Maatschappelijke visitatie Zaam Wonen

2018 tot en met 2021

Opdrachtgever: Zaam Wonen

Rotterdam, 15 juni 2022

Maatschappelijke Visitatie Zaam Wonen

2018 tot en met 2021

Opdrachtgever:
Zaam Wonen

Visitatiecommissie:
Maarten Nieland
Frank de Gouw
Dennis de Koning

Rotterdam, 15 juni 2022

ECORYS

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 14

1 Presteren naar Opgaven en Ambities 15
1.1 Inleiding 16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie 16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken 16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces 17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken 18
1.6 Beschrijving van de ambities 30
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven 31

2 Presteren volgens Belanghebbenden 33
2.1 Inleiding 34
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden 34
2.3 Beoordeling door belanghebbenden 34
2.4 Boodschap 39
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces 40

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 56
Bijlage 1: Position Paper 57
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie 62
Bijlage 3: Geïnterviewde personen 64
Bijlage 4: Onafhankelijkheidverklaring Ecorys en visitatoren 65
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren 67
Bijlage 6: Bronnenlijst 71
Bijlage 7: Prestatietabel 72

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

Zaam Wonen heeft Ecorys in 2022 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de jaren 2018 tot en met 2021. Woonstichting Zaam Wonen is in januari 2018 ontstaan uit een fusie tussen Stichting Maaskant Wonen (Maaskant Wonen) en Woningbeheer Born-Grevenbicht Born (WBG) in 2018. Maaskant Wonen is in 2018 voor het laatst gevisiteerd over de jaren 2013 tot en met 2016. WBG is voor het laatst in 2016 gevisiteerd over de jaren 2011 tot en met 2014. Voor Maaskant Wonen en WBG is hierdoor geen gesloten periode van visitatiejaren aanwezig. Daarom heeft de visitatiecommissie, voor zover dit mogelijk was, bij Maaskant Wonen ook het jaar 2017 en voor WBG de jaren 2015, 2016 en 2017 onderzocht op bijzonderheden.

De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Frank de Gouw en Dennis de Koning

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 Dominique Urlings voor de prettige samenwerking.

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

A. Recensie

Woonstichting Zaam Wonen is ontstaan uit een fusie tussen Stichting Maaskant Wonen (Maaskant Wonen) en Woningbeheer Born-Grevenbicht Born (WBG) in januari 2018. Zaam Wonen is met een bezit van circa 2.700 woongelegenheden de grootste sociale volkshuisvester in de gemeente Stein en stadsdeel Born van de gemeente Sittard-Geleen.

In de voor deze visitatie geschreven position paper gaat de bestuurder in op de belangrijkste opgaven voor Zaam Wonen. Naast de gebruikelijke aandacht voor betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid speelt er een specifieke opgaven die te maken heeft met krimp.

Het werkgebied van Zaam Wonen valt namelijk binnen de Westelijke Mijnstreek, een streek die jarenlang is aangemerkt als krimpgebied, waar zowel het aantal inwoners als het aantal huishoudens zullen dalen. Het moment dat de al een tijd geleden ingezette daling van de woningbehoefte echt doorzet, schuift echter op omdat er momenteel weer een bouwopgave is. Dit stelt Zaam Wonen voor een opgave omdat de opgestelde krimpscenario's uiteindelijk niet, in ieder geval op de kortere termijn, de meest realistische zijn.

Zaam Wonen ervaart het opschuiven van het krimpscenario in de woningbehoefte ook in de praktijk omdat er de afgelopen jaren veel vraag is naar huurwoningen en dat het aantal reacties op vrijkomende woningen steeg, met name bij eengezinswoningen. Deels komt dit door deelname aan het provinciaal toewijzingssysteem Thuis in Limburg. Veel reacties zijn afkomstig vanuit andere gemeenten. Ook de sterke prijsstijging in de koopsector zorgt voor meer druk op de huurwoningen. Zaam Wonen geeft aan de veranderde opgave invulling door meer in te zetten op beschikbaarheid door nieuwbouw, maar ook door transformatie van bijvoorbeeld een leegstand pand mee te nemen.

Voorgaande visitatie

Maaskant Wonen is voor het laatst in 2018 gevisiteerd over de jaren 2014 tot en met 2016. De toenmalige visitatiecommissie kenschetste Maaskant Wonen als een lokaal verankerde corporatie die over het algemeen ruim voldoende tot goed presteerde. De toenmalige visitatiecommissie gaf de volgende aandachtspunten mee:

- Maaskant Wonen kan zich verbeteren door de belanghebbenden meer inzicht te bieden in hetgeen de corporatie observeert aan ontwikkelingen en hoe men daar, samen met de belanghebbenden, op in wil gaan spelen.
- Een ander punt waar Maaskant Wonen echt verbetering kan bereiken is bij het verhogen van het expertiseniveau binnen de corporatie. In vergelijking met grotere corporaties ontbeert het Maaskant Wonen vaak aan specifieke deskundigheid. Een voorbeeld is het toepassen van innovatieve concepten op het gebied van duurzaamheid.
- Verhoog het persoonlijke contact met huurders van Maaskant Wonen. De medewerkers van Maaskant Wonen moeten zich hierbij vooral inspannen de huurders te leren kennen

WBG is in 2016 gevisiteerd over de jaren 2011 tot en met 2014. De corporatie werd gekenschetst als een keurige, lokaal betrokken corporatie met een strakke organisatie en goede prestaties.

De visitatiecommissie zag wel enkele verbetermogelijkheden:

- Zet de laatste stappen in het volmaken van de beleidscyclus Heb hierbij nog eens goed aandacht voor het volgen van de klanttevredenheid waarbij we aanraden om te zoeken naar manieren om te meten wat je eigenlijk wil weten

- Zoek scherpte in je visie en zet deze helder neer in de samenwerkingen met belanghebbenden
- Blijf zoeken naar mogelijkheden om de slagkracht te vergroten met aandacht voor de toekomst
- Breng de ambitie ten aanzien van verkoop van woningen in lijn met de feitelijke resultaten en de opgave in het werkgebied.

Huidige visitatie

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de rechtsvoorgangers duidelijk aan de slag zijn gegaan met de genoemde verbeterpunten. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat in het geval van zowel Maaskant Wonen als WBG een aantal zaken door het aangaan van de fusie met Maaskant Wonen is gerealiseerd. Het gaat dan bijvoorbeeld over het nadenken over het vergroten van de slagkracht, het vervolmaken van de beleidscyclus en het verhogen van het expertiseniveau binnen de organisatie.

Bovendien zijn er ook andere zaken opgepakt na de fusie. Uit de gesprekken met de belanghebbenden is bijvoorbeeld gebleken dat Zaam Wonen, meer dan haar rechtsvoorgangers, het persoonlijk contact zoekt en een goede doorkijk geeft van wat zij aan ontwikkelingen ziet. Wel heeft de gemeente aangegeven dat Zaam Wonen de gemeente beter kan meenemen op het gebied van beleidsontwikkeling. Zaam Wonen heeft wel haar beleid gedeeld, maar de gemeente is liever wat eerder betrokken zodat er meer gezamenlijk beleid kan worden gemaakt.

De reden dat Maaskant Wonen en WBG gingen fuseren was vooral gelegen in het vergroten van de slagkracht van de corporaties. Door de fusie zou een corporatie ontstaan met meer financiële en operationele mogelijkheden en meer expertise om aan de opgaven te kunnen werken.

Na de fusie heeft Zaam Wonen bewust gekozen voor compactheid en het behoud van de platte structuur die de beide rechtsvoorgangers kenmerkt. Ook is duidelijk ingezet op organisatieontwikkeling waarbij is ingezet op het tot zijn recht laten komen van de kracht en kwaliteiten van de medewerkers. Dit is onder meer bereikt door het bevorderen van eigen verantwoordelijkheid en het geven van handelingsruimte op een zo laag mogelijk niveau.

De start van de visitatieperiode valt samen met de periode dat de gefuseerde organisatie operationeel is geworden, namelijk januari 2018. Hierdoor kunnen de resultaten van de gefuseerde organisatie als uitgangspunt worden genomen. De visitatiecommissie heeft Zaam Wonen leren kennen als een betrokken corporatie die vaak een proactieve inzet toont om gezamenlijk met de belanghebbenden te werken aan maatschappelijke opgaven.

Over het algemeen heeft de gefuseerde corporatie ruim voldoende tot op onderdelen zelfs goede scores behaald. Zaam Wonen heeft bijvoorbeeld goed ingezet op het naleven van de prestatieafspraken waarbij met name op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid mooie scores zijn behaald.

De aandacht voor leefbaarheid is bovendien in lijn met het voornemen van de gefuseerde organisatie om meer aandacht aan het prettig wonen in de wijken te geven. Zaam Wonen voelt zich medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de directe omgeving van haar huurwoningen. Om uiting te geven aan haar verantwoordelijkheid heeft Zaam Wonen extra personeel aangenomen om het contact met de bewoners in de wijken te vergroten. Deze toegenomen inzet en zichtbaarheid betaalt zich duidelijk uit. De huurdersvertegenwoordiging geeft zelf het cijfer 10 voor de prestaties op het gebied van leefbaarheid.

Een andere opvallende verandering is dat Zaam Wonen duidelijk in haar ondernemingsplan heeft aangegeven dat, verdergaande, samenwerking noodzakelijk is voor het goed kunnen waarmaken van de ambities. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Zaam Wonen ook daadwerkelijk meer

betrokken is bij de samenwerkingen in haar werkgebied. De corporatie is bijvoorbeeld aangehaakt bij een werkgroep t.a.v. sociaal-maatschappelijke ketensamenwerking, samenwerking rond duurzaamheid en een samenwerkingsverband rond buurtbemiddeling.

Uit de reacties van de belanghebbenden is bovendien gebleken dat de fusievoorbereidingen en implementatie niet van negatieve invloed zijn geweest op de maatschappelijke prestaties. Dit vindt de visitatiecommissie een compliment waard. Uit deze resultaten maakt de visitatiecommissie op dat de oorspronkelijke gedacht bij de fusie bewaarheid is geworden en dat Zaam Wonen in staat is het hoofd te bieden aan de opgaven. De gefuseerde organisatie heeft een compacte omvang, waarvan de schaalgrootte goed past bij de omvang van het werkgebied.

Omdat de opgaven echter steeds complexer worden en ook toenemen in omvang, rijst wel de vraag of dit ook op de langere termijn het geval zal zijn. De visitatiecommissie wil Zaam Wonen daarom adviseren goed in het oog te houden wanneer er behoefte ontstaat aan het versterken van de organisatie om deze opgaven adequaat het hoofd te kunnen bieden.

Richting de toekomst

Zaam Wonen heeft zoals aangegeven over het algemeen ruim voldoende tot goed gepresteerd. Er zijn daarom geen zaken die echt dringend anders moeten worden aangepakt. Uiteraard zijn er altijd punten ter verbetering of optimalisatie. Daarom wil de visitatiecommissie Zaam Wonen de volgende punten meegeven voor de beleidsagenda.

- Zet beter in op doorstroming van ouderen in de gemeente, bijvoorbeeld door een financiële prikkel te geven in de huur
- Besteed meer aandacht aan het geven van een persoonlijke en klantvriendelijke benadering bij het afhandelen van klachten en opmerkingen door het KCC;
- Zorg dat de onderhoudswerkzaamheden door verschillende firma’s die daarvoor worden ingehuurd beter op elkaar worden afgestemd. Laat dit niet over aan de huurder;
- Probeer nog meer positie in te nemen en verantwoordelijkheid te pakken zodat er nog beter en effectiever met de gemeente kan worden samengewerkt. Hierbij zal de gemeente ook haar eigen inzet op dit vlak verbeteren zodat er sprake is van wederkerigheid.
- Verbeter het inzicht in de realisatie van specifieke ambities in de rapportage door deze ambities in een aparte paragraaf of in aparte tekstblokken op te sommen.

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	7,7	7,3	7,0	7,5	**7,4**	75%	**7,5**
Ambities in relatie tot de opgaven						**8,0**	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								
Prestaties	7,0	8,5	7,6	6,6	8,2	**7,6**	50%	**7,6**
Relatie en communicatie						**8,1**	25%	
Invloed op beleid						**7,0**	25%	
Presteren naar Vermogen								
Vermogensinzet						**8,0**	100%	**8,0**
Governance van maatschappelijke presteren								
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming				8,0	**7,5**	33%	**7,7**
	Prestatiesturing				7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen						**8,0**	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				8,0	**7,5**	33%	
	Openbare verantwoording				7,0			

Thema 1: Beschikbaarheid
Thema 2: Betaalbaarheid
Thema 3: Duurzaamheid & Onderhoud
Thema 4: Bijzonder doelgroepen
Thema 5: Leefbaarheid

C. Samenvatting

Zaam Wonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	**7,5**
Presteren volgens Belanghebbenden	**7,6**
Presteren naar Vermogen	**8,0**
Governance van maatschappelijk presteren	**7,7**

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5

De visitatiecommissie is na het bestuderen van alle documentatie tot de conclusie gekomen dat Zaam Wonen op passende wijze invulling geeft aan de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied. Zaam Wonen laat zien te weten wat er speelt en leeft in het werkgebied en weet zich daar voor in te zetten. Met name op gebied van betaalbaarheid en leefbaarheid laat de corporatie zien dat zij een sociale woningcorporatie is die zich voor haar huurders wil inzetten. Ten aanzien van de woningvoorraad heeft Zaam Wonen moeite gehad om veel woningen op te leveren. Hoewel dit voornamelijk te wijten is aan een gebrek aan mogelijkheden dient hier wel aandacht voor te blijven. Zaam Wonen heeft echter daardoor ingezet op transformatie van bezit en is tevens het project Nieuwdorp van start gegaan om toch de beschikbaarheid te vergroten. Naast de beschikbaarheid zijn ook stappen gemaakt in de verduurzaming van het bezit. De samenwerking met stichting Dubbel Duurzaam is daar een mooi voorbeeld van.

De prestatieafspraken zelf zijn voldoende onderbouwd en zijn op bepaalde thema's als beschikbaarheid en duurzaamheid voldoende concreet. In het SMART maken van andere afspraken kunnen nog stappen worden gezet. Daarnaast blijkt vanuit de gesprekken dat zo nu en dan ook de wederkerigheid in het proces wat onder druk staat. Hier dienen de partijen aandacht voor te hebben richting de toekomst.

Ten aanzien van de ambities van Zaam Wonen kan gesteld worden dat deze goed zijn vormgegeven en op passende wijze aansluiten bij de lokale opgaven. De ambities en doelstellingen van de corporatie worden niet alleen duidelijk in het Koersplan, maar ook in verschillende beleidsdocumenten als: het vastgoedportefeuillebeleid, duurzaamheidsbeleid, leefbaarheidsbeleid, urgentiebeleid en het huurprijsbeleid.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,6

Vanuit de gesprekken met de overige belanghebbenden blijkt dat zij allen zeer tevreden zijn over zowel de relatie met Zaam Wonen als over de inzet op de volkshuisvestelijke thema's. Zaam Wonen scoort op vier van de vijf thema's een ruim voldoende of zelfs een goed. Dit vertaalt zich in een mooi gemiddeld cijfer van een 7,6. Aandachtspunten worden met name gegeven over het verder aanscherpen van een visie ten aanzien van onder andere ouderenhuisvesting en nieuwbouwprojecten. Met betrekking tot ouderenhuisvesting gaat het dan bijvoorbeeld om het stimuleren van doorstroming binnen deze doelgroep.

Ten aanzien van de prestatieafspraken zijn betrokken partijen van mening dat het samenwerkingsproces naar behoren is. De huurdersvereniging zou echter graag zien dat de kwaliteit en het actueel houden van de afspraken verbeterd wordt. De gemeente benoemt in dit kader dat Zaam Wonen de prestatieafspraken nog meer SMART kan opstellen.

Presteren naar Vermogen

8,0

Zaam Wonen scoort ‘goed’ op het onderdeel Presteren naar Vermogen. De corporatie kan haar vermogenskeuzen goed onderbouwen en besteedt hierbij goed aandacht aan het verkennen van de maatschappelijke waarde van een project of beleidskeuze. Zaan Wonen monitort haar vrije vermogensruimte actief en probeert deze ook actief in te zetten voor de maatschappelijke doelen. Er zijn geen opmerkingen gemaakt door Aw die duiden dat de financiële continuïteit in gevaar is. De corporatie scoort een B in de jaarlijkse Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten.

Governance van maatschappelijk presteren

7,7

De visitatiecommissie is tot de conclusie gekomen dat Zaam Wonen op gebied van Governance op de bestudeerde vlakken ruim voldoende tot goed presteert. Ten aanzien van de strategievorming en prestatiesturing beschikt Zaam Wonen over een Governance framework waarin de PDCA-cyclus nauwkeurig in kaart is gebracht. Vanuit onder meer dit Framework weet Zaam Wonen doelstellingen en ambities te concretiseren in jaarplannen en andere beleidsdocumenten. Op gebied van prestatiesturing beschikt Zaam Wonen over een monitoringssysteem van kwartaal- en maandrapportages, waarin de voortgang nauwlettend wordt gemonitord. Waar nodig, stuurt Zaam Wonen bij.

Ten aanzien van de externe legitimering heeft Zaam Wonen op erg inzichtelijk wijze de belanghebbenden in kaart gebracht. Daarbij is toegelicht en inzichtelijk gemaakt met wie en hoe met alle belanghebbenden wordt samengewerkt. Ook beschikt Zaam Wonen over een Klanvisie, waarin een visie en aanpak is beschreven over hoe wordt omgegaan met huurders en andere partners. Om de openbare verantwoording vorm te geven zet Zaam Wonen diverse middelen in om huurders en andere belanghebbende te informeren en op de hoogte te houden. Dit betreft onder meer het jaarverslag, de website, bewonersbladen, een speciale app en andere sociale media.

De RvC geeft tot slot op positieve wijze invulling aan haar maatschappelijke rol. Zo beschikt de RvC over een visie op het toezicht, is op passende wijze betrokken bij de strategievorming, borgt zij maatschappelijke doelen en heeft zij zicht op wat er speelt en leeft in het werkgebied.

D. Korte schets van de corporatie

Algemeen en werkgebied

Woonstichting Zaam Wonen is ontstaan uit een fusie tussen Stichting Maaskant Wonen (Maaskant Wonen) en Woningbeheer Born-Grevenbicht Born (WBG) in 2018. Zaam Wonen is met een bezit van circa 2.700 woongelegenheden de grootste sociale volkshuisvester in de gemeente Stein en stadsdeel Born van de gemeente Sittard-Geleen. Het werkgebied van Zaam Wonen is onderdeel van de Westelijke Mijnstreek.

Woningbezit

Per saldo bestaat het totale woningbezit ultimo 2020 uit 1.461 (grondgebonden) eengezinswoningen en 1.220 (gestapelde) meergezinswoningen verdeeld over 6 kernen in de Westelijke Mijnstreek. De gemiddelde sociale huurwoning woning is rond de 43 jaar oud en heeft een netto huur van 552 euro per maand.

Organisatiestructuur

Zaam Wonen werkt volgens het tweelagen bestuursmodel, bestaande uit een toezichthoudend orgaan (raad van commissarissen) en een bestuursorgaan (directeur-bestuurder). De organisatie van Zaam Wonen kent twee afdelingen: de afdeling Wonen & Vastgoed en de afdeling Bedrijfsvoering. De afdeling Wonen & Vastgoed is verantwoordelijk voor alle klantcontacten, de verhuur van woningen, het beheer en onderhoud van ons vastgoed en de leefbaarheid. De afdeling Bedrijfsvoering zorgt voor het financiële beheer en administratie, treasury, ICT en inkoop.

De personeelsformatie bestaat ultimo 2021 uit 24 medewerkers (21,55 fte). De RvC bestaat ultimo 2021 uit vijf leden.

Figuur 1.1: Organogram Zaam Wonen 2021.

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 Zaam Wonen 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 huurdersorganisatie(s). De prestatieafspraken zijn aangevuld met het verschillende convenanten. De betreffende documenten zijn in de prestatieafspraken benoemd.

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 1.1: 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	7,7	7,3	7,0	7,5	**7,4**	75%	**7,5**
Ambities in relatie tot de opgaven						**8,0**	25%	

Thema 1: Beschikbaarheid
Thema 2: Betaalbaarheid
Thema 3: Duurzaamheid & Onderhoud
Thema 4: Bijzonder doelgroepen
Thema 5: Leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Zaam Wonen heeft voor de periode 2019 tot en met 2021 prestatieafspraken opgesteld met de gemeenten Sittard-Geleen en Stein. Voor het jaar 2018 zijn de prestatieafspraken nog afzonderlijk opgesteld door Stichting Maaskant Wonen en Woningbeheer Born-Grevenbicht. Het voorliggende hoofdstuk gaat in op de opgaven en gerealiseerde prestaties van Zaam Wonen in de gemeenten Sittard-Geleen en Stein.

Prestatieafspraken in gemeente Stein en Sittard-Geleen

Gedurende de visitatieperiode zijn er in de gemeenten Sittard-Geleen en Stein jaarlijks prestatieafspraken opgemaakt tussen de gemeenten, de Huurdersbelangenvereniging Stein-Born en Zaam Wonen. Het ondernemersplan ‘Koersvast 2019-2023’ dient als basis hiervoor. De prestatieafspraken zijn in beide gemeenten gericht op de thema’s beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid, wonen met zorg, leefbaarheid en samenwerking. In het thema beschikbaarheid zijn afspraken gericht op het laten afstemmen van het woningaanbod op de vraag middels sloop, nieuwbouw, verkoop, aankoop en onderhoud en renovatie. Bij betaalbaarheid hebben de afspraken betrekking op de verschillen tussen inkomensklassen, het streefhuurbeleid en het voorkomen van betalingsproblemen. In het thema duurzaamheid zet Zaam Wonen in op informatieverstrekking gericht op bewustwording en gedragsverandering bij bewoners. De afspraken over wonen met zorg

zijn vooral toegespitst op het gezamenlijk huisvesten van senioren, vergunningshouders en woonwagenbewoners In het thema leefbaarheid zijn afspraken vastgelegd over onder andere de financiële bijdrage per DAEB-woning van Zaam Wonen aan dit thema en de samenwerking met maatschappelijke instanties.

Afbeelding 1.1: Straatbeeld in Nieuwdorp.

Convenanten

De prestatieafspraken worden daarnaast aangevuld met een aantal convenanten. Deze betreffen:

- Convenant vroegsignalering gemeente Stein;
- Privacy convenant regieteam gemeente Sittard-Geleen;
- Samenwerkings- en privacy convenant Westelijke Mijnstreek;
- Uitvoeringsovereenkomst convenant Wmo Westelijke Mijnstreek;
- Hennepconvenant.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De prestatieafspraken zijn voldoende onderbouwd

De commissie constateert dat de wijze van het formuleren van ambities/doelstellingen en het opstellen van prestatieafspraken verschilt door de jaren heen. In 2021 zijn de prestatieafspraken overzichtelijker en bondiger geformuleerd. Ook zijn de prestatieafspraken in 2021 duidelijk afgebakend over de eerder genoemde thema's. in 2019 en 2020 vielen de prestatieafspraken ten aanzien van beschikbaarheid en betaalbaarheid bijvoorbeeld onder één thema. In 2019 en 2020 zijn vrijwel alle prestatieafspraken onderbouwd met ambities en doelstellingen, waardoor het eenvoudiger is om de strekking van de prestatieafspraak te begrijpen. In 2021 worden de prestatieafspraken op niet per afspraak, maar per thema onderbouwd. Dit maakt de prestatieafspraken in 2021 bondiger en eenvoudiger te lezen, maar is de motivatie kariger dan voorgaande jaren.

Wel is voor alle jaren duidelijk onderscheid gemaakt tussen lokale en regionale ambities en doelstellingen. Zowel de lokale als regionale ambities en doelstellingen sluiten aan bij de prestatieafspraken afspraken. Doordat in beide gemeenten momenteel echter geen actuele Woonvisies bestaan merkt de visitatiecommissie op dat het voor de partijen lastig is om de prestatieafspraken aan te laten sluiten bij lange termijn doelstellingen of visies in de gemeenten. Het uitbrengen van een bod is voor Zaam Wonen zodoende ook lastig. Dit bod wordt nu, naar eigen zeggen, voornamelijk uitgebracht op basis van de actuele meerjarenbegroting en vigerende beleidsstukken. Het algehele proces kan hierdoor ook moeizaam verlopen. De partijen dienen hier volgens de visitatiecommissie aandacht voor te hebben.

De wederkerigheid is op momenten geborgd, maar staat soms onder druk

De prestatieafspraken worden gezamenlijk overeengekomen door de lokale driehoek: corporatie Zaam Wonen, de gemeenten en de huurdersbelangenvereniging. Binnen de lokale driehoek geldt dat iedere betrokken partij vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en wettelijke mogelijkheden afspraken maakt. Uit de inhoud van de prestatieafspraken blijkt dat er voldoende sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid en onderlinge afhankelijkheid. Zo is in alle jaren in tabelvorm duidelijk gemaakt welke afspraken gelden voor gemeenten en welke gelden voor Zaam Wonen. De visitatiecommissie constateert dat de prestatieafspraken gedurende visitatieperiode evenredig verdeeld zijn over Zaam Wonen en de gemeenten. Voor sommige afspraken zijn alle partijen gezamenlijk verantwoordelijk.

Vanuit gesprekken met de aangesloten partijen blijkt echter dat de wederkerigheid in de praktijk niet altijd voldoende als wordt ervaren. Zo wordt aangegeven dat partijen zo nu en dan moeten wachten op elkaars inbreng of antwoorden en dat wordt ervaren dat het initiatief van een bepaalde kant moet komen. De visitatiecommissie is van mening dat de partijen hier in het proces aandacht voor dienen te hebben. De onderlinge verstandhouding tussen de partijen en het algehele proces wordt echter wel als goed ervaren.

De prestatieafspraken zijn compleet opgesteld

Ten aanzien van de compleetheid is de visitatiecommissie van mening dat de prestatieafspraken over het algemeen compleet zijn geformuleerd. Bij veel afspraken worden prestatie-indicatoren benoemd waarop getoetst kan worden, bijvoorbeeld in de prestatieafspraken ten aanzien van duurzaamheid en beschikbaarheid. Dit geldt echter nog niet voor alle afspraken. Afspraken op gebied van specifieke doelgroepen, sociale vraagstukken en leefbaarheid kunnen zo nu beter geconcretiseerd worden.

De prestatieafspraken worden gemonitord en geëvalueerd

De prestatieafspraken zijn in de visitatieperiode elk jaar opgesteld middels jaarlijkse biedingen. Zaam Wonen, de gemeenten en de huurdersbelangenvereniging gaan jaarlijks met elkaar opnieuw in overleg om de prestatieafspraken te evalueren en bij te stellen. De partijen reflecteren hierbij op de prestaties van de afgelopen periodes en schakelen richting de toekomst door het opstellen van jaarlijks nieuwe prestatieafspraken. In 2020 zijn de prestatieafspraken in hetzelfde document als de evaluatie van de prestatieafspraken van 2019 gepubliceerd.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Zaam Wonen 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 gemeenten Stein en Sittard-Geleen. 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 en een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafspraak 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/prestatieafspraak 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: Beschikbaarheid

7,3 **De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Beschikbaarheid'' ruim voldoende heeft gepresteerd. Zaam Wonen heeft gedurende de visitatieperiode zich ingezet om de beschikbaarheid aan woningen te vergroten. Hierbij is voor een groot deel gefocust op transformatieopgaven en mogelijkheden. Daarnaast zijn woningonttrekkingen beperkt geweest, zijn projecten voorbereid, en is een wijkactieprogramma opgezet.**

Woningonttrekkingen; verkoop en sloop

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen de volgende verkoopopgaven gekend:
In 2021 het verkopen van 4 tot 6 woningen verkopen in Stein. In 2020 het verkopen van 2 woningen in Stein en 4 in Sittard-Geleen. In 2019 het verkopen van maximaal 2 woningen in Stein en het labelen van woningen die niet meer in de vastgoedportefeuille passen in Sittard-Geleen. Zaam Wonen heeft in grote lijnen invulling gegeven aan deze opgave. In 2019 werden wat meer woningen verkocht vanwege mutatiewoningen die gelabeld waren voor verkoop. In 2020 en 2021 werden wat minder woningen verkocht dan gepland.

Ten aanzien van het sloopprogramma heeft Zaam Wonen in 2020 de opgave gekend om 12 DAEB-woningen en 0 niet-DAEB woningen te slopen in Stein. Verder heeft Zaam Wonen in 2020 en 2021 de opgave gekend om de sloop/nieuwbouw van 6 woningen aan de Arnold van Steinstraat in Sittard-Geleen te onderzoeken. Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgaven. Verder heeft Zaam Wonen in 2021 besloten om de woningen aan de Arnold van Steinstraat te renoveren. De uitwerking hiervan vindt in 2022 plaats.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Nieuwbouw

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de nieuwbouwopgaven gekend om in 2021 nieuwbouwproject CPO Meerdel te ontwikkelen (5 woningen). Verder diende Zaam Wonen tussen 2019 en eind 2020 nadere afspraken te maken met gemeente Stein over herinvullen slooplocatie Heuvelstraat Meers (12 woningen).

Zaam Wonen heeft gedurende de visitatieperiode volledig invulling gegeven aan de opgaven.
In 2021 is het plan voor CPO Meerdel goedgekeurd door de gemeente. Door prijsontwikkelingen op de bouwmarkt, vertraging in de resultaten van flora- en faunaonderzoek en het intensieve overleg met de CPO-vereniging is de bouwstart echter pas voorzien in november 2022. Verder heeft Zaam Wonen in 2020 de woningen aan de Heuvelstraat Meers gesloopt en de grond verkocht aan de gemeente.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Afbeelding 1.2: CPO ontwikkeling Meerdel.

Renovatie

In 2020 en 2021 heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein de opgave gekend om de mogelijkheden te onderzoeken voor herstructurering van de 12 woningen in het complex aan de Burg. Van Heesstraat. Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan de opgave door in 2021 de strategie t.a.v. de Burg. Van Heesstraat te hebben gewijzigd van sloop naar renovatie. De uitwerking van de renovatieplannen vindt in 2022 plaats. De doelgroepkeuze voor dit complex wordt in samenhang met de overige ontwikkellocaties in Elsloo beschouwd. Daarnaast zijn door Zaam Wonen renovatieplannen in 2021 opgesteld voor locaties in Born aan de Arnold van Steinstraat en de Monseigneur Kerckhofsstraat in Stein.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Transformatie

Zaam Wonen heeft gedurende de visitatieperiode meerdere transformatieopgaven gekend in Stein en Sittard-Geleen. De opgaven betroffen het onderzoeken van mogelijke transformatielocaties in 2019 en 2020 en het afronden hiervan in 2021. De volledige lijst van deze locaties is weergegeven in bijlage 7.

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgaven door gedurende de visitatieperiode de renovatiemogelijkheden voor deze locaties te hebben onderzocht. In 2021 is voor ieder locatie een besluit genomen.

> De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak en op zeer uitgebreide wijze heeft gezocht naar mogelijkheden om de beschikbaarheid, middels transformatie, te vergroten.

WijkActieProgramma Nieuwdorp

In 2021 kende Zaam Wonen in de gemeente Stein de opgaven om t.a.v. WijkActieProgramma (WAP) Nieuwdorp het bezit van Kwadrant ZW te onderzoeken van mutatie mogelijkheden, te besluiten over de deelname aan Bruisend Hart en de lokale afspraken voor Nieuwdorp verwerken in de samenwerkingsovereenkomst.

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgaven door in 2021 een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten, waarin partijen zich verbinden aan de vernieuwingsopgave in de wijk. Het WAP omvat naast de aanpak van de huurwoningen van Zaam Wonen ook de ontwikkeling van een nieuw wijkcentrum (het bruisend hart), het verduurzamen van de wijk en het verbeteren van de sociale cohesie. Zaam Wonen heeft met alle partners intensief samengewerkt aan de planontwikkeling. In de wijkontwikkeling vervult Zaam Wonen een proactieve en sturende rol. Zaam Wonen kijkt in dit traject verder dan woningen en stelt wijkvisies op ter verbetering van de leefbaarheid.

> De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak en op een aanzienlijk schaalniveau een wijkprogramma heeft opgezet ter vergroting van de beschikbaarheid en verbetering van de leefbaarheid.

Afbeelding 1.3: Woningen in Nieuwdorp

Woonwagenlocaties

Zaam Wonen kende in 2021 de opgave om samen met de gemeente werk te maken van de overname van de woonwagenlocaties in de kernen Elsloo en Stein van de gemeente. In 2020 diende Zaam Wonen eerst een onderzoek uit te laten voeren naar de onderhoudstoestand.

Om invulling te geven aan deze opgaven heeft Zaam Wonen regelmatig overleg gevoerd met en de gemeente Stein over het beheer en de eventuele overdracht. Er zijn afspraken gemaakt over de volgorde van overdracht van locaties en de voorwaarden die bij overdracht ingevuld moeten zijn. Hiertoe behoort het creëren van een acceptabele uitgangssituatie op het vlak van onderhoud en beheer. Achterstallig onderhoud dient uitgevoerd te zijn en er moet een meerjarenonderhoudsraming liggen. Tot op heden heeft de gemeente niet aan deze voorwaarden voldaan. De overdracht van de eerste locatie is daardoor opgeschoven naar 2022). Er loopt vanuit de gemeente ook een verkennend onderzoek of meer standplaatsen nodig zijn in de gemeente.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Woningtoewijzing

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in Stein en Sittard-Geleen de opgaven gekend om minimaal 95% van de huurtoeslaggerechtigde woningzoekenden passend toewijzen, wat betreft toewijzing te werken met de provinciale woonapplicatie Thuis in Limburg, de EU-normen m.b.t. staatssteun bij nieuw verhuur te volgen en maximaal 10% van de vrijgekomen woningen ter beschikking te stellen aan bijzondere doelgroepen.

Specifiek in de gemeente Stein heeft Zaam Wonen in 2021 de opgaven gekend om de behoefteraming van Stec als uitgangspunt te gebruiken voor de toekomstige verdeling van nieuwe middenhuurwoningen. Ook diende Zaam Wonen de mogelijkheden voor voorrangverlening aan inwoners ouder dan 65 te onderzoeken de werkgebieden niet af te bakenen ten aanzien van urgenties en het aantal weigeringen Thuis in Limburg terug te dringen. In 2020 was afgesproken om de sturingsruimte voor passende verdeling in Stein te laten afhangen van de woning die vrijkomt en reacties via Thuis in Limburg.

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de invulling gegeven aan de opgave door voor 100% passend toe te wijzen, te werken via woonapplicatie Thuis in Limburg, te voldoen aan de EU-norm m.b.t. staatssteun en minder dan 10% van de vrijgekomen woningen ter beschikking te stellen aan bijzondere doelgroepen.

Verder heeft Zaam Wonen overleg gevoerd met Thuis in Limburg voert Zaam Wonen over betere sturing en sancties, om zodoende het aantal weigeringen terug te dringen. Ook zal Zaam Wonen bij de nu lopende nieuwbouwplannen ruimte bieden voor middenhuurwoningen. De door Stec aangegeven verdeling blijkt binnen de portefeuille van Zaam Wonen echter niet haalbaar. Tot slot heeft Zaam Wonen de voorrang aan oudere huishoudens uit eigen gemeente besproken met stakeholders. Er is echter geen draagvlak om dit toe te passen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Thuis in Limburg

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeenten Stein en Sittard-Geleen de opgave gekend om de sturingsinformatie uit Thuis in Limburg (TIL) te delen met de huurdersbelangenvereniging en beide gemeenten, om zodoende gezamenlijk opgaven en kansen te formuleren. Binnen deze opgave is het in de gemeente Stein in 2020 en 2021 van bijzonder belang om te onderzoeken of een ander aanbodmodel voor jongeren wenselijk is, n.a.v. de 18plus-campagne.

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen invulling gegeven aan de opgave door de sturingsinformatie uit TIL jaarlijks te delen en gezamenlijk te evalueren. De informatie uit TIL is onder andere gebruikt om met de corporatie uit Sittard-Geleen het gesprek te voeren over de evenredige kansen van woningzoekenden uit de gemeente Stein en Sittard-Geleen na toetreding van ZoWonen tot Til in 2021. Verder is de gemeente Stein in afstemming met de werkorganisatie van TIL om de resultaten van het onderzoek n.a.v. de 18plus-campagne in beeld te krijgen.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Afbeelding 1.4: Gerenoveerd complex door Zaam Wonen met een wadi voor de waterafvoer.

1.5.2 *Thema 2: Betaalbaarheid*

7,7 **De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Betaalbaarheid'' goed heeft gepresteerd. Zaam Wonen heeft zich intensief ingezet voor de betaalbaarheid. Zo is een inflatievolgend huurbeleid gevoerd en wordt er intensief ingezet op mensen met betalingsproblematiek en -achterstanden. Hierbij wordt samengewerkt met diverse partners. Zaam Wonen heeft daarnaast in de corona periode nauwlettend aandacht gehad voor de financiële situatie van huurders.**

Huurbeleid en woonlasten

Zaam Wonen heeft gedurende de visitatieperiode in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgaven gekend om de jaarlijkse huurverhoging inflatievolgend en niet inkomensafhankelijk te houden (2019-2021). Verder is de streefhuur van de woningen gemiddeld 76% van de maximale redelijke huurprijs (2021) en dienen het aantal woningen in het niet-DAEB bezit wordt niet uitgebreid tenzij er concrete behoefte is (2020). Daarnaast had Zaam Wonen in 2020 de opgave om het aantal woningen met een huurprijs tussen de 2^{e} aftoppingsgrens en liberalisatiegrens maximaal 5% te houden.

Zaam Wonen heeft op de volgende manieren invulling gegeven aan deze opgaven:

- Jaarlijks gekozen voor inflatievolgende huurverhoging. De ruimte om de huren extra te verhogen (inflatie + 1%) wordt daarom niet benut;
- Het streefhuurbeleid van 76% in gemeente Stein is gerealiseerd in 2021;
- De 5% doelstelling tussen de 2^{e} aftoppingsgrens en liberalisatiegrens is gerealiseerd in 2020;
- Het niet-DAEB bezit is niet uitgebreid in 2020;
- Onderzoek naar de voorzieningenwijzer is in 2021 afgerond met deelname Zaam Wonen. Dit is niet tot uitvoering gekomen vanwege terugtrekkende beweging gemeente. Er wordt gekeken naar alternatieve invulling.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Incassobeleid

In 2021 kende Zaam Wonen de opgave om vanuit de Wet Gemeentelijke Schuldverlening en het convenant 'Vroegsignalering huurschulden tot afspraken' te werken aan een groot woonlastenpact samen met de grootste 8 corporaties in de Westelijke Mijnstreek. In 2020 had Zaam Wonen de opgave om maximaal 0,5% van de jaarhuursom als huurachterstand te hebben. Tevens kende Zaam Wonen de opgave om enkele voorzorgsmaatregelen m.b.t. vroegsignalering op te nemen, zoals een online rekentool van NIBUD, waarop huurders hun huur konden berekenen.

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgaven door gedurende de visitatieperiode actief samen te werken met gemeenten, kredietbank en partners in welzijn. Verder heeft Zaam Wonen in 2021 het definitief concept van de convenant 'Vroegsignalering huurschulden tot afspraken' getekend en is het hier in 2022 mee aan de slag te gaan. De huurachterstand bedroeg in 2021 slechts 0,35%.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak en vanwege de intensieve aandacht die er bestaat voor mensen met huurachterstanden, wat resulteert in een lage gemiddelde huurachterstand.

Financiële gevolgen van corona

In 2021 heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgave gekend om met samen met gemeenten en huurdersbelangenverenging te bezien welke financiële gevolgen corona met zich mee heeft gebracht en of er eventueel maatregelen moeten volgen.

Zaam Wonen heeft in 2021 op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgave:

- Voorlichting via website en social media uitgezet.
- Aedes richtlijnen gehanteerd;
- Geen uitzettingen doorgevoerd;
- Informatiepunt Samen Sterk vanuit gemeenten en maatschappelijke partners verwezen/geïnformeerd;
- Kaartjes ter informatie naar huurders verstuurd;
- Strikte bewaking van ontwikkeling huurachterstanden.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak en voor de intensieve aandacht die er is geweest voor (de financiële situatie van) de huurders tijdens de corona periode.

Afbeelding 1.5: Straatbeeld in Grevenbricht.

1.5.3 Thema 3: Duurzaamheid & onderhoud

7,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Duurzaamheid & onderhoud'' ruim voldoende heeft gepresteerd. Zaam Wonen heeft gedurende de visitatieperiode sterk ingezet op de verduurzaming van het woningbezit. Zo zijn diverse investeringen gedaan, zijn diverse mogelijkheden onderzocht en is nauw samengewerkt met Stichting Dubbel Duurzaam. Dit alles heeft geresulteerd in een gemiddeld label B over het gehele bezit.

Proces voor duurzaamheidsmaatregelen

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen meerdere opgaven gekend t.a.v. het proces voor duurzaamheidsmaatregelen. De belangrijkste

opgaven betroffen het onderzoeken van en informeren over de mogelijke ontwikkeling van het Groene Net, subsidies en de Aedes-duurzaamheidsroutekaart. Ook kende Zaam Wonen in 2020 de opgave op samen met de gemeenten de mogelijkheden te verkennen voor het beïnvloeden van het energieverbruik van huurders. Een volledige lijst van de prestatieafspraken m.b.t. het proces is weergegeven in bijlage 7.

Zaam Wonen heeft aan alle procesafspraken voldaan. Op welke wijze Zaam Wonen hier exact invulling aan is gegeven is weergegeven in bijlage 7.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Energieprestatie

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen opgave gekend om eind 2021 over de een gemiddeld energielabel B te beschikken. Waar mogelijk en mits financieel verantwoord worden woningen intensiever verduurzaamd naar energielabel A.

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgaven door eind 2021 over een gemiddeld energielabel B te beschikken. In 2021 zijn er liefst 556 labelsprongen gerealiseerd, tegenover 298 in 2020.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Duurzaamheidsinvesteringen

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de meerdere opgaven t.a.v. duurzaamheidsinvesteringen gekend. De volledige lijst hiervan is weergegeven in bijlage 7.

Om invulling te geven aan de duurzaamheidsinvesteringen heeft Zaam Wonen in 2021 een definitief concept van het duurzaamheidsbeleid opgezet, dat in 2022 is vastgesteld. In 2020 heeft Zaam Wonen de pilots die in samenwerking met de stichting Dubbel Duurzaam zijn ontwikkeld gerealiseerd. De lijst van fysieke investeringen is weergegeven in bijlage 7.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak en voor het uitgebreide pakket aan investeringen en activiteiten om het bezit te verduurzamen.

Afbeelding 1.6: Woningbezit van Zaam Wonen.

1.5.4 Thema 4: Bijzondere doelgroepen

7,0 **De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Bijzondere doelgroepen'' ruim voldoende heeft gepresteerd. Zaam Wonen heeft zich ingezet voor de bijzondere doelgroepen in het werkgebied. Zo wordt samengewerkt met diverse ketenpartners om doelgroepen te huisvesten en te ondersteunen. Ook worden woningen gelabeld voor doelgroepen en worden statushouders gehuisvest. Zaam Wonen heeft recentelijk ook een waardevolle bijdrage geleverd aan de opvang van Oekraïense vluchtelingen.**

Wonen en Zorg in Balans

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgaven gekend om zorggeschikte wooncomplexen te labelen. Daarnaast diende Zaam Wonen in 2021 een presentatie t.a.v. Wonen en Zorg in Balans te houden aan de werkgroep W&Z en gegevens over zorggeschikte woningvoorraad met dezelfde indicatoren als andere corporaties in de regio aan te leveren.

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan de opgaven door jaarlijks zorggeschikte woningen aan te wijzen en de gegeven aan te leveren volgens het BAT-systeem, dat andere corporaties ook gebruiken. Verder heeft collega corporatie ZOwonen als initiator van Wonen en Zorg in Balans een presentatie gegeven aan werkgroep W&Z.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Bijzondere doelgroepen

In 2021 kende Zaam Wonen t.a.v. het huisvesten van bijzondere doelgroepen veel opgaven die samen met de gemeente gerealiseerd moesten worden, te weten: de toewijzing van gelabelde zorggeschikte wooncomplexen, het opstellen van visie op beschermd wonen en zorgen voor passend aanbod voor personen met verward gedrag.

Verder kende Zaam Wonen de zelfstandige opgaven om aandacht te verlenen aan rolstoeltoegankelijkheid en veiligheid voor 55+-ers (2020) en Housing 2.0 door te laten ontwikkelen om bijzondere doelgroepen beter te bemiddelen (2019). Tot slot diende Zaam Wonen rekening te houden met de betaalbaarheid van jongeren en een klein deel van de woningvoorraad aan te bieden onder de kwaliteitskortinggrens (2019-2020).

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan de opgaven door samen te werken met de gemeente wat betreft de toewijzing en voorzieningen van zorggeschikte woningen. Ook is de voorraad van Zaam Wonen in 2021 voor 30% een 0-treden woning (2020), en heeft Zaam Wonen 4 kandidaten vanuit Housing 2.0 gehuisvest (2019). De opgaven t.a.v.de veiligheid voor 55+-ers zijn niet gerealiseerd.

Tot slot houdt Zaam Wonen in complexbeheerplannen rekening met behoud woningen onder kwaliteitskortingsgrens (bijvoorbeeld woningen Dorpsstraat Elsloo).

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Afbeelding 1.7: Woningen voorzien van lift.

Sociaal-maatschappelijke ketensamenwerking

In 2021 heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgave gekend om deel te namen aan de werkgroep t.a.v. sociaal-maatschappelijke ketensamenwerking. Hierin worden diverse casussen besproken.

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgaven door deel te nemen aan de overleggen met Veiligheidshuis, Statushouders, schuldhulpverlening en Housing. Er is geen aparte werkgroep voor sociaal-maatschappelijke ketensamenwerking opgesteld. Wel zit Zaam Wonen inmiddels in de verkenning om partijen mee te krijgen en een dergelijke werkgroep weer op te starten.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

Statushouders

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgave gekend om bij te dragen aan het gezamenlijke streven om regionaal gemiddeld niet meer

dan 10% van de verhuringen plaats te laten vinden aan het totaal van de bijzondere doelgroepen waaronder dus ook vergunningshouders/statushouders. Bij overschrijding dient het gesprek met de gemeente te worden aangegaan. Ook heeft Zaam Wonen de opgave gekend om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstellingen t.a.v. het huisvesten van statushouders.

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan de opgave door niet meer dan 10% van verhuring plaats te laten vinden aan vergunningshouders. Echter heeft Zaam Wonen de gemeentelijke taakstellingen gedurende de visitatieperiode niet behaald. De twee belangrijkste oorzaken hiervoor zijn dat Zaam Wonen de laatste jaren grote gezinnen dient te huisvesten en dat er onder statushouders weinig animo is om in de gemeenten te wonen. Het restant van de taakstelling wordt meegenomen naar de volgende jaren.

Formeel gezien valt de huisvesting van Oekraïense-vluchtelingen buiten de visitatieperiode, maar de visitatiecommissie wil wel graag hier melding van maken gezien de waardevolle bijdrage die Zaam Wonen hier heeft geleverd.

De visitatiecommissie kent voor deze opgave één pluspunt toe vanwege de inzet die Zaam Wonen heeft getoond om statushouders te huisvesten en daarbij tevens rekening te houden met de reguliere doelgroep.

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,5 **De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Leefbaarheid'' goed heeft gepresteerd. Zaam Wonen is in de visitatieperiode meer gaan inzetten op leefbaarheid en heeft in dat kader nieuwe medewerkers aangenomen die zich specifiek daar mee bezig houden. Daarbij heeft Zaam Wonen diverse activiteiten uitgevoerd om de leefbaarheid te verbeteren en te waarborgen. Ook wordt actief geparticipeerd in Buurtbemiddeling en wordt samengewerkt met diverse ketenpartners.**

Financiering van leefbaarheid en aanvullende activiteiten

Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen de volgende opgaven t.a.v. de financiering leefbaarheid gekend:

- 2021: de totale leefbaarheidsuitgaven per DAEB-woning bedragen € 70 in Stein.
- 2020: de totale leefbaarheidsuitgaven per DAEB-woning bedragen € 72,50 in Stein en € 105 in Sittard-Geleen. De gemiddelde uitgaven per vhe € 72,50 in Stein en € 105 in Sittard-Geleen. Daarnaast biedt Zaam Wonen een leefbaarheidsfonds, waaruit een bijdrage kan worden gedaan voor sociale en/of fysieke activiteiten.
- 2019-2020: de leefbaarheidsuitgaven per DAEB-woning mogen indien nodig boven het wettelijke basisbedrag van € 127,39 uitkomen.

Aanvullend hierop kende Zaam Wonen de opgaven om de RIGO wijk- en buurtprofielen te gebruiken bij analyses van inzet in middelen en mensen. Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgaven door jaarlijks niet boven de afgesproken gemiddelde uitgaven per DAEB-woning uit te komen. Ook heeft Zaam Wonen een leefbaarheidsfonds aangeboden.

Tot slot heeft Zaam Wonen gedurende de visitatieperiode in het kader van de strategische personeelsplanning een omgevingsanalyse gemaakt. Zaam Wonen ziet dat er druk ontstaat op de leefbaarheid in de wijk. Om deze ontwikkeling het hoofd te kunnen bieden is de formatie in 2021 uitgebreid met een medewerker wijk- en complexbeheer. Daarnaast is de werving voor een senior medewerker leefbaarheid en participatie opgestart (de functie is per 1 maart 2022 ingevuld).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak en voor de extra aandacht die is besteed aan de leefbaarheid in de wijken.

Afbeelding 1.8: opgeknapte achterpaden door Zaam Wonen.

Buurtbemiddeling

In 2020 kende Zaam Wonen de opgaven om deel te nemen aan de beleidsgroep alsook de stuurgroep van buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek, te participeren in het sociale wijkteam en stadsdeelprogramma voor Born e.o. en in samenwerking met professionals die op alle leefgebieden in verbinding staan met inwoners partner te worden van de zogeheten dorpenteams.

Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan deze opgaven door gebruik te maken van samenwerking met PIW en andere partijen/samenwerkingen. Via gerichte communicatie in bewonersblad en online is actief op buurtbemiddeling ingezet. Ook worden huurders bij conflicten in eerste instantie doorverwezen naar buurtbemiddeling.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe vanwege het feit dat Zaam Wonen volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraak.

1.6 Beschrijving van de ambities

Zaam Wonen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in het ondernemingsplan ‘Koersvast 2019-2023’.

In dit ondernemersplan, identificeert Zaam Wonen zich als een nieuwe, ambitieuze organisatie. De corporatie geeft aan dat in de eerste jaren na de fusie in 2018 vooral belangrijk is om ‘de basis’ op orde te hebben. Op een goed fundament kan vervolgens verder gebouwd worden. Dit zal Zaam Wonen doen samen met huurders zelf, gemeenten, en andere belanghebbenden. In het ondernemingsplan geeft Zaam Wonen namelijk aan dat samenwerking een noodzakelijke voorwaarde voor waarmaken van de ambities. Deze ambities zijn als volgt onder te verdelen:

- Klantgerichte dienstverlening: Zaam Wonen wil een hoge klanttevredenheid behalen (score 8 of hoger in KWH). Zaam Wonen wil dit doen met werknemers met een servicegerichte professionele werkhouding en oprechte betrokkenheid. Ook wil Zaam Wonen snel, begrijpelijk

en in lijn met de AVG-wetgeving communiceren met haar huurders. Hiervoor zal Zaam Wonen haar digitale dienstverlening verder ontwikkelen.

- Digitalisering: Zaam Wonen wil inzetten op nieuwe digitale toepassingen om efficiënter te werken en huurders beter te kunnen bedienen, zoals de inrichting van een huurdersportaal waarbij huurders zelf hun gegevens kunnen inzien en bewerken. De tijdswinst die Zaam Wonen hiermee boekt, kan men weer inzetten om andere taken uit te voeren.
- Genoeg, passende en betaalbare woningen: Zaam Wonen richt zich in de eerste plaats op de sociale doelgroep. Voor deze groep dienen er voldoende betaalbare woningen beschikbaar te zijn. Zo heeft 85% van de woningen een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens en 95% tot de tweede. Zaam Wonen zoekt hierbij naar passend evenwicht tussen financieel en maatschappelijk rendement.
- Duurzame en veilige woningen: Zaam Wonen had op de korte termijn de doelstelling om de woningvoorraad gemiddeld van label B te voorzien. Deze doelstelling is eind 2021 behaald. Voor de langere termijn gaan de ambities een stuk verder, mede ingegeven door de inzet die de rijksoverheid van de corporaties verwacht (Klimaattafel Gebouwde Omgeving). Op de langer termijn wil Zaam Wonen de ´Routekaart CO2-neutraal´ hebben ingevuld en per complex een realistisch pakket aan maatregelen hebben bepaald.
- Leefbaarheid en participatie: Zaam Wonen wil bevorderen dat mensen prettig wonen in aantrekkelijke en veilige wijken. Samenwerking met de gemeenten en haar partners op het gebied van welzijn, zorg en veiligheid is noodzakelijk, maar ook huurders kunnen zelf bijdragen aan de kwaliteit van hun woonomgeving. Zaam Wonen wil dit stimuleren via deelname aan dorpontwikkelingsprogramma's (DOP) in Stein en wijkgericht werken in Sittard-Geleen. Ter ondersteuning hiervan heeft Zaam Wonen een leefbaarheidsfonds.

Afbeelding 1.9: geplaatste vleermuiskasten door Zaam Wonen en 1.10 woningbezit van Zaam Wonen

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

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 uitgebreide

wijze waarop Zaam Wonen in diverse beleidsstukken haar ambities toelicht en onderbouwt. In deze beleidsdocumenten gaat Zaam Wonen dieper in op haar uitgangspunten, doelstellingen, strategieën en/of focuspunten. Zaam Wonen laat daarnaast zien op bepaalde vlakken ambitieus te zijn richting de toekomst.

De ambities en doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn tot stand gekomen aan de hand van de woonopgaven in het werkgebied. Zaam Wonen werkt van buiten naar binnen en vergaart input bij huurders, de huurdersbelangenvereniging en de betrokken gemeenten. Hierbij blijft Zaam Wonen echter wel realistisch. Zo toetst Zaam Wonen haar plannen niet alleen financieel, maar kijkt het ook naar de haalbaarheid voor de organisatie. In het ondernemingsplan worden de ambities in een apart hoofdstuk benoemd en toegelicht. Bij iedere ambitie is aangegeven wat de doelstellingen zijn en hoe Zaam Wonen deze doelstellingen wil bereiken. Bij de meeste doelstellingen zijn ook andere stakeholders betrokken. Dit impliceert dat de ambities in samenhang met elkaar zijn opgesteld.

Een klantgerichte dienstverlening is voor iedere woningcorporatie een algemene ambitie die verbonden is aan alle opgaven die de corporatie op lokaal niveau heeft. De doelstelling voor een gemiddelde klanttevredenheid van score 8 is zeer ambitieus te noemen voor een nieuwe corporatie. Ook de ambitie voor genoeg passende en betaalbare woningen is relatief algemeen. Het huurbeleid is het belangrijkste instrument om de betaalbaarheid veilig te stellen, maar ook een belangrijke pijler onder een gezond bedrijfsmodel. Met het op niveau houden van de huuropbrengsten kan Zaam Wonen ook op langere termijn voldoen aan investeringsopgaven. Omdat de belastingdruk in de sociale huursector toeneemt, ontstaat er meer spanning tussen het streven naar betaalbaarheid en financiële continuïteit.

Wat betreft het bevorderen van digitalisering en duurzame en veilige woningen speelt Zaam Wonen in op de externe opgaven. Digitalisering kan beschouwd worden als een niet te stoppen ontwikkeling. Er komen steeds meer nieuwe systemen en technieken beschikbaar waar corporaties niet aan voorbij kunnen gaan. Toepassingen die niet alleen de bedrijfsprocessen raken en beïnvloeden, maar ook de relatie met klanten en stakeholders. Ook het verduurzaming van de woningvoorraad draagt bij aan externe opgaven (beperken van CO2-uitstoot), maar voorziet tevens op lokaal niveau van meer woongenot en comfort. Wat betreft verduurzaming beperkt de ambitie van Zaam Wonen zich niet tot energiebesparing, maar rijkt deze ook tot thema's als milieubehoud en circulariteit.

Ook de laatste ambitie, het bevorderen van leefbaarheid en participatie, kan worden gezien als een kerntaak van de corporatie. Vaak wordt onderscheid gemaakt in fysieke en sociale aspecten van leefbaarheid. Zaam Wonen geeft in haar ondernemingsplan aan beide aspecten even belangrijk te vinden, hoewel de wetgever beperkingen oplegt ten aanzien van onze inzet om het sociale (en economische) klimaat te verbeteren.

Zaam Wonen laat naast de ambities uit het ondernemingsplan ook ambities uit overige beleidsdocumenten aansluiten bij de lokale opgaven. Zo beschikt Zaam Wonen over een vastgoedportefeuillebeleid, een duurzaamheidsbeleid, een urgentiebeleid, een huurprijsbeleid en een leefbaarheidsbeleid. Het opstellen van de aparte beleidsstukken illustreert de ambitie en concreetheid van Zaam Wonen m.b.t. deze thema's. In al deze beleidsstukken gaat Zaam Wonen dieper in op trends en externe en interne ontwikkelingen. Vervolgens wordt per beleidsstuk dieper ingegaan op uitgangspunten, doelstellingen, strategieën of focuspunten. Zaam Wonen laat daarmee zien dat zij op een breed scala zich heeft ingezet om ambities op de relevante beleidsterreinen op te stellen.

2 Presteren volgens Belanghebbenden

2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Zaam Wonen 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 Zaam Wonen, 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 de gemeente in het werkgebied zijn via persoonlijke gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissie heeft gesproken met Vivantes en Partners in Welzijn.

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 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer	
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%)					
Thema 1: Beschikbaarheid	7,0	7,0	-	7,0	7,6
Thema 2: Betaalbaarheid	9,0	8,0	-	8,5	
Thema 3: Duurzaamheid	9,0	7,0	7,0	7,6	
Thema 4: Wonen en zorg	7,0	6,0	7,0	6,6	
Thema 5: Leefbaarheid	10,0	6,5	-	8,2	
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%)					
Relatie en communicatie	9,0	8,0	7,5	8,1	
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%)					
Invloed op beleid	8,0	6,0	7,0	7,0	
Gemiddeld					**7,6**

2.3.1 Thema 1: beschikbaarheid

7,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Zaam Wonen ten aanzien van thema beschikbaarheid als 'ruim voldoende'.

Huurdersbelangenvereniging

De HBV is tevreden over de inzet van Zaam Wonen en geeft aan dat de corporatie binnen de mogelijkheden alles probeert aan te grijpen om zaken van de grond te krijgen. Zo worden er ondanks de schaarse mogelijkheden op dit moment toch wat projecten uitgevoerd.

Op gebied van doorstroming is de HBV wat kritischer. Ondanks dat schaarse nieuwbouwmogelijkheden doorstroming lastig maken kan Zaam Wonen op financieel gebied meer bieden om doorstroming aantrekkelijker te maken. Mensen gaan nu vaak meer huur betalen terwijl zij kleiner gaan wonen. De HBV geeft hiervoor een zes.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Zaam Wonen op momenten laat zien de nek uit te steken bij verschillende projecten. Zo worden verschillende projecten uitgevoerd en bestaat er ook aandacht voor transformaties. Op gebied van doorstroming is de gemeente van mening dat daar misschien wat meer aandacht aan besteed zou kunnen worden.

De gemeente is daarnaast van mening dat Zaam Wonen op twee onderdelen nog wat kan groeien. Het eerste punt is het verbeteren van de aanpak en het proces van een project. Het procesmatige aanvliegen, het traject met bewoners en stakeholders en het participatieaspect zijn zaken waar aandacht voor dient te zijn. Aan de voorkant kan dus meer worden geïnvesteerd om de omgeving mee te nemen in een traject om aan de achterkant tijd te besparen. Het tweede punt is dat mogelijk meer kan worden nagedacht over de visie en strategie over een bepaald nieuwbouwproject. Wat is precies de bedoeling van bepaalde nieuwbouw en wat is verstandig om te doen, zoals het direct meepakken van doorstroming in de gemeente.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden vinden het lastig om een beeld te schetsen over het presteren van Zaam Wonen op dit thema. Partners in Welzijn benoemt dat Zaam Wonen meer zou kunnen bijdragen aan het realiseren van nieuwbouw. Tegelijkertijd waarneemt ze ook dat dit een financiële

uitdaging is voor Zaam Wonen en dat de gemeente een verantwoordelijke rol hierin heeft. Vivantes heeft te weinig zicht op het presteren op dit thema.

2.3.2 *Thema 2: betaalbaarheid*

8,5 **De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Zaam Wonen ten aanzien van het thema betaalbaarheid als 'zeer goed'.**

Huurdersbelangenvereniging

De HBV is erg tevreden over de inzet op betaalbaarheid. Zaam Wonen heeft altijd een inflatievolgend huurbeleid gevoerd en heeft dat recent (wegens de hoge inflatie) losgelaten. Dit toont het belang dat zij achten aan de betaalbaarheid. Daarnaast wordt de HBV altijd geïnformeerd over de huurverhoging en eventuele afwegingen daarin. Ook wordt duidelijk wat de rede is van huurverhogingen en waaraan de inkomsten besteed gaan worden. Dit vergroot het begrip.

De HBV geeft daarnaast aan dat Zaam Wonen haar uiterste best doet om huurachterstanden zo laag mogelijk te houden en mensen met betalingsachterstanden te ondersteunen.

Gemeente

De gemeente is erg tevreden over de inzet op betaalbaarheid en geeft aan dat gemaakte afspraken worden nagekomen en dat de corporatie niet het maximale vraagt. De gemeente merkt op dat dit thema voor Zaam Wonen er belangrijk is en dat dat uit de praktijk ook blijkt.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben te weinig zicht op de prestaties van Zaam Wonen op dit thema om deze te kunnen beoordelen.

2.3.3 *Thema 3: duurzaamheid*

7,6 **De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Zaam Wonen ten aanzien van thema duurzaamheid als 'goed'.**

Huurdersbelangenvereniging

De HBV is erg tevreden over de inzet op gebied van duurzaamheid. Zo wordt aangegeven dat vrijwel het gehele bezit al label B heeft en dat het bestaande bezit wordt geïsoleerd en van dubbel glas en zonnepanelen wordt voorzien. Daarnaast wordt men gefaciliteerd als iemand wil overstappen naar het koken op inductie. Ook de huren worden na het toepassen van energetische maatregelen niet verhoogd. Alleen voor de zonnepanelen wordt een maandelijkse, lage, bijdrage gevraagd. Deze bijdrage weegt echter niet op tegen de besparing op energielasten. Tot slot is het project Nieuwdorp een mooi voorbeeld waar woningen duurzaam worden opgeleverd.

Gemeente

De gemeente is tevreden over de inzet van Zaam Wonen en geeft aan dat op dit vlak het een en ander wordt uitgevoerd. Zo is in het project Nieuwdorp aandacht voor duurzaamheid en kwaliteit. Wel wordt opgemerkt dat Zaam Wonen soms een wat afwachtende houding heeft op dit vlak. Dit betreft bijvoorbeeld de inzet op het Groene Net

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben een wisselend beeld op dit thema. Vivantes heeft te weinig zicht op de prestaties van Zaam Wonen op dit thema om deze te kunnen beoordelen. Partner in Welzijn benoemt dat Zaam Wonen aandacht heeft voor de verduurzamingsopgave en dat ze,

binnen haar (financiële) mogelijkheden, er werk van maakt om dit op te pakken. De pilot Nudorp is daar een voorbeeld van.

2.3.4 *Thema 4: Specifieke doelgroepen; wonen en zorg*

6,6 **De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Zaam Wonen ten aanzien van thema huisvesting specifieke doelgroepen als 'ruim voldoende'.**

Huurdersbelangenvereniging

De HBV is overwegend tevreden op dit vlak, maar ziet ook uitdagingen. Positief worden bevonden het project Nieuwdorp waar sloopwoningen tijdelijk beschikbaar zijn gesteld voor de huisvesting van mensen uit Oekraïne. Daarnaast worden statushouders op passende wijze gehuisvest en is aandacht voor ouderen en mensen met een zorgvraag.

Als uitdaging ziet de HBV het huisvesten en daarmee behouden van jongeren voor de gemeente en regio. Het huidige aanbod is te klein om hen te faciliteren. In het kader van leefbaarheid en toekomst van de gemeente dient hier aandacht voor te zijn.

Gemeente

De gemeente is van mening dat Zaam Wonen zich inzet voor bijzondere doelgroepen in het werkgebied, maar dat zo nu hier meer op kan worden ingezet. Zo mag er met betrekking tot het huisvesten van statushouders een tandje bij en kan meer verantwoordelijkheid worden genomen bij het vraagstuk met betrekking tot de woonwagens. Ook met betrekking tot het huisvesten van jongeren kan meer ingezet worden gepleegd. Wel zijn afspraken gemaakt over het beschikbaar stellen van woningen vanuit de maatschappelijke opvang.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden vinden dat Zaam Wonen aandacht heeft voor het huisvesten van doelgroepen. Voor de doelgroep ouderen is Zaam Wonen bijvoorbeeld actief in de wijken en zetten ze in op participatie en ontmoeting. Een voorbeeld is dat Vivantes en Zaam Wonen samenwerken in een lokaal zorgnetwerk om ouderen beter te kunnen ondersteunen. Daarnaast benoemen de overige belanghebbenden dat Zaam Wonen inzet pleegt om andere doelgroepen te huisvesten waaronder statushouders, Oekraïners en het realiseren van woonwagenlocaties.

2.3.5 *Thema 5: leefbaarheid*

8,2 **De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Zaam Wonen ten aanzien van thema leefbaarheid als 'goed'.**

Huurdersbelangenvereniging

De HBV is zeer positief over de inzet van Zaam Wonen op leefbaarheid en waardeert dit met een tien. Zo heeft Zaam Wonen in de visitatieperiode twee medewerkers aangenomen die zich specifiek bezighouden met de leefbaarheid in het werkgebied. De HBV onderhoudt nauw contact met deze medewerkers. Als de HBV of huurders iets constateren dan wordt dit meegegeven aan deze medewerkers. Vervolgens gaan deze medewerkers daarmee aan de slag en koppelen zij terug of de punten zijn opgepakt of wat de status is. De HBV is zeer te spreken over deze werkwijze en geeft aan dat alle meegegeven punten, groot en klein, worden opgepakt door Zaam Wonen.

Gemeente

De gemeente is positief over het feit dat twee medewerkers zijn aangenomen op gebied van leefbaarheid. Dit is volgens de gemeente een investering die noodzakelijk was. Waar volgens de gemeente echter nog wat meer op kan worden ingezet is het aspect leefbaarheid en veiligheid. In dat kader kan beter worden ingegrepen bij overlastsituaties of andere casuïstiek. Ook kan in bepaalde gevallen meer worden nagedacht over de gevolgen voor de veiligheid. Zo kan iemand uit huis worden gezet, maar dan? De gemeente geeft aan dat momenteel overleg plaatsvindt om dit te intensiveren en te benoemen in de prestatieafspraken.

Overige belanghebbenden

Partner in Welzijn benoemt dat Zaam Wonen aandacht heeft voor leefbaarheid. Zaam Wonen pleegt inzet op participatie, buurtbemiddeling en het waarborgen van schone en veilig wijken. Vivantes heeft echter te weinig zicht op de prestaties van Zaam Wonen op dit thema.

2.3.6 Relatie en communicatie

8,1 **De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Zaam Wonen als 'goed'.**

Huurdersbelangenvereniging

De HBV is erg tevreden over de relatie en samenwerking met Zaam Wonen. Vanuit de HBV wordt aangegeven dat het contact laagdrempelig is, dat altijd kan worden aangeklopt bij de corporatie en dat afspraken kunnen worden gemaakt. Zaken worden daarbij altijd goed besproken.

De HBV geeft daarnaast aan dat de relatie goed is en dat minstens zes keer per jaar met directie van Zaam Wonen wordt vergaderd. Hierbij wordt de HBV goed bijgepraat over ontwikkelingen en andere zaken, zoals de financiën en gemaakte keuzen met betrekking tot bijvoorbeeld de huurverhoging. Dergelijke zaken worden uitgelegd en gemaakte keuzen toegelicht. Voor de HBV wordt daarmee duidelijk waarom keuzes worden gemaakt. Eventueel is er de mogelijkheid om vanuit de HBV nog invloed uit te oefenen. De HBV wordt zodoende altijd gehoord.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat de relatie als prettig wordt ervaren. Zaam Wonen is een goede gesprekspartner en staat altijd klaar wanneer er zaken spelen. Dan worden agenda's vrijgemaakt en wordt er geluisterd. Dit betreft zowel de samenwerking op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Sinds de fusie merkt de gemeente ook op dat Zaam Wonen in de breedte is gegroeid. Dat wordt als positief ervaren.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden werken al geruime tijd met Zaam Wonen. De overige belanghebbenden ervaren het als een prettige samenwerkingsrelatie met Zaam Wonen, zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau. Het contact is laagdrempelig, prettig en verloopt doorgaans soepel.

2.3.7 *Invloed op beleid*

7,0 **De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Zaam Wonen als 'ruim voldoende'.**

Huurdersbelangenvereniging

De HBV is tevreden over de invloed op het beleid van Zaam Wonen. Zo wordt aangegeven dat de HBV altijd wordt gehoord en dat input wordt meegenomen. Zaam Wonen ligt gemaakte keuzen ook altijd toe, waardoor duidelijk wordt waarom iets wordt gedaan. Daarbij is het voor de huurders altijd mogelijk om invloed uit te oefenen.

Gemeente

De gemeente is wisselend tevreden over de invloed op het beleid en ziet een aantal (gezamenlijke) aandachtspunten. Zo wordt aangegeven dat op bepaalde momenten er goede gesprekken met Zaam Wonen worden gevoerd, maar dat vanuit beide kanten het echte invloed uitoefenen en het elkaar meer betrekken kan worden verbeterd. Op een aantal punten en volkshuisvestelijke opgaven wordt in de gemeente namelijk veel gevraagd. Dit vraagt het nodige van beide partijen, waarbij de gemeente zo nu en dan het gevoel heeft dat er al snel naar de gemeente wordt gekeken en dat Zaam Wonen een afwachtende houding inneemt. Samen kunnen de partijen in dit kader beter de wisselwerking zoeken.

De gemeente geeft daarnaast aan dat het beleid van Zaam Wonen niet goed bekend is bij de gemeente. Zaken worden wel eens gedeeld, maar interactief is dit niet. Richting de toekomst wenst de gemeente een intensiever en interactiever overleg over toekomstig beleid, zodat zaken echt samen worden besproken en afgestemd.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden ervaren dat ze enige invloed hebben op het beleid van Zaam Wonen. Ze worden als een serieuze gesprekspartner gezien, bijvoorbeeld omdat Zaam Wonen luistert naar haar ideeën en suggesties ten behoeve van het opstellen van een visie over de aanpak van volkshuisvestelijke thema's. Partner in Welzijn merkt echter dat ze soms te laat door Zaam Wonen wordt geïnformeerd, bijvoorbeeld over huurachterstanden. Dan is invloed uitoefenen lastig.

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.

2.4.1 *Goede punten*

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

- De HBV is zeer tevreden over de relatie met Zaam Wonen en prijst met name de inzet op leefbaarheid.
- De gemeente geeft aan het positief te vinden dat extra mensen zijn aangenomen op gebied van leefbaarheid.
- De gemeente vindt Zaam Wonen een betrokken organisatie met een proactieve inzet;
- De schaalgrootte van de corporatie past op goede wijze bij de omvang van de gemeente Stein.
- Zaam Wonen wordt ervaren als een prettige samenwerkingspartner. Hou dat vooral vol!

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 inzet op doorstroming van ouderen in de gemeente;
- De afhandeling van klachten en opmerkingen bij het KCC. Dit wordt door de HBV als onpersoonlijk en niet erg klantvriendelijk ervaren;
- De afstemming van onderhoudswerkzaamheden van verschillende firma’s die daarvoor worden ingehuurd.
- De gemeente is van mening dat de partijen samen effectiever zouden kunnen samenwerken dan nu het geval is. Het samen positie nemen en verantwoordelijkheid pakken, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid zijn zaken die kunnen worden verbeterd.

2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Ben duidelijk in je gemaakte keuzes en spreek deze naar elkaar uit, spreekt de gemeente uit als gezamenlijk advies.
- De gemeente geeft aan de komende periode ook naar zichzelf te kijken. Hierbij hoopt zij op ambtelijke uitbreiding om de volkshuisvestelijke zaken op te gaan pakken. Hier past een innigere relatie met Zaam Wonen bij. De wederkerigheid dient goed geborgd te gaan worden.

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.

Huurdersbelangenvereniging

De HBV is van mening dat de kwaliteit van de afspraken kan worden verbeterd. Zo komen vaak dezelfde onderwerpen terug, waardoor het een repeterend verhaal wordt. Het actueel houden van de afspraken kan dus worden verbeterd. Het is soms ook lastig om tot één concept te komen aangezien de partijen verschillende belangen hebben. Hierdoor weet men niet altijd tot de kern van het verhaal te komen wat de kwaliteit van de afspraken niet ten goede komt. Als een cijfer zou mogen worden gegeven, geeft de HBV een vijf.

De HBV geeft aan op goede wijze te worden betrokken bij zowel de gemeentelijke prestatieafspraken als de regionale afspraken in de Westelijke Mijnstreek. De HBV is goed betrokken en vertegenwoordigd. De onderlinge relatie tussen de gemeente en Zaam Wonen wordt als goed ervaren, evenals het proces. Als een cijfer zou mogen worden gegeven, geeft de HBV een negen. Het proces in de Westelijke Mijnstreek loopt wat stroever, door onder meer de aanwezigheid van meerdere gemeenten.

Gemeente

De gemeente is tevreden over de kwaliteit van de afspraken en geeft aan dat in de inluidende gesprekken alles kan worden benoemd en besproken. De afgelopen jaren is er ook meer werk gemaakt van het SMART maken van de afspraken. Wie doet wat en wat is het resultaat? Hierin kunnen nog wel extra stappen worden gezet. De gemeente geeft daarnaast aan dat het in

regionaal verband al is gelukt om zorgpartijen aan te haken bij de afspraken. Nu kan worden gekeken of het ook mogelijk is dit lokaal te doen.

De gemeente is tevreden over de onderlinge verstandhouding in het proces tot het komen van de afspraken. De partijen vinden elkaar en er bestaan eigenlijk geen conflicten. De partijen komen er ook altijd uit. Capaciteitsgebrek bij de gemeente is in de visitatieperiode wel een beperkende factor geweest. Daar wordt door de gemeente aan gewerkt.

3 Presteren naar Vermogen

3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Zaam Wonen 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 3.1: Presteren naar Vermogen

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen				
Vermogensinzet		8,0	100%	8,0

3.3 Vermogensinzet

8,0

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 Zaam Wonen geeft aan het onderbouwen van haar vermogenskeuzen op basis van de verwachte maatschappelijke waarde en hierbij ook de belangen van de huurders meeneemt. De corporatie is zich bovendien goed bewust van eventuele vermogensruimte en probeert deze ook actief in te zetten voor de maatschappelijke doelen.

Zaam Wonen heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsplan en de in de prestatieafspraken opgenomen opgaven

Zaam Wonen heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een begroting met een jaarplan opgesteld. In het jaarplan wordt door het opnemen van thema’s uit het ondernemingsplan een duidelijke relatie gelegd met het ondernemingsplan van Zaam Wonen en de maatschappelijke opgaven zoals deze in de prestatieafspraken zijn benoemd. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven ten aanzien van ‘genoeg passende en betaalbare woningen’ aangegeven dat onderzoek zal worden gedaan voor alternatieve woningen voor kwetsbare doelgroepen.

.

Door de gekozen opzet is goed de relatie te volgen tussen de opgaven en de speerpunten uit het ondernemingsplan en de geplande activiteiten van Zaam Wonen.

Zaam Wonen heeft verschillende toetsen vastgelegd in het investeringsstatuut

Het investeringsstatuut is in november 2020 voor het laatst geupdate en geeft gestructureerd aan op welke wijze investeringen en desinvesteringen door Zaam Wonen worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. In het statuut wordt aangegeven dat er verschillende checks worden uitgevoerd om te bepalen of een investering passend is. Deze checks zien onder meer toe op passendheid van de investering bij de opgaven, strategie en financiële doelen.

De visitatiecommissie waardeert het dat als onderdeel van de uit te voeren toetsen de maatschappelijke aspecten een duidelijke plaats hebben én dat ook naar alternatieve scenario's of projecten moet worden gezocht.

Zaam Wonen kan de keuze van haar vermogensinzet goed onderbouwen

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Zaam Wonen een goede mix probeert te vinden tussen de 'belangen' van de belanghebbenden en de eigen vermogenspositie. Het proces van afwegen begint met het investeringsstatuut, waarin diverse toetsen staan zoals een maatschappelijke en financiële toets. Door de interactie binnen het MT, waarbij een ieder vanuit een bepaalde expertise naar het voorstel kijkt worden projecten afgewogen en worden belangen bepaald.

Zaam Wonen besteedt bij de afwegingen goed aandacht aan de maatschappelijke waarden die als corporatie worden toegevoegd aan de samenleving door een project uit te voeren of een beleidskeuze te maken. De belangen van de huurders worden hierbij duidelijk meegenomen. Bijvoorbeeld door te onderzoeken wat de invloed op de woonlasten van de huurders is bij een investering in duurzaamheid.

Zaam Wonen monitort de vrije bestedingsruimte

Zaam Wonen 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 Zaam Wonen aan het einde van 2021 gebruiken we De volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 17% (norm Aw ≤ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 2,6 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 85% (norm Aw ≥ 20%)

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen op 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 Zaam Wonen op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Verder is er de komende jaren sprake van een situatie waarbij de kengetallen LTV en Solvabiliteit zich aan de 'goede kant' van de normen blijven bevinden, maar wel iets dichter naar de norm bewegen. De ICR beweegt zich juist ruim van de norm weg in de goede richting.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Zaam Wonen alert is op het creëren en inzetten van extra vermogensruimte? Deze vermogensruimte wordt dan gebruikt om een extra investering of project uit te voeren. Ook wordt ze gebruikt om een groter deel van de kosten voor rekening van Zaam Wonen te kunnen nemen en hierdoor de huurders te ontzien. Bijvoorbeeld bij het plaatsen van zonnepanelen of het genoegen nemen met een lagere huurverhoging dan is toegestaan.

Zaam Wonen heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en scoort goed op doelmatigheid

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Zaam Wonen beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit. De risico inschatting die Aw maakt is voor Zaam Wonen laag op alle onderdelen van het beoordelingskader dat Aw hanteert.

Zaam Wonen scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor de jaren 2019, 2020 en 2021 een B-score. Over het jaar 2018 is een C-score behaald. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogst haalbare. De lasten zijn flink gedaald van ongeveer 1.150 euro per vhe in 2018 naar 870 euro per vhe in 2021.

Alhoewel Zaam Wonen goed inzet op kosten verlaging, is de grote daling in de kosten enigszins vertekend. In 2018 waren de kosten namelijk hoog door de fusie. Na de fusie heeft men ruim 100.000 euro jaarlijks structureel weten te besparen.

De visitatiecommissie is van mening dat Zaam Wonen een goed kostenbewustzijn heeft. Zeker voor een kleine corporatie drukken de in de sector toegenomen administratieve kosten zwaarder op het kengetal omdat deze over een minder groot aantal woningen worden omgeslagen.

4 Governance van maatschappelijk presteren

4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Zaam Wonen 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 4.1: 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	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

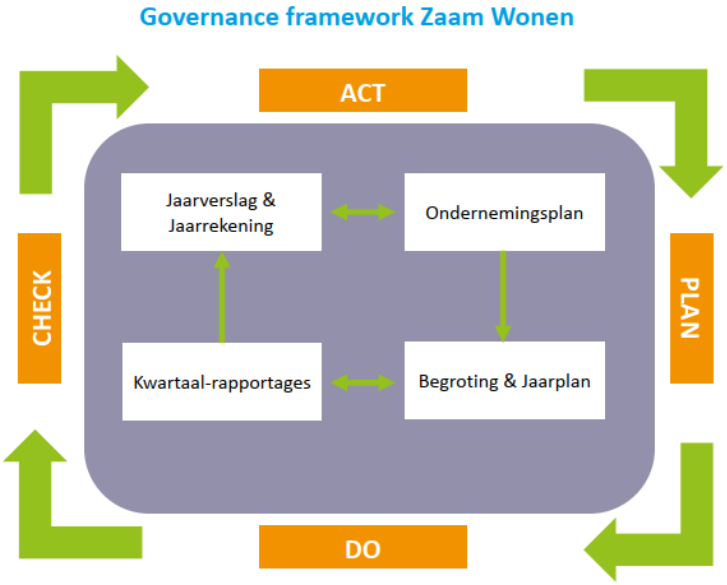
De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

8,0 **In methodiek 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 nadrukkelijke aandacht die Zaam Wonen, aan de hand van het Governanceframework, heeft besteed aan het opzetten van de PDCA-cyclus. Zaam Wonen weet daarnaast de doelstellingen uit het Koersplan te concretiseren in de jaarplannen.**

Zaam Wonen beschikt over een Governanceframework

Het bestuur van Zaam Wonen en de Raad van Commissarissen beschikken over een gezamenlijk kader met betrekking tot het toezicht en Governance. In dit gezamenlijke document gaan beide partijen dieper in op de PDCA cyclus en het governance framework. Dit framework biedt een kapstok om alles wat bij Zaam Wonen speelt op het gebied van governance (in- en extern toezichtkader, sturing, beheersing, monitoring en verantwoording) met elkaar te verbinden tot een samenhangend geheel. Dit wordt als volgt gevisualiseerd:



In het framework wordt duidelijk hoe de beleidsdocumenten met elkaar samenhangen en hoe deze zich verhouden in de PDCA-cyclus. Binnen het Framework gaat bestuur en RvC daarnaast dieper in op de verschillende taken die uitgevoerd dienen te worden of waar aandacht voor moet zijn. Deze betreffen:

- Extern toezichtkader: Woningwet, BTIV, Aedes code, Huisvestingswet etc.
- Intern toezichtkader: statuten, documenten RvC, Koersplan, reglementen, commissies, treasurystatuut etc.
- Sturen: strategisch voorraadbeleid, huurbeleid, prestatieafspraken, woonvisie, belanghouders overzicht etc.
- Beheersen: PDCA-cyclus, aanbestedingsbeleid, communicatiebeleid, investeringsstatuut, risicobeheersing etc.
- Monitoren en verantwoorden: interim controle en externe accountant, dPI en dVI, Benchmark etc.

Zaam Wonen heeft haar visie vastgelegd in een koersplan

Zaam Wonen heeft voor de visitatieperiode haar visie en strategie opgesteld in het Koersplan 2019 – 2023. Het Koersplan start met het benoemen van ontwikkelingen die van invloed zijn op het werk en op de organisatie van Zaam Wonen. Dit betreft ontwikkelingen op gebied van demografie, woningmarkt, Wonen & Zorg, klanten, financiën, digitalisering, verduurzaming, vastgoed en de toekomstvisie van de gemeente Stein. Per item benoemt Zaam Wonen kansen en bedreigingen. Vervolgens gaat de corporatie dieper in op de eigen ambities en doelstellingen op verschillende thema's. Deze thema's zijn:

1. Klantgerichte dienstverlening;
2. Digitalisering;
3. Genoeg, passende en betaalbare woningen;
4. Duurzame en veilige woningen;

5. Leefbaarheid en participatie;
6. Financiën op orde en risico's in beeld;'
7. Organisatie in ontwikkeling.

De visitatiecommissie geeft als overweging mee dat de ambities en doelen ter verbetering van overzicht in een aparte paragraaf of in aparte tekstblokken opgesomd kunnen worden. Op deze wijze worden de specifieke ambities direct inzichtelijk. De tekst fungeert dan als verdere toelichting op de benoemde ambitie. Het ondernemingsplan wordt wel verder uitgewerkt in jaarplannen en projecten. Jaarlijks bekijkt Zaam Wonen of de corporatie op koers ligt en of zich nieuwe ontwikkelingen hebben voorgedaan. Zo kan bijgestuurd worden waar dat nodig is.

Zaam Wonen acht het daarnaast van belang dat opvattingen van de partners mee worden genomen in de afwegingen. Via verschillende onderzoeken, periodiek overleg, gesprekken en de visitatie heeft Zaam Wonen een beeld opgemaakt van de belangrijkste gezamenlijke vraagstukken en verbeterpunten. De ambities in het ondernemingsplan maken voor bewoners en partners duidelijk waarvoor Zaam wonen zich (gezamenlijk) willen inzetten. Daarnaast dient het ondernemingsplan als basis voor prestatieafspraken met de huurdersbelangenverenigingen en gemeenten.

Zaam Wonen werkt de ambities concreter uit in een jaarplan

Om de ambities en doelstellingen uit het ondernemingsplan te concretiseren maakt Zaam wonen gebruik van jaarplannen. Deze plannen zijn elk jaar in de visitatieperiode opgesteld. In het jaarplan benoemd de corporatie per thema en per doel de specifieke activiteiten voor het betreffende jaar. Daarnaast wordt dieper ingegaan op de planning die eraan verbonden is.

Thema's		Doelen	Activiteiten	Planning
	Klantgerichte dienstverlening	We zijn betrokken en willen leren van de klant. In ons beleid en klantbenadering spelen we in op de verwachtingen van onze klanten, waarbij systemen en procedures ondersteunend zijn bij onze werkzaamheden	We organiseren minimaal één klantenpanel om gericht informatie bij de huurders op te halen en processen door te ontwikkelen.	3e kwartaal
			Bij projecten stellen we een projectteam samen, waarin begeleiding van huurders een eigen plek krijgt.	2e kwartaal
			We zetten enquêtes in om meer inzicht in de verwachtingen onze klanten te krijgen en vertalen deze naar onze organisatie, beleid en processen.	Hele jaar
			We vertalen de klantvisie in een tweetal primaire processen en/of activiteiten.	3e kwartaal
		We streven naar een A-status op het gebied van klanttevredenheid in de Aedes Benchmark	We halen actief twee voorbeelden uit de praktijk op bij andere woningcorporaties op het gebied van klanttevredenheid en implementeren deze binnen de organisatie	Hele jaar
			We maken gericht gebruik van de KWH-gegevens om verbeteringen in onze dienstverlening en producten door te voeren. De KWH-cijfers worden besproken in de afdelingsoverleggen waarna concrete acties worden benoemd.	Hele jaar
		In onze klantbenadering volgen we een tweesporenbeleid: persoonlijk contact met mensen die hier behoefte aan hebben, of niet anders kunnen en digitale communicatie met klanten die dat liever hebben.	We gaan jaarlijks naar de kernen in ons werkgebied om huurders op locatie op te zoeken en te woord te staan voor vragen en informatie te geven.	Hele jaar

Figuur 4.1: Uitsnede uit jaarplan Zaam Wonen.

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 inzichtelijk wijze waarop in kwartaal- en maandrapportages de voortgang van diverse projecten inzichtelijk wordt gemaakt.**

Zaam Wonen maakt gebruik van kwartaalrapportages

Aan de hand van kwartaalrapportages monitort de corporatie de voortgang van zowel de voorgenomen prestaties als de voortgang van het jaarplan en daarmee de doelstellingen van de corporatie. De kwartaalrapportages geven inzicht in de stand van zaken en verloop van activiteiten

en projecten van Zaam Wonen. tevens wordt inzicht gegeven in bestuursbesluiten in deze periode en de stand van zaken met betrekking tot het jaarplan van Zaam Wonen.

Aan de hand van dashboards biedt Zaam Wonen inzicht in de voortgang op de voorgenomen prestaties. Voor iedere opgave en voorgenomen prestatie wordt aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) inzichtelijk wat de voortgang betreft.

Kritische Prestatie Indicator (KPI)	Norm 2021	Realisatie 3e kwartaal	Voortgang*	Bijzonderheden
Huurinkomsten (in € 1.000)	€ 17.892	€ 13.414		Geprognotiseerde huuromzet 2021 circa 161k lager als gevolg van huurbevriezing (-1,1%) en éénmalige huurverlaging
Aantal mutaties	190	139		Mutatiegraad begroot 7%
Leegstand	0,75%	0,88%		Na correctie voor bijzondere leegstand en verkoop bedraagt de leegstand in Q3 gemiddeld 0,73%.
Toewijzingen < €40.024,- (EU-norm)	80%	90,3%		
Passend toewijzen	95%	92,8%		Naar verwachting wordt 95% eis in 2021 gehaald
Huisvesting statushouders	45	40		De taakstelling over 2021 bedraagt voor Stein 36 (11 uit 2020) en de taakstelling voor Sittard-Geleen bedraagt 9.

prestatie positief t.o.v. norm
prestatie in lijn met norm
prestatie negatief t.o.v. norm

Naast de voortgang op de voorgenomen prestaties biedt de kwartaalrapportage ook inzicht in de voorgang op de activiteiten uit het jaarplan. Aangezien het jaarplan onder meer voortkomt vanuit de ondernemingsplan biedt het kwartaalrapport inzicht op de voortgang van de doelstellingen van Zaam Wonen. De monitoring volgt is op gestructureerd aan de hand van de zeven benoemde thema's uit de voorgaande paragraaf. Achter elke voorgenomen activiteit binnen dat thema is aan de hand van een stoplichtenmodel inzichtelijk gemaakt op de doelstelling is behaald/ volgens planning verloopt, is opgestart/ nog niet is afgerond of is uitgesteld/ geannuleerd.

Voorbeelden waarbij door Zaam Wonen actief op is bijgestuurd is het versnellen van de verduurzaming van het woningbezit. Hierbij zijn diverse zaken naar voren gehaald om hier meer stappen in te zetten.

Zaam Wonen stelt maandelijkse rapportages op

Naast de kwartaalrapportages maakt Zaam Wonen ook gebruik van maandrapportages voor de afdeling Wonen & Vastgoed. In deze maandrapportages wordt ingegaan op de "big five" op het gebied van klant en wonen. Concreet gaat het hierbij om:

- Het toewijzen van woningen en huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- De klanttevredenheid op het gebied van dienstverlening, contact en communicatie;
- De afspraken en normen in het kader van het dagelijks onderhoud (i.c. Maasketen);
- De huurachterstand van zittende en vertrokken huurders;
- De leegstand in het woningbezit.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft 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 positieve wijze waarop de Raad haar maatschappelijke rol neemt en daar invulling aan geeft. De RvC beschikt over een visie op het toezicht, is op passende wijze betrokken bij de strategievorming, borgt maatschappelijke doelen en heeft zicht op wat er speelt en leeft in het werkgebied.**

De RvC beschikt over een gezamenlijke visie op het toezicht

Zoals in paragraaf 4.3 beschreven constateert de visitatiecommissie dat de RvC over een visie beschikt met betrekking tot het houden van toezicht. Deze visie is gezamenlijk met het bestuur van Zaam Wonen opgesteld. In deze visie gaat de RvC dieper in op twee voorname zaken. Het eerste aspect is hoe het toezicht is vormgegeven. Hiervoor wordt het Governanceframework gebruikt. Dit framework biedt handvatten en maakt inzichtelijk met welke taken de RvC zich bezighoudt en hoe deze zich tot elkaar verhouden. De raad van commissarissen houdt onder andere toezicht op:

- de realisatie van de doelstellingen van de corporatie;
- de wijze van uitvoering van de volkshuisvestelijke opgaven;
- de strategie en risico’s verbonden aan de activiteiten van de corporatie;
- het kwaliteitsbeleid en leefbaarheid;
- de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- de financiële continuïteit en financiële verslaglegging;
- de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
- de relevante aspecten rondom governance en integriteit van de woningcorporatie en haar organisatie.

Naast de aspecten uit het Framework gaat de RvC dieper in op haar rol binnen de organisatie. Deze worden uitgeschreven als een toezichthoudende rol, een rol als klankbord/raadgever en een rol als werkgever. Vanuit de toezichthoudende rol wordt beschreven dat de RvC preventief, proactief en op afstand opereert, mede afhankelijk van het onderwerp. Onderwerpen met een grote impact vragen een op preventie gerichte actieve opstelling, terwijl in de reguliere bedrijfsvoering de raad vooral toezicht houdt op basis van verantwoordingsdocumenten.

De visie is in de zomer van 2020 opgesteld met de kennis van toen. Het document wordt periodiek geactualiseerd bij nieuwe inzichten en/of het aansluiten op vigerende wet- en regelgeving. De RvC zelf is van mening dat de visie weer kritisch tegen het licht gehouden mag worden en dat meer ruimte mag worden ingebouwd voor haar maatschappelijke rol. De RvC wil daarmee dieper ingaan op de vraag hoe zij haar maatschappelijk functie invult en of dat past bij de visie van Zaam Wonen en het werkgebied.

De RvC is betrokken bij de strategievorming van Zaam Wonen

De visitatiecommissie is van mening dat de RvC op passende wijze is betrokken bij de strategievorming binnen Zaam Wonen. Met name in haar rol als klankbord/raadgever wordt dit opgepakt. De RvC is aanwezig bij bestuurlijke overleggen en strategische vraagstukken en kan hierbij als bondgenoot van het bestuur optreden of als tegenwicht. In verschillende gesprekken worden opgaven en ontwikkelingen besproken, worden vragen gesteld en worden mogelijk conclusies getrokken. Om deze rol goed te kunnen vervullen laat de RvC zich regelmatig mondeling dan wel schriftelijk door het bestuur en medewerkers informeren over de financiële, volkshuisvestelijke en maatschappelijke resultaten in relatie tot de doelen, relevante in- en externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van de belanghouders.

Ook bespreekt de RvC intern diverse zaken. Dit betreft bijvoorbeeld personele zaken, de voortgang van prestatieafspraken en het Koersplan, het strategisch voorraadbeleid, het huurprijsbeleid en diverse andere ontwikkelingen en actualiteiten. Bij de besprekingen van deze onderwerpen heeft de raad in het bijzonder aandacht voor de effectiviteit, efficiency, governance, inzet vermogen, organisatie en financiële continuïteit. Wanneer zaken worden opgemerkt door de RvC kunnen deze worden gedeeld en besproken met het bestuur van Zaam Wonen. Er bestaat dus ruimte om vanuit de RvC zaken te bediscussiëren en te agenderen. De kennis en kunde van de RvC kan, binnen de kleine organisatie, worden benut om de grote vraagstukken te bespreken.

Tot slot staat de raad regelmatig stil bij de demografische ontwikkelingen in de woonregio Westelijke Mijnstreek en de alsmaar indringender wordende vraagstukken rond betaalbaarheid, duurzaamheid en kwaliteit in relatie tot de leefbaarheid in wijken en buurten.

De RvC borgt de maatschappelijke doelen in het beleid

De visitatiecommissie is van mening dat de RvC op passende wijze de vinger aan de pols houdt om de maatschappelijke vooruitgang te borgen. Zo is de RvC in de discussies met het bestuur alert of zaken aansluiten bij het beleid en bij de eigen ambities. Ook dienen te maken afwegingen te voldoen aan de opgaven in het werkgebied. Past een bepaalde keuze bij de corporatie? Worden opgaven daarmee aangepakt? Is het financieel te verantwoorden?

Op verschillende gebieden laat de RvC dit merken. Zo is de RvC van mening dat het ondernemingsplan kan worden aangescherpt om een betere aansluiting te krijgen bij de opgaven en ontwikkelingen. Daar wil de RvC ook bij betrokken zijn. Daarnaast worden in verschillende discussies de maatschappelijke versus de financiële afwegingen gemaakt. Bijvoorbeeld in de duurzaamheidsdiscussie kijkt de RvC eerst naar de maatschappelijke winst die behaald kan worden alvorens de financiering ter discussies komt. Ook op gebied van betaalbaarheid wordt ten aanzien van de huurverhoging besproken hoe en of uitzonderingen kunnen worden gemaakt voor de doelgroepen die in nog minder verduurzaamde woningen wonen.

Daarnaast is ook het project Nieuwdorp een passend voorbeeld. Dit project nam grote investeringen en risico’s met zich mee. Echter heeft Zaam Wonen daar toch zijn nek uitgestoken om de woningen op te leveren. Er ligt daar een grondige analyse aan ten grondslag wat de maatschappelijke behoefte en meerwaarde zou zijn.

De RvC is zichtbaar in het lokale netwerk

De visitatiecommissie is van mening dat de RvC op passende wijze zichtbaar is in het lokale netwerk en voeling houdt bij wat er speelt en leeft. Dit wordt gedaan op zowel formele als informele gelegenheden. Zo bestaan overlegstructuren tussen de RvC en de huurdersvereniging. Hierbij is de RvC aanwezig op jaarlijkse ledenvergadering. Zodoende blijft de RvC op de hoogte van wat de zorgen zijn onder de huurders, wat hen bezig houdt en worden signalen opgevangen. Hierbij wordt

het gesprek met de huurders aangegaan en kan gezamenlijk worden nagedacht over verschillende zaken. Naast reguliere overleggen met de huurders bestaan daarnaast enkele informele contacten met leden van de huurdersbelangenorganisatie. Ook met leden van het managementteam van Zaam Wonen wordt enkele malen per jaar zowel in de formele vergaderingen als daarbuiten overleg gevoerd;

Naast contacten met de huurders en gemeenten bestaan er ook andere informele of natuurlijke momenten waarop de RvC acte de présence kan geven. Dit betreft bijvoorbeeld bij de oplevering van nieuwbouw of bij wijkbijeenkomsten. Bij dergelijke aangelegenheden gaat de RvC daar nadrukkelijk niet heen als de RvC, maar als gewone aanwezige om ook te peilen wat er speelt en leeft.

Een kritische noot betreft dat de RvC zelf van mening is dat met bijvoorbeeld de gemeenten en zorg- en welzijnspartijen meer gespard kan worden over elkaars opgaven en uitdagingen. Daar kan en mag meer handen en voeten aan worden gegeven. Hierbij dient de RvC wel in haar rol als toezichthouder te blijven zonder op de stoel van de bestuurder te gaan zitten.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betrekt 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

8,0

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. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop alle belanghebbenden en samenwerkingspartners in kaart zijn gebracht. Zaam Wonen heeft hierbij inzichtelijk gemaakt met wie en hoe met alle belanghebbenden wordt samengewerkt. Ook beschikt Zaam Wonen over een Klanvisie, waarin een visie en aanpak is beschreven over hoe wordt omgegaan met huurders en andere partners.

In het jaarverslag gaat Zaam Wonen dieper in op de samenwerking met de voornaamste stakeholders in het werkgebied.

Huurders

Zaam Wonen vindt het belangrijk dat de stem van onze huurders doorklinkt en wordt meegenomen in de koers, beleid en plannen. Via verschillende contactmomenten zoekt de corporatie naar afstemming en het overleg met de huurders. Bij nieuwbouwplannen en grootschalige renovatie-/onderhoudswerken worden bijvoorbeeld de betreffende huurders en eventueel omwonenden tijdig geïnformeerd en betrokken. Vaak in de vorm van informatiebijeenkomsten of bewonersavonden. Zaam Wonen probeert daarnaast ook steeds meer maatwerk toe te passen, door met individuele huurders afspraken te maken over wensen en behoeften bij renovatie en/of groot onderhoud en de uitvoering van werkzaamheden. Tot slot zoekt de corporatie naar mogelijkheden en instrumenten om huurders meer invloed te geven in het beleid.

Huurdersbelangenvereniging

Zaam Wonen voert regelmatig overleg met de Huurdersbelangenvereniging Stein-Born. De onderlinge afspraken, rechten en plichten zijn vastgelegd in een gezamenlijke samenwerkingsovereenkomst. Er vindt frequent en in verschillende vormen overleg plaats waar over een breed spectrum van onderwerpen wordt gesproken en afspraken gemaakt. Er zijn overleggen op bestuurlijk- en operationeel niveau. De HBV is ook lid van de klankbordgroep in Nieuwdorp. In de visitatieperiode wordt jaarlijks onder meer gesproken over:

- de jaarlijkse huurverhoging;
- de jaarlijkse prestatieafspraken met de gemeente Stein en de gemeente Sittard-Geleen;
- het jaarplan van Zaam Wonen, de begroting, de jaarrekening en jaarverslag;
- de bespreking van maandrapportages en de klanttevredenheidscijfers van KWH;
- vraagstukken rondom het dagelijks beheer van woningen en woonomgeving;
- de voortgang van energetische projecten en nieuwbouwplannen;

Gemeenten Stein en Sittard-Geleen

De gemeenten Stein en Sittard-Geleen zijn voor Zaam Wonen belangrijke partners op het gebied van wonen, volkshuisvesting en leefbaarheid. Op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau vindt geregeld overleg plaats tussen de partijen. Op bestuurlijk niveau vormen de prestatieafspraken de kapstok voor dit overleg en samenwerking. In de visitatieperiode is onder meer gesproken over:

- nieuwbouwplannen op verschillende locaties
- de wijkontwikkeling in Nieuwdorp
- de samenwerking bij het inrichten van het Huis van de Toekomst in Nieuwdorp
- Ontwikkelingen rondom het Groene Net
- de eigendomsoverdracht van woonwagens en standplaatsen en het beheer van de locaties
- de aanpak van ernstige overlastsituaties en sociale problematiek

Zorgpartijen

Naast de huurders en gemeenten werkt Zaam Wonen ook samen met diverse zorgaanbieders. De belangrijkst partners hierbij zijn Vivantes en Zuyderland. Met Vivantes heeft Zaam Wonen een overeenkomst met betrekking tot het toewijzen van corporatiewoningen aan ouderen met een zorgindicatie (complexen Aelserhof en la Famille). Met Vivantes spraken we ook over de toevoeging van een zorgvoorziening in Nieuwdorp

Externe samenwerkingsverbanden

Naast de reguliere samenwerkingspartijen neemt Zaam Wonen in de visitatieperiode deel aan verschillende samenwerkingsverbanden. Deze betreffen:

- Samenwerkingsverband Woningcorporaties Westelijke Mijnstreek (SWWM): Onderwerpen van overleg waren onder meer de huisvesting van bewoners met een zorgvraag (Housing Westelijke Mijnstreek), de afstemming van nieuwbouwprojecten, de woningbehoefte onder woonwagenbewoners, de samenwerking binnen Thuis in Limburg en het opstellen van de jaarlijkse prestatieafspraken. Rondom de huisvesting van ouderen loopt een apart samenwerkingstraject.
- Domaas: een samenwerkingsverband van kleinere corporaties in Limburg. Domaas heeft tot doel de uitwisseling te bevorderen van kennis en kunde tussen de deelnemende woningcorporaties en de samenwerking te zoeken rondom gemeenschappelijke thema's en onderwerpen. De bestuurder van Zaam Wonen is lid van het dagelijks bestuur van Domaas en vervult de rol van secretaris.
- MKW: het landelijk samenwerkingsverband van midden en kleine woningcorporaties en gelieerd aan Aedes.
- Aedes

- Andere organisaties: Zaam Wonen voert regelmatig overleg met verschillende maatschappelijke instanties, leveranciers, kennisinstellingen en adviseurs. Op deze wijze blijft Zaam Wonen op de hoogte van ontwikkelingen die van belang kunnen zijn.

Terugkoppeling

Terugkoppeling van voortgang, ontwikkelingen of andere zaken vindt veelal plaats in de reguliere overlegstructuren. Dit geldt met name voor de HBV en de beide gemeenten. In deze overleggen worden actualiteiten doorgenomen en besproken en wordt teruggekomen op voorgaande overleggen en/of afspraken. Ook worden eventuele verslagen gedeeld. Terugkoppeling verloopt daarnaast ook via communicatiemiddelen als de website, het bewonersblad en brieven of mails.

Klantvisie

Zaam Wonen beschikt tot slot tot een Klantvisie. Het doel van de klantvisie is om de huurders goed en prettig te bedienen, om hen het gevoel te geven dat ze welkom en thuis zijn. De Klantvisie wordt gebruikt om een visie en aanpak te delen en samen met collega's van Zaam Wonen, klanten en ketenpartners de discussie te voeren, te delen en te leren van elkaars kennis en ervaring over hoe Zaam Wonen het beste haar klanten kan bedienen. De Klantvisie is dus primair gericht op de huurders en woningzoekenden (toekomstige huurders), maar richt zich ook op bedrijven en instanties waarmee wordt samengewerkt.

4.5.2 *Openbare verantwoording*

7,0 **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 de verschillende middelen die worden ingezet om huurders en andere belanghebbende te informeren en op de hoogte te houden. Dit betreft onder meer het jaarverslag, de website, bewonersbladen, een speciale app en andere sociale media.**

De openbare verantwoording van Zaam Wonen vindt plaats aan de hand van het jaarverslag, de website en sociale media. Het jaarverslag van Zaam Wonen geeft op overzichtelijke en leesbare inzicht in de maatschappelijke prestaties in het betreffende jaar. Het jaarverslag is echter niet gestructureerd aan de hand van de thema's uit de visie en strategie. Bovendien wordt slechts beperkt (zichtbaar) de koppeling gelegd met de opgaven en de prestatieafspraken. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee de beschrijving van de maatschappelijke prestaties te structureren aan de hand van de thema's uit de visie en strategie en tevens de koppeling te leggen met de ambities en de prestatieafspraken.

De website geeft inzicht in het laatste nieuws vanuit Zaam Wonen voor huurders, woningzoekenden en andere belanghebbenden. Daarnaast wordt meerdere keren per jaar een bewonersblad gepubliceerd op de website. Het bewonersblad geeft praktische informatie en artikelen over de dagelijkse praktijk van de woningcorporatie.

Als laatste is Zaam Wonen actief op sociale media, zoals LinkedIn en Facebook. De woningcorporatie maakt van de verschillende kanalen gebruik om op een laagdrempelige wijze een bredere doelgroep te bereiken. Ook is sinds 2019 een app geïntroduceerd. In 2020 maakt 20% van de huurders gebruik van deze Woco app en werden er 280 reparatieverzoeken ingediend.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

1. Inleiding

Zaam Wonen is een jonge en energieke corporatie die in 2018 is ontstaan uit een fusie tussen Maaskant Wonen uit Stein en Woningbeheer Born-Grevenbicht uit Born. De corporatie heeft zo'n 2700 woningen in beheer in de gemeente Stein en de gemeente Sittard-Geleen. De corporatie is actief in de niet-stedelijke kernen in de Westelijke Mijnstreek. Het grootste deel van het bezit ligt in de kernen Stein, Elsloo, Born en Grevenbicht.

Vier jaar na de fusie staat Zaam aan het begin van haar eerste maatschappelijke visitatie. De visitatie stelt ons in staat om te bepalen waar Zaam Wonen nu staat: wat is er terecht gekomen van onze ambities, hoe kijken huurders en belanghouders naar de corporatie en wat is het toekomstperspectief?

Doel van de fusie was de vorming van een professionele, daadkrachtige en financieel gezonde corporatie, die in staat is invulling te geven aan de maatschappelijke vraagstukken in de regio. Met behoud van de kleinschaligheid, korte lijnen naar huurders en belanghebbenden en interne slagvaardigheid. Kijkend naar de actuele vraagstukken (waaronder demografische krimp en vergrijzing, de behoefte aan betaalbare woningen, de verduurzamingsopgave, de druk op de financiën van de corporaties en de professionaliteit van de organisatie) was de overtuiging dat een fusie ons beter in staat zou stellen om deze en andere uitdagingen aan te pakken.

We signaleren dat er in afgelopen vier jaar veel veranderd is op het speelveld van corporaties. Er is (nog) meer nadruk komen te liggen op de betaalbaarheid en het behalen van klimaatdoelen. Het woningtekort nam toe en de dreiging van krimp is naar de achtergrond verdwenen. Om te kunnen investeren zal de verhuurdersheffing in enkele jaren worden afgebouwd. Door de inkomenseisen bij de woningtoewijzing zien de we samenstelling van het huurdersbestand veranderen, met alle sociale problemen van dien.

2. Kennismaking met Zaam Wonen: onze missie en visie

In 2018 maakte Zaam Wonen in afstemming met de stakeholders een nieuw ondernemingsplan 'Koersvast'. In dit plan beschrijven we de maatschappelijke vraagstukken in ons werkgebied en vertalen we deze in doelen en activiteiten. In het ondernemingsplan benoemen we ook onze kernwaarden (ons DNA) en de missie en de visie van Zaam Wonen.

De missie van Zaam Wonen luidt als volgt:
Zaam Wonen is een vastgoedonderneming met een maatschappelijk doel: we bieden passende huisvesting aan mensen die daar niet (voldoende) zelf in kunnen voorzien. We werken samen met onze partners aan een prettige en veilige woonomgeving in wijken en buurten waar onze huurders wonen.

We zetten ons in voor de (groeiende groep) kwetsbare bewoners en bieden hierbij maatwerk. Wij vinden dat onze huurders de ruimte moeten krijgen om eigen keuzes te maken en verantwoordelijkheid te dragen.

Wij willen onze huurders een thuis bieden. Een plek waar je jezelf kunt zijn, waar je veilig en vertrouwd bent en waar je je als mens verder kunt ontwikkelen. Wij voelen ons medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de directe omgeving van onze huurwoningen. De vraagstukken die van invloed zijn op de woonkwaliteit vragen een steeds beter en gerichter samenspel en samenwerking van partijen. Wij nemen onze verantwoordelijkheid en zetten onze middelen zoveel als mogelijk in goede onderlinge afstemming met de stakeholders in.

Zaam Wonen is een organisatie die van buiten naar binnen denkt en werkt. We nemen de maatschappelijke opgaven als uitgangspunt voor onze activiteiten en prioriteiten. We vinden het belangrijk om de wensen van onze klanten en stakeholders te kennen en deze zwaar te laten wegen bij de keuzes die we maken.

We willen ook dat medewerkers zich thuis voelen in de organisatie en zo optimaal kunnen presteren. Dit gevoel van "thuis zijn" maakt deel uit van onze identiteit.

Een gezonde financiële huishouding is een voorwaarde om onze maatschappelijke rol goed te kunnen vervullen. We zijn kostenbewust en zetten onze middelen doelmatig in. Dit vraagt van ons ondernemerschap om de (maatschappelijke) opbrengsten te maximaliseren en de kosten zoveel mogelijk te minimaliseren.

In het ondernemingsplan hebben we ook de kernwaarden van Zaam Wonen vastgelegd. De kernwaarden geven aan wie we (willen) zijn, bepalen onze identiteit en bepalen ook de (gewenste) cultuur van de organisatie. De kernwaarden zijn het ethisch kompas van onze corporatie.

Zaam Wonen hanteert drie kernwaarden: *klantgericht*, *betrouwbaar* en *ondernemend*. Aan de hand van een onderzoek onder onze huurders en een personeelsbijeenkomst hebben we deze begrippen 'geladen':

- *Klantgericht*
  We verdiepen ons in de klant en luisteren oprecht. Wij zijn duidelijk door eensgezind de juiste informatie op een vriendelijke en professionele manier te geven. We zijn behulpzaam door mee te denken in oplossingen, snel te handelen en afstemming te zoeken. Waar nodig leveren we maatwerk. We hebben persoonlijk contact met huurders en gaan digitaal ook met de tijd mee.
- *Betrouwbaar*
  We durven elkaar aan te spreken, zijn eerlijk en duidelijk naar elkaar en geven fouten toe. Klanten nemen we serieus en afspraken komen we altijd na. Informatie wordt eenduidig gegeven waarbij we openheid en duidelijkheid geven over beleid en afwegingen die gemaakt worden. We maken helder wat klanten, relaties en collega's van elkaar kunnen verwachten en houden ons hieraan.
- *Ondernemend*
  Wij wachten niet af maar nemen initiatief. We richten onze blik naar buiten, spelen in op nieuwe ontwikkelingen en zoeken samenwerking. We staan open voor nieuwe ideeën. We zijn resultaatgericht. We koppelen inspanningen en resultaten terug.

3. Doelen

In het ondernemingsplan Koersvast hebben we onze doelstellingen voor de periode 2019-2023 vastgelegd. De doelen zijn gerangschikt naar een 6-tal thema's, die samen de strategisch agenda van de corporatie vormen.

Klantgerichte dienstverlening

Zaam Wonen hecht veel waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening. We willen graag weten wie onze klanten zijn, wat ze van ons verwachten en hoe ze willen wonen. In ons beleid en klantbenadering spelen we hierop in.
Veel klanten vinden een goed onderhouden woning het allerbelangrijkst. We zorgen daarom voor voldoende middelen en bevorderen dat de onderhoudsprocessen vlot verlopen. We willen een hoge klanttevredenheid behalen (score 8 of hoger in KWH). Systemen en procedures zijn ondersteunend bij onze werkzaamheden. Digitalisering zetten we verder door maar persoonlijk contact vinden we minstens zo belangrijk.

Genoeg, passende en betaalbare woningen

Zaam Wonen richt zich in de eerste plaats op de sociale doelgroep. Voor deze groep dienen er voldoende betaalbare woningen beschikbaar te zijn. Zo heeft 75% van onze woningen een huurprijs tot de eerste aftoppingsgrens en 95% tot de tweede.
Het huurbeleid is het belangrijkste instrument om de betaalbaarheid veilig te stellen. Maar het huurbeleid is ook een belangrijke pijler onder een gezond bedrijfsmodel. Met het op niveau houden van de huuropbrengsten kunnen we ook op langere termijn voldoen aan onze investeringsopgave. Omdat de belastingdruk in onze sector toeneemt, ontstaat er meer spanning tussen het streven naar betaalbaarheid en financiële continuïteit.

Zaam Wonen kent de markt (klantgroepen en woningbehoefte) en weet deze kennis te vertalen in de portefeuillestrategie en maatregelen per complex. We zien dat er steeds meer mensen zijn met specifieke woonwensen. Ook voor deze groepen moeten er passende woningen zijn. De schaarse kansen om bijzondere woonvormen te ontwikkelen willen we benutten. We zoeken daarbij naar een goed evenwicht tussen financieel en maatschappelijk rendement. Een zorgvuldige risicobeoordeling maakt deel uit van de afweging.

Duurzame en veilige woningen

De komende jaren willen wij de verduurzaming van ons woningbezit stevig doorzetten. Verduurzaming draagt bij aan het beheersen van de woonlasten, levert meer comfort en woongenot op en draagt bij aan beperking van de CO2-uitstoot. Voor de termijn tot en met 2021 is het behalen van een gemiddelde van label B onze doelstelling. Voor de langere termijn gaan de ambities een stuk verder, mede ingegeven door de inzet die de rijksoverheid van de corporaties verwacht.

Leefbaarheid en participatie

Wij willen bevorderen dat mensen prettig wonen in aantrekkelijke en veilige wijken. We zien leefbaarheid als een kerntaak van de corporatie. Vaak wordt onderscheid gemaakt in fysieke en sociale aspecten van leefbaarheid. Zaam Wonen vindt beide aspecten even belangrijk, hoewel de wetgever beperkingen oplegt ten aanzien van onze inzet om het sociale (en economische) klimaat te verbeteren. Zaam Wonen vindt de inbreng van bewoners belangrijk. Zowel bij de ontwikkeling van plannen en beleid, als bij het dagelijks beheer van de woonomgeving. Daarom investeren we in de relatie met bewoners en de huurdersorganisaties. We hechten veel waarde aan de mening en inzet van de huurders. Werken aan leefbare buurten en wijken kunnen we niet alleen. Samenwerking met de gemeenten en onze partners op het gebied van welzijn, zorg en veiligheid is noodzakelijk.

Financiën op orde en risico's in beeld

Om haar maatschappelijke opgave te kunnen realiseren, moeten wij beschikken over voldoende financiële middelen. We zijn financieel gezond en onze uitgangssituatie is goed, afgemeten aan de vermogens- en kasstroomkengetallen. Ook het meerjarenperspectief is goed, zij het dat de investeringsopgave voor de middellange termijn nog niet in de volle breedte bekend is en is doorgerekend. Hierin kunnen en moeten we nog een stap zetten, op het moment dat we de vastgoedopgave scherper in beeld hebben. Wij willen onze gunstige financiële positie de komende jaren handhaven. Dit wil zeggen dat onze kengetallen zich ruim boven de vereisten van Autoriteit en Waarborgfonds bevinden. Op het gebied van bedrijfslasten streven we naar een gemiddeld niveau volgens de Aedes-benchmark.

Organisatie in ontwikkeling

In een tijd waarin veranderingen in de sector zich in hoog tempo opvolgen worden hoge eisen gesteld aan de organisatie. Van ons wordt verwacht dat we wendbaar en flexibel zijn en beschikken over kennis en kunde die steeds up-to-date is. We willen een professionele organisatie zijn,

wendbaar en flexibel, en kunnen voldoen aan de verwachtingen van huurders en netwerkpartners. Belangrijke vaardigheden die voor alle medewerkers gelden zijn klantgerichtheid, integriteit en een houding die gericht is op samenwerking.

Zaam Wonen wil een betrouwbare werkgever zijn waar medewerkers zich veilig en vertrouwd voelen en waar ruimte geboden wordt voor persoonlijke groei. Het zijn de medewerkers die onze gezamenlijke ambities waar moeten maken. Bij hen ligt de sleutel tot het succes. Het management vervult een dienende rol. Het geeft helderheid over de strategische koers en de kaders en het faciliteert en ondersteunt zijn medewerkers in hun ontwikkeling en hun bijdrage aan onze maatschappelijke opdracht. De ontwikkeling van medewerkers is niet vrijblijvend. Scholing en kennisontwikkeling zijn een absolute voorwaarde om als corporatie ondernemend te kunnen zijn.

4. Resultaten

In de periode direct na de fusie lag de nadruk op het bouwen aan het fundament van de organisatie. Om maatschappelijk te kunnen presteren moet de basis op orde zijn. Dit betekent dat we ons gericht hebben op het efficiënt en effectief verloop van processen, dat we de governance op orde hebben en ‘in control’ zijn.

Een ander speerpunt vlak na de fusie was kostenbeheersing. Zaam Wonen wil haar middelen zorgvuldig besteden. Een sobere en doelmatige bedrijfsvoering hoort daarbij. We zien dat de bedrijfslasten bij Zaam Wonen stabiel zijn. Het financiële perspectief van de corporatie is gezond.

Op tal van gebieden werd nieuw beleid gemaakt. Zo maakten we een portefeuillevisie, die de basis vormt voor (des-)investeringen in de voorraad en nieuwbouwplannen. We traden toe tot Thuis in Limburg (het provinciale woningtoewijzingssysteem) en zetten stappen op het gebied van automatisering (introductie Klantvolgsysteem, huurdersportaal en de woco-app). Datamanagement deed zijn intrede. De samenwerking met KWH leverde veel informatie om het klantgericht werken verder te ontwikkelen. We stelden een klantvisie op, die uitgaat van korte lijnen en persoonlijk ontmoeten. Via de kernenbezoeken gaven we hier onder meer invulling aan. We ontwikkelden een uniforme, klantgerichte schrijfstijl en een professionele communicatie.

Klanten zijn in het algemeen tevreden over Zaam Wonen. De KWH-metingen geven een rapportcijfer rond de 8.0. Het belangrijkste bestanddeel, de afhandeling van reparatieverzoeken liet de afgelopen jaren een positieve ontwikkeling zien en voldoet aan de norm van 8.0.
We maakten in 2021 een visie op het gebied van leefbaarheid, die ook de basis vormde om de organisatie op dit vlak te versterken. We zetten een risicomanagementsysteem op en hielden een uitgebreide evaluatie van de ketensamenwerking dagelijks onderhoud, die in 2020 voor 5 jaar werd verlengd.

De afgelopen jaren was de verduurzaming van de woningvoorraad een speerpunt in het vastgoedbeleid. In 2021 bedroeg de energie-index 1.41, waarbij aangetekend wordt dat er een achterstand is ontstaan bij het herlabelen van de woningen. De doelstelling om eind 2021 gemiddeld label B te halen is nagenoeg gehaald. Eind 2021 maakten we een nieuwe visie op duurzaamheid, waarin ook de bedrijfsvoering van Zaam Wonen betrokken werd.
Na een aantal jaren van voorbereiding en planontwikkeling stelden we begin 2021 met onze samenwerkingspartners een plan voor de wijk Nieuwdorp vast. Dit plan bevat maatregelen gericht op de woningen (renovatie, aankoop, sloop en nieuwbouw) en de woonomgeving. Voor Zaam Wonen bepaalt de wijkaanpak in hoofdzaak de investeringsagenda voor de komende jaren, met een totaal investeringsvolume van zo’n 35 mln. euro.

In Elsloo werken we sinds 2017 aan het project Meerdel, in samenwerking met 10 eigenaar-bewoners onder de noemer collectief particulier opdrachtgeverschap (cpo). Zaam Wonen realiseert in dit project 5 sociale huurwoningen. In 2022 willen we starten met bouwen.
Het verbouwen van de voormalige basisschool Elckerlyc tot een bijzonder woonvorm voor begeleid wonen (het magic mix-concept) is afgeketst vanwege de grote weerstand in de wijk. We maken nu een plan voor sociale huurwoningen op een andere schoollocatie 'De Poolster'.
Verder hebben we bij de gemeente Sittard-Geleen onze belangstelling kenbaar gemaakt voor verwerving van het DaCapo-terrein in Born.

5. Vooruitblik

In 2021 keken we opnieuw naar de actualiteit van ons ondernemingsplan, met bijzondere aandacht voor de maatschappelijke ontwikkelingen, in relatie tot de personeelsformatie. We benoemden vier thema's die meer inzet vragen dan tot nu toe: leefbaarheid, duurzaamheid, vernieuwing van het vastgoed en automatisering.

Op het gebied van leefbaarheid zien we een verdere toename van het aandeel kwetsbare bewoners. Deze ontwikkeling vraagt het nodige van de organisatie. We namen het besluit om de formatie op dit terrein te versterken. Eind 2021 startte een nieuwe medewerker wijk- en complexbeheer en in 2022 een senior medewerker leefbaarheid en participatie. We kunnen zo onze rol en zichtbaarheid in de wijken versterken, het overleg met bewoners intensiveren en de participatie bevorderen.

De vastgoedopgave betreft in de eerste plaats de wijk Nieuwdorp, maar ook op andere plekken ligt er een vernieuwingsopgave. Concrete plannen zijn er voor de complexen Stationsstraat en Burg. van Heesstraat in Elsloo en de A. van Steinstraat in Born. Met een nieuwe portefeuillevisie willen ook de lange termijn-opgave beter in beeld krijgen.

De urgentie om te werken aan een duurzame woon- en leefomgeving is de afgelopen jaren verder gegroeid. Naast ons vastgoedprogramma maakten we een duurzaamheidsplan waarin ook de bedrijfsvoering en beheer van de woonomgeving een plek krijgt.

Automatisering en digitalisering kunnen ons helpen om de bedrijfsvoering en de relatie met klanten efficiënter en effectiever te doen verlopen. We signaleerden dat een inhaalslag wenselijk is. We doorliepen een traject rondom datamanagement en zien dat het beter gebruiken van dat ons kan helpen bij het behalen van onze doelen. We verlengden ons contract met NCCW en maakten afspraken over de training van medewerkers. We startten met het project digitale factuurverwerking, dat in april 2022 live gaat. We zetten Power BI in om de managementinformatie sneller te kunnen presenteren.

Met de RvC organiseerden we een workshop 'waardegedreven toezicht'. Deze bijeenkomst sloot goed aan bij de ontwikkeling die Zaam Wonen doormaakte: van een organisatie die zich richtte op het procesmatig en beleidsmatig fundament, naar een organisatie die de maatschappelijke opdracht centraal stelt en vanuit de waarden van de organisatie haar verantwoordelijkheid neemt. En daarmee meer kleur bekent.

Karel Smitsmans, 31-3-2021

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

In de periode april-juni 2022 vond bij Zaam Wonen de maatschappelijke visitatie plaats, uitgevoerd door bureau Ecorys. Het is de eerste visitatie bij Zaam Wonen, de corporatie die ontstond op 1 januari 2018, als gevolg van een fusie tussen Woningbeheer Born-Grevenbicht en Maaskant Wonen.

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van de corporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken en inzicht toegeven in de prestaties. Net als het jaarverslag is de visitatie een verantwoordingsinstrument. Maar het is meer. De visitatie is nadrukkelijk ook bedoeld om te leren, om verder te groeien en met huurders en belanghouders het gesprek aan te gaan over de onderlinge samenwerking. De maatschappelijke opdracht van corporaties is er de laatste jaren niet eenvoudiger op geworden: het waarborgen van een passend en betaalbaar woningaanbod, dat voldoet aan de eisen van duurzaamheid, het bijdragen aan de kwaliteit van de leefomgeving, de huisvesting van een breed scala aan bewoners, dienstverlening op een hoog niveau en het veiligstellen van de financiële continuïteit. Dit alles kan de corporatie niet alleen. Zaam Wonen werkt daarom samen met een groot aantal partners, waarvan een deel heeft meegewerkt aan deze visitatie.

In het visitatierapport worden de prestatieafspraken met gemeenten en huurdersbelangenvereniging gebruikt om te toetsen of ambities zijn gerealiseerd. De afgelopen jaren hebben we kunnen constateren dat het proces om te komen tot prestatieafspraken niet optimaal verloopt. Vanaf 2021 is het accent verlegd van regionale naar lokale afspraken, ook omdat een regionaal beleidskader ontbreekt. De kwaliteit en betekenis van de prestatieafspraken kunnen nog aan waarde winnen wanneer de gemeenten beter worden meegenomen en van daaruit de ambities in afstemming zoveel mogelijk SMART te formuleren. Deze aanbeveling van de visitatiecommissie strookt met de manier waarop Zaam Wonen het jaarlijkse ‘bod’ wil opstellen.

De visitatie had betrekking op de eerste vier jaar na de fusie. Wij zijn bijzonder blij te mogen constateren dat het maatschappelijk presteren van de corporatie gewaardeerd wordt en dat de commissie van oordeel is dat de ambities van de fusiecorporatie in deze eerste jaren zijn waargemaakt. Zaam Wonen heeft ook de aanbevelingen van eerdere visitaties opgepakt en vertaald in beleid en activiteiten. Dit strookt met onze ambitie om een lerende organisatie te zijn. Zaam Wonen beschikt over een governance-framework waarin de PDCA-cyclus nauwkeurig in kaart is gebracht. De strategische doelen van Zaam Wonen in het ondernemingsplan worden vertaald in jaarplannen en activiteiten en gemonitord in maand- en kwartaalrapportages. De commissie signaleert dat de prestatiesturing bij Zaam Wonen adequaat is ingericht.

Met name in de eerste jaren na de fusie ligt veel nadruk op het inrichten en verbeteren van werkprocessen en het werken aan een organisatie die ‘in control‘ is en met een sobere en doelmatige bedrijfsvoering haar positie weet te vestigen. Het is plezierig om te constateren dat de visitatiecommissie Zaam Wonen ziet als een compacte, platte organisatie, waar medewerkers handelingsruimte en verantwoordelijkheid hebben en waar ingezet is op ontwikkeling en groei van medewerkers.

De commissie signaleert ook dat Zaam Wonen in de afgelopen periode meebeweegt met de maatschappelijke dynamiek: de veranderende samenstelling van het huurdersbestand en de druk om de woonkwaliteit hebben bijvoorbeeld geleid tot een grotere inzet op het gebied van leefbaarheid en versterking van de organisatie op dit terrein. We zijn bijzonder blij met de waardering van de huurdersbelangenvereniging op dit punt.
Tegelijkertijd realiseren we ons dat de schaal van de organisatie een punt van aandacht is bij het hoofd (blijven) bieden van de opgaven. We zijn het eens met de aanbeveling van de commissie om te bewaken dat de omvang van de organisatie steeds in juiste verhouding staat tot de opgaven, die immers steeds complexer worden.

Waardering is er voor de maatschappelijke oriëntatie van de RvC. Deze blijkt niet alleen uit de visie op toezicht, maar ook uit de wijze waarop de RvC in de praktijk haar maatschappelijke rol neemt via betrokkenheid bij de strategievorming, de keuze om maatschappelijke doelen en opgaven als vertrekpunt te nemen in haar toezichthoudende rol en kennis van en betrokkenheid bij lokale en regionale netwerken.

De visitatiecommissie blikt in haar rapportage ook vooruit en doet relevante aanbevelingen zoals het vroegtijdig bespreken van beleidsvoornemens met belanghouders. We zagen in het recente verleden bijvoorbeeld verschillen in de aanpak en fasering in de wijk Nieuwdorp. Het gezamenlijk optrekken als partners vraagt soms meer tijd en geduld van de corporatie. Meer inzet om de afstemming met de gemeente te verbeteren is wenselijk.

De commissie doet ook een aantal inhoudelijke aanbevelingen, onder andere op het vlak van dienstverlening en de afhandeling van reparaties. Het is goed om te constateren dat deze aanbevelingen parallel lopen met de conclusies uit het recent gehouden luisterpanel en aansluiten bij de klantvisie van Zaam Wonen.

In 2016 heeft de corporatie het dagelijks onderhoud ondergebracht in een ketensamenwerking met een tweetal onderhoudsbedrijven. De melding van reparaties vindt plaats bij een klantcontactcenter. We zien dat de afhandeling van sommige klachten, waarbij de inzet van een of meerdere onderaannemers plaatsvindt, nog voor verbetering vatbaar is. En dan gaat het met name om het onderhouden van contact met de huurder. We zijn van mening dat Zaam Wonen hierbij vaker haar verantwoordelijkheid moet nemen en de regie over de afhandeling van reparaties naar zich toe moet trekken.

Tenslotte beveelt de commissie aan om in de openbare verantwoording meer aansluiting te zoeken bij de strategische doelen van de organisatie. Naast de inrichting van de maand- en kwartaalrapportages zullen ook de jaarverslagen in de toekomst meer vanuit de strategie worden ingericht.

Wij willen op deze plaats de huurdersbelangenorganisatie, vertegenwoordigers van belanghouders en medewerkers van Zaam Wonen bedanken voor hun waardevolle bijdrage aan dit rapport. De reflectie op ons beleid en activiteiten leidt tot een verdieping in onze samenwerkingsrelatie en uiteindelijk tot een hoger maatschappelijk rendement.

Wij willen ten slotte de visitatiecommissie hartelijk danken voor de plezierige samenwerking tijdens de visitatie en voor de rapportage. Deze bevat nuttige en herkenbare aanbevelingen die Zaam Wonen sterkt in haar overtuiging op de goede weg te zijn en die bijdragen aan verdere groei in de maatschappelijke betekenis van de organisatie.

Namens bestuur en Raad van Commissarissen van Woonstichting Zaam Wonen,

Karel Smitsmans
Directeur-bestuurder

10-8-2022

Daan Bours
Voorzitter Raad van Commissarissen

10-8-2022

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel 4.2: Zaam Wonen

Naam	Functie
De heer Smitsmans	Directeur-bestuurder
De heer Urlings	Bestuursadviseur
De heer Meulenberg	Manager Wonen en Vastgoed
De heer Ghijsen	Manager Bedrijfsvoering
De heer Bours	Voorzitter RvC
Mevrouw Werts	Lid RvC
Mevrouw Bovens	Lid RvC
De heer Ruiter	Lid RvC
Mevrouw Van den Plas	Lid RvC

Tabel 4.3: Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Gemeente(n)		
Stein	De heer Hendrix	Wethouder wonen
	De heer Jennekes	Beleidsmedewerker Ruimte
Huurdersvertegenwoordiging		
HBV Stein-Born	De heer Kusters	Voorzitter
Overige belanghebbenden		
Partners in Welzijn	De heer De Ridder	Sociaal werker
Vivantes	De heer Seerden	Bestuurssecretaris

Bijlage 4: Onafhankelijkheidverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Zaam Wonen in 2022 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 Zaam Wonen hebben.

Rotterdam, 1 maart 2022

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Zaam Wonen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland 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 Zaam Wonen.

Rotterdam, 1 maart 2022

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Frank de Gouw verklaart hierbij dat de visitatie van Zaam Wonen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 maart 2022

Frank de Gouw

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Dennis de Koning verklaart hierbij dat de visitatie van Zaam Wonen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 maart 2022

Dennis de Koning

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

Profielschets:
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
Frank de Gouw

Naam, titel, voorletters:
de Gouw, ing./MSc, F.A.

Geboorteplaats en –datum:
’s-Hertogenbosch, 22-06-1993

Huidige functie:
Consultant

Onderwijs:

2016 – 2018	Radboud Universiteit, Nijmegen – Master Urban Geography
2015 – 2016	Radboud Universiteit, Nijmegen – Premaster Geography and Spatial Planning
2011 – 2015	HAS Hogeschool, ’s-Hertogenbosch – Urban and Rural Development
2005 – 2011	d’Oultremontcollege, Drunen – Atheneum

Loopbaan:

2018 – Heden	Consultant Regions & Cities, ECORYS
2017 – 2018	Graduate Intern, ARCADIS BV

Profielschets:
Frank de Gouw is commissielid. Frank is na zijn studies aan de HAS Hogeschool in ’s-Hertogenbosch en de Radboud Universiteit in Nijmegen als adviseur bij Ecorys, in de sector Regions & Cities, aan de slag gegaan. Frank heeft in zijn studies ervaring opgedaan met volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en ruimtelijke economie.

Als consultant houdt Frank zich voornamelijk bezig met beleidsvraagstukken en effectenstudies ten aanzien van volkshuisvestelijke opgaven, woningmarktvraagstukken en gebiedsontwikkeling. Deze opdrachten worden met name uitgevoerd voor gemeenten, woningcorporaties en Rijksoverheid. Hierbij heeft Frank ervaring opgedaan in trajecten waarbij verschillende belangen spelen.

Frank is daarnaast sinds zijn komst bij Ecorys betrokken bij het maatschappelijk visiteren. In de visitaties zet Frank zijn enthousiasme, kritische blik en sociale vaardigheden in om voor de betrokken partijen tot een passend eindproduct te komen. Frank is inmiddels betrokken geweest bij circa 20 visitaties waaronder de visitaties van Centrada, Wonen Zuid, Samenwerking Vlaardingen, Compaen, De Zaligheden, LekstedeWonen, SallandWonen, Poort6, Intermaris en Sint Trudo.

Commissielid

Dennis de Koning

Personalia:

Dennis de Koning
03-07-1997
E-mail: dennis.dekoning@ecorys.com
Mobiel: +31 6 40725431

Adres:

ECORYS Nederland B.V.
Sector Regions & Cities
Watermanweg 44, 3067 GG Rotterdam
Postbus 4175, 3006 AD Rotterdam
Telefoon: 010 - 453 88 00

Huidige positie:

2021 – heden **Junior Consultant Regions & Cities**
Ecorys NL, Rotterdam
Onderzoeken van ruimtelijk-economisch georiënteerde projecten voor met name de publieke sector in de Nederlandse markt.

Opleidingen:

2020 – 2021 **MSc Economics (Urban)**
Erasmus University Rotterdam
Gespecialiseerd in ruimtelijk-economische onderzoeken met de focus op steden en regio's (vastgoedmarkt, sociale ongelijkheid, smart-cities e.d.). Veel kennis over het uitvoeren van data-analyses met behulp van geografische informatie systemen (GIS) en statistische software (STATA, SPSS en R).

2016 – 2020 **Bsc Economie & Bedrijfseconomie**
Erasmus University Rotterdam
Breed georiënteerde studie waarin de eerste twee jaar alle elementen van de studie Economie voorbij komen. Het derde jaar staat in het teken van de gekozen specialisatie (Urban, Port & Transport).

2009 – 2015 **Gymnasium (Economie & Maatschappij)**
Erasmiaans Gymnasium Rotterdam
Vooropleiding

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 4.4: Bronnenlijst

	Geraadpleegde documentatie
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken Stein 2019 t/m 2021 Prestatieafspraken Sittard – Geleen 2019 t/m 2021 Prestatieafspraken Westelijke Mijnstreek 2019 t/m 2021 Jaarverslagen 2019 t/m 2021 Jaarplannen 2018 t/m 2021 Periodieke rapportages Ondernemingsplan 2019 – 2023 Duurzaamheidsbeleid Portefeuillebeleid Urgentiebeleid Huurprijsbeleid Leefbaarheidsbeleid Klantvisie Privacyconvenant Samenwerkingsconvenanten Hennepconvenant Uitvoeringsconvenant Wmo
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden Klantvisie
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW 2018 t/m 2021 Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen 2018 t/m 2021 Managementletter 2018 t /m 2021 Begrotingen 2018 t/m 2021 Periodieke rapportages 2018 t/m 2021 Investering statuten Treasuryjaarplan 2018 t/m 2021 Treasurystatuut 2018 en 2022 Jaarverslagen en jaarrekeningen 2018 t/m 2021
Governance van maatschappelijk presteren	Jaarverslagen 2019 t/m 2021 Jaarplannen 2018 t/m 2021 Tertiaalrapportages en maandrapportages Basisactiviteitenplannen Ondernemingsplan 2019 – 2023 Begrotingen 2018 t/m 2021 Zelfevaluaties RvC 2018 t/m 2021 Relevante notulen divers RvC 2018 t/m 2021 Gezamenlijk visie op toezicht RvC

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: beschikbaarheid, kwaliteit en vastgoedtransitie

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Verkoop Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen de volgende verkoopopgaven gekend: • 2021: - Verkoop van 4 tot 6 woningen in Stein (voorwaarden: buiten het herstructureringsgebied Nieuwdorp en minimaal energielabel B); - Geen verkoop van standplaatsen/huurwoonwagens/huurchalets aan woonwagenbewoners. - Geen verkopen in Sittard-Geleen • 2020: - 2 DAEB woningen verkopen en 0 niet-DAEB woningen in Stein (PA evaluatie '20, p. 9) - 4 DAEB woningen verkopen en 0 niet-DAEB woningen in Sittard-Geleen; - Inzicht geven in een lijst te verkopen woningen in Sittard-Geleen. Aandachtspunt hierbij is de goedkope voorraad versus het juiste woonproduct. • 2019: - maximaal 2 verkopen in Stein. In principe enkel niet-DAEB-bezit en buiten het herstructureringsgebied. - labelen woningen die niet meer passend zijn binnen de gewenste vastgoedportefeuille over 30 jaar voor verkoop in Sittard-Geleen. In de begroting wordt uitgegaan van maximaal 4 verkopen in het werkgebied Born.	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: 4 woningen verkocht (2 in Stein en 2 in Sittard-Geleen) (JV '21). • 2020: 3 DAEB woningen verkocht. Minder dan gepland (JV '20, p. 24). • 2019: 11 woningen verkocht in gemeenten Stein en Sittard-Geleen. Dit is meer dan gepland en heeft ermee te maken dat meer woningen zijn gemuteerd die gelabeld stonden voor verkoop.(JV '19, p. 32).	7
Sloop Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein de volgende opgaven t.a.v. sloop gekend: • 2020: slopen van 12 DAEB-woningen en 0 niet-DAEB woningen. Aanvullend heeft Zaam Wonen in de gemeente Sittard-Geleen de volgende opgaven gekend: • 2020-2021: onderzoeken sloop/nieuwbouw Arnold van Steinstraat (6 woningen).	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: in dit jaar waren er geen sloopplannen. Voor de woningen aan de Arnold van Steinstraat heeft een strategiewijziging plaatsgevonden (van sloop naar renovatie). De uitwerking van de renovatieplannen vindt in 2022 plaats. 2020: aan de Heuvelstraat Meers zijn 12 woningen gesloopt (JV '20, p. 30).	
Nieuwbouw	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven:	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de volgende nieuwbouwopgaven gekend: • 2021: Collectief Particulier Opdrachtgeverschap Meerdel, Stein (5 woningen); • 2019-2020: afspraak maken met gemeente Stein over herinvullen slooplocatie Heuvelstraat Meers (12 woningen).	• 2021: de voorbereidingen van het plan Meerdel in Elsloo lopen sinds 2017. Zaam Wonen heeft met 10 eigenbouwers een ontwikkelovereenkomst afgesloten, er is samen een stedenbouwkundig plan ontwikkeld en het overleg met omwonenden is gevoerd. Het actuele plan is goedgekeurd door de gemeente. In 2021 lag de nadruk op de aannemersselectie en prijsvorming. Door de sterke stijgende bouwkosten is afgezien van houtskeletbouw, hetgeen tot vertraging heeft geleid. Ook de uitkomsten van het flora- en faunaonderzoek hebben tot vertraging geleid. De bouwstart is voorzien in 2022. 2020: de woningen aan de Heuvelstraat Meers zijn gesloopt en de grond is verkocht aan de gemeente (JV '20, p. 30).	
Renovatie In 2020 en 2021 heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein de opgave gekend om de mogelijkheden te onderzoeken voor herstructurering van het complex aan de Burg. Van Heesstraat (12 woningen).	Zaam Wonen heeft invulling gegeven aan de opgave door in 2021 de strategie t.a.v. de Burg. Van Heesstraat te hebben gewijzigd van sloop naar renovatie. De uitwerking van de renovatieplannen vindt in 2022 plaats. De doelgroepkeuze voor dit complex wordt in samenhang met de overige ontwikkellocaties in Elsloo beschouwd.	7
Transformatie Gedurende visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein de volgende transformatieopgaven gekend: • 2021: - Afronding lopende transformatieonderzoeken. Project Stadhouderlaan e.o. • 2019-2020: - Onderzoek Heuvelstraat Meers (12 woningen); - Onderzoek Hoek Stationsstraat en monseigneur Kerckhofstraat (21 woningen); - Onderzoek Stadhouderslaan e.o. (223 woningen); - Onderzoek gebiedsontwikkeling Nieuwdorp; - Onderzoek gebiedsontwikkeling centrum Elsloo; - Onderzoek Collectief Particulier Opdrachtgeverschap Meerdel Elsloo (15 woningen); - Onderzoek basisschool Elckerlyc (10 woningen); - Onderzoek St. Jozefkerk Kerensheide (16 woningen). Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Sittard-Geleen de volgende transformatieopgaven gekend:	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven in de gemeente Stein: • 2021: - Voor de gebiedsontwikkeling Nieuwdorp is met alle betrokken organisaties een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Voor alle deelgebieden in de wijk (kwadrant Zaam Wonen, Bruisend Hart is hard gewerkt aan de planvoorbereiding. Met bewoners en partners in de wijk is intensief overlegd. De renovatiewerkzaamheden zijn gepland vanaf 2021 (JV '20, p. 31). - Een eerste renovatieplan aan de Crostolostraat geldt als pilotproject. Door de bevindingen in het flora- en fauna-onderzoek kan de uitvoering pas in 2022 plaatsvinden. - Voor de flats aan de Stadhouderslaan is gekozen voor doorexploiteren. • 2020: - Heuvelstraat Meers gesloopt en verkocht aan de gemeente (JV '20, p. 4). - Planontwikkeling CPO Meerdel ligt ter inzage (JV '20, p. 4).	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
• 2021: samen met de gemeente en huurdersorganisaties onderzoeken welke concrete locaties in de gemeente een bijdrage kunnen leveren aan de transformatieopgave. • 2020: bij mogelijke transformatie van de schoollocatie in Grevenbicht is Zaam Wonen partner.	- Onderzoek wijst uit dat er te weinig draagvlak is voor Elckerlyc. De gemeente Stein heeft besloten het project stop te zetten. Als alternatief richt Zaam Wonen zich nu op locatie Poolster (JV '20, p. 4.). - Verkennende studies uitgevoerd naar de sloop-nieuwbouw variant. Vanwege de hoge kosten is besloten om te kiezen voor de renovatievariant. Het renovatieplan wordt vanaf 2021 verder uitgewerkt. - Bij St. Jozefkerk gevraagd mee te denken onder leiding van RO groep Maastricht. Hierbij ook Vivantes als lokale partner betrokken. Conclusie was dit de gestelde opgave financieel niet realiseerbaar was. • 2019: - Bewoners duplexwoningen Heuvelstraat Meers succesvol begeleid naar andere woningen (JV '19, p. 3). - Voortgang gebiedsontwikkeling Elsloo besproken tijdens overleggen van de RvC (JV '19, p. 7). Zaam Wonen heeft op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven in de gemeente Sittard-Geleen: • 2021: Belangstelling kenbaar gemaakt voor locatie DaCapo in Born om mee te doen in ontwikkeling. Op verzoek van de gemeente Sittard-Geleen in afwachting van het door hun opgezette kader voor ontwikkeling van de locatie. • 2020: Verkennend onderzoek geïnitieerd vanuit Zaam Wonen naar brede schoollocatie in Grevenbicht. Geen besluitvorming uit voortgekomen en destijds geparkeerd. Er heeft geen transformatie plaatsgevonden.	
WijkActieProgramma Nieuwdorp In 2021 heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein de volgende opgaven gekend t.a.v. WijkActieProgramma Nieuwdorp: • Aanpak bezit Kwadrant ZW en onderzoeken van mutatie mogelijkheden; • Besluit deelname Bruisend Hart; • Lokale afspraken voor Nieuwdorp verwerken in de samenwerkingsovereenkomst.	Zaam Wonen heeft op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgave t.a.v. het wijkactieprogramma (WAP) • In 2021 is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten, waarin partijen zicht verbinden aan de vernieuwingsopgave in de wijk. • Het WAP omvat naast de aanpak van de huurwoningen van Zaam Wonen ook de ontwikkeling van een nieuw wijkcentrum (het bruisend hart), het verduurzamen van de wijk en het verbeteren van de sociale cohesie. • Zaam Wonen heeft met alle partners intensief samengewerkt aan de planontwikkeling. In de	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	wijkontwikkeling vervult Zaam Wonen neen proactieve en sturende rol.	
Woonwagenlocaties Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de volgende opgaven t.a.v. woonwagenlocaties gekend: • 2021: samen met de gemeente werk maken van de overname van de woonwagenlocaties. • 2020: overname twee woonwagenlocaties in kernen Elsloo en Stein van de gemeente. Zaam Wonen zal eerst onderzoek uitvoeren naar de onderhoudstoestand van de locaties en de gegevens vastleggen.	Zaam Wonen en de gemeente Stein hebben de afgelopen jaren zeer regelmatig overleg gevoerd over het beheer en de eventuele overdracht van woonwagens en standplaatsen. Er zijn afspraken gemaakt oer de volgorde van overdracht van locaties en de voorwaarden die bij overdracht ingevuld moeten zijn. Hiertoe behoort het creëren van een acceptabele uitgangssituatie op het vlak van onderhoud en beheer. Achterstallig onderhoud dient uitgevoerd te zijn en er moet een meerjarenonderhoudsraming liggen. Tot op heden heeft de gemeente niet aan deze voorwaarden voldaan. De overdracht van de eerste locatie (Julianaweg) is daardoor opgeschoven naar 2022). Er loopt vanuit de gemeente ook een verkennend onderzoek of meer standplaatsen nodig zijn in de gemeente.	7
Woningtoewijzing Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen t.a.v. de woningtoewijzing de volgende opgaven gekend: • Minimaal 95% van de huurtoeslaggerechtigde woningzoekenden passend toewijzen; • Woningaanbod en toewijzing werken met de provinciale woonapplicatie Thuis in Limburg. • Volgen van de EU-normen m.b.t. staatssteun die van toepassing zijn bij nieuwe verhuur. • Maximaal 10% van de vrijgekomen woningen ter beschikking stellen aan bijzondere doelgroepen. Aanvullend heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein de volgende opgaven gekend: • 2021: - De behoefteraming van Stec (min. 60 tot max. 280 middenhuurwoningen tot 2028) als uitgangspunt voor de verdeling van middenhuurwoningen gebruiken. Dit komt neer op: ca. 30-35% tussen de € 650 en € 720 (18 tot 84 woningen), ca. 40-50% tussen de € 720 en € 850 (24 tot 120 woningen) en ca. 20-25% boven de € 850 (12 tot 60 woningen). - Onderzoeken van mogelijkheden voor voorrangverlening aan inwoners ouder dan 65; - Geen afbakening van werkgebieden binnen gemeenten ten aanzien van urgenties (conform Woonconvenant);	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de invulling gegeven aan de opgave door voor 100% passend toe te wijzen, te werken via woonapplicatie Thuis in Limburg, te voldoen aan de EU-norm m.b.t. staatssteun en minder dan 10% van de vrijgekomen woningen ter beschikking te stellen aan bijzondere doelgroepen (JV '18-20). Binnen Thuis in Limburg voert Zaam Wonen overleg over betere sturing en sancties, om het aantal weigeringen terug te dringen (JV '20, p. 4). Binnen de woningvoorraad van Zaam Wonen ligt de nadruk op woningen in het goedkopere segment. De door Stec aangegeven verdeling is binnen de portefeuille van Zaam Wonen niet haalbaar. Zaam Wonen geeft aan wel vaker woningen toe te wijzen aan huishoudens met een iets hoger inkomen om zo de sturingsruimte te gebruiken. Bij de nu lopende nieuwbouwplannen zal ruimte worden geboden voor middenhuur-woningen. Het bieden van voorrang aan (oudere) huishoudens uit de eigen gemeente is besproken met de overige partners. Er is geen draagvlak om dit voornemen breed toe te passen. Zaam Wonen wil de voorrangsregels beperken tot enkele - zeer gewilde- complexen.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
- Terugdringen aantal weigeringen Thuis in Limburg. • 2020: de sturingsruimte voor passende verdeling en toewijzing over de doelgroepen laten afhangen van de woning die vrijkomt en reacties van woningzoekenden via Thuis in Limburg. Uitzonderingen voor specifieke doelgroepen.		
Thuis in Limburg Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeenten Stein en Sittard-Geleen de opgave gekend om de sturingsinformatie uit Thuis in Limburg (TIL) te delen met de huurdersbelangenvereniging en beide gemeenten, om zodoende gezamenlijk opgaven en kansen te formuleren. Binnen deze opgave is het in de gemeente Stein in 2020 en 2021 van bijzonder belang om te onderzoeken of een ander aanbodmodel voor jongeren wenselijk is, n.a.v. de 18plus-campagne.	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen invulling gegeven aan de opgave door de sturingsinformatie uit TIL jaarlijks te delen en gezamenlijk te evalueren. De informatie uit TIL is onder andere gebruikt om met de corporatie uit Sittard-Geleen het gesprek te voeren over de evenredige kansen van woningzoekenden uit de gemeente Stein en Sittard-Geleen na toetreding van ZoWonen tot Til in 2021. De gemeente Stein is in afstemming met de werkorganisatie van TIL om de resultaten van het onderzoek n.a.v. de 18plus-campagne in beeld te krijgen. Deze worden hierna besproken.	7
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Beschikbaarheid'' ruim voldoende heeft gepresteerd. Zaam Wonen heeft gedurende de visitatieperiode zich ingezet om de beschikbaarheid aan woningen te vergroten. Hierbij is voor een groot deel gefocust op transformatieopgaven en mogelijkheden. Daarnaast zijn woningonttrekkingen beperkt geweest, zijn projecten voorbereid, en is een wijkactieprogramma opgezet.		
Gemiddelde beoordeling		**7,3**

Thema 2: betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Huurbeleid en woonlasten Zaam Wonen heeft gedurende de visitatieperiode in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgaven gekend om de jaarlijkse huurverhoging inflatievolgend en niet inkomensafhankelijk te houden (2019-2021). Verder is de streefhuur van de woningen gemiddeld 76% van de maximale redelijke huurprijs (2021) en dienen het aantal woningen in het niet-DAEB bezit wordt niet uitgebreid tenzij er concrete behoefte is (2020). Daarnaast had Zaam Wonen in 2020 de opgave om het aantal woningen met een huurprijs tussen de 2e aftoppingsgrens en liberalisatiegrens maximaal 5% te houden.	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: - Onderzoek naar de voorzieningenwijzer is afgerond met deelname Zaam Wonen. Dit is niet tot uitvoering gekomen vanwege terugtrekkende beweging gemeente. Er wordt gekeken naar alternatieve invulling. - Het streefhuurbeleid van 76% in gemeente Stein is gerealiseerd. • 2020: - Zaam Wonen geeft aan dat de 5% doelstelling tussen de 2e aftoppingsgrens en liberalisatiegrens geëvalueerd en gerealiseerd te hebben (PA en evaluatie '20, p. 4) - Het niet-DAEB bezit is niet uitgebreid (PA en evaluatie, '20, p. 4)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	• 2018-2020: Zaam Wonen heeft jaarlijks gekozen voor inflatievolgende huurverhoging. De ruimte om de huren extra te verhogen (inflatie + 1% wordt daarom niet benut (JV '18-20).	
Incassobeleid Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen t.a.v. het incassobeleid de volgende opgave gekend: • 2021: vanuit de Wet Gemeentelijke Schuldverlening en het convenant 'Vroegsignalering huurschulden tot afspraken' werken aan een groot woonlastenpact samen met de grootste 8 corporaties in de Westelijke Mijnstreek, met daarin speciale aandacht voor vroegsignalering. • 2020: - Doelstelling is om een huurachterstand van max. 0,5% van de jaarhuursom te hebben bij zittende huurders; - Bij nieuwe huur worden, conform het convenant vroegsignalering huurschulden, diverse checks uitgevoerd. Tevens wordt er een rekentool van NIBUD aangeboden op de website zodat woningzoekenden zelf hun huur kunnen berekenen; - Actief samenwerken met andere corporaties aan een actieve uitwisseling van werkwijzen en ervaringen op het gebied van huurachterstand. • 2019: evaluatie convenant 'voorkomen uithuisplaatsingen' en verkennen inzet van de voorzieningenwijzer.nl, een applicatiedienst voor het voorkomen van huurachterstanden.	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven • 2021: het definitief concept van de convenant 'Vroegsignalering huurschulden tot afspraken' was klaar in 2021 en getekend in maart 2022. De partijen zijn hiermee in 2022 van slag gegaan. • 2020: - Eind jaar bedroeg de huurachterstand bij zittende huurders 0,35% (JV '20, p. 40). - Zaam Wonen heeft actief samengewerkt met andere partijen (gemeenten, kredietbank en partners in welzijn) t.a.v. huurachterstand (JV '20, p. 26). - De voorzorgsmaatregelen t.a.v. NIBUD Tool en convenant zijn opgenomen in de procesafspraken. • 2019: - Eind jaar bedroeg de huurachterstand bij zittende huurders 0,38% van de bruto jaarsom (JV '19, p. 36). - Presentatie voorzieningenwijzer.nl gevolgd. - Convenant samen met de gemeente geëvalueerd. Wens om naar één gezamenlijk convenant te gaan onder alle corporaties.	8
Financiële gevolgen van corona In 2021 heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgave gekend om met samen met gemeenten en huurdersbelangenverenging te bezien welke financiële gevolgen corona met zich mee heeft gebracht en of er eventueel maatregelen moeten volgen.	Zaam Wonen heeft in 2021 op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgave: • voorlichting via website en social media uitgezet. • Aedes richtlijnen gehanteerd; • geen uitzettingen doorgevoerd; • Informatiepunt Samen Sterk vanuit gemeenten en maatschappelijke partners verwezen/geïnformeerd; • kaartjes ter informatie naar huurders verstuurd; • strikte bewaking van ontwikkeling huurachterstanden. In coronaperiode heeft bij Zaam Wonen geen toename van de huurachterstand plaatsgevonden.	8
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Betaalbaarheid'' goed heeft gepresteerd. Zaam Wonen heeft zich intensief ingezet voor de betaalbaarheid. Zo is een inflatievolgend huurbeleid gevoerd en wordt er intensief ingezet		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
op mensen met betalingsproblematiek en -achterstanden. Hierbij wordt samengewerkt met diverse partners. Zaam Wonen heeft daarnaast in de corona periode nauwlettend aandacht gehad voor de financiële situatie van huurders.		
Gemiddelde beoordeling		**7,7**

Thema 3: duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Proces voor duurzaamheidsmaatregelen Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen t.a.v. het proces voor duurzaamheidsmaatregelen de volgende opgaven gekend: • 2021: - Gemeente en huurdersbelangenverenigingen blijven informeren over ontwikkelingen (Het Groene Net, onderzoeken, subsidies, visie en problemen). - Samen met gemeenten en huurdersbelangenverenigingen de realisatie van verduurzamingsmaatregelen blijven monitoren; - Samen met gemeenten en huurdersbelangenvereniging de mogelijkheden onderzoeken om bestaande duurzaamheidsprojecten op te schalen; - Samen met gemeenten en huurdersbelangenvereniging werken aan het verbeteren van de bewustwording onder wooneigenaren en huurders; - Delen Plan Huis van de Toekomst en indien mogelijk bezoeken; - In samenwerking met gemeenten en hbo's de duurzaamheidsroutekaart opstellen. • 2020: samen met gemeenten mogelijkheden verkennen om gedrag van bewoners m.b.t. energieverbruik te beïnvloeden (bijv. door energiecoaches). Aanvullend heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein de volgende opgaven gekend: • 2021: - Uitvoeren haalbaarheidsonderzoek naar realisatie en aansluiting op Het Groene Net; - Opstellen van wijkplannen m.b.t. het gasloos maken van de woningvoorraad en de duurzaamheidsplannen van de gemeente. • 2019-2021: overleg met gemeente inzake afkoppelen hemelwater; • 2020: afspraken maken met gemeente over duurzaam verkopen (bijv. eerst upgraden naar energielabel A en dan pas verkopen).	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: - Zaam Wonen, gemeente en HBV hebben de meest actuele informatie over Het Groene Net (HGN) steeds uitgewisseld. Door een financieringsvraagstuk bij HGN b.v. heeft verdere uitrol van HGN niet plaatsgevonden. Vooralsnog is er geen zicht op aansluiting op Het Groene Net. - Zaam Wonen richt zich de komende jaren op woningisolatie, in combinatie met de aanleg van zonnepanelen en omslag naar elektrisch koken bij woningmutaties. - In de energieprojecten vanaf 2022 wordt meer nadruk gelegd op het opwaarderen van E.F en G-labels. Veel van deze woningen liggen in de wijk Nieuwdorp. - is in Nieuwdorp is het Huis van de Toekomst geopend. In deze huurwoning worden maatregelen op het vlak van energiebesparing, duurzaam wonen en woningaanpassingen voor minder mobiele bewoners gepresenteerd. Het Huis van de Toekomst is in nauwe samenwerking met de gemeente Stein en Stichting Dubbel Duurzaam ingericht. Het doel van de woning is om eigenaren en huurders voor te lichten over duurzaamheidsmaatregelen en de bijbehorende subsidiemogelijkheden. • 2020: - Op enkele woningen na waar dit niet te realiseren is heeft Zaam Woningen alle doelstellingen t.a.v. het aanbrengen van zonnepanelen behaald (PA en evaluatie, JV '20, p. 11). - Zaam Wonen is in afwachting van een warmtevisie van de gemeente Stein, die eind 2021 gereed moet zijn (JV '20, p. 4.).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
• 2019-2020: met gemeente de Businesscase Het Groene Net afronden. • 2019: verkennen van aansluiting van 200 woningen op het groene net.		
Energieprestatie Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen opgave gekend om eind 2021 over de een gemiddeld energielabel B te beschikken. Waar mogelijk en mits financieel verantwoord worden woningen intensiever verduurzaamd naar energielabel A. Aanvullend heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein in 2020 de opgave gekend om over de volgende energielabel verdeling te beschikken: A++ (0%), A+ (0,1%), A (35,9%), B (18,8%), C: (25,7%), D (8,4%), E (5,4%), F (5,8%) en G (0%). Voor de gemeente Sittard-Geleen heeft Zaam Wonen in 2020 de opgave gekend om over de volgende energielabel verdeling te beschikken: A++ (2,5%), A+ (0,7%), A (17,5%), B (13,8%), C (30,7%), D (24,2%), E (5,5%), F (4,8%) en G (0,3%).	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: - Eind 2021 556 labelsprongen gerealiseerd (JV ’21). - Voorraad kent gemiddeld energielabel B (JV ’21) • 2020: eind jaar heeft Zaam Wonen 298 labelsprongen gerealiseerd, waarmee de gemiddelde EI op 1,43. Zaam Wonen ligt op schema om in 2021 gemiddeld energielabel B te halen (JV ’20, p. 29). • 2019: eind jaar bedroeg de gemiddelde EI 1,47 (JV ’19, p. 35).	7
Duurzaamheidsinvesteringen Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de volgende opgaven t.a.v. duurzaamheidsinvesteringen gekend: • 2021: - Verduurzamen en bouwkundig verbeteren van ca. 25 woningen in Stein en 105 in Sittard-Geleen; - Het aanbrengen van zonnepanelen bij ca. 25 woningen in Stein en ca. 25 in Sittard-Geleen. • 2020: het verduurzamen van 79 woningen in Sittard-Geleen; • 2019: verduurzamen van 39 woningen in Stein. Aanvullend heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein de volgende opgaven gekend: • 2021: het projectmatig plaatsen van zonnepanelen op seniorencomplexen (ca. 48 woningen); • 2020: het projectmatig plaatsen van zonnepanelen op seniorencomplexen (ca. 150 woningen). • 2019-2020: - Uitvoeren pilots inzake de samenwerking met stichting Dubbel Duurzaam in Nieuwdorp en Urmond Oost;	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: duurzaamheidsbeleid met organisatie aangevlogen vanuit de breedte. Definitief concept in 2021 klaar en in 2022 vastgesteld. • 2020: Zaam Wonen heeft de pilots inzake de samenwerking met stichting Dubbel Duurzaam gerealiseerd (PA en evaluatie ’20, p. 12). • 2019: 37 woningen verduurzaamd (isolatie, vervangen CV-ketel naar HR++ ketel) en daarbij zonnepanelen aangelegd op gestapelde complex en grondgebonden woningen van complex 462 Aelserhof, Elsloo en Mergelakker (JV ’19, p. 35).	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
- In samenwerking met gemeente bij vervanging van riolering in zelfde buurt hemelwaterafvoer afkoppelen i.v.m. plicht gescheiden aanbieden.		
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Duurzaamheid & onderhoud'' ruim voldoende heeft gepresteerd. Zaam Wonen heeft gedurende de visitatieperiode sterk ingezet op de verduurzaming van het woningbezit. Zo zijn diverse investeringen gedaan, zijn diverse mogelijkheden onderzocht en is in samenwerking met partners Stichting Dubbel Duurzaam ingericht. Dit alles heeft geresulteerd in een gemiddeld label B over het gehele bezit.		
Gemiddelde beoordeling		**7,3**

Thema 4: wonen met zorg en maatschappelijke doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Wonen en Zorg in Balans Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de volgende opgaven gekend t.a.v. het onderzoek Wonen en Zorg in Balans: • Labelen van zorggeschikte wooncomplexen; • Presentatie aan werkgroep W&Z in 2021; • Aanlevering gegevens over zorggeschikte woningvoorraad met dezelfde indicatoren (type, huurprijs, oppervlakte etc..) als andere corporaties in de regio.	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • Jaarlijks zorggeschikte woningen aangewezen (JV '18-20) • Collega corporatie ZOwonen heeft als initiator een presentatie gegeven aan werkgroep W&Z. Conclusie was dat de totale capaciteit aan zorggeschikte woningen voldoende is maar dat er afspraken moeten komen over de toewijzing en afstemming over de geplande toevoegingen tussen corporaties en zorgpartijen. • In 2019 de keuze gemaakt voor het aanleveren van deze gegevens volgens de BAT-systematiek, welke andere corporaties ook hanteren (PA '20, p. 12)	7
Bijzondere doelgroepen Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de volgende opgaven t.a.v. bijzondere doelgroepen: • 2021: - Samen met de gemeente bepalen wie in aanmerking komt voor de gelabelde zorggeschikte wooncomplexen. Zaam Wonen zorgt voor een eerste aanzet en neemt hierin het Wmo-convenant mee. - Samen met de gemeente een visie op beschermd wonen vormgeven; - Samen met gemeente en zorg- en welzijnsorganisaties zorgen voor passend aanbod voor mensen met onbegrepen (verward) gedrag. • 2020: - Bij mutatie de juiste doelgroep huisvesten in rolstoeltoegankelijk vastgoed;	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: Zaam Wonen werkt samen met de gemeente m.b.t. de toewijzing aan zorggeschikte wooncomplexe. De gemeente is aan zet als er in kader van het Wmo-convenant voorzieningen nodig zijn (JV '21). • 2020: - binnen de woningvoorraad is 30% te karakteriseren als een 0-treden woning en de helft geschikt voor een rolstoel (JV '20, p. 28). - Zaam wonen geeft aan de doelstellingen t.a.v. aandacht voor veiligheid in woningen van 55+ niet gerealiseerd te hebben (PA en evaluatie '20, p. 2.) - De eigendomsoverdracht en het beheer van de woonwagenlocaties is besproken in het bestuurlijk overleg. De afsprakenzijn stapsgewijs en er wordt uitgegaan van een nul-situatie wat betreft huur en reparatie e.d. Gemeente is hier afwachtend in en Zaam Wonen wacht op	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
- Aandacht voor veiligheid in woningen van 55+ (o.a. vervangen gasaansluitingen voor elektrisch koken). - Terughoudend optreden bij herhuisvesting van personen uit het project Housing Westelijke Mijnstreek van een andere corporatie naar Zaam Wonen, wanneer Housing aangeeft dat dit wel wenselijk is; - Aannemen van een externe partij voor onderhoud en zorgen voor handhaving op woonwagenlocaties. • 2019: - Doorontwikkeling Housing 2.0 om bijzondere doelgroepen nog meer en beter te laten uitstromen en bemiddelen naar een passende woning. Aanvullend heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein in 2019 en 2020 de opgave gekend om een klein deel van de woningvoorraad aan te bieden onder de kwaliteitskortinggrens (voor betaalbaarheid jongeren).	initiatief vanuit de gemeente Stein. (JV '20, p. 20). - Er zijn 4 kandidaten gehuisvest, waarvan 1 uit 2019, die zijn aangemeld door Housing. Verder zijn er geen aanmeldingen geweest (PA en evaluatie '19, p. 8). - Zaam Wonen is kritisch bij het overnemen van Housing-bewoners die elders kennelijk niet op hun plek zijn. Vaak heeft het verplaatsen te maken met problematiek in relatie tot de omgeving. Niet alleen de bewoner maar ook de problematiek wordt daarmee overgedragen. • 2019: voorstel om doelgroepen Housing 2.0 uit te breiden en halfway-homes op te zetten (JV '19). Tot slot houdt Zaam Wonen in complexbeheerplannen rekening met behoud woningen onder kwaliteitskortingsgrens, zodat deze bereikbaar zijn voor jongeren onder de 23 jaar (bijvoorbeeld woningen Dorpsstraat Elsloo).	
Sociaal-maatschappelijke ketensamenwerking In 2021 heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgave gekend om deel te namen aan de werkgroep t.a.v. sociaal-maatschappelijke ketensamenwerking. Hierin worden diverse casussen besproken.	Er is geen aparte werkgroep voor sociaal-maatschappelijke ketensamenwerking opgesteld. Zaam Wonen heeft wel deelgenomen aan de overleggen met Veiligheidshuis, Statushouders, schuldhulpverlening en Housing en zitten inmiddels in de verkenning om partijen mee te krijgen een dergelijke werkgroep weer op te starten.	7
Statushouders In de periode 2019-2021 heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de opgave gekend om bij te dragen aan het gezamenlijke streven om regionaal gemiddeld niet meer dan 10% van de verhuringen plaats te laten vinden aan vergunningshouders/statushouders. Bij overschrijding volstaat een overleg met de gemeente. Aanvullend heeft Zaam Wonen gedurende de visitatieperiode de opgave gekend om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling in Sittard-Geleen: • 2021: - Huisvesten van 20 statushouders in de eerste helft van 2021 plus de ongerealiseerde taakstelling van 9 statushouders van 2020. - Samen met de gemeente onderzoeken van mogelijkheden voor huisvesten van grote	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: op basis van de afspraken met de gemeente Stein en Sittard-Geleen twaalf woningen toegewezen op basis van medische urgentie, elf woningen zijn toegewezen aan statushouders en zes woningen zijn toegewezen aan overige speciale doelgroepen. (JV '21, p. 21) • 2020: 4 woningen toegewezen. • 2019: 12 statushouders gehuisvest in Stein en 2 in Born. Hiermee is de bijdrage aan de taakstelling niet behaald. De twee belangrijkste oorzaken hiervoor zijn dat Zaam Wonen de laatste jaren grote gezinnen dient te huisvesten en dat er onder statushouders weinig animo is om in de gemeenten te wonen. Het restant van de taakstelling wordt meegenomen naar 2020 (JV '19, p. 24).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
statushoudersgezinnen door transformatie leegstaande panden en flexwoonconcepten en financiële bijdragen van COA hiervoor. • 2020: huisvesten 20 statushouders in de eerste helft van 2020. • 2019: huisvesten 18 statushouders in 2019 plus de ongerealiseerde taakstelling van 6 statushouders uit 2018. Tot slot heeft Zaam Wonen gedurende de visitatieperiode de opgave gekend om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling in Stein: • 2020: huisvesten 3 statushouders in de eerste helft van 2020. De huisvestingsopgave van statushouders beslaat minder dan 10% van de verhuringen.		
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Bijzondere doelgroepen'' ruim voldoende heeft gepresteerd. Zaam Wonen heeft zich ingezet voor de bijzondere doelgroepen in het werkgebied. Zo wordt samengewerkt met diverse ketenpartners om doelgroepen te huisvesten en te ondersteunen. Ook worden woningen gelabeld voor doelgroepen en worden statushouders gehuisvest.		
Gemiddelde beoordeling		**7,0**

Thema 5: leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Financiering van leefbaarheid Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de volgende opgaven t.a.v. financiering van leefbaarheid gekend: • 2021: de totale leefbaarheidsuitgaven per DAEB-woning bedragen € 70 in Stein. In Stein is een budget van € 170.000 beschikbaar. • 2020: - De totale leefbaarheidsuitgaven per DAEB-woning bedragen € 72,50 in Stein en € 105 in Sittard-Geleen. - De gemiddelde uitgaven per vhe bedraagt € 72,50 in Stein en € 105 in Sittard-Geleen. - Zaam Wonen biedt een leefbaarheidsfonds van € 4.000 aan in Stein en € 3.000 in Sittard-Geleen, waaruit een bijdrage kan worden gedaan voor sociale en/of fysieke activiteiten. • 2019-2020: de leefbaarheidsuitgaven per DAEB-woning mogen indien nodig boven het wettelijke basisbedrag van € 127,39 uitkomen. Aanvullend heeft Zaam Wonen in de gemeente Sittard-Geleen de volgende gekend.	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2021: in het kader van de strategische personeelsplanning heeft Zaam Wonen een omgevingsanalyse gemaakt. Zaam Wonen ziet dat er druk ontstaat op de leefbaarheid in de wijk. Om deze ontwikkeling het hoofd te kunnen bieden is de formatie in 2021 uitgebreid met een medewerker wijk- en complexbeheer. Daarnaast is de werving voor een medewerker leefbaarheid en participatie opgestart (de functie is per 1 maart 2022 ingevuld). De versterking van de personeelsformatie betekent dat Zaam Wonen het contact met bewoners in de wijk kunnen intensiveren en vraagstukken of fysiek en sociaal gebied doeltreffender kunnenaanpakken. • 2020: - Zaam Wonen geeft aan dat de doelstelling t.a.v. leefbaarheid in 2020 geëvalueerd en gerealiseerd zijn (PA en evaluatie '20, p. 13). - Zaam Wonen heeft de RIGO wijk- en buurtprofielen gebruikt bij analyses van inzet in middelen en mensen. De scores en karakteristieken hebben o.a. als onderlegger	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
• 2021: Zaam Wonen streeft naar 0 huisuitzettingen. • 2020: de RIGO wijk- en buurtprofielen worden gebruikt bij analyses van inzet in middelen en mensen.	gediend voor de bepaling van de aard van onze opgave en inzet op sociaal maatschappelijk gebied. • 2019: Zaam Wonen heeft samengewerkt met maatschappelijke partijen en de gemeente om te komen tot een behoefte-inventarisatie om de straten meer en beter te laten aansluiten op behoeften van bewoners. Via enquêtes en gesprekken met de bewoners gekomen tot een gewenste aanpak. Vanuit dit initiatief zijn enkele verbeterprojecten uitgevoerd op gebied van veiligheid en leefbaarheid (o.a. fysieke maatregelen getroffen). Tot slot is Zaam Wonen gedurende de visitatieperiode intensief betrokken geweest bij de wijkontwikkeling in Nieuwdorp in Stein. De wijkaanpak omvat zowel fysieke als sociale aspecten en is gericht op het toekomstbestendig maken van de wijk (een wijk die aantrekkelijk is voor huidige en toekomstige generaties)	
Buurtbemiddeling Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen in de gemeente Stein en Sittard-Geleen de volgende opgaven t.a.v. buurtbemiddeling gekend: • 2020: - Partner van dorpenteams in samenwerking met professionals die op alle leefgebieden in verbinding staan met inwoners. Binnen deze teams kunnen ook extreme gevallen van overlast en buurtconflicten besproken worden. - Deelname aan beleidsgroep alsook de stuurgroep van buurtbemiddeling Westelijke Mijnstreek. Zaam Wonen stelt indien nodig ruimtes beschikbaar. - Participatie in het sociale wijkteam en stadsdeelprogramma voor Born e.o. • 2019: gezamenlijke implementatie buurtbemiddeling.	Gedurende de visitatieperiode heeft Zaam Wonen op de volgende manieren invulling gegeven aan de opgaven: • 2020: Zaam Wonen heeft gebruikt gemaakt van samenwerking met PIW en andere partijen/samenwerkingen. Via gerichte communicatie in bewonersblad en online actief op ingezet. Bij conflicten worden huurders in eerste instantie doorverwezen naar buurtbemiddeling. • 2019: implementatie buurtbemiddeling en regionale campagne opgezet om vrijwilligers te werven (PA 19).	7
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Zaam Wonen ten aanzien van ''Leefbaarheid'' goed heeft gepresteerd. Zaam Wonen is in de visitatieperiode meer gaan inzetten op leefbaarheid en heeft in dat kader nieuwe medewerkers aangenomen die zich specifiek daar mee bezig houden. Daarbij heeft Zaam Wonen diverse activiteiten uitgevoerd om de leefbaarheid te verbeteren en te waarborgen. Ook wordt actief geparticipeerd in Buurtbemiddeling en wordt samengewerkt met diverse ketenpartners.		
Gemiddelde beoordeling		**7,5**

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 CO_2-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 CO_2-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