief. Wel wordt in dit kader ook het spanningsveld met de grote vraag naar goedkope huurwoningen genoemd.

Een belanghebbende die bezit huurt van Woonpunt geeft nog aan dat men op dit onderwerp soms van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

2.3.4 Thema 4: wonen en zorg

6,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonpunt ten aanzien van wonen en zorg met een ruim voldoende.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordigingen geven aan dat Woonpunt aandacht heeft voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Een belangrijk deel van het bezit wordt hiervoor beschikbaar gesteld. Tegelijkertijd geven de huurdersvertegenwoordigingen als aandachtspunt mee dat de benodigde

begeleiding niet altijd op orde is, om overlast voor de omgeving te voorkomen. Ook geven de huurdersvertegenwoordigingen aan dat er meer aandacht zou moeten zijn voor spreiding van deze doelgroepen. Hiervoor is het nodig dat Woonpunt meer integraal gaat samenwerken, bijvoorbeeld met collega corporaties.

Gemeenten

Gemeente Maastricht is tevreden over het presteren van Woonpunt op dit thema. Statushouders huisvest Woonpunt netjes en conform de afspraken vanuit de gemeentelijke taakstelling. Ook is meegedacht door Woonpunt om grote gezinnen te huisvesten. Daarin pakt Woonpunt een actieve rol.

Rond de huisvesting van andere doelgroepen is Woonpunt minder actief. Op het gebied van studentenhuisvesting bijvoorbeeld denkt Woonpunt wel actief mee, maar worden er tot dusver geen concrete resultaten geboekt. Hier is de houding te afwachtend. Het lijkt er ook op of de bestuurder welwillend is om zaken op te pakken, maar dat het een uitdaging is om de organisatie daarachter daarin mee te krijgen.

Gemeente Eijsden-Margraten is gematigd tevreden over de prestaties van Woonpunt op dit vlak. Er dienen zich de laatste jaren steeds meer urgenten en huurders uit de bijzondere doelgroepen aan. Er is de komende jaren een aantal van 140 levensloopbestendige woningen nodig, zodat er doorstroming kan plaatsvinden en hierdoor andere doelgroepen meer ruimte op de woningmarkt krijgen. Een probleem is echter dat de huur na verhuizing in het kader van doorstroming vaak veel hoger ligt dan dat van de oude woning. Dit belemmert de doorstroming van ouderen. Het is daarom belangrijk dat de woningcorporaties dit vraagstuk gaan aanpakken en deze drempel gaan wegnemen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn verdeeld over de beoordeling van de prestaties van Woonpunt op dit onderwerp. Er zijn belanghebbenden die aangeven dat Woonpunt zich goed inzet voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen en wonen en zorg. Deze belanghebbenden geven aan dat Woonpunt snel schakelt op dit thema en open staat voor maatwerk en het meedenken in oplossingen. Andere belanghebbenden geven aan het idee te hebben dat Woonpunt doet wat ze moeten doen, maar niets extra's, of hier beperkt zicht op hebben, waardoor ze het idee hebben dat bijzondere doelgroepen niet als prioriteit wordt gezien bij Woonpunt. Deze belanghebbenden zouden ook graag verder met Woonpunt in gesprek gaan, om te kijken wat men voor elkaar kan betekenen en waar men naar toe gaat. De collega corporaties geven vooral aan samen naar differentiatie te willen kijken en daarmee in te zetten op een integrale aanpak rondom wonen en zorg.

2.3.5 Thema 5: veiligheid en leefbaarheid

6,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonpunt ten aanzien van veiligheid en leefbaarheid met een ruim voldoende.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordigingen zijn niet volledig tevreden over de inzet van Woonpunt op dit onderwerp. Men geeft aan dat er goed werk wordt verricht door Woonpunt en dat er aandacht is voor dit onderwerp. Tegelijkertijd constateren de huurdersvertegenwoordigingen ook dat de medewerkers van Woonpunt soms beperkt worden door de mogelijkheden, beschikbare middelen en de wisselingen in beleid. In de ogen van de huurdersvertegenwoordigingen zou het helpen als Woonpunt meer uitdraagt wat haar visie en beleid op dit onderwerp is.

Gemeenten

Gemeente Maastricht is zeer tevreden over de inzet van Woonpunt op dit thema. De inzet van vrijwillige bewonerskrachten en buurtcoördinatoren vanuit Woonpunt, wordt door zeer gewaardeerd. Deze groep zorgt er immers mede voor dat wijken schoon, heel en veilig blijven. Daarnaast fungeren deze groepen als aanspreekpunt voor buurtbewoners. Ze attenderen buurtbewoners er bijvoorbeeld op als er te veel afval in de wijken ligt. Dit werkt zeer effectief volgens de gemeente.

Gemeente Eijsden-Margraten is eveneens tevreden over de manier waarop Woonpunt zich laat zien op dit thema. Er zijn vanuit Woonpunt buurtplatformen waarop wordt ingezet, ook in Eijsden Margraten. De opgave in Eijsden-Margraten aangaande dit thema is weliswaar kleiner dan in stedelijke gemeenten, maar het vraagstuk heeft de volle aandacht van Woonpunt.

Overige belanghebbenden

Op dit thema wordt door veel belanghebbenden aangegeven dat ze weinig zicht hebben op de prestaties van Woonpunt. Er wordt door verschillende belanghebbenden aanbevolen hierover meer extern te communiceren. Vanuit de belanghebbenden die wel zicht hebben op het beleid van Woonpunt, worden vooral de bewonerskrachten geprezen voor het werk dat ze uitvoeren en de positieve impact die zij op de wijk hebben. Daarnaast geven enkele belanghebbenden aan dat de inzet ook steeds meer gericht op het oplossen van problematiek achter de voordeur, dat gezien wordt als de volgende stap voor een succesvol leefbaarheidsbeleid.

2.3.6 Relatie en communicatie

7,4

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Woonpunt met een ruim voldoende.

Huurdersvertegenwoordiging

De relatie is volgens de huurdersverenigingen laagdrempelig. Het wordt gewaardeerd dat Woonpunt goed bereikbaar is en stukken op tijd aanlevert. Er is wel een duidelijk verschil tussen de eerste en laatste twee jaar van de visitatieperiode. In de eerste twee jaar was de communicatie, vooral door veel mutaties in het personeelsbestand, duidelijk minder. De laatste tijd is er een goede ontwikkeling ingezet en is er sprake van de beschreven korte lijnen en laagdrempeligheid.

Gemeenten

De gemeenten geven aan een prettige relatie met Woonpunt te hebben, zowel op bestuurlijk niveau als op ambtelijk- (beleid) en consulentniveau. Er is sprake van een laag drempelige, toegankelijke, goed bereikbare en ruimdenkende samenwerkingspartner op zowel bestuurlijk als het meer uitvoerende niveau. Op bestuurlijk niveau spreekt men elkaar doorgaans 4 á 5 keer per jaar, naast de informele momenten.

Ook op beleidsniveau en op projectniveau is Woonpunt een goede en benaderbare samenwerkingspartner. De samenwerking verloopt daarom doorgaans constructief in de ogen van de gemeenten. Een kanttekening wordt geplaatst door gemeente Maastricht bij het contact met de consulenten. Dit verloopt op het moment goed, maar er waren een aantal periodes dat het lastiger was om contact te krijgen met consulenten van Woonpunt. Dit komt mede door een hoge doorloop. Hierdoor was het niet vanzelfsprekend dat zaken werden opgepakt.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden over de relatie en communicatie met Woonpunt. De lijnen zijn kort en er kan snel geschakeld worden. Opgemerkt wordt ook dat de relatie met Woonpunt aanzienlijk verbeterd is in de laatste helft van de visitatieperiode. De vermindering in personeelwisselingen en de goede relatie met de nieuwe directeur-bestuurder worden hierbij als belangrijke factoren. Het overgrote deel van de partijen geeft aan dat ze in de toekomst de samenwerking met Woonpunt verder willen intensiveren.

2.3.7 Invloed op beleid

6,7

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Woonpunt met een ruim voldoende.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging is over het algemeen tevreden over de invloed op beleid bij Woonpunt. Er vindt op verschillende niveaus overleg plaats, waarbij de huurdersvertegenwoordigingen inbreng kunnen hebben. Men voelt zich gehoord; de adviezen vanuit de huurdersvertegenwoordigingen worden bijvoorbeeld bijna altijd overgenomen. Wanneer men het niet eens is met elkaar, legt Woonpunt hun standpunt ook goed uit. Dit is verbeterd de afgelopen periode.

Gemeenten

Gemeente Maastricht heeft het gevoel dat zij een serieuze gesprekspartner is van Woonpunt. Woonpunt is ontvankelijk voor suggesties en ideeën en heeft een luisterend oor voor belanghebbende. Ook is Woonpunt actief betrokken bij de stad en staat het open voor samenwerking met partners om gezamenlijke opgaven aan te pakken.

Tegelijkertijd is het voor de gemeente lastig te zeggen of Woonpunt daadwerkelijk ideeën overneemt en in deze in praktijk brengt. Woonpunt heeft ook bezit in Parkstad Limburg. In deze sub-regio zijn problemen hardnekkiger en is de urgentie groter om deze aan te pakken. De gemeente heeft daarom de indruk dat veel aandacht en prioriteit van Woonpunt daarom hiernaar uitgaat. Zeker omdat er ook achterstanden zijn opgelopen bij de aanpak van onderwerpen in Parkstad Limburg die nu moeten worden weggewerkt.

De gemeente Eijsden-Margraten is ontevreden over de invloed die ze uit kan oefenen op Woonpunt, met name op het gebied van nieuwbouwprojecten. Door de relatief kleine opgave voor Woonpunt in Eijsden-Margraten is er minder aandacht. Dit is enerzijds begrijpelijk, maar de gemeente zou toch graag grotere aandacht voor de opgaven willen. De ervaring is ook dat bij kleine projecten snel wordt afgehaakt door de grote corporaties uit de stad, terwijl deze kleinschalige projecten wel van grote waarde zijn voor de lokale volkshuisvesting.

Overige belanghebbenden

De mate waarin Woonpunt open staat voor de invloed op beleid door haar omgeving wordt wisselend beoordeeld door de overige belanghebbenden. Enkele belanghebbenden zijn erg tevreden en geven aan dat er nadrukkelijk sprake is van wederzijdse beleidsbeïnvloeding, ten dienste van de maatschappelijke opgave.

Tegelijkertijd zijn er ook belanghebbenden die aangeven dat de samenwerking nog niet van de aard is waarbij men elkaar beïnvloedt, wat in hun ogen ook logisch is gezien de organisatieontwikkelingen bij Woonpunt en soms ook bij belanghebbende zelf. Deze partijen

zouden binnenkort wel graag de stap met elkaar maken, waarbij men ook het gesprek voert over waar men gezamenlijk naar toe wil, en wat men van elkaar kan verwachten.

Daarnaast zijn er enkele zorgpartijen die de samenwerking met Woonpunt vooral typeren als een huurder – verhuurder relatie. Hierbij wordt wel aangegeven dat Woonpunt de afgelopen periode ontvankelijker en proactiever is geworden voor beleidsinput. Tegelijkertijd is er wel behoefte om dit op onderdelen verder te verdiepen naar een meer integrale samenwerking. Bijvoorbeeld door middel van een bestuurlijke en strategische verkenning ten aanzien van de invulling van de gezamenlijke opgave.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven. Onderstaand is een zogenoemde 'rode draad' weergegeven. Bijlage 8 bevat een volledig overzicht van de leer- en verbeterpunten en boodschappen.

2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- Woonpunt heeft medewerkers in dienst die met hart en ziel hun werk doen, waarbij het streven is dat de juiste mensen ook op de juiste plek zitten;
- Woonpunt is een fijne samenwerkingspartner specifiek bij het nationaal programma Heerlen Noord;
- Woonpunt heeft zichzelf opnieuw uitgevonden en zoekt actief naar verbinding in de regio
- Woonpunt is een proactieve organisatie, die goed luistert, focus aanbrengt en echt open staat voor samenwerking
- Woonpunt steekt haar nek uit voor de kwetsbare doelgroepen, in nieuwe projecten en het beschikbaar stellen van woningen.

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen:

- De mutatiegraad van het personeel lag erg hoog waardoor contactpersonen vaak wisselen en communicatie stroef verliep.
- De visie van de directeur-bestuurder en de organisatie van Woonpunt kunnen beter aansluiten.
- Woonpunt moet doorpakken met de verduurzamingsopgave en het renoveren van woningen.
- De corporaties in Maastricht moeten meer vanuit het 'wij-gevoel' aan de gemeenschappelijke opgave denken en werken.
- De doorontwikkeling van de kennis en kunde op het gebied van kwetsbare doelgroepen bij Woonpunt is een ontwikkelpunt. Bijvoorbeeld middels een leerlijn rondom de meer sociale en begeleidingskant van deze doelgroepen.

2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Belanghebbenden hebben nagenoeg unaniem de wens uitgesproken om meer integraal samen te gaan werken;
- Woonpunt moet op veel verschillende terreinen nog opgaven oppakken. Belanghebbenden zijn benieuwd hoe dit gaat uitpakken, en hoeveel Woonpunt hierop gedaan krijgt. Men heeft wel behoefte aan de visie en prioritering van Woonpunt aangaande deze thema's.

- Een gecoördineerde integrale effort om de energietransitie op gang te brengen, door middel van grote maatregelen (zolder isoleren, warmtepomp installeren)
- De gemeente zet in op het ontwikkelen van nieuwbouw, richting Woonpunt wordt kenbaar gemaakt dat men bereid is ook te investeren om het oppakken van deze kansen te vergemakkelijken;
- Heerlen heeft veel onderzocht, nu wil men tot coproductie komen samen met de corporatie.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

Proces en kwaliteit van de prestatieafspraken

Huurdersvertegenwoordiging

In Maastricht is de huurdersvertegenwoordiging tevreden over het proces om tot prestatieafspraken te komen. Men heeft het gevoel dat er naar de input wordt geluisterd. Wel ervaart de huurdersvertegenwoordiging het als een lastig proces, gezien de vele betrokken bij de prestatieafspraken, en door de link met landelijke en provinciale afspraken.

Als gevolg van een conflict met de gemeente heeft de Huurdersvertegenwoordiging Groot Hoensbroek niet meegedaan aan de prestatieafspraken in Heerlen, en deze ook niet ondertekend.

Gemeenten

De gemeente Maastricht is tevreden over de prestatieafspraken. De gemeente geeft aan dat het proces om te komen tot prestatieafspraken doorgaans soepel verloopt. Zowel corporaties als zorg- en welzijnspartijen uit de regio sluiten aan. De aangesloten partijen kunnen elkaar makkelijk vinden en staan open om in gezamenlijkheid tot goede afspraken te komen. De laatste tijd is wel de constatering dat het een uitdaging is om tot een goede prioritering in afspraken te komen. Inhoudelijk geeft de gemeente aan dat de prestatieafspraken ambitieus zijn, maar dat sommige afspraken nog concreter zouden kunnen worden uitgewerkt.

De gemeente Heerlen geeft aan dat het proces om te komen tot prestatieafspraken soepeler zou kunnen verlopen. Vooral waar het gaat over het creëren van verwachtingen en bestuurlijke betrokkenheid, ook voor huurdersverenigingen. Ook had het proces beter gestructureerd kunnen worden. Dit wordt ook meegenomen bij het opstellen van de meerjarige prestatieafspraken. Verder is de gemeente wel tevreden over de kwaliteit van de afspraken, deze zijn ambitieus en integraal. Wel zouden de afspraken nog scherper kunnen, vooral op het gebied van verduurzaming.

In Eijsden Margraten is de gemeente over het algemeen tevreden over het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken. Het jaarlijkse (meer algemene) bod van Woonpunt wordt concreter doorvertaald in de prestatieafspraken. De afspraken mogen naar mening van de gemeente nog wel meer SMART worden uitgewerkt. Verder gaan de prestatieafspraken in op de belangrijke volkshuisvestelijke onderwerpen. De enige kanttekening die de gemeente nog maakt is dat er de afgelopen vier jaar veel wisselingen van medewerkers zijn geweest, waardoor de samenwerking wisselde.

2.6 Aanvullende vragen

Woonpunt heeft twee aanvullende vragen geformuleerd, die zijn meegenomen in de gesprekken met de belanghebbenden. De strekking uit de reacties van belanghebbenden wordt hieronder toegelicht.

“Wat is het beeld/imago dat de belanghebbende heeft van Woonpunt?”

De belanghebbenden geven over het algemeen allemaal aan in Woonpunt een organisatie te zien die vanuit een lastige periode komt, zowel financieel als organisatorisch. Men ziet dat dit ook zijn weerslag heeft gehad op de maatschappelijke prestaties. Tegelijkertijd werden constante contactpersonen, bijvoorbeeld rondom bijzondere doelgroepen, wel erg gewaardeerd. Door bijna alle belanghebbenden wordt aangegeven dat ze zien dat Woonpunt tot rust aan het komen is. Er is duidelijkheid gebracht binnen de organisatie, en men heeft zijn plek gevonden. Dit is ook zichtbaar bij de medewerkers die energie lijken te hebben.

Verder geven belanghebbenden aan dat de volgende stap die Woonpunt zou moeten zetten is om duidelijker uit te dragen waar de corporatie voor staat. Ook wordt er ook meerdere malen aangegeven dat er nog meer afstemming en communicatie mag plaatsvinden met de belanghebbenden.

“Wat verwacht u van Woonpunt richting de toekomst en wat gaat uw organisatie daaraan bijdragen?”

Veel belanghebbenden geven aan de samenwerking met Woonpunt verder te willen brengen. Onder meer door gezamenlijk en meer overstijgend de opgaven te verkennen en hier een visie op te formuleren. Hierop wordt het voor partijen duidelijker waar men naar toe wil, en wat men van elkaar mag verwachten. Uitdaging hierbij is ook om de samenwerking vervolgens wel pragmatisch te operationaliseren, zonder dat men heel lang aan de gesprekstafel blijft zitten.

Een andere verwachting die voornamelijk organisaties in het zorg- en welzijnsdomein uitspreken, is het realiseren van nieuwe woonconcepten voor bijzondere doelgroepen. Dit hangt in de ogen van de belanghebbenden ook deels samen met het vorige punt rondom visie op de opgave. Tegelijkertijd is het ook urgent en nodig om hier gezamenlijk als zorg- en welzijnsorganisaties en corporaties stappen op te maken.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Woonpunt wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen				
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0	

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die Woonpunt tijdens het begin van de visitatieperiode heeft gegeven aan het versterken van haar vermogenspositie. Hierdoor is de investeringsstop snel beëindigd en kon uiteindelijk nog tijdens de visitatieperiode weer worden geïnvesteerd. De visitatiecommissie heeft bij het toekennen van haar oordeel er bewust voor gekozen de situatie van bijzonder beheer Woonpunt niet volledig aan te rekenen. De oorzaken daarvoor zijn immers vooral in de periode vóór de huidige visitatieperiode ontstaan.

Woonpunt is bezig met het verstevigen van haar organisatorische en financiële fundament Woonpunt heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een jaarplan met daarin opgenomen een (meerjaren)begroting opgesteld. Hierbij wordt een duidelijke relatie gelegd met de maatschappelijke opgaven. Vanwege de turbulente periode voor Woonpunt in de afgelopen jaren heeft de meerjarenbegroting voor de jaren 2022-2026 de titel 'Naar een versteviging van het fundament'.

Uit de gesprekken met bestuur, MT en RvC is gebleken dat Woonpunt volop in een organisatietransitie zit, met als doel de basis op orde te krijgen. Hiertoe is de afgelopen jaren tijdens de visitatieperiode hard gewerkt aan vastgoedsturing, een nieuw portefeuille plan en het gebiedsgericht werken. Ook heeft Woonpunt een nieuw ERP-systeem in ontwikkeling dat in 2023 moet zijn geïmplementeerd.

Woonpunt heeft begrotingen en jaarplannen die aansluiten op haar ondernemingsplan

De begroting begint met het opnoemen van de opgaven die Woonpunt in haar werkgebied ziet en werkt deze vervolgens gedetailleerd uit naar verschillende thema's, zoals Wonen en Leven, Vastgoedsturing en Wijkgericht werken. Deze thema's worden vervolgens goed en gedetailleerd omschreven in een uitwerking en vertaald naar concrete stappen die worden gezet om de maatschappelijke doelen te halen, bijvoorbeeld op het gebied van verduurzaming en renovatie.

Door de beschreven opzet ontstaat een goed beeld van de mogelijkheden die Woonpunt heeft voor haar vermogensinzet. Het is hierbij duidelijk dat Woonpunt een duidelijke koppeling heeft gelegd tussen de opgaven en haar vermogensinzet. Wel is de begroting vooral functioneel van opzet, waardoor het lastiger is de relatie te leggen tussen de eerder beschreven opgaven en de inzet op een overkoepelend niveau.

Woonpunt kan de keuze van haar vermogensinzet goed onderbouwen

Woonpunt weegt bij het beoordelen van investeringsvoorstellen en andere vormen van vermogensinzet goed de diverse belangen die spelen op elkaar af. Hierbij wordt prioriteit gegeven aan de belangen van de huurders.

Om gestructureerd en goed onderbouwd de vermogenskeuzen te maken heeft Woonpunt een document opgesteld waarin het rendementsbeleid 2022 wordt uitgewerkt. In dit document genaamd 'Bouwen aan mogelijkheden' wil Woonpunt bouwen aan de mogelijkheden die zij samen met bewoners hebben om te voorzien in passende huisvesting. Om het gesprek over de diverse opgaven en aspecten goed te kunnen voeren is een zevental leidende principes van toepassing. Deze zijn:

- We realiseren de strategie en de begroting
- We hanteren de maatschappelijke prestatie als uitgangspunt
- We onderzoeken de alternatieven
- We werken intern en extern samen
- We optimaliseren het rendement en voorkomen budget denken
- We passen toe of leggen uit
- We communiceren pas extern nadat we intern hebben besloten

Uit deze leidende principes en de volgorde daarvan blijkt duidelijk dat Woonpunt de maatschappelijke aspecten een belangrijke rol toekent bij het kiezen van de onderwerpen waar zij haar vermogen voor inzet. De titel van het document 'rendementsbeleid' is in dat opzicht wellicht wat misleidend omdat dit juist de nadruk op financiële overwegingen lijkt te leggen.

Woonpunt stond onder bijzonder beheer en monitort de vrije bestedingsruimte

Woonpunt monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Woonpunt aan het einde van 2021 gebruiken we de volgende ratio's:

- | | | |
|----------------------------------|-----|-----------------------------|
| • Loan-to-Value (beleidswaarde): | 45% | (norm toezichthouder ≤ 85%) |
| • Interest Coverage Ratio (ICR): | 1,8 | (norm toezichthouder ≥ 1,4) |
| • Solvabiliteit (beleidswaarde): | 58% | (norm toezichthouder ≥ 15%) |

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen op basis van eigen beleid te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat

is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Woonpunt op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Wel is de ICR relatief laag. Verder is er de komende jaren sprake van een situatie waarbij de kengetallen zich aan de 'goede kant' van de normen blijven bevinden, maar wel wat dichterbij de norm bewegen.

Woonpunt heeft opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en scoort boven het gemiddelde op doelmatigheid

Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hebben in oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Woonpunt beoordeeld. Er zijn daarbij de laatste jaren vanuit het onder bijzonder beheer staan uiteraard opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit. Uit de voortgangsbrieven blijkt dat Aw-WSW een goede ontwikkeling zag bij Woonpunt. Inmiddels is, in januari 2023, de situatie van bijzonder beheer opgeheven.

Woonpunt scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor de jaren van de visitatie als volgt. De kosten per vhe staan tussen haakjes:

2019:	C	(899)
2020:	B	(828)
2021:	B	(809)
2022:	A	(811)

Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogst haalbare. De lasten zijn structureel gedaald vanaf 2019 van ongeveer 900 euro per vhe naar 811 euro per vhe in 2022. Bij de B-scores in de benchmark voor 2020 en 2021 moet bedacht worden dat de beheerkosten van Woonpunt ook in deze jaren heel dicht bij de grens voor een A-score lagen. Hieruit blijkt dat bij Woonpunt sprake is van een goed kostenbewust zijn. De visitatiecommissie vindt dit, zeker gezien de kostenverhogende maatregelen die de laatste jaren zijn doorgevoerd om de organisatie op orde te krijgen, een knappe prestatie.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Woonpunt wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 4: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	7,7
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

8,0

In methode 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aansluiting bij de combinatie van opgaven, uitgangspunt en context waarin Woonpunt opereert. Ook heeft Woonpunt de onderbouwing en doorvertaling in praktijk geborgd in het proces om tot de koers te komen, vooral het nieuwe ondernemingsplan is van binnenuit de organisatie tot stand gekomen. Tot slot is ook de concretisering en doorvertaling helder en volgbaar geborgd in jaarplannen en de begroting.

Woonpunt heeft haar strategie uitgewerkt in een ondernemingsplan

Over de looptijd van de visitatieperiode kende Woonpunt één ondernemingsplan: Samen werken aan wonen. Het plan is in 2018 vastgesteld en beschrijft de strategie van Woonpunt voor de periode 2018 tot en met 2022. In de visitatieperiode heeft Woonpunt daarnaast gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan wat in 2023 wordt vastgesteld voor de opvolgende periode.

Het ondernemingsplan is tot stand gekomen in samenwerking met onder meer de huurders, gemeenten, collega corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties, de RvC, en de medewerkers. Uit de gesprekken leidt Woonpunt twee belangrijke zaken af: (1) Woonpunt gaat de huurder meer centraal stellen en (2) voor de invulling van de maatschappelijke opgave heeft zij samenwerkingspartners nodig. Vervolgens worden de context, kaders en ontwikkelingen waar Woonpunt mee te maken heeft toegelicht. Samenkomend formuleert Woonpunt vervolgens haar missie als volgt:

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

De ambities van Woonpunt sluiten aan bij de opgaven en zijn onderbouwd

Woonpunt heeft vanuit haar missie en visie zes ambities uitgewerkt die aangeven *wat* Woonpunt gaat doen om haar missie en visie invulling te geven:

1. We betrekken huurders meer bij ons werk;
2. We investeren in leefbaarheid;
3. We verbeteren onze dienstverlening;
4. We zorgen voor voldoende betaalbare woningen;
5. We versnellen de verduurzaming van onze woningen;
6. We huisvesten mensen met zorgvragen.

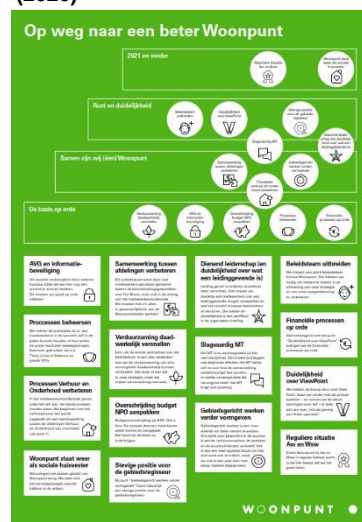
De ambities worden beknopt toegelicht en onderbouwd, waarbij Woonpunt tevens ingaat op hoe zij haar succes gaat meten. Vervolgens gaat Woonpunt in op *hoe* zij de ambities gaat invullen, waarbij zij ingaat op zowel het financiële als organisatorische aspect.

De visitatiecommissie is van mening dat de ambities aansluiten bij de combinatie van opgaven, uitgangspositie en context waarin Woonpunt opereert, en dat deze zijn onderbouwd. In de doelstellingen wordt duidelijk dat de positie van de huurders en de prioriteiten die zij hebben aangedragen, leefbaarheid en dienstverlening, een belangrijke plek hebben gekregen in de strategie.

De aansluiting zowel intern als extern is daarnaast ook geborgd door het proces dat is doorlopen om te komen tot de koers. Noemenswaardig is verder het in 2020 opgestelde 15-puntenplan dat Woonpunt heeft opgesteld. In dit plan werkt Woonpunt beknopt uit hoe zij de komende periode vanuit diverse invalshoeken en organisatielagen gaat werken aan een 'beter Woonpunt'.

Ook bij het opstellen van de nieuwe koers heeft Woonpunt in 2022 nadrukkelijk gestuurd op de onderbouwing en borging van de koers. Zo is de koers opgesteld vanuit de organisatie zelf, waarbij een dwarsdoorsnede uit de organisatie, het 'droomteam', de trekkers waren. Verder is de gehele organisatie op twee momenten betrokken via sessies en reflecties. Tevens heeft het droomteam inspiratie buiten de organisatie heeft opgehaald. In dit kader zijn er

Figuur 4.1: 15-puntenplan Woonpunt (2020)



ook individuele gesprekken met huurders, belanghebbenden en bedrijven buiten de branche gevoerd, veelal op uitvoeringsniveau.

De ambities en doelstellingen worden in de begroting en jaarplannen verder uitgewerkt

In het ondernemingsplan worden niet alle ambities concreet en kwantitatief uitgewerkt. Dit gebeurt vervolgens in, onder meer, de Kadernota, afdelingsjaarplannen, de biedingen op de prestatieafspraken en de (meerjaren) begroting. In de documenten wordt ook een directe koppeling gemaakt met de strategie en de doelstellingen hierin. In de begroting van 2022 neemt Woonpunt alvast een voorproefje op de nieuw vast te stellen strategische speerpunten en de organisatieontwikkeling die plaatsvindt richting gebiedsgericht werken. Verder vindt concretisering van de strategie plaats in specifieke beleidsstukken, zoals het duurzaamheidsbeleid 2018 en het portefeuilleplan 2022-2031.

Het valt de visitatiecommissie op dat er in veel gevallen vergelijkbare formats voor bijvoorbeeld de jaarplannen worden gebruikt, waardoor de koppeling en doorvertaling van de strategie eenduidig en goed volgbaar is. Dit is echter niet in alle plannen het geval, maar wat de onderbouwing en volgbaarheid wel zou kunnen bevorderen.

Alles overziend is de visitatiecommissie van mening dat met de gekozen structuur en uitwerking de doorvertaling van de strategie naar de dagelijkse praktijk goed geborgd is. Noemenswaardig is ook dat Woonpunt actief stuurt op de implementatie van het nieuwe ondernemingsplan in de organisatie. De organisatieontwikkeling is hier mede onderdeel van, waarbij men een slag maakt van functieboek naar talentenhuis gericht op rollen en carrièrepaden.

Woonpunt heeft tijdig haar ondernemingsplan geactualiseerd

Verder constateert de visitatiecommissie dat Woonpunt tijdig is gestart met het actualiseren van haar ondernemingsplan (in 2022). Woonpunt heeft de tijd genomen om tot een goede uitwerking en proces te komen.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de goede volgbaarheid van de prestaties ten opzichte van de strategie in de periodieke rapportages, middels Kpi's, normen en een toelichting. Woonpunt stuurt tevens adequaat en tijdig bij, wanneer de situatie hierom vraagt, en legt dit ook vast.

Woonpunt monitort de voortgang van de strategie via periodieke rapportages

De visitatiecommissie stelt vast dat de prestaties van Woonpunt ten opzichte van de strategie en voorgenomen activiteiten goed volgbaar zijn. In 2019 en 2020 kenden de periodieke rapportages een kwartaalcyclus, en vanaf 2021 een tertiaalcyclus. In de periodieke rapportages is een dashboard opgenomen (Figuur 4.2), waarin per strategische doelstelling de Kpi's, normen en realisaties zijn opgenomen. Vervolgens worden de prestaties en afwijkingen per strategische doelstelling in het vervolg van de rapportage nader toegelicht. Tevens wordt ingegaan op de financiële ratio's, -kasstromen en winst- en verliesrekening in de tertiaalrapportages. Vanaf 2022 kende de periodieke rapportages een andersoortige opzet, aansluitend bij de begroting. In dit jaar is er tevens geen integraal dashboard meer opgenomen, maar een dashboard per thema. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee dat hierdoor de integrale voortgang van de strategie minder goed volgbaar is.

De rapportages worden binnen de organisatie in het directieteam en met de RvC doorgesproken.

Figuur 4.2: Uitsnede dashboard tertiaalrapportages

Strategisch doel	KPI	Norm 2021	T1-2021	T2-2021		Realisatie T3-2021	
			Realisatie	Realisatie	Eindejaarsverwachting in T2	absoluut	afwijking t.o.v. EJV in T2
Huurders meer betrekken	Structurele participatie	2 bewonerskrachten	Voorbereidingen gestart	2	2	2	0
Investeren in Leefbaarheid	Verbetering in de wijk daar waar wij extra investeren	50 leefbaarheidsinitiatieven	6 gerealiseerd	11	25	28	+3
	Achterstand zittende huurders	0,8%	0,92%	1,04%	0,8%	0,96%	+ 0,16
	Achterstand vertrokken huurders	2,75%	2,90%	2,79%	2,75%	2,66%	- 0,09
Verbeteren dienstverlening	Woning betrekken	7,8	8,0	8,2	8,0	8,2	0,2
	Woning verlaten	7,6	7,6	7,2	7,4	7,3	-0,1
	Reparaties	8,0	8,2	8,1	8,1	8,2	+0,1
	Planmatig onderhoud	7,5	Tertiaal 1 nog geen resultaten	7,5	7,5	7,0	-0,5
	Telefonische dienstverlening	Geen norm bepaald, test in tertiaal 1	8,3	7,8	n.v.t.	7,9	n.v.t.

Bron: T3 rapportage Woonpunt 2021

Woonpunt stuurt -indien nodig- bij

De visitatiecommissie stelt vast dat Woonpunt bij afwijkingen in haar prestaties ten opzichte van de doelstellingen over het algemeen passend heeft bijgestuurd in de realisaties en/of de doelstellingen zelf. We lichten enkele sprekende voorbeelden waarbij Woonpunt moest bijsturen in de visitatieperiode toe.

De coronapandemie en -maatregelen hebben een grote impact gehad op de realisaties van Woonpunt in de visitatieperiode. In dit kader heeft Woonpunt op veel onderdelen moeten bijsturen en acteren om de realisaties doorgang te kunnen laten vinden. Voorbeelden zijn ziekteverzuim wat opgevangen moest worden, bezichtigingen die niet in bewoonde staat konden plaatsvinden, renovaties die vertraging opliepen, en leefbaarheidsinitiatieven die anders werden vormgegeven of bijgesteld moesten worden.

Woonpunt heeft tevens te maken gehad met het uitstel van onderhoud en verduurzaming, waarop in de visitatieperiode nadrukkelijk is bijgestuurd, om de achterstand de komende periode in te kunnen lopen. Onder meer als gevolg van de invoering van de nationale prestatieafspraken in 2022, heeft Woonpunt hierop versneld en andere keuzes gemaakt. In dit kader is bijvoorbeeld meer geld gereserveerd om de EFG-labels versneld af te bouwen, is de vastgoedsturing verder op orde gebracht en is een openbare aanbesteding uitgezet voor een inhaalslag in de verduurzaming van het woningbezit de komende vijf jaar.

Een gerelateerd onderwerp is het incassobeleid van Woonpunt. De corporatie stuurt op het laaghouden van de achterstanden. Op basis van onder meer corona en de energiearmoede heeft Woonpunt zich de afgelopen periode wendbaar moeten opstellen om maatwerk te kunnen doorvoeren voor huurders die dit nodig hadden.

De vernieuwing van de wijk Slakhorst in Hoensbroek is tevens een voorbeeld waarop Woonpunt afgelopen periode heeft bij moeten sturen. Er was veel onrust in de wijk en met belanghebbenden over de oorspronkelijke toekomstplannen van Woonpunt met de wijk. Uiteindelijk heeft Woonpunt hierop een nieuw ontwerp te laten maken, waarin de historie van de voormalige mijnkolonie een duidelijke plek heeft.

Een ander voorbeeld is de aanpassing van de thematiek en doelstellingen in de 2022 cyclus, waarbij Woonpunt afwijkt van de nog geldende strategie, omdat zij beter wil aansluiten bij de organisatieontwikkeling en hiermee alvast vooruitloopt op de nieuw vast te stellen strategie.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve rol bij de strategievorming en de wijze waarop de maatschappelijke opgaven onderdeel zijn van de discussies en besluitvorming. De RvC laat over de breedte een goede maatschappelijke oriëntatie zien, waarin zij ook de context en uitgangssituatie van de organisatie meeneemt.

De RvC heeft een gedeelde visie op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk

Door het gesprek met de leden van de RvC en de bestudering van de toegezonden informatie is de visitatiecommissie tot de conclusie gekomen dat de RvC een gedeelde visie op het houden van toezicht heeft bij een maatschappelijke organisatie. Deze visie is mede gebaseerd op de individuele drijfveren van de leden van de RvC om commissaris te worden. De gemeenschappelijke lijn daarin is dat men, vaak van oudsher, actief is in de volkshuisvesting en/of begaan is met de doelgroep van Woonpunt.

In de visie op toezichthouden staat vanuit maatschappelijk oogpunt centraal dat men beseft dat er sprake is van een kwetsbare doelgroep waarvoor door Woonpunt genomen besluiten verstrekende gevolgen kunnen hebben. Daarom weegt men altijd goed en zorgvuldig af wat de gevolgen zijn van een investering voor bijvoorbeeld de betaalbaarheid en leefbaarheid.

Wat de persoonlijke drijfveren van de individuele commissarissen zijn en wat dit betekent voor de toezichtvisie is regelmatig onderwerp van gesprek. Bijvoorbeeld als er een nieuwe commissaris wordt geworven. Daarnaast is het onderdeel van de zelfevaluaties en komt het indirect vaak naar voren bij de discussie in de RvC.

De RvC is op goede wijze betrokken bij de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid

De leden van de RvC zijn vroegtijdig betrokken bij het uitwerken van de nieuwe strategie van Woonpunt. Er is wel een duidelijke scheiding van verantwoordelijkheden ten opzichte van de organisatie. De organisatie denkt in eerste instantie de strategie en beleid uit en komt met een voorstel. De RvC is vervolgens op meerdere momenten, begin, midden en eind actief betrokken.

Tijdens het proces heeft de RvC ook vragen gesteld over inhoud en ambitieniveau. Bijvoorbeeld bij het vaststellen van de portefeuillestrategie was er een aandachtspunt omtrent de mate van onderhoud en verduurzaming. Ook bij het vaststellen van de inhoud van andere thema's zoals gebiedsgerichte aanpak is de RvC actief betrokken en vraagt ook wat nodig is om de zogenoemde beweging te kunnen maken.

De RvC houdt haar visie op toezicht actueel

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de leden van de RvC individueel en gezamenlijk goed aandacht hebben voor het actueel houden van hun visie op toezicht én het bijhouden van de

benodigde competenties en kennis. Bij het selecteren van opleidingen/ cursussen wordt bijvoorbeeld in de vergaderingen benoemd waar men behoefte aan heeft, en wie en wat hiervoor nodig is. De ontwikkelingen in de maatschappelijke opgaven zijn daarbij regelmatig rede om een bepaalde activiteit te ondernemen, zodat de eigen kennis over het onderwerp wordt vergroot.

In de zelfevaluatie wordt gekeken of de benodigde competenties en kennisniveaus van de leden van de RvC voldoende zijn ingevuld of dat aanvulling gewenst is. Bijvoorbeeld door ontwikkelingen in de opgaven kan het nodig zijn een nieuwe commissaris op een specifiek gebied te werven of een cursus of training te volgen. Dit evalueren doet men individueel en gezamenlijk.

De RvC volgt op actieve wijze de maatschappelijke prestaties

De RvC is zeer betrokken bij het realiseren van de maatschappelijke opgaven, maar heeft ook gestuurd op het intern op orde krijgen van de basis. Zowel financieel als organisatorisch.

Nadat de RvC had gestuurd op de financiële ratio's, kon men zich richten op de organisatie. Hierbij was het belangrijk de balans tussen aandacht voor financiële en maatschappelijke aspecten weer op orde te krijgen. Dit is snel gelukt, mede door het rapporteren op maatschappelijke prestaties en indicatoren. Op dit moment is er sprake van een goede mix.

De leden van de RvC laten zich regelmatig bijpraten over een bepaald onderwerp. Dit kan iemand uit de organisatie zijn, maar het komt ook voor dat een externe deskundige een presentatie geeft.

Door het volgen van de prestaties wordt ook duidelijk dat intern het 'team' steeds meer staat en dat de organisatie duidelijk een stap vooruit heeft gemaakt. De projectenstroom die hoort bij het nieuwe portefeuilleplan komt hierdoor ook weer op gang.

De RvC weegt in de besluitvorming over de maatschappelijke prestaties diverse maatschappelijke aspecten en randvoorwaarden van Woonpunt op elkaar af

Door het bestuderen van de toegezonden informatie én het met de leden van de RvC gevoerde gesprek is de visitatiecommissie van mening dat maatschappelijke aspecten goed worden meegenomen bij de voorbereiding en/of bij de goedkeuring van projecten en beleid. Hierbij worden de prestatieafspraken en het strategisch plan als basis genomen.

Tijdens de discussie tussen de leden van de RvC onderling en met bestuur en MT wordt ruimschoots aandacht gegeven aan maatschappelijke gevolgen van het voorliggende besluit. Wat zijn bijvoorbeeld de gevolgen voor de betaalbaarheid van de woningen bij een duurzaamheidsingreep? Ook vinden de leden van de RvC het belangrijk te weten wat de mening of het standpunt van de belanghebbenden is ten aanzien van een onderwerp.

De RvC is op passende wijze zichtbaar en toegankelijke in het lokale netwerk

De RvC heeft een duidelijke visie op de wijze waarop zij zichtbaar en actief wil zijn in het lokale netwerk. Deze visie houdt in dat de rol naar buiten toe in eerste instantie ligt bij de bestuurder en eventueel anderen binnen de Woonpunt organisatie. De RvC is wel actief betrokken bij bijeenkomsten en bezoekt ook de diverse evenementen in het jaar, maar waakt er altijd voor om niet op de spreekwoordelijke stoel van de bestuurder plaats te nemen. Intern wordt de RvC door de bestuurder meegenomen bij de uitkomsten van de contacten die de bestuurder heeft. Hierdoor houdt de RvC ook goede voeling met de diverse belangen en standpunten in het lokale netwerk.

Richting de belanghebbenden zijn de leden van de RvC transparant over de rol van de bestuurder en de rol en positie van de RvC. Hierdoor wordt op voorhand zoveel mogelijk voorkomen dat

belanghebbenden de leden de RvC benaderen voor het bespreken van zaken die bij de bestuurder liggen.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie geeft inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. En kent een pluspunt toe voor de actieve wijze waarop Woonpunt de participatie in de wijken heeft opgezet. Een punt ter verbetering is het beter uitwerken van de visie op de samenwerking waarbij per partner de specifieke opstelling van Woonpunt wordt beschreven. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee hiermee aan de slag te gaan.

Woonpunt heeft zicht op de belangrijkste samenwerkingspartners

Woonpunt benoemt in haar strategie dat zij samenwerkingspartners nodig heeft voor het invullen van de maatschappelijke opgaven die er zijn. Woonpunt geeft hierin aan dat de huurders, de gemeenten, collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en andere partners in het maatschappelijk middenveld belangrijke belanghebbenden zijn. Zij zijn dan ook, op uitvoeringsniveau, betrokken bij de uitwerking van de strategie (zie ook *strategievorming*). Tevens is samenwerken als een van de vier kernwaarden genoemd.

Woonpunt betreft haar huurders

Woonpunt heeft regelmatig contact met de drie huurderverenigingen over diverse onderwerpen. In deze gesprekken is er aandacht voor de aandachtspunten en prioriteiten vanuit de huurders, en wordt er door Woonpunt naar geluisterd. Voorbeelden van besproken onderwerpen zijn onder meer het huurbeleid, de dienstverlening, de leefbaarheid en de vernieuwing van Slakhorst. Tevens startte het jaarverslag met een verslag van de huurdersverenigingen, waarin zij reflecteerden op Woonpunt. Ook hierin gaven de huurders aan dat zij zich gehoord voelen door Woonpunt.

Woonpunt werkt daarnaast aan brede contacten met huurders in de buurten en wijken. In dit kader is ingezet op bewonersparticipatie, het uitbouwen van de bewonersoverleg commissies, en zette Woonpunt in op het uitbreiden van de contactpersonen onder huurders. Noemenswaardig is ook het initiatief 'bewonerskrachten', waarbij bewoners zelf worden opgeleid en ondersteund om een signaalfunctie in de wijk invulling te kunnen geven. Een pilot in twee wijken in 2021 kende positieve resultaten, waarop Woonpunt dit concept verder uitrolt binnen haar werkgebied.

Woonpunt betreft haar andere samenwerkingspartners rondom gezamenlijke thema's

Naast de huurders werkt Woonpunt ook expliciet samen met de gemeenten waarin zij actief is, collega corporaties, zorg en welzijnsorganisaties en in toenemende mate ook andere regionale netwerken en platformen. Dit gebeurt veelal vanuit de gezamenlijke opgave, thematiek en reguliere bedrijfsvoering, om de opgaven invulling te kunnen geven. Vanuit gesprekken met

belanghebbenden blijkt ook dat er in de breedte behoefte is aan verdergaande strategische samenwerking, waarbij men gezamenlijk op zoek gaat naar de visie op de opgave(n).

Woonpunt heeft echter niet expliciet vastgelegd met wie zij wil samenwerken of heeft samengewerkt. De visitatiecommissie doet de aanbeveling om dit onderwerp nader te expliciteren, zodat ook voor de buitenwereld duidelijk(er) wordt wat Woonpunt doet, waar zij voor staat, en ook wat zij van haar samenwerkingspartners verwacht. Dit kan ook helpen in het verkennen van verdergaande samenwerkingen waar belanghebbenden behoefte aan hebben.

Woonpunt koppelt uitkomsten van bijeenkomsten terug

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Woonpunt over het algemeen terugkoppelt aan de belanghebbenden wat met de input van belanghebbenden wordt gedaan. Dit vindt voor een deel plaats als onderdeel van de reguliere overleggen, maar soms wordt ook een apart document opgesteld zoals een nieuwsbrief.

4.5.2 *Openbare verantwoording*

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het gebruik van diverse kanalen waarmee Woonpunt haar inzet, prestaties en context aan de buitenwereld laat zien. Ook is de duiding van de prestaties in veel gevallen goed uitgevoerd, door de koppeling die wordt gelegd tussen de gerealiseerde en voorgenomen prestaties én de opgaven

De visitatiecommissie constateert dat Woonpunt de openbare verantwoording van haar prestaties op orde heeft. Woonpunt heeft de inzet zowel op formele als op informele wijze naar buiten gebracht. Hiervoor is onder meer gebruik gemaakt van de jaarverslagen, de website, nieuwsberichten, Woonpunt krant voor huurders, Ronduit Woonpunt magazine, sociale media en de reguliere contacten met belanghebbenden.

De verantwoording is op transparante en begrijpelijke wijze vormgegeven. Het jaarverslag is goed volgbaar en de teksten in de meer informele verantwoording zijn toegankelijk. Er wordt bijvoorbeeld veel gebruik gemaakt van foto's en korte interviews om prestaties, informatie of boodschappen toe te lichten.

In het jaarverslag zet Woonpunt op veel thema's haar prestaties in hun context, waardoor de prestaties voor de lezer goed volgbaar en plaatsbaar zijn. Wat hierbij helpt zijn bijvoorbeeld de kopjes 'wat kan beter?', maar ook de toelichting van de voorgenomen prestaties of afspraken op veel onderwerpen. De visitatiecommissie ziet deze koppeling ook terug in verschillende nieuwsberichten op de website, maar dit gebeurt in de informele verantwoording niet structureel.

Deel 3: Bijlagen

Position paper

t.b.v. maatschappelijke visitatie Woonpunt periode 2019 - 2022

Woonpunt is een Zuid-Limburgse woningcorporatie met geconcentreerd bezit en een forse maatschappelijke opgave in het verstedelijkt gebied. Met onze rechtsvoorgangers beschikken we over meer dan een eeuw aan ervaring als volkshuisvester. Die lokale geschiedenis is terug te zien in onze woningen: van de mijnwerkerskolonies in Heerlen tot de woningen voor de arbeiders in de Maastrichtse industrie. Daarnaast hebben we een bescheiden portefeuille in het Heuvelland.

Inleiding: roerige jaren achter de rug

Tijdens de vorige visitatie (2015 – 2018) trof de visitatiecommissie een Woonpunt aan dat de weg naar boven weer gevonden had. Dit na ingrijpen van de Aw, de daaruit voortvloeiende investeringsstop en enkele integriteitsschendingen. De commissie constateerde dat Woonpunt weer open stond voor samenwerking, de lijnen korter werden, transparantie toenam en het sociale gezicht terugkeerde. Helaas kwam er eind 2019 opnieuw een kink in de kabel toen het toenmalige bestuur na onderlinge onenigheid vertrok. Het was de zoveelste domper. Het gevolg was dat medewerkers hun trots en vertrouwen verloren, de organisatie naar binnen gekeerd raakte en buiten, in de samenwerking met stakeholders, nauwelijks zichtbaar was.

Met de komst van interim-bestuurder Ton Mans in 2020 werden de eerste stappen gezet richting herstel van vertrouwen. Geen makkelijke klus, midden in de coronacrisis. In april 2021 nam ik het stokje van hem over als bestuurder van Woonpunt. Ik trof een warme organisatie aan die zich kenmerkt door bevlogen medewerkers met een groot volkshuisvestelijk hart. Medewerkers die zich verbonden voelen met Woonpunt, de huurders en elkaar. Ik ervaar hen als een positieve en drijvende kracht die medebepalend is voor het verandervermogen van Woonpunt.

Aan de andere kant bestond Woonpunt bij mijn aantreden nog uit te veel eilanden. Gelukkig was door mijn voorganger al een beweging ingezet om de organisatie te kantelen van een functionele aansturing naar een integrale, gebiedsgerichte werkwijze. Die beweging heb ik na mijn komst met kracht doorgezet, vanuit de overtuiging dat dienstverlening het best integraal en rondom de huurder kan worden georganiseerd.

Hoewel Woonpunt diverse groeibriljanten binnen de gelederen heeft, ontbeert de organisatie op onderdelen nog kennis en kwaliteit. Dat is deels te wijten aan het (al dan niet gedwongen) vertrek van een fors aantal medewerkers. Ook is de organisatie soms nog te kopschuw en leunt ze nog te sterk op kennis in het hoofd en de ervaring van collega's. Helder is dat we nog een stevige opgave hebben. We werken inmiddels toe naar een cultuur waarbinnen het spel wordt beheerst waarin wrijving nieuwe energie oplevert, waarin elkaar aanspreken meerwaarde heeft en waarin hard op de inhoud en zacht op de relatie de norm is.

Strategisch plan 2018 – 2022: Samen werken aan wonen

Eind 2017 is door mijn voorgangers een strategisch plan opgesteld met deze missie: Woonpunt levert betaalbaar en prettig wonen voor mensen met lage inkomens. Samen met huurders en andere partners werken wij aan duurzame en leefbare wijken.

De visie luidde: 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.

In het strategisch plan 2018 – 2022 stonden zes maatschappelijke doelen centraal waarvan ik hieronder toelicht in welke mate deze zijn bereikt de afgelopen jaren.

1. *We betrekken huurders meer bij ons werk*

Woonpunt heeft stappen gezet in het betrekken van huurders bij vastgoedprojecten. Was dit voorheen een top-down-benadering, tegenwoordig worden huurders actief aan de voorkant betrokken. Bijvoorbeeld om bij grootschalige renovatie input te geven aan de

architect. Daarnaast hebben we het concept van bewonerskrachten in 2021 ten volle omarmd, waardoor we nu in verschillende wijken samen met huurders werken aan het schoon, heel en veilig houden van de buurt. In 2022 introduceerden we energiecoaches: huurders die opgeleid worden om andere huurders voor te lichten over slim energiegebruik. Op deze manieren werken we steeds meer en beter samen met huurders.

We hebben een structureel goede samenwerking met onze drie huurdersorganisaties die ons op de juiste momenten reflectie geven op ons functioneren en onze prestaties. Echter, een nieuwe manier van huurdersvertegenwoordiging organiseren, waarmee we ook doelgroepen bereiken die bij een traditionele invulling buiten beeld blijven, is op een enkele uitzondering na nog onvoldoende gelukt. Een voorbeeld van zo'n uitzondering is de Vertegenwoordiging Molukse Gemeenschap Maastricht die o.a. werd opgericht om het gesprek met Woonpunt nieuw leven in te blazen. Dat leidde in februari 2020 tot een convenant waarin afspraken werden gemaakt over de toekomst van de Molukse wijk. Een ander voorbeeld is de BOC Versliënbosch die ontstond vanuit de "actiestand" en die nu een kritisch-opbouwende samenwerkingspartner in de wijk is.

2. *We investeren in leefbaarheid*

Om kortere lijnen in de buurt te hebben, en daardoor sneller te kunnen inspelen op sociale problematiek, heeft Woonpunt verschillende leefbaarheidsfuncties in elkaar geschoven tot één functie: de buurtcoördinator. Samen met het gebiedsgericht werken heeft dit gezorgd voor een betere uitgangspositie om aan leefbaarheid te werken. De intentie: meer aanjagen, minder uit handen nemen. Naast de eerdergenoemde bewonerskrachten heeft Woonpunt dat gedaan door o.a. het oprichten van bewonersoverlegcommissies te stimuleren, ruimtes in de wijk beschikbaar te stellen voor activiteiten (en in sommige gevallen in het kader van veiligheid, door een pop-up werkplek te creëren voor de wijkagent) en opruimacties en sociaal tuinieren te organiseren. In het kader van veiligheid plaatsten we 30.000 rookmelders in al onze woningen. Tot slot nam Woonpunt het initiatief om samen met gemeenten en andere corporaties de Voorzieningswijzer te introduceren in de regio Parkstad.

3. *We verbeteren onze dienstverlening*

Het organiseren van een integrale dienstverlening rondom de huurder, in multidisciplinaire gebiedsteams, was een grote verbetering in 2022. Om de huurderstevredenheid verder omhoog te brengen pakken we nog enkele huurdersprocessen aan (het mutatieproces, het ZAV-beleid). Die huurderstevredenheid is op totaalniveau overigens dik in orde, met de A-score die we nu al enkele jaren op rij halen in de Aedes-benchmark. Die score is onder andere het gevolg van oprechte aandacht die we aan huurders geven, bijvoorbeeld bij het uitvoeren van een reparatie of bij het helpen van een nieuwe huurder om een zachte landing te hebben in de buurt. Vanuit onze nieuwe koers gaan we zorgen voor uitbreiding van en sturing op onze dienstverleningskanalen, in combinatie met een nieuw ERP-systeem. Voor woning-zoekenden is dit al gebeurd, met de introductie van de Thuis-in-Limburg-app.

4. *We zorgen voor voldoende betaalbare woningen*

Op totaalniveau heeft Woonpunt de streefhuur van 80% van de sociale voorraad onder de tweede aftoppingsgrens gehouden. Betalingsproblemen heeft Woonpunt de afgelopen jaren fors kunnen terugbrengen en daarmee ook het aantal uithuiszettingen. Dat daalde van 39 in 2018 en 38 in 2019 naar 22 in 2020, 18 in 2021 en (verwachting) maximaal 15 in 2022. Door een proactief incassobeleid daalde de huurachterstand bij zittende huurders van 1,26% van de totale huren eind 2017 naar 0,89% eind 2021. In 2022 hebben we een extra inspanning gedaan om grote gezinnen statushouders te huisvesten in Maastricht, door de huurprijs van ruime gezinswoningen te verlagen tot onder de huurtoeslaggrens.

5. *We versnellen de verduurzaming van onze woningen*

Betaalbaarheid heeft ook een relatie met de energieprestatie van de woning. Op dat gebied heeft Woonpunt bij de investeringsstop een achterstand opgelopen. Die achterstand hebben we (nog) niet weten in te halen. Wel hebben we belangrijke noodzakelijke stappen gezet in de voorbereiding van de verduurzaming van onze woningen. Zo hebben we onze vastgoedsturing naar een hoger volwassenheidsniveau gebracht, een nieuw portefeuilleplan opgesteld en complexprestatie-analyses uitgevoerd. Daarmee ligt een stevige basis om de achterstand de komende jaren in te halen, o.a. door de woningen met EFG-labels seriematig te verduurzamen. We bereiden op dit moment een grootschalige aanbesteding voor waarmee 3.200 woningen gemoeid zijn.

Daarnaast hebben we de afgelopen jaren een aantal projecten opgeleverd waar we trots op zijn, waaronder de renovatie van 89 appartementen aan de Hermelijn- en Tielcelijnstraat in Maastricht naar A++, de renovatie van 142 gezinswoningen in Mariaberg waarbij we als een van de eerste corporaties in de regio vlas gebruikten om daken te isoleren en de renovatie van 124 appartementen aan de Marktstraat in Hoensbroek naar A+. De lessen die we bij deze en andere projecten hebben geleerd, brengen we in de praktijk bij volgende projecten. Hoewel we op plekken een achterstand hebben, is de gemiddelde conditiescore van ons woningbezit in de periode 2018 – 2022 door renovatie verbeterd van een 2,2 naar een 1,84. In de periode 2018 – 2020 is de energie-index verbeterd van 2,0 naar

1,76. Sinds 2021 het energielabel wordt bepaald op basis van het primair fossiel energiegebruik van een woning kent Woonpunt in 2021 een score van 253,7 en in 2022 een score van 242,1.

6. *We huisvesten mensen met zorgvragen*

De focus bij dit maatschappelijke doel lag deels op een actieve spreiding van huurders met psychosociale problemen. Woonpunt heeft drie maatwerkconsulenten in dienst die de huisvesting van deze doelgroep verzorgt en daarbij goede afspraken maakt over begeleiding. Maar de werkelijkheid is ook dat deze doelgroep – net als iedereen die aangewezen is op een sociale huurwoning – in buurten met veel corporatiebezit wordt gehuisvest. Dit doorbreken vergt creatieve oplossingen, alsook goede afspraken met gemeenten en zorgpartners. Daar gaan we vol op inzetten.

Verder werken we intensief samen met veel zorg- en welzijnspartners (o.a. Leger des Heils, LEVANTOgroep, Zuyderland, Xonar) om binnen de bestaande voorraad wooneenheden te verhuren waarin doelgroepen gehuisvest kunnen worden die zorg of begeleiding nodig hebben. Op dit moment hebben zo'n 1.100 VHE's die bestemming. In de periode 2018 – 2022 hebben we bijvoorbeeld twee complexen van ca. 15 zelfstandige eenheden geschikt gemaakt in de Westelijke Mijnstreek voor huisvesting van mensen die een beschermde woonomgeving nodig hebben, startten we de ontwikkeling van het concept 'buurtzorghuis' en hebben we in twee projecten in Parkstad een mix van beschermd en zelfstandig wonen gerealiseerd. Daarmee hebben we ook de sociale cohesie in deze wijken versterkt. Met de ontwikkeling van een nieuw wijkhart in Pottenberg Maastricht is extra aandacht voor geïntegreerde zorg- en maatschappelijke functies in de woonomgeving. In Maastricht en Heerlen dragen we actief bij aan de versnelde uitstroom en herhuisvesting van dak- en thuislozen. Bijzondere vermelding verdient Second Chance Force dat samen met zusterorganisatie Op Mezelf werkt aan maatschappelijk re-integratie op het gebied van wonen, werken en leren. Woonpunt verhuurt aan een groepswoning en zelfstandige appartementen voor hun cliënten.

Tot slot hebben we bij honderden huurders per jaar een kleine woningaanpassing gerealiseerd, zoals beugels en verhoogde toiletputten.

Puur gekeken naar de ontwikkeling van de financiën heeft Woonpunt na het ingrijpen van de Aw succes geboekt. De ratio's zitten ruim binnen de norm, de leningenportefeuille is geherstructureerd en de bedrijfslasten zijn zodanig gedaald dat Woonpunt in de Aedes-benchmark van een C (2018) naar een B (2020) naar een A (2022) is gegroeid.

Concluderend

Een aantal van de maatschappelijke doelen die Woonpunt zich heeft gesteld in 2017 behoren gewoon tot de kerntaken van woningcorporaties. Die bescheiden ambitie is tekenend voor de fase waarin de organisatie toen verkeerde. Woonpunt heeft desondanks een paar opvallende maatschappelijke successen geboekt. Ik noem: het structureel terugbrengen van het aantal uithuiszettingen, de introductie van de Voorzieningswijzer in de regio Parkstad, het behalen en vasthouden van een A-score op dienstverlening, een aantal verregaande renovatieprojecten. Daarbovenop heeft Woonpunt de financiën op orde gebracht.

Leerpunten zijn er ook. Die hangen o.a. samen met het naar binnen gekeerde karakter van de organisatie dat ik in de inleiding benoemde. Woonpunt kan haar opgave alleen vervullen in samenwerking met maatschappelijke partners. Als voorbeeld noem ik de herontwikkeling van de mijnwerkerskolonie Slakhorst waarbij Woonpunt vanuit de beste intentie binnenskamers aan een nieuwbouwplan voor de buurt werkte, zonder daarbij het brede veld aan stakeholders en belangen te overzien. Die leerschool heeft inmiddels geleid tot een breed gedragen, bijgesteld en nieuw ontwerp voor de toekomst van Slakhorst.

Blik op de toekomst

Op het moment van dit schrijven is Woonpunt op de goede weg en komt de organisatie weer op stoom. Er ligt een portefeuilleplan voor de komende jaren, vacatures zijn of worden ingevuld en er wordt hard gewerkt aan een toekomstvisie. De opgave voor de komende jaren richt zich niet alleen op de maatschappelijke prestaties. Om tot die prestaties te komen moeten we óók aan de organisatie werken. Een organisatie waarin fouten maken mag, als we ervan leren. Een organisatie waarin verantwoordelijkheden lager in de organisatie worden belegd om zodoende de creativiteit weer tot bloei te laten komen. Een organisatie waarin we het normaal vinden om het goede gesprek te voeren, te reflecteren op elkaar en op de inhoud pittig met elkaar van mening mogen verschillen. Dat vraagt een consequente leiderschapsstijl en een eigentijds HRM-beleid. Daarin hebben we te investeren. Met het nieuwe talentenhuis (ter vervanging van het traditionele functiehuis) leggen we daarvoor een basis.

Op dit moment leggen we de laatste hand aan een nieuwe koers waarin staat waar Woonpunt de komende jaren voor wil staan en gaan. De nieuwe koers is bottom-up tot stand gekomen: een groep medewerkers uit verschillende afdelingen en teams heeft de bouwstenen daarvoor opgehaald, bij huurders thuis, bij stakeholders en bij hun collega's. De nieuwe koers kenmerkt zich niet door wat

we sowieso moeten doen, maar waarop we ons extra willen focussen. Met inhoudelijke programma's zorgen we ervoor dat het niet bij beloven blijft, maar dat we daadwerkelijk gaan doen.

Tegelijk werken we aan de implementatie van een nieuw ERP-systeem dat ons gaat helpen ons werk logischer te organiseren voor onze huurders en verfijnen we de nieuwe organisatie- inrichting die per 1 april 2022 is geïmplementeerd. Deze inrichting maakt het beter mogelijk om onze huurders vanuit een multidisciplinaire aanpak te benaderen en te bedienen. Willen we ons werk goed doen, dan is het onderhouden van een open en constructieve relatie met onze huurders en onze professionele partners in de wijken en buurten onmisbaar.

Reflectie op het functioneren van de lokale driehoek

De lokale driehoek functioneert op verschillende niveaus: op casusniveau, op buurt- of straatniveau, op wijkniveau en op gemeentelijk-bestuurlijk niveau. De kwetsbaarheid zit vooral in het midden, op het wijkniveau. Op dat niveau succesvol samenwerken vraagt om integrale keuzes, afgewogen belangen en afstemming in de uitvoering.

Het verbeteren van de wijk is meer dan stenen stapelen. Het vraagt om nieuwe concepten in de onderlinge samenwerking. De principes die Woonpunt heeft toegepast op de interne organisatie – het weghalen van schotten tussen verschillende disciplines die moeten samenwerken – willen we ook toepassen op de samenwerking met stakeholders in de wijk: over de schuttingen van onze instituten heen stappen. Wordt de noodzaak daartoe ook herkend door onze samenwerkingspartners?

Een ander aandachtspunt bij het functioneren van de lokale driehoek zie ik in de vraag hoe we voorkomen dat de prestatieafspraken verworden tot een jaarlijks papieren ritueel. Dat vraagt mijns inziens om vanuit meerjarenafspraken en jaarlijkse doorvertaling naar concrete resultaten het goede gesprek te blijven voeren, elkaar scherp te houden en samen kansen durven te pakken ten goede van de wijken.

Tot slot

De komende jaren focust Woonpunt op twee maatschappelijke doelen in het bijzonder. In ons nieuwe koersplan gaan we die **weZIJN** en **voorMORGEN** noemen. Het eerste gaat over het creëren van veilige en leefbare buurten waar mensen zich thuis voelen, van betekenis kunnen zijn en waar ze hun talenten kunnen inzetten. Buurten die in positieve zin bijdragen aan hun mentale en fysieke welbevinden. Het tweede gaat erom dat we in ons werk in de breedte rekening houden met de planeet en met toekomstige generaties. Dat gaat van energiezuinigheid tot circulariteit en van flexibel bouwen tot samen met partners ontdekken we hoe we buurten beter bestand kunnen maken tegen hitte, droogte en wateroverlast. Deze doelen dragen allebei op hun eigen manier bij aan een prettige woonkwaliteit. En dat laatste is een voorwaarde voor ons voortbestaan. De waarde van ons woningbezit hangt immers samen met ons vermogen om wijken op een duurzame wijze leefbaar te houden en woningen aan te bieden die passen bij de behoeften van de doelgroep.

Over vier jaar verwacht ik bij een volgende visitatie dat onze stakeholders veel van onze nieuwe koers in ons herkennen. In die zin beschouw ik deze visitatie niet alleen als een terugblik, maar ook als een nulmeting.

Wim Hazeu
Bestuurder

Op de goede weg

Na vier jaren van hard werken, waren we benieuwd naar deze visitatie. In 2019 gaf de visitatiecommissie ons een flink aantal verbeterpunten mee. Onze ambitie was om in de periode die daarop volgde de magere scores om te buigen naar 'voldoende' en 'goed' en om het leerproces op gang te brengen. We wilden de visitatie niet afvinken, maar laten aanvonken. En dat is gelukt, zo blijkt uit het visitatierapport; we zijn op de goede weg. We zijn blij met het beeld dat de commissie schetst: 'Er is veel goed werk verricht bij Woonpunt om de komende jaren weer meer van betekenis te kunnen zijn. Het is heel positief en verheugend dat bij de medewerkers een bepaalde energie en toewijding te voelen is om aan de slag te gaan'. Hoewel het rapport voor ons de bevestiging is dat het harde werken zijn vruchten heeft afgeworpen en 'buiten' wordt gewaardeerd, staan we naar de toekomst toe voor een stevige opgave en willen we het resultaat van deze visitatie vooral benutten om van te leren en om vooruit te kijken.

Huidige visitatie ook beschouwd als nulmeting

Iedere woningcorporatie laat eens in de vier jaren een maatschappelijke visitatie uitvoeren met als doel om het werk, de inzet van het vermogen en de governance van het maatschappelijk presteren te onderzoeken en te laten beoordelen door een onafhankelijke commissie.

Na een aantal roerige jaren hebben we deze visitatie niet enkel willen benutten om terug te blikken, maar ook willen aangrijpen als een soort nulmeting: om te weten waar we staan, te leren en om vooruit te kijken. Vanzelfsprekend hebben we het terugblikken als goed, leerzaam en waardevol beschouwd. De aanvullende vragen die zijn voorgelegd tijdens het visitatietraject (wat is ons imago, wat verwachten onze belanghebbenden van ons en wat gaan zij zelf bijdragen) hebben ons meer en beter inzicht gegeven in hoe onze stakeholders ons zien. We hebben een goed beeld gekregen van de verbeterkansen en handvatten aangereikt gekregen om verdere stappen te zetten. We voelen ons aangespoord om op de ingeslagen weg verder te gaan.

Mooie scores om op voort te bouwen

Met een score op alle onderdelen ruim boven de norm en beter dan bij onze vorige visitatie, zien wij onze inspanningen van de afgelopen jaren beloond. Voor ons is dit een signaal dat we op de goede weg zijn en dat we ons nu kunnen richten op het verder uitbouwen van de koers en op de mogelijkheden om als organisatie nog meer maatschappelijke betekenis toe te voegen. De commissie oordeelt dat Woonpunt goed gepresteerd heeft ten aanzien van de governance in relatie tot het maatschappelijk presteren. 'De strategievorming en prestatiesturing zijn helder opgebouwd en navolgbaar. Ook het proces om van binnenuit de organisatie tot het nieuwe koersplan te komen is passend bij de situatie en de opgaven waar Woonpunt voor staat.' Aan dit oordeel hechten wij veel waarde, temeer omdat dit de afgelopen jaren een belangrijk aandachtspunt was.

Naast de bevestiging die we al hadden vanuit de Aedes benchmark, lezen we ook in het rapport duidelijk terug dat, ondanks de bestuurswisselingen en veelheid aan interne projecten, de dienstverlening naar onze huurders op peil is gebleven.

Het is verder goed om in het visitatierapport terug te lezen dat voor belanghebbenden een duidelijke ontwikkeling zichtbaar is van Woonpunt als een intern gerichte organisatie naar een organisatie die zich weer steeds meer op de buitenwereld richt. De oproep van de belanghebbenden om, gelet op de grote opgave die er ligt voor gemeenten, corporaties en zorginstellingen door de groei van de bijzondere doelgroepen, meer integraal samen te werken en in gezamenlijkheid stappen te zetten, zien we als een uitnodiging om samen aan de slag te gaan. Willen we de grote maatschappelijke opgaven die voor ons liggen het hoofd kunnen bieden dan hebben we elkaar immers hard nodig. Woonpunt neemt hiertoe graag het initiatief.

Onze expliciete doelstelling om ons vermogen zo optimaal mogelijk in te zetten resulteert in een mooie score voor 'presteren naar vermogen'. De commissie geeft aan te kunnen zien dat er in de afgelopen vier jaren hard gewerkt is aan het op orde krijgen van de organisatorische en financiële randvoorwaarden om weer te kunnen investeren na een periode waarin Woonpunt een investeringsstop heeft gekend. Veel waardering is er voor het kostenbewustzijn bij Woonpunt. De visitatiecommissie beoordeelt de A-score voor de bedrijfslasten in de Aedes-benchmark als 'een knappe prestatie, zeker gezien de kostenverhogende maatregelen die de laatste jaren zijn doorgevoerd om de organisatie op orde te krijgen'. Overigens is het behalen van de A-score voor Woonpunt geen doel op zich.

Verbeterpunten voor de toekomst

De visitatiecommissie geeft aan dat veel punten door Woonpunt al zijn opgepakt of in ontwikkeling zijn, maar uiteraard is er ook ruimte voor verbetering. We krijgen een aantal punten mee voor de beleidsagenda. Wij nemen graag nota van deze aanbevelingen, zoals onderstaand weergegeven:

1. Hou de basis van de organisatie en dienstverlening stabiel zodat plannen uitgevoerd kunnen worden;
2. Geef krachtig voortzetting aan het voornemen (en de plannen) om meer te investeren in nieuwbouw en duurzaamheid;
3. Intensiveer de samenwerking met belanghebbenden door in te zetten op gezamenlijke verkenning van opgaven;
4. Werk belanghebbendenmanagement beter uit zodat Woonpunt voor de buitenwereld duidelijk(er) kan maken wat Woonpunt doet, waar zij voor staat en wat zij van haar samenwerkingspartners verwacht;
5. Zet in op het realiseren van nieuwe woonconcepten voor bijzondere doelgroepen. Doe dit samen met de zorg- en welzijnsorganisaties;
6. Maak duidelijker aan de buitenwereld wat de inzet is voor het creëren van doorstroming;
7. Zorg in de monitoring van de prestaties dat de helicopterview geborgd is.

In de bijlage van deze reactie lichten we graag toe op welke wijze we met de aanbevelingen aan de slag zijn of gaan.

Tot slot

Wij gaan door op de ingeslagen weg, nemen de complimenten in ontvangst, leren van de feedback en aanbevelingen én kijken met vertrouwen naar de toekomst.

Wij danken Ecorys voor de prettige samenwerking. De visitatie verliep plezierig, constructief en voorspoedig. De inzet en aanpak van de visitatiecommissie om uit een berg aan informatie de essentie weer te geven in het voorliggende rapport, waarderen wij. De adviezen en aanbevelingen zijn herkenbaar.

Deze visitatie hadden we natuurlijk niet kunnen laten uitvoeren zonder de hulp van onze huurdersbelangenverenigingen, de gemeenten, collega-corporaties en onze (zorg- en welzijns) partners. Wij danken hen voor hun openhartige bijdrage. Over de uitkomsten en input gaan we graag het gesprek aan, opdat onze samenwerking verder kan groeien en bloeien. Wij verwachten bij een volgende visitatie over vier jaar dat onze stakeholders veel van onze nieuwe koers herkennen.

Tot slot danken wij de medewerkers van Woonpunt voor hun loyaliteit aan en inzet voor onze organisatie en onze huurders. Zonder hen stonden we niet waar we nu staan en met hen gaan wij graag de opgaven aan die voor ons liggen.

Namens Bestuurder & Voorzitter RvC van Woonpunt

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel 5: Woonpunt

Naam	Functie
Raad van Commissarissen	
De heer Thielen	Voorzitter RvC
Mevrouw Janssen	Lid RvC
De heer Geven	Lid RvC
De heer Borgers	Lid RvC
Organisatie	
De heer Hazeu	Directeur-bestuurder
Mevrouw Regterschot	Directeur wijkontwikkeling en vastgoedbeheer
De heer Quaedackers	Directeur bedrijfsvoering
Mevrouw Flos	Concerncontroller
De heer Verlinden	Business controller
De heer Dirven	Accountmanager maatschappelijk vastgoed
De heer Loontjes	Projectontwikkelaar
Mevrouw Giesbertz-Thijssen	Bestuurssecretaris
Mevrouw Schaepkens	Bestuurssecretaris a.i.
Mevrouw Bouwens	Voorzitter OR
De heer Houwen	Lid OR
Mevrouw Buttolo	Lid OR
Mevrouw Schreurs	Lid OR
Mevrouw Hoefsloot	Lid OR

Tabel 6: Belanghebbenden

Belanghebbende	Functie
Gemeenten	
De heer Peters	Wethouder Beheer en Onderhoud, Mobiliteit, RO en Ouderenbeleid gemeente Heerlen
De heer Gelderblom	Wethouder Wonen gemeente Heerlen
De heer Pas	Wethouder Wonen, Onderwijs, Studentenstad en Welstand gemeente Maastricht
Mevrouw Mestrom	Beleidsadviseur Wonen gemeente Maastricht
Mevrouw Crapts	Projectmanager herstructurering gemeente Maastricht
De heer Custers	Wethouder Wonen en Volkshuisvesting gemeente Eijsden-Margraten
De heer van der Boorn	Beleidsmedewerker gemeente Eijsden-Margraten
Huurdersvertegenwoordiging	
De heer Mestrom	Voorzitter HBV Hoensbroek
De heer van Geel	Voorzitter HBV Woonbelang Maastricht & Mergelland

Belanghebbende	Functie
Overige belanghebbenden	
Mevrouw Eussen	Directeur-bestuurders a.i. Servatius
De heer de Wolf	Directeur-bestuurders a.i. Servatius
Mevrouw Klein-Haneveld	Directeur-bestuurders a.i. Maasvallei
De heer Canjels	Directeur-bestuurder Vincio Wonen
Mevrouw Godderij	Directeur-bestuurder ZOwonen
De heer Braeken	Directeur-bestuurder Weller
De heer Fontijn	Voorzitter RvB Levanto
Mevrouw Heuperman	Bestuurder Pergamijn
De heer Kramer	Regiodirecteur Stichting Koraal
Mevrouw Reijnders	Regisseur vastgoed Stichting Koraal
De heer Nafzger	Directeur-eigenaar Kracht in Zorg
De heer Linssen	Bestuurder Wonen Plus
De heer Meyer	Programmadirecteur Strategische Alliantie Heerlen-Noord
De heer de Groot	Projectleider Strategische Alliantie Heerlen-Noord
Mevrouw Lipsch	Programmamanager Wonen en Herstructurering Stadsregio Parkstad Limburg
Mevrouw Blokker	Programmamanager Loket Housing ZL
De heer Cornips	Teammanager Zorg- en Veiligheidshuis Maastricht Heuvelland

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonpunt in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, december 2022

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woonpunt in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonpunt.

Rotterdam, december 2022

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Rixt Bos in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonpunt.

Rotterdam, december 2022

Rixt Bos

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Bonno Smeets verklaart hierbij dat de visitatie van Woonpunt in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Bonno Smeets heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Bonno Smeets geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Bonno Smeets geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonpunt.

Rotterdam, december 2022

Bonno Smeets

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is projectleider voor deze visitatie. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen, wooncoöperaties, en wonen & zorg.

Commissielid

Bonno Smeets

Naam, titel, voorletters

Bonno, MA, B.J.M.

Geboorteplaats en datum:

Weert, 17 maart 1998

Huidige functie:

Junior consultant

2015-2019	Bachelor Bestuurskunde, Avans hogeschool 's Hertogenbosch
2018-2019	Minor in Business Management, La
2020-2022	Master International relations

Loopbaan:

2017-2018	Stagiair Wijken en Beleid, Stichting Havensteder
2019	Stagiair Inbreidingslocaties, provincie Noord Brabant
2020	Planner, Stichting Wierden en Borgen
2022	Stagiair ontwikkelingssamenwerking, VNG International

Profielchets:

Bonno Smeets MA is commissielid voor deze visitatie. Bonno heeft Bestuurskunde gestudeerd en uitgebreide ervaring opgedaan met verschillende aspecten binnen het woondomein door heel Nederland. Zo heeft hij bij woningcorporatie Havensteder in Rotterdam gewerkt aan beleidsevaluaties.

Verder heeft Bonno bij de provincie Noord-Brabant de haalbaarheid van projecten getoetst met betrekking tot Binnenstedelijke Vernieuwing. Door zijn ervaring als planner bij Groningse corporatie Wierden en Borgen, waar hij tevens organisatie brede evaluaties uitvoerde, heeft hij een goed beeld van de uitdagingen die plaatsvinden op beleids- en uitvoerend niveau binnen de corporatiesector. Bij Ecorys werkt Bonno aan maatschappelijke visitaties, andere opgaven op het woondomein en beleidsevaluaties.

Kernwaarden van Bonno zijn mensgerichtheid en diepgang voor het bereiken van het beste resultaat. Verder kan door zijn achtergrond in internationale betrekkingen gerekend worden op het vermogen om het grotere geheel te overzien. Dit komt met name tot uiting in het beschikken over interculturele sensitiviteit, projectmanagement vaardigheden en het functioneren als spin in het web. Vanuit zijn achtergrond is Bonno tevens in staat om een bestuurlijke omgeving snel in kaart te brengen en zich materie snel eigen te maken waardoor hij uw organisatie en het krachtenveld waarin deze opereert begrijpt.



Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 7: Bronnenlijst

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Woonpunt Prestatieafspraken Maastricht (2019-2022) Prestatieafspraken Heerlen (2019-2022) Prestatieafspraken Sittard Geleen (2019- 2022) Ondernemingsplan "Samen werken aan wonen" Jaarverslagen 2019-2022 Kwartaal en tertiaalrapportages 2019-2022 T2 Woonvisie Maastricht 2018 Convenant Housing Parkstad & Westelijke mijnstreek Specifieke beleidsdocumenten, o.a.: Duurzaamheidsvisie 2018, Portefeuilleplan 2022-2031, Drugsbeleid 2021
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Borgings/beoordelingsbrieven WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen 2019-2020 Jaarverslagen en jaarrekeningen (2019-2022) Begrotingen (2019-2022) Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen 2019-2026 Periodieke bestuursrapportages (2019-2022) Investeringsstatuut 2020 Toezichtbrieven AW 2019-2022
Governance van maatschappelijk presteren	Jaarplannen 2019-2022 Bestuursrapportages 2019-2022 Verslagen RvC vergadering 2019-2022 Voortgangsrapportages AW 2019- 2022 T2

Bijlage 7: Prestatietabel 2019-2022

Thema 1: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>DAEB-woningen</p> <p>In de prestatieafspraken in Maastricht en Sittard-Geleen is afgesproken dat 80 procent van de DAEB-huurwoningen wordt door de corporaties verhuurd op of onder de geldende tweede aftoppingsgrens (PA Maastricht 2021, p.7; 2020 P. 5; 2019; Sittard-Geleen 2020 p. 28).</p>	<p>Jaarlijks is het volgende aandeel <i>zelfstandige</i> DAEB-woningen (de onzelfstandige woningen zijn niet meegenomen) toegewezen onder de tweede aftoppingsgrens (o.b.v. actuele huur/ kale huur):</p> <p>2019 87%</p> <p>2020 87%</p> <p>2021 93%</p> <p>2022 91%</p> <p>De relatief grote sprong tussen 2020 en 2021 van 6% wordt verklaard door de doorvoering van de voorgeschreven eenmalige huurverlaging, los van de daadwerkelijke mutaties die hebben plaatsgevonden.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Huurverhoging</p> <p>In Maastricht, Sittard-Geleen en Heerlen is afgesproken om een maximale huurverhoging door te voeren van inflatie +1%, ook wordt er gebruik gemaakt van de mogelijkheid om huren te verhogen conform de vergoedingen tabel in het sociaal huurakkoord voor investering in verduurzaming, de totale woonlasten van de huurder blijven gelijk of dalen (PA Maastricht 2022-2026 p.8 & 21; Heerlen 2022 p. 13; 2021; 2020; 2019; Sittard-Geleen 2022 p. 11).</p>	<p>Woonpunt voert in principe een inflatievolgend huurbeleid. In 2022 en 2021 zijn echter de huren bevroren, ten behoeve van de betaalbaarheid.</p> <p>Doorgevoerde jaarlijkse huurverhoging door Woonpunt:</p> <p>2019: Inflatievolgend (JV Woonpunt 2019 p. 12)</p> <p>2020: Inflatievolgend (EPA 2020 Maastricht p. 3)</p> <p>2021: Huren zijn bevroren (JV Woonpunt 2021 p.7)</p> <p>2022: Huren zijn bevroren</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
<p>Huisuitzettingen</p> <p>In het kader van betaalbaarheid zijn huurachterstanden en huisuitzettingen op basis van huurachterstanden een opgave.</p> <p>In Maastricht, Heerlen en Sittard-Geleen is afgesproken dat Woonpunt inzet op de signalering en voorkoming van schulden, ook worden huurders begeleid naar schuldhulpverlening (PA Maastricht 2021 p. 8; Heerlen 2021 p. 10; Sittard-Geleen 2021 p. 11).</p> <p>In dit kader is in Heerlen afgesproken dat Woonpunt streeft naar 0 uithuiszettingen op basis van huurachterstanden (PA Heerlen 2022 p.10; 2020;2019).</p> <p>In Sittard-Geleen is verder nog afgesproken dat wordt gewerkt aan een convenant in samenwerking met energieleveranciers om betalingsproblemen en huisuitzettingen te beperken (PA Sittard-Geleen 2020 p. 18).</p>	<p>Woonpunt zet in op het vroeg signaleren van huurachterstanden. Woonpunt voert een sociaal incassobeleid, wat betekent dat Woonpunt bij een beginnende achterstand de huurder direct benadert middels een persoonlijk gesprek. Centraal in de aanpak staan maatwerk en een persoonlijke benadering om met de huurders in gesprek te blijven en de problematieken beperkt te houden (JV 2021).</p> <p>Ook heeft Woonpunt in dit kader de samenwerking met ketenpartners opgezocht en geïntensiveerd. Het gaat onder meer om financiële ondersteuning en deelname aan de pilot preventie huisuitzettingen in Maastricht (JV 2019, p.25).</p> <p>Bovengenoemde aanpak resulteerde in een afnemend aantal huisuitzettingen op basis van huurachterstanden per jaar:</p> <p>2019: 38 huisuitzettingen (BR 2019 p. 12)</p> <p>2020: 22 huisuitzettingen (JV Woonpunt 2020 p. 16)</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2021: 18 huisuitzettingen (BR 2021 p. 15) 2022: 5 huisuitzettingen (BR 2022 p.10)</p> <p>Het convenant 'voorkoming uithuiszetting 2022 e.v.' is in 2022 door de gemeente Sittard-Geleen en de Woningcorporaties ondertekend. Sindsdien wordt er conform dit convenant samengewerkt (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt voldoet aan de gemaakte afspraken en zich nadrukkelijk inzet door te zoeken naar maatwerk en samenwerkingen. Dit vertaalt zich door in de terugloop van huisuitzettingen. Hiervoor kent de visitatiecommissie twee pluspunten toe.</i></p>	
<p>Voorzieningenwijzer In Maastricht en Sittard-Geleen is afgesproken dat Woonpunt de Voorzieningenwijzer inzet, om inzichtelijk te maken welke regelingen of toeslagen een huurder kan ontvangen (PA Maastricht 2021 p.7; Sittard-Geleen 2020 p. 17).</p>	<p>Woonpunt heeft voldaan aan de afspraken, door de Voorzieningenwijzer op te zetten en te implementeren haar werkgebied.</p> <p>Woonpunt is in 2019, op advies van de huurdersvereniging, een samenwerking aangegaan met de Voorzieningenwijzer. Deze online tool verbetert de sociaaleconomische positie van huurders die weinig financiële ruimte hebben. Woonpunt heeft als kartrekker met ondersteuning van Parkstad Limburg partners benaderd om financieel bij te dragen zodat de VoorzieningenWijzer over meerdere jaren kan worden uitgerold. De tool is in 2020 en 2021 verder geïmplementeerd in de organisatie waarbij medewerkers onder meer een training kregen in het gebruik hiervan (toelichting Woonpunt).</p> <p>In de gemeente Heerlen is men in 2021 gestart met de Voorzieningenwijzer. De gesprekken worden gevoerd door getrainde medewerkers van Woonpunt, medewerkers van de andere betrokken corporaties en Alcander. In Heerlen hebben de eerste drie kwartalen van 2022 59 gesprekken plaatsgevonden met een gemiddeld voordeel van € 992,66 op jaarbasis. (toelichting Woonpunt).</p> <p>In de gemeente Maastricht is in 2022 gestart met een pilot voor drie jaar in de wijken Caberg-Malpertuis, Pottenberg en Mariaberg. De gesprekken worden gevoerd door getrainde vrijwilligers van stichting Trajekt. De gemeente Sittard-Geleen heeft besloten eerst de resultaten van de andere gemeenten af te wachten alvorens te starten met de Voorzieningenwijzer. In Maastricht hebben in de periode juli t/m december 2022</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>12 gesprekken plaatsgevonden met een gemiddeld voordeel van € 749,40. (toelichting Woonpunt).</p> <p>Woonpunt vindt het voor de komende periode belangrijk dat het aantal gesprekken omhooggaat, onder meer door in 2023 te starten met het nog actiever benaderen van de huurders middels folders en nabellen (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie ziet de inzet die Woonpunt levert op het thema en heeft vertrouwen in verdere verbeteringen en het op termijn realiseren van hoge besparingen, vandaar kent ze één pluspunt toe.</i></p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie: De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Woonpunt zette bijvoorbeeld in op het aanbieden van woningen onder de tweede aftoppingsgrens, en beperkte de huurverhogingen. Verder heeft Woonpunt huurders ondersteund door middel van de introductie en implementatie van de Voorzieningenwijzer. Bij huurders die toch tegen betalingsproblemen aanlopen zet Woonpunt middels persoonlijke gesprekken in op het voorkomen van huisuitzettingen.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 2: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Nieuwbouw</p> <p>In de gemeenten zijn afspraken gemaakt over de jaarlijks te realiseren nieuwbouwwoningen. Per gemeente zijn hierover de volgende afspraken gemaakt:</p> <p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen nieuw te bouwen woningen in de afspraken in Maastricht opgenomen: 2019: 0 woningen (PA Maastricht 2019, p.14) 2020: 0 woningen (PA Maastricht 2020, p.16) 2021: 4 woningen (PA Maastricht 2021, p.28) 2022-2026: 211 woningen (PA Maastricht 2022, p.26) → Het aandeel dat op 2022 van toepassing is betreft 28 woningen.</p>	<p>Woonpunt heeft in de visitatieperiode in overeenstemming met de prestatieafspraken 52 nieuwbouwwoningen opgeleverd. Tegelijkertijd zijn de afspraken en prestaties in relatie tot de opgave beperkt, vooral vanwege de gevolgen van de investeringsstop bij Woonpunt vlak voor de visitatieperiode. Wel heeft Woonpunt in de visitatieperiode ambities geformuleerd voor de komende periode, waarin de bijdrage aan de opgave groter wordt.</p> <p>Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen Woonpunt (totaal): 2019: 0 woningen 2020: 0 woningen 2021: 0 woningen 2022: 52 woningen</p> <p>Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen Woonpunt in Maastricht: 2019: 0 woningen 2020: 0 woningen 2021: 0 woningen 2022: 28 woningen → de 28 nieuwbouwwoningen waren eind 2022 gereed. Finale oplevering heeft niet kunnen plaatsvinden vanwege vertraagde levering van de warmtepomp.</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen nieuw te bouwen woningen in de afspraken in Heerlen opgenomen:</p> <p>2019: 0 woningen 2020: 0 woningen 2021: 24 woningen (PA Heerlen 2021, p.29) 2022: 24 woningen (PA Heerlen 2022, p.18)</p> <p><i><u>NB:</u> In 2021 en 2022 gaat het om dezelfde 24 woningen (Aldenhofpark te Hoensbroek).</i></p> <p>In Sittard-Geleen kende Woonpunt geen nieuwbouwpoging in de visitatieperiode.</p>	<p>Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen Woonpunt in Heerlen:</p> <p>2019: 0 woningen 2020: 0 woningen 2021: 0 woningen 2022: 24 woningen</p> <p>Andere nieuwbouwprojecten die op het moment van visitatie in voorbereiding zijn en waarvan oplevering in 2023 of de daaropvolgende twee jaren is voorzien, betreffen:</p> <p><u>2023 (op te leveren woningen)</u> Margraten, Sprinkstraat: 16 woningen</p> <p><u>2024 (op te leveren woningen)</u> Hoensbroek, Slakhorst (fase 1): 75 woningen Maastricht, Malpertuisplein: 61 woningen Maastricht, Biedermeier (fase 1): 21 woningen Totaal: 157 woningen</p> <p><u>2025 (op te leveren woningen)</u> Maastricht, Kolonel Millerstraat: 36 woningen Hoensbroek, Emmastraat: 22 woningen Maastricht, Terra Cottaplein (Poortgebouw): 52 woningen Maastricht, Terra Cottaplein (BOG) 1 Maastricht, Potteriestraat (Mammoetflat): 50 woningen Hoensbroek, Slakhorst (fase 2 en 3): 72 woningen Heerlen, Holikiday: 25 woningen Totaal: 258 woningen</p> <p><i>Woonpunt heeft voldaan aan de afspraken, maar een zeer beperkte bijdrage geleverd aan de opgave in haar werkgebied op dit punt. De visitatiecommissie kent geen pluspunten toe. De visitatiecommissie dat Woonpunt in het laatste jaar van de visitatieperiode nadrukkelijk stappen aan het zetten is op dit onderwerp, en de ambities en voorbereidingen voor de komende periode zijn hoopvol, echter kan er door het ontbrekende volume geen hoger punt worden gegeven.</i></p>	
<p>Sloop</p> <p>In de prestatieafspraken zijn ook afspraken gemaakt over het jaarlijks aantal te slopen woningen. Onder meer in het kader van herstructureringsprojecten.</p> <p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen te slopen woningen in de afspraken in Maastricht opgenomen:</p>	<p>In de prestatieafspraken is sloop een weerbaarstigma gebleken de afgelopen periode. Woonpunt kende een grillige koers wat betreft de ambities, vanwege de herijking van de strategie en verdere professionalisering van de vastgoedsturing. Dit heeft geleid tot nieuwe inzichten en een bijstelling van de projecten/ambities. In overleg met de gemeente is een aantal projecten op basis van deze nieuwe inzichten heroverwogen en</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2019-2023: 364 woningen (PA Maastricht 2019, p.14), specifiek aandeel 2019 niet vastgelegd in prestatieafspraken</p> <p>2020: 0 woningen (PA Maastricht 2020, p.16)</p> <p>2021: 52 woningen (PA Maastricht 2021, p.28)</p> <p>2022-2026: 157 woningen (PA Maastricht 2022, p.26) → aandeel in 2022 betrof: 36 woningen en 19 winkels</p> <p>In Heerlen en Sittard-Geleen zijn geen sloopopgaven in de prestatieafspraken opgenomen voor de visitatieperiode.</p>	<p>omgezet in renovatie. Ook hebben bepaalde slooprojecten vertraging gekend als gevolg van hobbels in de planvorming (o.a. corona) en vertraagde politieke besluitvorming (toelichting Woonpunt).</p> <p>Jaarlijks heeft Woonpunt (totaal) de volgende aantallen woningen gesloopt:</p> <p>2019: 46 woningen</p> <p>2020: 0 woningen</p> <p>2021: 42 woningen</p> <p>2022: 0 woningen</p> <p>Jaarlijks heeft Woonpunt in Maastricht de volgende aantallen woningen gesloopt:</p> <p>2019: 42 woningen Talienruwe/Reinaartsingel (2^e fase) en 4 pincetslopen (Nazareth), totaal 46 woningen</p> <p>2020: 0 woningen</p> <p>2021: 42 woningen Nazareth (Rivierenstraat/ Miradorplein/ Neubourgweg)</p> <p>2022: 0 woningen → <i>Van 36 woningen en 19 winkels in Malpertuis is de demontage gestart in 2022. Vanwege vertraging in het verwijderen van de nutsvoorzieningen is de feitelijke sloop begin 2023 aangevangen.</i></p> <p><i>Al met al heeft Woonpunt voldaan aan de opgave, maar schommelend beleid gevoerd op dit onderwerp, waardoor geen pluspunt wordt toegekend.</i></p>	
<p>Verkoop woningen</p> <p>In het kader van beschikbaarheid is in de prestatieafspraken opgenomen dat de verkoop van woningen wordt afgebouwd. Wanneer er woningen worden verkocht dan zijn dat voornamelijk huurwoningen boven de liberalisatiegrens (PA Maastricht 2019 p.5; Heerlen, 2022).</p> <p>In Maastricht en Sittard-Geleen zijn specifieke afspraken over de te verkopen aantallen woningen gemaakt. In Heerlen zijn geen specifieke afspraken over te slopen aantallen woningen gemaakt.</p> <p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen te verkopen woningen in de afspraken van Maastricht opgenomen:</p> <p>2019: 37 woningen (PA Maastricht 2019, p.14)</p> <p>2020-2024: 40 woningen (PA Maastricht 2020, p.16)</p> <p>2021: 4 woningen (PA Maastricht 2021, p.28)</p> <p>2022-2026: 7 woningen (PA Maastricht 2022, p.26)</p> <p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen te verkopen woningen in Sittard-Geleen in de afspraken opgenomen:</p>	<p>Het uitgangspunt van het aan- en verkoopbeleid van Woonpunt, is dat de aantallen gelijk blijven. Woonpunt is voor de prestatie echter afhankelijk van het moment waarop de woning uit de verkoopvijver vrijkomt én de verkoopsnelheid hiervan. Vanuit dat gegeven geeft Woonpunt dan ook niet aan de voorkeur te hebben om aantallen op jaarbasis vast te leggen (toelichting Woonpunt).</p> <p>Dit neemt niet weg dat Woonpunt in de prestatieperiode jaarlijks (totaal) de volgende aantallen woningen verkocht:</p> <p>2019: 68 woningen</p> <p>2020: 30 woningen</p> <p>2021: 13 woningen</p> <p>2022: 6 woningen</p> <p>Bij de verkochte woningen is sprake van de navolgende onderverdeling:</p> <p>2019: 51 geliberaliseerd, 17 woningen sociale huur</p> <p>2020: 20 geliberaliseerd, 10 woningen sociale huur</p> <p>2021: 8 geliberaliseerd, 5 woningen sociale huur</p> <p>2022: 1 geliberaliseerd, 5 woningen sociale huur</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2019: 2 woningen (PA Sittard-Geleen 2019) 2020: 3 woningen (PA Sittard-Geleen 2020) 2021: 0 woningen (PA Sittard-Geleen 2021) 2022: 0 woningen (PA Sittard-Geleen 2022)</p>	<p><i>Complexmatige verkoop betreft voornamelijk woningen boven de liberalisatiegrens. Overige woningen is versplinterd bezit en aandeel in VvE complexen.</i></p> <p>In Maastricht ging het jaarlijks om de volgende aantallen verkochte woningen: 2019: 24 woningen 2020: 15 woningen 2021: 8 woningen 2022: 2 woningen</p> <p>In Sittard-Geleen ging het jaarlijks om de volgende aantallen verkochte woningen: 2019: 13 woningen 2020: 7 woningen 2021: 3 woningen 2022: 0 woningen</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat de er door de eerdere financiële situatie van Woonpunt behoefte was aan een influx van kapitaal, echter heeft de corporatie ten tijde van toenemende woningvraag een afname in bezit laat zien. Vandaar dat de visitatiecommissie geen pluspunten toekent.</i></p>	
<p>Aankoop</p> <p>In het licht van waar zich kwetsbare situaties voordoen, is in Heerlen afgesproken dat Woonpunt woningen gaat inponden. Dit betekent dat particuliere woningen (weer) worden gekocht om verhuurd te worden als sociale huurwoningen (PA Heerlen 2021 p. 13).</p> <p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen aan te kopen woningen in de afspraken in Maastricht opgenomen: 2019: 2 woningen (PA Maastricht 2019, p.14) 2020: 0 woningen (PA Maastricht 2020, p.16) 2021: 4 woningen (PA Maastricht 2021, p.28) 2022: 0 woningen (PA Maastricht 2022, p.26)</p> <p>In Heerlen zijn geen specifieke aantallen afgesproken. Woonpunt kende in Sittard-Geleen geen aankoop opgave.</p>	<p>Aankoop is afhankelijk van de gelegenheid die zich voordoet of iemand bereid is te gaan verkopen. Vooruitlopend op de gelegenheid die zich mogelijk gaat voordoen waar het gaat om dergelijke kwetsbare plekken in Heerlen/ Hoensbroek, heeft Woonpunt subsidie verworven om ook de onrendabele top te kunnen afdekken. Tot en met 2022 heeft Woonpunt nog geen woningen aangekocht (toelichting Woonpunt).</p> <p>Aantal aangekochte woningen door Woonpunt totaal: 2019: 5 woningen 2020: 1 woning 2021: 3 woningen 2022: 0 woningen</p> <p>Aantal aangekochte woningen door Woonpunt in Maastricht: 2019: 3 woningen 2020: 1 woning 2021: 2 woningen 2022: 0 woningen</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat de er door de eerdere financiële situatie van Woonpunt behoefte was aan een influx van kapitaal, echter heeft de corporatie ten tijde van toenemende woningvraag een afname in</i></p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>bezit laat zien. Vandaar dat de visitatiecommissie geen pluspunten toekent.</i>	
<p>Middenhuur</p> <p>In Maastricht is afgesproken dat er een onderzoek wordt uitgevoerd naar het toevoegen van middenhuur (PA Maastricht 2021 p.11; 2021; 2020; 2019).</p> <p>In Heerlen en Sittard-Geleen is afgesproken dat Woonpunt ernaar streeft om de middenhuur te integreren in nieuwe projecten, om zo te voorzien in de vraag. (PA Heerlen 2022 p.12; Sittard-Geleen 2020 p.13).</p>	<p>Op basis van het portefeuilleplan 2022-2031 streeft Woonpunt ernaar om 500 woningen gedoseerd en gefaseerd toe te voegen aan de middenhuur, om te voorkomen dat er een tekort aan woningen in het DAEB optreedt (toelichting Woonpunt).</p> <p>Woonpunt heeft in 2022 wel 4 bestaande woningen in Sittard omgelabeld van DAEB naar niet-DAEB. In de periode 2019-2022 heeft Woonpunt verder geen nieuwbouw opgeleverd die wordt verhuurd in de middenhuur.</p> <p>Begin 2023 is er een start gemaakt met het schrijven van een projectplan voor het toevoegen van 500 woningen aan het niet-DAEB. Dit doet Woonpunt in hoofdzaak op twee manieren (toelichting Woonpunt):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DAEB slopen en nieuwbouw niet-DAEB terugbouwen. Dit is vooral interessant in herstructureringswijken (gedoseerde ingreep) → 200 woningen 2. bestaand bezit overhevelen van DAEB naar niet-DAEB (middenhuur) → 300 woningen <p>Woonpunt is derhalve gestart met het toevoegen van middenhuur aan de projecten (zie bovengenoemde 200 nieuwbouwwoningen). In Heerlen gaat het om 20 à 30 woningen in het herstructureringsproject Slakhorst en 10% à 15% van de 300 woningen in de herstructurering Versliënbosch. De rest van de initiatieven (zoals het Poortgebouw in Pottenberg en winkelcentrum Malpertuis) vinden plaats in de gemeente Maastricht. In Sittard-Geleen lopen nu geen concrete middenhuur projecten (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent hierdoor één pluspunten toe voor het voldoen aan de afspraken.</i></p>	7
<p>Huisvesting jongeren en studenten</p> <p>In Maastricht is afgesproken dat Woonpunt zich inzet om de slagingskansen van jongeren te verbeteren (PA Maastricht 2020 p. 11).</p> <p>In Maastricht en Heerlen is afgesproken dat Woonpunt het keurmerk Prettig wonen invoert nadat de pilot afgerond werd die in 2019 werd gestart (PA Maastricht 2021 p. 28; Heerlen 2019 p. 24).</p>	<p>Woonpunt heeft de afgelopen jaren via loting meer jongeren een kans willen geven om versneld een passende woning toegewezen te krijgen; met loting ligt de slaagkans hoger dan bij adverteren via inschrijfduur, omdat jongeren veelal geen lange inschrijfduur hebben (toelichting Woonpunt).</p> <p>In de leeftijdscategorie 18 t/m 22 jaar zijn de aantallen gestegen van 17 naar 24 toewijzingen. Dat is nog weinig in relatie tot het totaal aantal toewijzingen voor Woonpunt. Dit heeft twee oorzaken: weinig woningen in een lage huurprijscategorie en ook jongere bijzondere doelgroepen (statushouders en Housing) die naar een</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>passende woning moeten worden bemiddeld. Vanaf 2021 wordt hier strakker op gestuurd (EPA Maastricht 2020 p. 10).</p> <p>Verder heeft Woonpunt gebruik gemaakt van een tijdelijke huurkorting, zodat de jongere een woning krijgt en tot 23 jaar recht heeft op huurtoeslag. Vanaf 23 jaar past Woonpunt de huur dan aan naar de huur die de woning feitelijk heeft en ontvangt de huurder een hogere huurtoeslag (toelichting Woonpunt).</p> <p>Aangaande studentenhuysvesting heeft Woonpunt na overweging besloten om het keurmerk Prettig wonen in te voeren (PA Maastricht 2022 p. 22). Door corona heeft de keuring twee jaren stilgelegen. Er zijn inmiddels 3 panden gecontroleerd en 2 keurmerken toegekend. De derde loopt nog (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie erkent de inzet die Woonpunt levert op het thema en kent voor het voldoen aan de opgave één pluspunt toe.</i></p>	
<p>Doorstroming</p> <p>In Maastricht is afgesproken dat Woonpunt zich inzet om de doorstroming naar passende woningen te bevorderen. Ook wat betreft ouderen is afgesproken dat wordt gekeken naar de doorstroming naar zorggeschikte woningen (PA Maastricht 2021 p. 8), (PA Maastricht 2022-2026 p.8).</p> <p>In Sittard-Geleen is afgesproken dat de bewustwordingscampagne “zorggeschikt wonen” opgestart om doorstroming onder ouderen te bevorderen (PA Sittard-Geleen 2020 p. 14).</p>	<p>Woonpunt heeft zich ingezet om doorstroming te realiseren. Bij nieuwbouwprojecten geeft Woonpunt voorrang aan eigen huurders, waarmee een keten van doorstroming op gang wordt gebracht. Voorbeelden hiervan zijn: project Aldenhof (Hoensbroek) en de levensloopbestendige woningen te Nazareth (Maastricht). Woonpunt adverteert ook de bestaande seniorenwoningen alleen voor die doelgroep (toelichting Woonpunt).</p> <p>Verder worden zorggeschikte woningen met voorrang geadverteert voor mensen die de aanpassing in de woning ook nodig hebben (toelichting Woonpunt).</p> <p>In 2022 is in samenwerking met de deelnemende corporaties in Thuis in Limburg (TiL) een actie gestart om ouderen in huur-/ koopwoningen bewust te maken om tijdig een inschrijving als woningzoekende te doen (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent vanwege het voldoen aan de gestelde opgave één pluspunt toe.</i></p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie: De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van beschikbaarheid voldoende heeft gepresteerd. Vanwege een investeringsstop zijn er weinig nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Ook zijn er vanwege omstandigheden schommelingen geweest in het aantal te slopen, verkopen en aan te kopen woningen. Er is door woonpunt speciale aandacht besteed aan de slagingskansen voor jongeren, studenten en andere creatie voor woonkansen door middel van doorstroming.</p>		
Gemiddelde beoordeling		6,4

Thema 3: Duurzaamheid en woningkwaliteit

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Renovatie</p> <p>In de prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over het aantal te renoveren woningen in de visitatieperiode. De opgave verschilt per gemeente.</p> <p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen op te leveren renovaties in de afspraken in Maastricht opgenomen: 2019-2023: 740 woningen (PA Maastricht 2019, p.14) 2020-2024: 574 woningen (PA Maastricht 2020, p.16) 2022-2026: 271 woningen (PA Maastricht 2022, p.26) De aantallen zijn niet verder per jaar gespecificeerd.</p> <p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen op te leveren renovaties in de afspraken in Heerlen opgenomen: 2019: geen specifieke afspraken 2020: geen specifieke afspraken 2021: 42 woningen (PA Heerlen 2021, p.29) 2022: 141 woningen (PA Heerlen 2022, p.18)</p> <p>Jaarlijks zijn de volgende aantallen op te leveren renovaties in de afspraken in Sittard-Geleen opgenomen: 2019: geen specifieke afspraken 2020: 0 woningen (PA Sittard-Geleen 2020) 2021: 0 woningen (PA Sittard-Geleen 2021) 2022: 49 woningen (PA Sittard-Geleen 2022)</p>	<p>Woonpunt heeft in overeenstemming met de afspraken woningen gerenoveerd en verduurzamingsmaatregelen doorgevoerd in de visitatieperiode.</p> <p>Jaarlijks heeft Woonpunt (totaal) de volgende aantallen woningen gerenoveerd: 2019: 252 woningen (JV Woonpunt 2019 p.9) 2020: 286 woningen (JV 2020 p. 22) 2021: 136 woningen (JV Woonpunt 2021, p.19) 2022: 186 woningen (BR 2022 T2 p. 18)</p> <p>Jaarlijks heeft Woonpunt in Maastricht de volgende aantallen woningen gerenoveerd: 2019: 154 woningen (toelichting Woonpunt) 2020: 396 woningen (toelichting Woonpunt) 2021: 30 woningen (JV 2021 p. 13) 2022: 37 woningen (toelichting Woonpunt)</p> <p>In 2022 is Woonpunt daarnaast gestart met de renovatie van de volgende projecten (toelichting Woonpunt):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caberg (105 woningen) voorbereidingen (JV 2021), oplevering voorzien in 2023 • Brusselseweg (60 woningen) (JV 2021). In 2022 deels opgeleverd (18 woningen). Oplevering restant woningen (42) voorzien voor 2023. <p>Jaarlijks heeft Woonpunt in Heerlen de volgende aantallen woningen gerenoveerd: 2019: 0 woningen (toelichting Woonpunt) 2020: 56 woningen (toelichting Woonpunt) 2021: 127 woningen (toelichting Woonpunt) 2022: 120 woningen (toelichting Woonpunt)</p> <p>In 2022 is Woonpunt daarnaast gestart met de renovatie van het project Emmapplein – Hoensbroek (68 woningen) (toelichting Woonpunt).</p> <p>Jaarlijks heeft Woonpunt in Sittard-Geleen de volgende aantallen woningen gerenoveerd: 2019: 16 woningen (toelichting Woonpunt) 2020: 0 woningen (toelichting Woonpunt) 2021: 19 woningen (toelichting Woonpunt)</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat Woonpunt zich tijdens de visitatieperiode heeft ingezet om de gemaakte afspraken over de gehele periode genomen te halen, de grote uitdaging met betrekking tot duurzaamheid in de toekomst wordt tegenmoet gezien met nog grotere</i></p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>ambitie. Vandaar dat de commissie besluit één pluspunten toe te kennen.</i>	
<p>Energielabel</p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonpunt in haar totale bezit gemiddeld label B heeft in 2026, en in 2025 in Sittard-Geleen (PA Maastricht 2022-2026 p. 25; Heerlen 2020 p. 15).</p> <p>Om dit te bereiken zijn er ook afspraken gemaakt over de maatregelen die genomen worden. Het gaat onder meer om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle nieuwe duurzaamheidsprojecten zijn gericht op duurzame warmtevoorziening; • Isolatie van woningen; • Naast het isoleren van woningen worden additioneel ook een beperkt aantal woningen van zonnepanelen voorzien. Het aandeel zonnepanelen zal naar verwachting toenemen naarmate de isolatieopgave is afgerond; • Realisatie zeer energiezuinige nieuwbouw die voldoet aan de eisen van het Bouwbesluit (vanaf 2021 minimaal BENG). (PA Maastricht 2022-2026 p. 25). 	<p>Woonpunt heeft de afgelopen periode stappen gezet om de energieprestatie van haar woningen te verbeteren, in overeenstemming met de afspraken.</p> <p>Gemiddeld energielabel in voorraad Woonpunt (totaal):</p> <p>2019: D (Aedes benchmark Q3 2019) 2020: C (Bestuursrapportage Q4 2020 p. 6) 2021: D* (JV 2021, p.19) 2022: C* (BR 2022 T2 p. 23)</p> <p>* in 2021 is de nieuwe beoordelingsmethode (NTA8800:2020) ingevoerd. Hiermee wordt niet meer over labels gesproken maar over energieverbruik. Op basis van de nieuwe weging is het energielabel blijven steken op een gemiddeld label D, ondanks de uitgevoerde energie verbeterende maatregelen (Tertiaalrapportage 2021 T3 p. 9).</p> <p>Om dit te bereiken heeft Woonpunt diverse maatregelen getroffen, naast energetische maatregelen in renovatie. Zo is ingezet op isolatie, het vervangen van energie onzuinige Cv-ketels, dubbelglas en is ingezet op de verduurzaming van EFG-labels. Ook zijn er jaarlijks ongeveer 1.000 labelstappen gezet in 2019 en 2020.</p> <p>In 2022 is de energieprestatie van het woningbezit wederom uitgekomen op een C label. Het primaire energieverbruik is verder verbeterd van 249,1 naar 242,63 kWh/m² per jaar (bron: Tertiaalrapportage 2022 T2 p. 23). Woonpunt heeft zich ten doel gesteld om (uiterlijk) in 2028 geen woningen meer te hebben met een EFG-label en met het bezit uit te komen op een gemiddeld B-label. In 2022 is hiertoe het besluit genomen om in 2023 een grootschalige aanbesteding te starten voor de seriematige renovatie van zo'n 3.000 woningen (600 woningen per jaar) (toelichting Woonpunt).</p> <p>Alleen bij de renovatieprojecten van Woonpunt zijn PV-panelen geplaatst. In 2020 en 2021 betreft het één complex en in 2022 vijf complexen (toelichting Woonpunt).</p> <p>De nieuwbouwwoningen voldoen ruim aan de nieuwbouweisen met betrekking tot de energieprestatie. In 2020 zijn 24 nieuwbouwwoningen gerealiseerd met een A+++/A++++ label. Het primaire energieverbruik is</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>voor deze woningen 5,99 kWh/m² per jaar, wat bijna energie neutraal is (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat Woonpunt zich tijdens de visitatieperiode heeft ingezet om de gemaakte afspraken te halen, er is ingezet op het maken van labelsprongen binnen het bestaande bezit en de grote uitdaging met betrekking tot duurzaamheid in de toekomst wordt tegenmoet gezien met nog grotere ambitie. Vandaar dat de commissie besluit een pluspunt toe te kennen.</i></p>	
<p>Voorlichting bewoners aardgasvrij</p> <p>In de prestatieafspraken in Maastricht en Sittard-Geleen is opgenomen dat Woonpunt inzet op de voorlichting van haar huurders over de transitie naar aardgasvrij door (PA Maastricht 2022-2026 p. 25; Sittard-Geleen 2022 p. 16):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzet van energiecoaches van het CMNE, voor zowel door huurders en kopers. Dit is extra belangrijk in complexen met gespikkeld bezit; • Voorlichting bij verduurzamingsprojecten van de corporaties; • Uitwisselen en delen van goede voorbeelden in de stad. <p>In Heerlen wordt de Regeling reductie Energieverbruik woningen ingezet om kleine besparingsmaatregelen te nemen.</p>	<p>Woonpunt heeft in 2022 met de gemeenten en collega-corporaties de afspraak gemaakt om met de voorlichting minimaal 1.000 gezinnen te bereiken. Daartoe (toelichting Woonpunt):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Worden energiecoaches opgeleid; in Maastricht is gefocust op een traject met energiecoaches in samenwerking met parnters. Geïnteresseerde huurders kunnen zich als vrijwilliger in 2023 laten opleiden tot energiecoach om zo buurtbewoners te informeren en door te verwijzen naar specialisten; - Is verduurzaming een vast onderdeel van de bewonersparticipatie bij nieuwbouw- en renovatietrajecten; - Is uitwisseling en delen van voorbeelden onderdeel van het overleg met de gemeente. <p>In Heerlen is sprake van eenvoudige energiebesparende maatregelen die de huurder zelf aan kan brengen of die de servicemonteurs van Woonpunt aanbrengen (zie ook renovatie). Denk hierbij aan: tochtstrips, ledlampen, radiatorfolie en/of verwarmings- of ventilatiesystemen energiezuinig inregelen (toelichting Woonpunt).</p> <p>Aanvullend neemt Woonpunt in Heerlen en Parkstad sinds 2022 deel aan het EU-project WELLbased en het Verbond voor Energierechtvaardigheid. Het WELLbased project test en evalueert nieuwe innovatieve gezondheidsgerichte benaderingen om energiearmoede onder de meest kwetsbaren en kansarmen te verlichten, terwijl energie-efficiënt gedrag wordt bevorderd en de energievraag in die huishoudens wordt verminderd.</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat er aan de opgave is voldaan, en kent een pluspunt toe.</i></p>	7
<p>Voorwaarden aansluiting Warmtenet</p> <p>In Maastricht is afgesproken dat corporaties de voorwaarden gaan bepalen waarop aansluiting op het warmtenet mogelijk is, zodat de vraag naar</p>	<p>Woonpunt heeft overleg met de gemeenten over de voortgang van de energietransitie. Hierin wordt o.a. de voortgang van de mogelijke warmtenetten besproken. Constructief wordt gewerkt aan het vormgeven van de businesscases (toelichting Woonpunt).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
warmtekavels gecreëerd wordt. (PA Maastricht 2022-2026 p.24)	<p>In 2021 is Woonpunt met de gemeente Maastricht en ENnatuurlijk een samenwerkingsovereenkomst aangegaan voor het uitvoeren van een haalbaarheidsonderzoek naar het verwarmen van ruim 1.000 woningen in de wijken Nazareth en Limmel (Maastricht) met een warmtenet. Hierbij is het de bedoeling om restwarmte vanuit de glasfabriek van O&I te gebruiken (JV 2021, p.20).</p> <p>Na het aangaan van de samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Maastricht en ENnatuurlijk heeft Woonpunt verschillende stappen gezet waarvan de status als volgt te duiden is (toelichting Woonpunt):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er is subsidie aangevraagd (en verkregen) bij het Groeifonds. Deze subsidie verlaagt de potentiële aansluitkosten (BAK) die Woonpunt betaalt aan ENnatuurlijk; - De achterliggende businesscase is momenteel in uitwerking; - Er is een aantal bestuurlijk overleggen geweest waarin het proces, de voortgang, de budgetten en grootste risico's besproken zijn - De kamerbrief van Minister Jetten inzake "wet collectieve warmtevoorziening, besluit infrastructuur in publieke handen" heeft ervoor gezorgd dat het lopende proces op moment van schrijven is gestagneerd. ENnatuurlijk (de toekomstige exploitante, private onderneming) heeft dit project on hold gezet in verband met onduidelijkheid over de private rol in relatie tot de wet collectieve warmtevoorziening. - Op dit moment worden er diverse scenario's uitgewerkt waarin onderzocht wordt wat de rol van ENnatuurlijk, de gemeente Maastricht en Woonpunt is in relatie tot de wet collectieve warmtevoorziening. <p><i>De visitatiecommissie kent één punt toe voor het behalen van de opgave gesteld door de gemeente.</i></p>	
Beoordeling visitatiecommissie: De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van duurzaamheid en woningkwaliteit ruim voldoende heeft gepresteerd. Door achterstallig onderhoud had Woonpunt gedurende de visitatieperiode een inhaalslag te maken wat betreft het ophogen van energie labels door middel van renovatie en aansluiting op het warmtenet. Verder is er ingezet op het voorlichten van huurders om op deze manier te verduurzamen.		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Thema 4: Wonen en zorg

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Wonen en zorg voor senioren</p> <p>In het kader van wonen en zorg voor senioren zijn er eveneens afspraken gemaakt in de verschillende gemeenten.</p> <p>In Maastricht is in het kader van ouderenhuisvesting afgesproken dat Woonpunt inzet op het ontwikkelen/aanjagen van alternatieve woonvormen voor zelfstandig thuis in bestaande bouw, het geschikt maken van complexen voor geclusterd verzorgd wonen (incl. ambulante zorg en het bij elkaar brengen van vraag en aanbod), het realiseren van 314 rollator toegankelijke woningen en 28 rolstoel toegankelijke woningen, en het realiseren van BAT* panden.</p> <p>Tevens is afgesproken dat er gratis kleine woningaanpassingen gedaan worden voor ouderen, en dat er wordt gestart met vraag gestuurd onderhoud voor oudere huurders (PA Maastricht 2019 p. 9).</p> <p>In Heerlen is afgesproken dat Woonpunt in overleg treedt over de realisatie van wooncomplexen met zorg, zowel bij nieuwbouw als bij renovatie (PA Heerlen 2021 p. 18).</p> <p>In Sittard-Geleen is afgesproken dat er vanuit Woonpunt de volgende aantallen woningen met een BAT score worden verwacht (bestaand): BAT1: 458 BAT2: 116 BAT4: 285 (PA Sittard-Geleen 2022 p. 17)</p> <p>*BAT = Bouw Advies Toegankelijkheid; scores in relatie tot toegankelijkheid woning met hulpmiddelen; variërend van: 0 – ongeschikt 1 – wandelstok-toegankelijk 2 – rollator-bewoonbaar/-geschikt 3 – rolstoel-bewoonbaar/-geschikt; tot 4 – zorggeschikt</p>	<p>Woonpunt heeft zich in de visitatieperiode ingezet voor het realiseren van woonvormen voor zorgdoelgroepen.</p> <p><i>Aanpassingen toegankelijkheid woningen:</i> Voor de periode 2020-2026 past Woonpunt 321 woningen aan naar BAT 2 (via verwijderen hoge dorpels, galerijvloeren ophogen, automatische deuropeners aanbrengen) en worden in totaal 199 woningen rolstoeltoegankelijk (BAT 3) gerealiseerd in nieuwbouw (toelichting Woonpunt).</p> <p>Jaarlijks heeft Woonpunt in de volgende projecten woningen aangepast naar de voornemens en afspraken (toelichting Woonpunt):</p> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovatie 107 woningen beter toegankelijk voor rollators (BAT 2) <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovatie 41 woningen Kasteel Wolfraathstraat • Renovatie 14 woningen Pater Alexanderstraat <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovatie 67 woningen Fibrillendonk <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwbouw 28 woningen Nazareth <p>Voor 2024 en verder staan nog 171 woningen in de planning in zeker vier projecten (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>Woonwens:</i> Woonpunt heeft in de visitatieperiode jaarlijks kleine woningaanpassingen gerealiseerd die het zelfstandig wonen vergemakkelijken, die niet onder de WMO vallen. In totaal ging het over de visitatieperiode om ongeveer 1.040 woningaanpassingen (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>Aanbieding aangepaste woonvormen:</i> In Maastricht en Heerlen zijn in 2020 op ambtelijk niveau afspraken gemaakt over aangepaste woningen die beschikbaar worden gesteld aan senioren die op zoek zijn naar een woning met WMO-aanpassingen. Sindsdien wordt aan deze afspraken uitvoering gegeven. In Sittard-Geleen zijn geen afspraken over WMO-aanpassingen (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>Alternatieve woonvormen:</i> Voor de collectieve verhuur werkt Woonpunt met twee accountmanagers. In 2019 hebben zij de behoefte in kaart gebracht bij zorg- en welzijnspartijen en</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>onderzocht hoe Woonpunt aan deze behoefte kan voldoen in het bestaande vastgoed (JV Woonpunt 2019 p. 13).</p> <p>In Maastricht is ten aanzien van 2 bestaande ouderen-/zorgcomplexen verder overleg gaande over aanpassingen in de wijze waarop wonen & zorg vormgegeven kan worden, waarbij intensivering van zorg in de eigen (senioren)woning het uitgangspunt is (toelichting Woonpunt).</p> <p>In het kader van nieuwbouw Pottenberg wordt overlegd met de zorgpartij over afname inrichten ambulante zorg in seniorenwoningen, gecombineerd met huisvesting ondersteunende diensten (toelichting Woonpunt).</p> <p>In Heerlen is in 2022 gestart met intensief overleg en de zoektocht naar het goede partnership met zorgpartijen ter realisatie van een 'zorgbuurthuis' intensieve en ambulante zorg, geleverd aan buurtbewoners en vanuit een locatie in de buurt. De nieuwbouwlocaties zijn gezocht en gevonden, de ontwikkeling vordert (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat de gemaakte afspraken op dit thema volgens afspraken ingevuld zijn en kent daarvoor één pluspunt toe.</i></p>	
<p>Huisvesting bijzondere doelgroepen</p> <p>In de verschillende gemeenten zijn afspraken gemaakt over het huisvesten van (urgente) doelgroepen die niet op reguliere wijze een woning kunnen krijgen. Het gaat om statushouders, Housing en sociale urgenten. Woonpunt moet hier een bijdrage aan leveren.</p>	<p>Woonpunt heeft aandacht gehad voor het huisvesten van de genoemde bijzondere doelgroepen.</p> <p>Voor 2019 en 2020 zijn er geen cijfers beschikbaar over de gehuisveste urgenten. Wel geeft Woonpunt aan dat ze in alle jaren binnen de gestelde termijnen voor huisvesting gezorgd heeft voor deze bijzondere doelgroepen (met uitzondering van de statushouders). Ook bleef het aantal meldingen achter bij het aantal aangeboden woningen, zowel voor de Westelijke Mijnstreek als voor Parkstad als voor Maastricht. Woonpunt heeft zich tevens ingezet voor het huisvesten van statushouders. In 2022 is voldaan aan de afspraken voor het huisvesten van statushouders in de verschillende gemeenten. Voor de andere jaren is niet bekend of is voldaan aan de afspraken (toelichting Woonpunt).</p> <p>In de visitatieperiode heeft Woonpunt de volgende aantallen bijzondere doelgroepen gehuisvest (totaal):</p> <p>Aantal gehuisveste statushouders door Woonpunt (totaal):</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Tevens zijn er afspraken gemaakt over het huisvesten van zeer moeilijk plaatsbaren (ZMP). In Sittard-Geleen is afgesproken dat door Woonpunt een trajecthuis beschikbaar gesteld wordt voor de maatschappelijke opvang (PA Sittard-Geleen 2022). In Maastricht wordt al sinds 2020 gezocht naar geschikte locaties voor deze doelgroep (EPA 2020 p. 9).</p> <p>Tevens is afgesproken dat Woonpunt zich inspant voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen via zorgorganisaties.</p>	<p>2019: 41 personen (JV 2019 p. 145) 2020: 47 personen (toelichting Woonpunt) 2021: 119 personen (toelichting Woonpunt) 2022: 128 personen (toelichting Woonpunt)</p> <p>Aantal gehuisveste Housing-doelgroep door Woonpunt (totaal): 2019: 39 personen (toelichting Woonpunt) 2020: 51 personen (toelichting Woonpunt) 2021: 31 personen (JV 2021, blz.7) 2022: 32 personen (toelichting Woonpunt)</p> <p>Aantal gehuisveste sociale urgenten door Woonpunt (totaal): 2019: 42 personen (toelichting Woonpunt) 2020: 67 personen (toelichting Woonpunt) 2021: 64 urgenten (JV 2021, blz.7) 2022: 63 personen (toelichting Woonpunt)</p> <p>Woonpunt heeft instemming gegeven aan de maatschappelijke opvang (Moveoo) voor de realisatie van (aanvankelijk) 4 tiny houses voor ZMP'ers. Verder heeft Woonpunt in Sittard-Geleen 2 woningen geleverd als trajecthuis voor de Maatschappelijke opvang. Hiermee heeft Woonpunt voldaan aan hetgeen afgesproken (toelichting Woonpunt).</p> <p>In Maastricht staat het eerste project huisvesten ZMP op stapel, waarbij de corporaties nauw samenwerken en tot een gezamenlijke meerjaren samenwerkings-overeenkomst willen komen. In dat kader zal collega-corporatie Servatius het project ZMP oppakken, financieren en exploiteren (toelichting Woonpunt).</p> <p>Daarnaast is voor de omvorming van de maatschappelijke opvang (Impuls) door Woonpunt woonruimte beschikbaar gesteld in 2022; door Woonpunt 2 woningen voor 2 huishoudens (in totaal 4 tot 6 personen). Daarnaast biedt Woonpunt de basisopvang voor Levanto t.b.v. Maatschappelijke opvang (toelichting Woonpunt).</p> <p>In Heerlen is Levanto ook bezig met het realiseren van doorgangs- of trajectwoningen. Daar heeft Woonpunt 3 aanbiedingen gedaan (2021) die allen niet zijn doorgegaan (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>Collectieve verhuur zorgorganisaties kwetsbare doelgroepen:</i></p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Verder is in Maastricht afgesproken dat Woonpunt zich inzet om doorstroombmogelijkheden te realiseren voor statushouders en zwerfjongeren (PA Maastricht 2020 p. 7).</p> <p>Tot slot is in de prestatieafspraken zorg en wonen vastgelegd dat een Coördinatiepunt zorg en wonen bijzondere doelgroepen wordt doorontwikkeld (PA Maastricht).</p>	<p>Woonpunt merkt dat de druk op de verhuur aan deze doelgroepen toeneemt, omdat de doelgroep toeneemt, de urgentie toeneemt en de plaatsing en begeleiding maatwerk is. Hierop werkt Woonpunt nadrukkelijk samen met partners in het zorg- en welzijnsdomein, en wordt er binnen de mogelijkheden gezocht naar passende plaatsingen. Vanaf 2021 zet Woonpunt ook de Leefbaarometer van Altas in, om de interne dialoog te voeren over waar nog aanvullende bijzondere doelgroepen gedragen kunnen worden (JV 2020, p.12).</p> <p>Een ander aandachtspunt dat Woonpunt noemt in het kader van huisvesten van deze doelgroep, is de samenwerking met de gemeenten en andere belanghebbenden om draagvlak te creëren (JV 2020, p.12).</p> <p>In de visitatieperiode heeft Woonpunt de volgende aantallen woningen collectief verhuurd aan zorgorganisaties ten behoeve van bijzondere doelgroepen:</p> <p>2019: 379 2020: 411 2021: 432 2022: 466</p> <p><i>Doorstroming statushouders en zwerfjongeren</i> In Maastricht worden in het Martinushuis goede resultaten behaald, waar jongeren een tijd verblijven en doorstromen naar zelfstandigheid en een eigen plek, veelal met een baan of het volgen van een opleiding. Eerder waren er al plekken geregeld voor zwerfjongeren en statushouders in het Mauritshuis en op de Sorbonnelaan (EPA 2020 gemeente Maastricht p.6). (JV 2019 p. 9)</p> <p><i>Coördinatiepunt:</i> Parallel aan Housing werd vanaf 2020 gewerkt aan de ontwikkeling van het zogenaamde 'Coördinatiepunt Zorg en Wonen', een (uitstroom)loket voor alle kwetsbare doelgroepen. De werkgroep is in bezig met de uitgangspunten voor zo'n coördinatiepunt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eenvoudige oplossingen identificeren die direct opgepakt kunnen worden en deze in gang zetten; 2. Bepalen welke vraagstukken er hierna nog overblijven 3. Een opzet voor het coördinatiepunt maken dat deze vraagstukken oplost en voldoet aan de vastgestelde uitgangspunten: <ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudig en laagdrempelig 	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenneutraal • Werkbaar voor alle partijen, inclusief inwoners <p>Het is de bedoeling dat in 2023 dit wordt afgerond (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat Woonpunt zich goed heeft ingezet voor het plaatsen van bijzondere doelgroepen gedurende de visitatieperiode. Woonpunt heeft de opgaven ingevuld, en waar nodig gezocht naar maatwerk en samenwerkingen om de doelgroep te kunnen huisvesten. De visitatiecommissie kent daarvoor twee pluspunten toe.</i></p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie: De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van wonen en zorg goed heeft gepresteerd. Woonpunt heeft zich in overeenstemming met de opgaven ingezet voor het huisvesten van senioren, door woningen aan te passen en de mogelijkheden voor geclusterd wonen te onderzoeken. Ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen heeft Woonpunt volledig voldaan aan de afspraken, waarbij maatwerk is geleverd, en nadrukkelijk is gezocht naar passende mogelijkheden en samenwerkingen op dit vlak.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7.5

Thema 5: Veiligheid en leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Bewonerskracht teams</p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Woonpunt in een aantal verschillende wijken van Maastricht en Heerlen een team van bewoners opzet die als ogen en oren in de wijk fungeren (PA Maastricht 2022-2016; Heerlen 2022; p.15; 2021).</p>	<p>Woonpunt heeft in de visitatieperiode vier bewonerskracht teams in Maastricht opgezet. Deze bewoners hebben een intensief trainingsprogramma doorlopen en werken samen met de politie en medewerkers van Woonpunt aan de leefbaarheid in de buurt (JV Woonpunt 2021 p. 7; BR 2022 T2 p. 14). Aanvullend heeft Woonpunt nog 122 nieuwe contactpersonen geworven onder huurders (JV Woonpunt 2020 p. 15).</p> <p>Wat Heerlen betreft is in 2022 is gestart met het meenemen/ enthousiasmeren van gemeente en HBV's voor het inzetten van bewonerskrachten. In Heerlen is het de bedoeling dat Woonpunt de teams samen met de andere woningcorporaties opzet. In 2023 is met de gesprekken gestart. Het is de bedoeling te starten waar sprake is van gemengd bezit (eventueel Hoensbroek) (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie erkent het succes dat de aanpak heeft met betrekking tot brede inzet, daarnaast is er voldaan aan de opgave, waarvoor de commissie twee pluspunten toekent.</i></p>	8
<p>Buurtbemiddeling</p> <p>In Maastricht, Heerlen en Sittard-Geleen is afgesproken dat bemiddeling wordt ingezet bij conflicten tussen bewoners in de wijk (PA Heerlen 2022 p.14;</p>	<p>Woonpunt heeft in overeenstemming met de afspraken ingezet op buurtbemiddeling. In Maastricht ging het om de volgende aantallen casussen waarbij sprake was van buurtbemiddeling:</p> <p>2019: 76 casussen, 42 positief (55% succesvol)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Maastricht 2021 p. 23; 2020 p. 13; 2019; Sittard-Geleen 2020 p. 16).	<p>2020: 80 casussen, 51 positief (64% succesvol)</p> <p>2021: 55 casussen, 40 positief (73% succesvol)</p> <p>2022: 48 casussen, 28 positief, 5 bemiddelingen nog open (65% succesvol)</p> <p>In de gemeenten Heerlen en Sittard-Geleen zijn in 2022 de voorbereidingen getroffen voor een opstart van de buurtbemiddeling in 2023. Binnen Woonpunt is hiervoor ook reeds budget vrijgemaakt.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe voor het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	
<p>Leefbaarheidsfonds</p> <p>In Maastricht is afgesproken dat er middelen beschikbaar worden gesteld voor initiatieven van huurders in de wijk (PA Maastricht 2021 p.25).</p>	<p>Woonpunt heeft in overeenstemming met de opgave middelen voor leefbaarheidsinitiatieven beschikbaar gesteld. Voor de afgelopen twee jaren betrof dit:</p> <p>2021: € 250.000 (toelichting Woonpunt)</p> <p>2022: € 249.340 (toelichting Woonpunt)</p> <p>Jaarlijks ging het om de volgende aantallen uitgevoerde leefbaarheidsinitiatieven om huurders met elkaar en met Woonpunt in contact te brengen:</p> <p>2019: niet geregistreerd</p> <p>2020: 41 initiatieven (JV Woonpunt 2020 p. 15)</p> <p>2021: 28 initiatieven 0 → vanwege corona zijn er in 2021 minder initiatieven uitgevoerd dan oorspronkelijk gepland (50) (JV Woonpunt 2021 p. 6).</p> <p>2022: 56 initiatieven (toelichting Woonpunt)</p> <p>Enkele voorbeelden van de leefbaarheidsinitiatieven die in 2022 zijn uitgevoerd, zijn (toelichting Woonpunt):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rommelmarkten in Sint Maartenspoort, Mariaberg en Malpertuis; • Inzamelactie door bewonerskrachten Nazareth om kerstcadeautjes te kopen voor de kinderen van het AZC Marienwaard; • Diverse opruimacties met bewoners, maar ook met de basisschool Elhabib; • Plaatsing van een bijenhotel en inzaaiactie samen met bewoners van Nazareth. <p>Het streven is om bij grotere leefbaarheidsinitiatieven na afloop ervaringen te peilen bij huurders, zodat Woonpunt weet of de organisatie met de juiste dingen bezig is (JV 2021, p. 6).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent voor bovenstaande inzet één pluspunt toe vanwege het volledig voldoen aan de opgave.</i></p>	7
Woonoverlast	Medio 2021 heeft Woonpunt een drugsbeleid vastgesteld met als doel bij te dragen aan de veiligheid	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In Maastricht en Heerlen is in de prestatieafspraken afgesproken dat corporaties zich inzetten om high impact crimes, woonoverlast, drugsoverlast en ondermijning aan te pakken. (PA Maastricht 2019 p.11; Heerlen 2021 p.22).</p>	<p>en leefbaarheid in de buurten waar Woonpunt bezit heeft.</p> <p>Samen met huurders, bewoners en andere partners in de wijk werkt Woonpunt aan een gezonde, veilige en leefbare woonomgeving. Woonpunt wordt regelmatig geconfronteerd met illegale drugsactiviteiten in huurwoningen en daarmee ongewenst huurdersgedrag. De leefbaarheid kan hierdoor zwaar onder druk komen te staan. Om slachtoffers te voorkomen, hanteert Woonpunt een duidelijke zero tolerance lijn tegenover drugsoverlast. Dit betekent dat Woonpunt bij drugsoverlast overgaat tot ontruiming. Dit kan via een vrijwillige huuropzegging om een juridische procedure te voorkomen of via de rechter. Naast het toepassen van directe maatregelen bij constatering, zet Woonpunt ook in op bewustwording vergroten van de huurders(toelichting Woonpunt).</p> <p>Gemeenten in Nederland hanteren zelf een damoclesbeleid om drugsriminaliteit tegen te gaan. In geval van een overtreding kan de burgemeester besluiten de woning voor (on)bepaalde tijd te sluiten. Woonpunt wordt tevens geconfronteerd met het gemeentelijke damoclesbeleid, waarbij een woning voor (on)bepaalde tijd wordt gesloten, waardoor de woning niet beschikbaar is voor andere huurders. Het damoclesbeleid heeft tot doel preventie en beheersing van de risico's die voortvloeien uit drugsactiviteiten. Het zero tolerance beleid sluit aan op deze duidelijke lijn (toelichting Woonpunt).</p> <p>Aantal woningontruiming op basis van drugsoverlast door Woonpunt per jaar :</p> <p>2019: 6 woningen (toelichting Woonpunt)</p> <p>2020: 7 woningen (JV 2020 p. 16)</p> <p>2021: 18 woningen (JV 2021 p. 9)</p> <p>2022: 5 woningen (TR2 2022 p. 14)</p> <p><i>De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege het voldoen aan de opgave.</i></p>	
<p>Werkgroep veiligheid en leefbaarheid</p> <p>In Maastricht is in de prestatieafspraken opgenomen dat de corporaties, de gemeente en de huurdersbelangenverenigingen in het kader van de werkgroep Veiligheid en Leefbaarheid periodiek afstemmen over overlast en onveiligheid in de buurten (PA Maastricht 2020 p. 13)</p> <p>Buurtprofielen</p>	<p>In het kader van leefbaarheid en veiligheid in de wijken en buurten heeft Woonpunt diverse activiteiten ontplooid in de visitatieperiode.</p> <p>In 2021 zijn de Veilige Buurten Teams - waarin samen met bewoners werd gewerkt aan verbetering van de veiligheid en leefbaarheid in de buurten – doorontwikkeld tot een Leefbare Wijken Aanpak (LWA): een bredere aanpak, waarin de nadruk nog meer op</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>In Maastricht en Heerlen zijn afspraken gemaakt over het opstellen van buurtprofielen door de corporaties. Gezamenlijk met de huurdersbelangenverenigingen en gemeenten wordt vervolgens besproken welke acties moeten worden opgepakt. (PA Maastricht 2020 p. 13; Heerlen P.10)</p>	<p>leefbaarheid ligt en waarin een belangrijke rol is weggelegd voor de bewoners. Het meest wezenlijke in de nieuwe werkwijze is dat (enkel) die professional wordt ingeschakeld waaraan behoefte bestaat (toelichting Woonpunt).</p> <p>Er zijn vier gebiedsteams gevormd die maandelijks bij elkaar komen. Het projectteam LWA overlegt iedere twee maanden en is verantwoordelijk voor de verbinding, facilitering en ondersteuning van de gebiedsteams (toelichting Woonpunt).</p> <p>Leefbare Wijken Aanpak is een belangrijke partner in het totale netwerk van de wijk. Dit netwerk bestaat o.a. uit bewoners, professionals, informele initiatieven en meer formele initiatieven zoals Team Bewonerskrachten, huiskamers en buurtnetwerken (toelichting Woonpunt).</p> <p><i>De visitatiecommissie constateert dat Woonpunt inzet op een integrale aanpak omtrent leefbaarheid en kent hiervoor twee pluspunten toe.</i></p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Woonpunt ten aanzien van veiligheid en leefbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Op het gebied van leefbaarheid zijn er verschillende initiatieven geïnitieerd, voorbeelden hiervan zijn: het leefbaarheidsfonds, bewonerskrachtteams en buurtbemiddeling. Op het gebied van veiligheid heeft Woonpunt aandacht besteed aan het beleid rondom high impact crimes en wordt er extra aandacht besteed aan het thema door middel van een werkgroep.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,4

Bijlage 8: boodschappen van belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven. Als aanvulling op de samenvatting in het hoofdrapport is onderstaand een volledig overzicht opgenomen.

Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- Woonpunt heeft medewerkers in dienst die met hart en ziel hun werk doen, waarbij de juiste mensen ook op de juiste plek zitten;
- De bestuurder krijgt complimenten voor waar Woonpunt nu staat, en de fijne samenwerkingspartner die de corporatie geworden is;
- De betrokkenheid bij nationaal programma Heerlen Noord is goed. De bestuurder is hier erg proactief en de samenwerking is goed;
- De ommekeer van de organisatie op inhoud en strategie en positionering richting stakeholders wordt door belanghebbende geprezen. Er is sprake van meer bestuurlijke passie met betrekking tot de maatschappelijke taak. Het resultaat hiervan moet echter nog gerealiseerd worden. Ook op ambtelijk niveau zijn de contacten goed en werken medewerkers prettig samen. Complimenten voor de grote stappen die worden gezet;
- Woonpunt krijgt complimenten voor de wijze waarop zij zichzelf opnieuw hebben uitgevonden en voor de wijze waarop zij haar rol nu invullen. Hierbij wordt ook de actieve zoektocht naar verbinding in de regio vanuit Woonpunt gewaardeerd door belanghebbende;
- Woonpunt is goed bezig, brengt focus aan en handelt vol daadkracht;
- Woonpunt is een proactieve organisatie, die goed luistert en echt open staat voor samenwerking;
- Woonpunt is een bescheiden en mooie corporatie;
- Men kan elkaar makkelijker vinden in de stad. Woonpunt is ook goed bereikbaar en benaderbaar;
- Woonpunt heeft gedurfde en ambitieuze ambities en plannen, wat ook nodig is;
- De betrokkenheid bij nationaal programma Heerlen Noord, Wim is hier erg proactief en de samenwerking is goed;
- Woonpunt heeft bezit in relatief moeilijke wijken, waar zij goed mee om weet te gaan, binnen de eigen mogelijkheden;
- Woonpunt steekt haar nek uit voor de kwetsbare doelgroepen, in nieuwe projecten en het beschikbaar stellen van woningen.

Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen:

- De mutatiegraad van het personeel ligt erg hoog waardoor contactpersonen vaak wisselen en communicatie stroef verloopt.;
- Blijf continu zoeken naar wat beter kan. Er is altijd ruimte voor verbetering.
- Woonpunt zou meer woonwagengerechtigden kunnen realiseren.
- De visie van de directeur-bestuurder en de organisatie van Woonpunt zouden beter bij elkaar kunnen aansluiten. De directeur-bestuurder heeft vaak innovatieve ideeën, maar is vaak niet conform de heersende gedachte in de organisatie.
- Woonpunt zou haar kennis op tal van onderwerpen kunnen delen met particuliere verhuurders, in het licht van de verduurzamingsopgave.

- Maastricht heeft veel sociale huur (circa 35%). Belanghebbende zou graag zien dat Woonpunt een groot deel van woningen behoudt voor de primaire doelgroep, en de bijzondere doelgroepen meer spreidt over de regio.
- Woonpunt zou door moeten pakken met de verduurzamingsopgave en het renoveren van woningen.
- Organisaties zouden vanuit strategisch niveau de bijdragen aan de gezamenlijke opgaven verder mogen verkennen;
- Woonpunt zou flexibeler mogen zijn en meer vanuit de opgaven die zich aandienen vanuit de samenleving mogen redeneren;
- Belanghebbende zou graag meer aandacht vanuit Woonpunt zien op het vlak van gespikkeld bezit, bijvoorbeeld vanuit beleid;
- De corporaties in Maastricht zouden meer vanuit het 'wij-gevoel' aan de gemeenschappelijke opgave moeten gaan denken en werken. De bestuurders hebben een belangrijke taak, om de organisaties hierin mee te nemen, zowel in houding als in beleid;
- De groenvoorziening en schoonmaak van panden wordt niet altijd goed uitgevoerd door de (externe) partij die hier mee bezig is;
- Woonpunt zou haar profilering moeten verbeteren in Maastricht, door haar koers helder te communiceren;
- Er ligt een grote opgave voor gemeenten, corporaties en zorginstellingen door de groei van de bijzondere doelgroepen. Men zou hier nog meer in gezamenlijkheid stappen in moeten gaan zetten;
- Woonpunt zou meer beschikbaarheid en aanbod voor speciale doelgroepen moeten creëren in Maastricht. Dit vraagstuk speelt al langere tijd;
- De doorontwikkeling van de kennis en kunde op het gebied van kwetsbare doelgroepen bij Woonpunt zou een ontwikkelpunt kunnen zijn. Bijvoorbeeld middels een leerlijn rondom de meer sociale en begeleidingskant van deze doelgroepen. Men ziet dat dit behulpzaam zou zijn, bijvoorbeeld in de besproken casussen die buiten de Housing doelgroep vallen, maar waar Woonpunt wel mee te maken krijgt. Belanghebbende staat hierin ook open voor ondersteuning.

Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Belanghebbenden hebben nagenoeg unaniem de wens uitgesproken om meer integraal samen te gaan werken;
- Woonpunt moet op veel verschillende terreinen nog opgaven oppakken. Belanghebbenden zijn benieuwd hoe dit gaat uitpakken, en hoeveel Woonpunt hierop gedaan krijgt. Men heeft wel behoefte aan de visie en prioritering van Woonpunt aangaande deze thema's. Deze informatie is fijn voor andere woningcorporaties. Er zou wellicht integraal ingezet kunnen worden op specialisering zodat er efficiencywinst behaald kan worden;
- Een gecoördineerde integrale effort om de energietransitie op gang te brengen, door middel van grote maatregelen (zolder isoleren, warmtepomp installeren)
- Belanghebbenden zijn benieuwd naar hoe Woonpunt haar rol in het geheel ziet met betrekking tot het werkveld. Wat wordt het kenmerk van Woonpunt, waar zetten ze op in?;
- Er is een bijzondere woonopgave in Heerlen, waarbij er veel gebouwd moet worden. De gemeente wil graag gezamenlijk optrekken richting den Haag in dit vraagstuk. Bij deze een uitnodiging voor Woonpunt;
- De gemeente zet in op het ontwikkelen van nieuwbouw, richting Woonpunt wordt kenbaar gemaakt dat men bereid is ook te investeren om het oppakken van deze kansen te vergemakkelijken;
- Heerlen heeft veel getoetst, nu wil men tot coproductie komen samen met de corporatie.

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas