

# Maatschappelijke visitatie Maaskant Wonen

2013 tot en met 2016

Opdrachtgever: Maaskant Wonen

Rotterdam, 8 mei 2018





# Maatschappelijke visitatie Maaskant Wonen

Maaskant Wonen  
Visitatieperiode 2013 tot en met 2016

Opdrachtgever: Maaskant Wonen

Maarten Nieland  
Robert Kievit  
Pim de Roos

Rotterdam, 8 mei 2018



# Inhoudsopgave

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord                                                     | 7  |
| Beoordeling maatschappelijke prestaties                       | 9  |
| Recensie                                                      | 9  |
| Scorekaart                                                    | 12 |
| Samenvatting en beoordeling                                   | 13 |
| 1 Profielschets                                               | 15 |
| 2 Presteren naar Opgaven en Ambities                          | 18 |
| 2.1 Inleiding                                                 | 19 |
| 2.2 Opgaven                                                   | 19 |
| 2.3 Prestaties in het licht van de opgaven                    | 21 |
| 2.4 Ambities                                                  | 27 |
| 2.5 Ambities in relatie tot de opgaven                        | 29 |
| 2.6 Beoordeling                                               | 30 |
| 3 Presteren volgens Belanghebbenden                           | 31 |
| 3.1 Inleiding                                                 | 32 |
| 3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie           | 32 |
| 3.3 Beoordeling                                               | 32 |
| 3.4 Boodschap                                                 | 37 |
| 4 Presteren naar Vermogen                                     | 39 |
| 4.1 Inleiding                                                 | 40 |
| 4.2 Financiële continuïteit                                   | 40 |
| 4.3 Doelmatigheid                                             | 41 |
| 4.4 Vermogensinzet                                            | 42 |
| 4.5 Beoordeling                                               | 43 |
| 5 Presteren ten aanzien van Governance                        | 45 |
| 5.1 Inleiding                                                 | 46 |
| 5.2 Besturing                                                 | 46 |
| 5.3 Intern toezicht                                           | 49 |
| 5.4 Externe legitimering en verantwoording                    | 53 |
| 5.5 Beoordeling                                               | 56 |
| Bijlagen                                                      | 57 |
| Bijlage 1: Position Paper                                     | 58 |
| Bijlage 2: Bestuurlijke reactie                               | 62 |
| Bijlage 3: Geïnterviewde personen                             | 66 |
| Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring | 67 |
| Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren                 | 69 |
| Bijlage 6: Bronnenlijst                                       | 73 |
| Bijlage 7: Prestatietabel                                     | 74 |



# Voorwoord

## Het visitatiestelsel

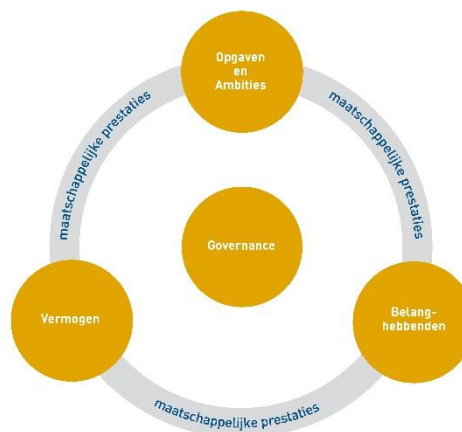
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.



In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

## Planning en samenstelling visitatiecommissie

Maaskant Wonen heeft Ecorys in 2017 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode oktober tot en met januari en beslaat de jaren 2013 tot en met 2016. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit, Pim de Roos.

## De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

| Cijfer   | Prestatie                                                               | Afwijking           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 10       | Uitmuntend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk               | Meer dan +35%       |
| 9        | Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk                 | +20% tot +35%       |
| 8        | Goed. De prestatie overtreft de opgaven                                 | +5% tot +20%        |
| 7        | Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven                   | -5% tot +5%         |
| <b>6</b> | <b>Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven</b>  | <b>-5% tot -15%</b> |
| 5        | Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven           | -15% tot -30%       |
| 4        | Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven      | -30% tot -45%       |
| 3        | Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven | -45% tot -60%       |
| 2        | Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd                           | -60% tot -75%       |
| 1        | Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd                              | Meer dan -75%       |

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij bovenstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

### Leeswijzer

Dit rapport begint met de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Vervolgens vindt u de hoofdstukken die het hart van de rapportage vormen.

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper;
2. Bestuurlijke reactie;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

### Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

# Beoordeling maatschappelijke prestaties

## Recensie

### Lokaal verankerd met korte lijnen naar huurders en andere belanghouders

Maaskant Wonen is een corporatie die circa 1.900 verhuureenheden beheert en verhuurt in Stein. Het maatschappelijke presteren van de corporatie moet worden gezien in relatie tot:

- de problematiek van een krimpregio met vergrijzing, waardoor het op peil houden van de woningvoorraad lastig is;
- de voorbereiding van de fusie per januari 2018 met Woningbeheer Born-Grevenbicht (WBG).

De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen in de beschouwde periode een goede balans heeft weten te vinden tussen het presteren op de volkshuisvestelijke aandachtsgebieden en de voorbereidingen voor de fusie en voor haar belanghebbenden een actieve partner is geweest. De maatschappelijke prestaties hebben niet geleden onder de fusievoorbereidingen. Dit vindt de visitatiecommissie een compliment waard.

Het door de bestuurder opgestelde position paper geeft een goed beeld van de uitdagingen die het werkgebied oplevert, de positie en de ambities van Maaskant Wonen. De deskresearch en de gesprekken die de visitatiecommissie bij Maaskant Wonen en haar belanghebbenden heeft gevoerd, hebben een verdere inkleuring daarvan opgeleverd. Het tegengaan van ontgroening is een voorbeeld van een uitdaging in het werkgebied. Evenals in veel andere gemeenten in Limburg trekken jongeren naar grotere steden toe. Hierdoor is het in de praktijk voor Maaskant Wonen lastig de vraag van jongeren die wel willen blijven in te schatten, hetgeen leidt tot nauwkeurige afstemming met de gemeenten, directere benadering van de jongeren zelf en monitoring van demografische ontwikkelingen. Een andere belangrijke opgave in de regio is de huisvesting van ouderen in verband met de vergrijzing. Maaskant Wonen is hier traditioneel sterk op betrokken.

Wat de visitatiecommissie is opgevallen, is het beeld van een corporatie die al jaren stabiel is en zich op een solide wijze inzet voor de volkshuisvesting in het werkgebied. De position paper bevestigt dit beeld. Maaskant Wonen is er, terecht, trots op dat 'men goed onderhouden woningen heeft voor een betaalbare prijs'. Tegelijkertijd zijn wel degelijk modernisering en gemaakt, bijvoorbeeld op het gebied van ketensamenwerking en risicomanagement. Dit is echter niet zonder slag of stoot gegaan. Tijdens de gesprekken met belanghebbenden is gebleken dat met name de huurders zeer kritisch zijn over de communicatie en planning en de kwaliteit van de uitvoering. De voorheen korte lijnen bij het klachtenonderhoud, waren in hun ogen verdwenen. Ook de ketenpartner zelf was door de kritiek niet tevreden over de samenwerking en vond dat Maaskant Wonen te snel de kant van de huurders koos. De visitatiecommissie snapt de overwegingen van Maaskant Wonen bij het aangaan van ketensamenwerking. Toch wil de commissie Maaskant Wonen ook meegeven in voorkomende gevallen dergelijke kritische processen beter door te spreken met de betrokkenen, zodat herhaling wordt voorkomen. De commissie heeft echter ook geconstateerd dat Maaskant Wonen wel snel heeft gehandeld en de aansturing van de werken veel strakker in de hand heeft genomen en daarbij ook een duidelijke opdracht tot verbetering heeft meegegeven aan de ketenpartners. De praktijk zal moeten leren of de situatie zal verbeteren.

Maaskant Wonen is ook meer de samenwerking met de gemeente, haar huurders en maatschappelijk partners aangegaan, onder meer door de deelname aan de Dorps Ontwikkeling Programma's. De organisatie is derhalve in ontwikkeling geweest de afgelopen jaren, waarbij ook

gebruik is gemaakt van de opmerkingen in het voorgaande visitatierapport.

### Terugblik op de vorige visitatie

In het voorgaande visitatierapport (d.d. januari 2014) maakte de commissie melding van enkele punten waarop verbeteringen mogelijk waren. De belangrijkste betroffen:

- Vormgeving van het beleid en de prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid.
- Het meten van de kwaliteit van de dienstverlening.
- Realisatie van voorgenomen plannen: realisme ten aanzien van de haalbaarheid van prestatieafspraken.
- Het gebruik van meer meetbare normen bij het benoemen van de doelstellingen.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Maaskant Wonen voortvarend met de verbeterpunten aan de slag is gegaan. Het opstellen van een overzicht van de verbeterpunten en het opnemen van de status van implementatie in de managementrapportages heeft hier een positieve invloed op gehad.

De verbeteringen zijn ook zichtbaar in de reacties van de belanghebbenden. Deze herkennen bijvoorbeeld een duidelijker beleid. Toch blijven, zoals uit de huidige visitatie blijkt, verbeteringen van dit beleid mogelijk in vooral de communicatie naar alle belanghebbenden.

### Ruim voldoende tot (zeer) goed presteren

Maaskant Wonen scoort - evenals in de voorgaande visitatie - over de hele breedte ruim voldoende tot op onderdelen goede beoordelingen. Naast ruim voldoende scores op de volkshuisvestelijke aspecten is het opvallend dat de belanghebbenden zonder uitzondering een hoge score voor 'Relatie en communicatie' geven.

De financiële continuïteit is bij Maaskant Wonen zeer goed op orde. Ten aanzien van de doelmatigheid scoort Maaskant Wonen gemiddeld. De in de afgelopen jaren ingezette kostenverlagende maatregelen hebben vruchten afgeworpen, maar ten opzichte van andere corporaties liggen de beheerkosten per verhuureenheid iets hoger. Daartegenover staat dat Maaskant Wonen meer woningen per fte beheert.

De visitatiecommissie is van mening dat Maaskant Wonen haar vermogen weloverwogen inzet, aansluitend bij de opgaven in haar werkgebied. Maaskant Wonen weet daarbij in voldoende mate het evenwicht te vinden tussen nieuwbouw en 'niet bouwen voor de krimp'. De bevolkingsontwikkeling en daarmee samenhangend de vraag naar woningen, zijn nadrukkelijk leidend bij het realiseren van nieuwbouw.

De visitatiecommissie heeft een rondrit langs het bezit en enkele bijzondere projecten van Maaskant Wonen gemaakt. Hierbij is een goed beeld gekregen van het presteren in de dagelijkse praktijk en het belang van de onderhanden zijnde en uitgevoerde projecten. De bezochte renovaties gaven bijvoorbeeld een goed zicht op de woningverbeteringen en de verbeterde uitstraling van de gehele wijk.

### Sterke punten

Als sterke punten van Maaskant Wonen wil de visitatiecommissie benadrukken:

- sterke lokale verankering met betrokkenheid voor Stein en de regio;
- korte lijnen met haar huurders;
- goede relatie met de belanghebbenden;
- daadkracht.

### Verdere verbeteringen

De huidige visitatie heeft enkele verbeterpunten/aanbevelingen opgeleverd. Uit deze punten blijkt bijvoorbeeld dat niet alle belanghebbenden op dit moment zicht hebben op het (lange termijn) beleid van Maaskant Wonen. Dit uit zich bijvoorbeeld in ontbrekende kennis van de gevolgen van de vergrijzing op het woningbezit van Maaskant Wonen of de details van de woningtoewijzing. Maaskant Wonen kan zich dus 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.

Als laatste punt wil de visitatiecommissie noemen, dat de huurders graag meer persoonlijke contact willen zien bij Maaskant Wonen. De medewerkers van Maaskant Wonen moeten zich hierbij vooral inspannen de huurders te leren kennen.

### *Richting de toekomst: Zaam Wonen*

De genoemde verbeterpunten zijn voor een groot deel ook door Maaskant Wonen geconstateerd en hebben vaak een directe relatie tot de beperkte personele bezetting. Om beter voorbereid te zijn op de toekomstige opgaven in het werkgebied én beter te kunnen samenwerken, heeft Maaskant Wonen besloten te fuseren met WBG. Zoals eerder gemeld, is deze fusie inmiddels doorgevoerd.

De gefuseerde organisatie staat voor de opgave om het beleid en de visie te herijken en maximaal gebruik te maken van de extra mogelijkheden die Zaam Wonen biedt. Deze situatie biedt de kans om de visie vanaf het begin meer uit te dragen naar de buitenwereld. De nieuwe fusie-organisatie kan zo beter laten zien waar zij zich op gaat richten. Uit de gesprekken met belanghebbenden is gebleken dat vooral op het gebied van duurzaamheid daar behoefte aan is. Wat is bijvoorbeeld de stip op de horizon? De samenwerking met de belanghebbenden wordt hierdoor nog sterker. Er is immers al een zeer goede basis. Ook op het gebied van communicatie ontstaat door de fusie meer slagkracht. De nieuwe organisatie heeft al aangegeven hierdoor een groter deel van haar huurders te willen bereiken. Samenvattend staan in ogen van de visitatiecommissie de seinen op groen voor de nieuwe organisatie om haar doelen voortvarend en in samenwerking met haar partners op te pakken. De visitatiecommissie wenst haar hier veel succes bij!

## Scorekaart

| Perspectief                            | 1                       | 2                | 3   | 4   | 5   | 6   | Cijfer | Gewicht | Eindcijfer |
|----------------------------------------|-------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|--------|---------|------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities     |                         |                  |     |     |     |     |        |         |            |
| Prestaties in het licht van de opgaven | 7,1                     | 7                | 7   | 6,7 | 7   |     | 7      | 75%     | 7          |
| Ambities in relatie tot de opgaven     |                         |                  |     |     |     | 7   | 25%    |         |            |
| Presteren volgens Belanghebbenden      |                         |                  |     |     |     |     |        |         |            |
| Prestaties                             | 7,2                     | 7                | 7,7 | 7,6 | 6,2 | -   | 7,1    | 50%     | 7,3        |
| Relatie en communicatie                |                         |                  |     |     |     | 7,9 | 25%    |         |            |
| Invloed op beleid                      |                         |                  |     |     |     | 7   | 25%    |         |            |
| Presteren naar Vermogen                |                         |                  |     |     |     |     |        |         |            |
| Financiële continuïteit                |                         |                  |     |     |     | 8   | 30%    | 7       |            |
| Doelmatigheid                          |                         |                  |     |     |     | 6   | 30%    |         |            |
| Vermogensinzet                         |                         |                  |     |     |     | 7   | 40%    |         |            |
| Presteren ten aanzien van governance   |                         |                  |     |     |     |     |        |         |            |
| Besturing                              | Plan                    |                  |     |     |     |     |        | 7       | 33%        |
|                                        |                         | visie            | 7   |     |     |     |        |         |            |
|                                        |                         | vertaling doelen | 7   |     |     |     |        |         |            |
|                                        | Check                   |                  | 7   |     |     |     |        |         |            |
|                                        | Act                     |                  | 7   |     |     |     |        |         |            |
| Intern toezicht                        | Functioneren Raad       |                  |     |     |     |     |        | 7,1     | 33%        |
|                                        |                         | samenstelling    | 7   |     |     |     |        |         |            |
|                                        |                         | rolopvatting     | 7   |     |     |     |        |         |            |
|                                        |                         | zelfreflectie    | 8   |     |     |     |        |         |            |
|                                        | Toetsingskader          |                  | 7   |     |     |     |        |         |            |
|                                        | Governancecode          |                  | 7   |     |     |     |        |         |            |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie     |                  |     |     |     |     | 7      | 7       | 33%        |
|                                        | Openbare verantwoording |                  |     |     |     |     | 7      |         |            |

## Samenvatting en beoordeling

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

Tabel 2 Beoordeling

| Perspectief                          | Eindcijfer |
|--------------------------------------|------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities   | 7          |
| Presteren volgens Belanghebbenden    | 7,3        |
| Presteren naar Vermogen              | 7,3        |
| Presteren ten aanzien van Governance | 7          |

### Presteren naar Opgaven en Ambities

7

De visitatiecommissie stelt vast dat Maaskant Wonen ruim voldoende maatschappelijke prestaties heeft geleverd op de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied.

Maaskant Wonen heeft onder andere haar trekkeersrol in het realiseren van levensloopbestendige woningen waargemaakt. Daarnaast heeft Maaskant Wonen bewoners nadrukkelijk betrokken bij de wijk- en dorpsontwikkeling. De visitatiecommissie beoordeelt de ambities en doelstellingen van Maaskant Wonen als passend bij de externe opgaven in het werkgebied.

### Presteren volgens Belanghebbenden

7,3

De belanghebbenden zijn positief over de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen. Zo zijn huurders bijzonder positief over de kwaliteit van woningen en woning-beheer. Verder waarderen de belanghebbenden de grootschalige renovaties die

Maaskant Wonen heeft uitgevoerd. Ten slotte zijn de belanghebbenden positief over de relatie en de communicatie met Maaskant Wonen.

### Presteren naar Vermogen

7,3

De visitatiecommissie stelt vast dat Maaskant Wonen ruim voldoende presteert waar dit het geheel van de continuïteit, de doelmatigheid en het vermogensbeleid betreft. Met name de prestaties ten aanzien van financiële continuïteit zijn noemenswaardig.

Maaskant Wonen wijkt positief af van de financiële normen van de externe toezichthouders. Verder heeft Maaskant Wonen de doelmatigheid verbeterd en is er een uitgebreide verantwoording van de vermogensinzet in de jaarverslagen.

### Presteren ten aanzien van Governance

7

Op het gebied van 'Governance' voldoet Maaskant Wonen op ruim voldoende wijze aan de eisen die aan corporaties gesteld worden. De visie van Maaskant Wonen is gebaseerd op een gedegen interne en externe analyse, welke is vertaald naar SMART-

geformuleerde doelstellingen in jaarplannen. Noemenswaardig in het functioneren van de raad van toezicht is de wijze waarop de raad zelfreflectie invult en de actieve houding waarmee de raad verbeteringen doorvoert. Ten slotte heeft Maaskant Wonen aandacht voor het betrekken van belanghebbenden en het versterken van bewonersparticipatie.



# 1 Profielschets



## Werkgebied

Op 1 juli 2003 is Stichting Maaskant Wonen ontstaan uit een fusie tussen de voormalige woningstichtingen Elsloo en Stein. Woningstichting Maaskant Wonen (hierna: Maaskant Wonen) had per 31 december 2016 1.853 verhuureenheden in bezit in de gemeente Stein.

## Woningbezit

Maaskant Wonen heeft ruim 1.850 verhuureenheden in haar bezit. Naast woningen heeft Maaskant Wonen een kleine driehonderd parkeerplaatsen en -garages. Van het totale woningbezit is 50% een eengezinswoning. Meer dan de helft van het woningbezit van Maaskant Wonen is gebouwd in de periode voor 1970 (50,6%).

Tabel 1-1 Woningbezit

| Type woningen                               | Maaskant Wonen | Referentie <sup>1</sup> | Landelijk     |
|---------------------------------------------|----------------|-------------------------|---------------|
| Eengezinswoningen                           | 50,0           | 59,5                    | 41,2          |
| Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen | 28,9           | 15,0                    | 25,7          |
| Meergezinsetagebouw met lift                | 18,8           | 15,8                    | 15,1          |
| Hoogbouw                                    | 2,4            | 6,1                     | 11,8          |
| Onzelfstandige overige wooneenheden         | 0,0            | 3,6                     | 6,3           |
| <b>Totaal</b>                               | <b>100,0%</b>  | <b>100,0%</b>           | <b>100,0%</b> |

Bron: CiP (2015), Maaskant Wonen, Aedes

De huur van de woningen van Maaskant Wonen ligt met een huurprijs van € 498 onder het gemiddelde van de referentiegroep (€ 507) en het landelijk gemiddelde (€ 502). De gemiddelde huurprijs ligt op 70,9% van de maximaal toegestane huur. Van het totale woningbezit kan 12,9% als goedkoop en 69,9% als betaalbaar beschouwd worden. Het aandeel goedkope woningen ligt onder het landelijk gemiddelde, terwijl het aandeel betaalbare woningen ruim boven het landelijk gemiddelde ligt. De kwaliteit van de woningen van Maaskant Wonen ligt met 148 woningwaarderingpunten boven het landelijk gemiddelde (146 punten) en onder het gemiddelde van de referentiegroep (156 punten). Als de prijskwaliteitverhouding voor DAEB-woningen, uitgedrukt in een puntprijs, wordt bekeken dan wordt zichtbaar dat deze tussen het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde ligt.

## Organisatiestructuur

Op 31 december 2016 telde de werkorganisatie vijftien medewerkers. Op de afdeling financiën zijn vier medewerkers werkzaam, op de afdeling woondiensten tien en op het directiesecretariaat één. De directeur-bestuurder vormt samen met de afdelingshoofden het managementteam dat verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken. Het toezicht wordt uitgevoerd door een raad van toezicht. De raad van toezicht bestaat uit vijf leden.

## Samenwerking

Maaskant Wonen werkt samen met verschillende partijen: de gemeenten, collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties (o.a. Vivantes Zorggroep), de politie, de Huurdersbelangenvereniging en andere maatschappelijke en commerciële instellingen. Maaskant Wonen neemt deel aan twee samenwerkingsverbanden met collega-corporaties: Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek (S.W.W.M.) en Domaas.

<sup>1</sup> Maaskant Wonen valt in de grootteklasse 1.001 tot en met 2.500 verhuureenheden

## Fusie

Op 12 juli 2017 hebben de bestuurders en de raden van toezicht ingestemd met de fusie tussen Maaskant Wonen en Woningbeheer Born-Grevenbicht. Sinds 1 januari 2018 is de nieuwe corporatie een feit: Zaam Wonen. Zaam Wonen zal haar kantoor in Stein houden, terwijl in Born een baliefunctie beschikbaar zal zijn.

Aan het einde van 2016 zijn de eerste gesprekken gevoerd met Woningbeheer Born-Grevenbicht over intensivering van de onderlinge samenwerking. Maaskant Wonen geeft in haar jaarverslag over 2016 aan:

“Door de fusie ontstaat een sterke en financieel gezonde woningcorporatie die goed in staat is om de opgaven en uitdagingen in de Westelijke Mijnstreek te realiseren. De fusiecorporatie, die gaat werken onder de naam Zaam Wonen, wil zich richten op het aanbieden van betaalbare huurwoningen, eigentijdse dienstverlening en kwalitatief goede en duurzame woningen. De fusiecorporatie hecht veel belang aan korte lijnen naar huurders. De nieuwe corporatie wil zichtbaar en aanspreekbaar zijn in de wijken en buurten in haar werkgebied. Een actieve samenwerking met huurders, gemeenten en andere belanghouders staat hoog in het vaandel.”

Voor Maaskant Wonen is de fusie een middel om de kwaliteit in de dienstverlening verder te verbeteren, de transitieopgave van haar bezit (kwaliteit en verduurzaming) waar te maken en tegelijkertijd een passend antwoord te hebben op de impact en verantwoordingsdruk vanuit wet- en regelgeving. Met de fusie wordt de eigen organisatie in zowel capaciteit als professionaliteit ‘verbreed’ en blijft de lokale verankering binnen de Westelijke Mijnstreek geborgd.

## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities



## 2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Maaskant Wonen wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

## 2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

### 2.2.1 Regionale opgaven

De regiogemeenten van de Westelijke Mijnstreek en de corporaties streven naar een structurele samenwerking, gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het wonen in de regio. Door samen te werken willen zij meer bereiken dan iedere corporatie afzonderlijk kan. Daarbij dient duidelijk te zijn wie welke taken en werkzaamheden op zich neemt. Daarvoor zijn prestaties en tegenprestaties geformuleerd, wordt organisatorische en financiële afstemming gezocht en vindt gezamenlijke evaluatie en bijstelling plaats. Deze afspraken zijn vastgelegd in regionale afspraken.

#### **Regionale afspraken Westelijke Mijnstreek 2014**

De gemeenten in de Westelijke Mijnstreek hebben samen met de corporaties in deze streek de 'Regionale afspraken Westelijke Mijnstreek' voor het jaar 2014 opgesteld. De Westelijke Mijnstreek bestaat uit de volgende gemeenten: Beek, Schinnen, Sittard-Geleen en Stein. Binnen de Westelijke Mijnstreek zijn de volgende corporaties actief: ZOWonen, Woonpunt, Wonen Limburg, Woningbeheer Born-Grevenbicht, Vitaal Wonen, Woningstichting Obbicht en Papenhoven, Woningstichting Spaubeek, Maaskant Wonen en Woningstichting Urmond. In deze regionale afspraken zijn de volkshuisvestelijke opgaven voor 2014 vastgelegd. Concreet zijn er afspraken gemaakt met betrekking tot kwaliteitsverbetering van de bestaande woningvoorraad, verbetering van de woon- en leefomgeving en verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

Hierin is ten eerste afgesproken dat de verbetering van de woningvoorraad in bestaande buurten en dorpen met name gericht moet zijn op de transformatie naar levensloopbestendige woningen, gegeven de vergrijzing in de regio. Dit leidt tot gedeeltelijke sloop van verouderd woningbezit waarvoor levensloopbestendige woningen in de plaats komen.

Daarnaast vraagt de renovatie van de bestaande woningvoorraad de komende jaren veel aandacht en inzet. In de verbetering van de woon- en leefomgeving is afgesproken dat er belangrijke aandacht dient te zijn voor de kwaliteit van de openbare ruimte. Daarin spelen onderhoud, beheer, veiligheid en (daarmee) leefbaarheid een belangrijke rol. Gemeenten en corporaties willen in samenwerking met maatschappelijke organisaties, verenigingen en bewoners de schouders zetten onder het realiseren van een duurzame en toekomstbestendige sociale en fysieke infrastructuur in buurten en dorpen waar zij actief zijn. Praktisch betekent dit dat zij een substantieel aandeel woningen in het betreffende gebied bezitten. Hierbij staan inwoners en bewoners centraal. Middels wijkgericht werken en de stadsdeelplannen en -programma's betrekken gemeenten en corporaties inwoners en bewoners in een vroeg stadium bij de activiteiten, projecten en ontwikkelingen die van

invloed zijn op de leefbaarheid in de woon- en leefomgeving. Deze aanpak geldt in het bijzonder voor de aanpak van buurten met urgente leefbaarheidsproblemen.

Ten slotte onderschrijven gemeenten en woningcorporaties het belang van een gezamenlijke aanpak van de opgaven op de woningmarkt. Volkshuisvestelijke, sociaal-maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkelingen bepalen de vitaliteit van de stad en de leefbaarheid van buurten en dorpen. Gemeenten en corporaties streven naar een heldere verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden om invulling te geven aan de ambities op gebied van volkshuisvesting. Het belang ligt in de afstemming van de activiteiten tussen gemeente en corporaties maar ook tussen corporaties onderling.

### **Regionale afspraken Westelijke Mijnstreek 2016-2018 (deel 1)**

De gemeenten in de Westelijke Mijnstreek hebben samen met de corporaties in deze streek de 'Regionale afspraken Westelijke Mijnstreek' voor de periode 2016-2018 opgesteld. Hierbij zijn dezelfde gemeenten en corporaties als in de voorgaande paragraaf betrokken. In het formuleren van regionale opgaven is er allereerst aandacht voor recente landelijke ontwikkeling. Hierbij gaat het om de woningwet en decentralisaties in het sociaal domein. Op basis hiervan zijn regionale opgaven opgesteld om betaalbare huisvesting voor huishoudens met een laag inkomen te garanderen en om zorgbehoevenden langer thuis te laten wonen. Verder hebben de partijen afgesproken hun partnerschap meer vorm te geven. Door structureel overleg in te voeren, prestatieafspraken te concretiseren in jaarschijven en door zowel bestuurlijk als financieel transparant te zijn, willen de partijen de onderlinge samenwerking versterken. Ten slotte zijn de partijen de volgende ambities overeengekomen:

- Voldoende woningen passend bij de omvang van de bevolking en doelgroepen.
- Betaalbaarheid voor de sociale doelgroep.
- Diversiteit aan woningen, passend bij de verschillende behoeften in onze samenleving.
- Kwalitatief goede woningen, comfortabel en duurzaam waar dat kan en deels aangepast aan de behoeften van zorgbehoevenden.
- Een prettig woon- en leefmilieu in een aantrekkelijke regio.

### **Regionale afspraken Westelijke Mijnstreek 2016-2018 (deel 2, jaarschijf 2016)**

Het tweede deel van de regionale afspraken Westelijke Mijnstreek 2016-2018 betreft een uitwerking van deel 1 waarin de afspraken uit deel 1 vertaald zijn naar plannen en activiteiten. Deze plannen en activiteiten zijn verwerkt in hoofdstuk 2.3.

#### **2.2.2 Lokale opgaven**

##### **Gemeente Stein**

De gemeente Stein beschikte tijdens de periode van 2013 tot en met 2016 niet over een specifieke woonvisie die toegespitst is op de gemeente Stein. In plaats daarvan functioneerden de regionale analyses en de regionale visies en werden afspraken tussen de gemeenten Stein en Maaskant Wonen gebaseerd op de hiervoor beschreven regionale afspraken. Maaskant Wonen heeft overigens in deze periode aangedrongen bij de gemeente op het opstellen van een specifieke woonvisie voor Stein. Aan het einde van 2016 is de woonvisie opgesteld.

##### **Overige samenwerkingsovereenkomsten**

Maaskant Wonen is onder andere samenwerkingspartner in het Wmo-convenant. De afspraken met betrekking tot de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning zijn verwerkt in het voorliggende hoofdstuk.

## 2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

**Tabel 2-1 Presteren naar Opgaven**

| Prestatieveld                          | Beoordeling | Gem. cijfer |
|----------------------------------------|-------------|-------------|
| Huisvesten van de primaire doelgroep   | <b>7,1</b>  | 7           |
| Huisvesten van bijzondere doelgroepen  | 7           |             |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer | 7           |             |
| (Des)investeren in vastgoed            | 6,7         |             |
| Kwaliteit van wijken en buurten        | 7           |             |

### 2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

**7,1**

**Maaskant Wonen heeft ten aanzien van het huisvesten van primaire doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. Zij heeft onder meer inspanningen geleverd om voldoende betaalbare woningen beschikbaar te hebben. Maaskant Wonen heeft bijvoorbeeld maatregelen getroffen om betaalbare huisvesting voor jongeren te faciliteren. Daarnaast heeft Maaskant Wonen voldoende statushouders van een woning voorzien.**

De opgaven ten aanzien van het huisvesten van primaire doelgroepen liggen gedurende de visitatieperiode met name in passend toewijzen van woningen conform de woningwet, het huisvesten van jongeren, het huisvesten van statushouders, het faciliteren van een minimale omvang van de kernvoorraad voor BBSH-doelgroepen en het behouden van voldoende betaalbare woningen.

Om te voldoen aan de woningwet dient minimaal 80% van de vrijgekomen woningen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 35.379,- (prijspeil 2016) toegewezen te zijn. Gedurende de visitatieperiode is ten minste 95% van de toegewezen woningen toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 35.795. Maaskant Wonen heeft daarmee ruimschoots voldaan aan de woningwet.

Daarnaast had Maaskant Wonen de opgave om een trekkersrol te vervullen in de huisvesting van jongeren. Om de huisvesting van jongeren te faciliteren heeft Maaskant Wonen de minimumleeftijd om in aanmerking te komen voor een woning voor een aantal complexen laten vervallen. Tevens heeft Maaskant Wonen in 2016 besloten om van 118 appartementen de huurprijzen aan te passen, waardoor deze bereikbaar zijn voor de doelgroep jongeren. Daarnaast heeft Maaskant Wonen geadverteerd met woningen op sociale media, heeft zij een folder specifiek voor jongeren uitgegeven en zijn huurprijzen bevroren waardoor woningen beter beschikbaar en betaalbaar zijn voor huishoudens onder 23 jaar.

Gedurende de visitatieperiode had Maaskant Wonen de taakstelling om jaarlijks een bepaald aantal statushouders te vesten. Deze opgave en de bijbehorende prestatie van Maaskant Wonen zijn weergegeven in tabel 2-2. Uit de tabel blijkt dat Maaskant Wonen ruimschoots aan deze taakstelling heeft voldaan.

**Tabel 2-2: opgave en prestatie huisvesting statushouders**

| Jaar | Taakstelling      | Prestatie         |
|------|-------------------|-------------------|
| 2013 | Onbekend          | 15 statushouders  |
| 2014 | 24 statushouders  | 25 statushouders  |
| 2015 | 33 statushouders  | 35 statushouders  |
| 2016 | 64 statushouders* | 66 statushouders* |

\*Gezamenlijk met Wonen Limburg

Ten slotte had Maaskant Wonen de opgave een minimale omvang van de kernvoorraad in de periode 2014-2020 voor BBSH-doelgroepen en de doelgroep met een inkomen tot de EU-norm te behouden. Om een minimale omvang van de kernvoorraad te garanderen, streeft Maaskant Wonen naar het nagenoeg gelijk houden van de sociale woningvoorraad op de (middel)lange termijn. Maaskant Wonen concludeert immers in haar portefeuillestrategie dat de eigen woningvoorraad zich in kwantitatief opzicht rond het aantal van 1.850 woningen dient te bewegen.

Tabel 2-3 geeft de kernvoorraad van Maaskant Wonen gedurende de visitatieperiode weer. Uit deze tabel blijkt dat Maaskant Wonen voldoet aan de opgave de kernvoorraad te behouden.

**Tabel 2-3: Kernvoorraad Maaskant Wonen**

| Jaar | Kernvoorraad | Goedkoop | Betaalbaar | Duur |
|------|--------------|----------|------------|------|
| 2013 | 1.910        | 366      | 1.288      | 256  |
| 2014 | 1.830        | 271      | 1.299      | 260  |
| 2015 | 1.870        | 241      | 1.308      | 321  |
| 2016 | 1.853        | 230      | 1.329      | 294  |

Maaskant Wonen heeft in de periode van 2013 tot en met 2016 jaarlijks huurverhogingen doorgevoerd. De gemiddelde huurverhoging per jaar is gedurende de visitatieperiode afgenomen van 4,2% naar 0,6%. Daarnaast heeft Maaskant Wonen energetische maatregelen uitgevoerd zonder een huurverhoging door te voeren.

### 2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

**7**

**Maaskant Wonen heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. Maaskant Wonen bedient de bijzondere doelgroep door het aanpassen van de bestaande voorraad en levensloopbestendige woningen te ontwikkelen.**

De opgaven met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen komen voor Maaskant Wonen met name voort uit de vergrijzing in het werkgebied. Maaskant Wonen beschouwt de doelgroep 'senioren' als primaire doelgroep. Doordat de huisvesting van senioren woningaanpassingen vereist, valt deze groep binnen de methodiek 5.0 echter onder bijzondere doelgroepen. De prestatie wordt daarom in deze paragraaf beoordeeld.

Uit de prestatieafspraken blijkt dat Maaskant Wonen een trekkersrol heeft in het realiseren van levensloopbestendige (zorggeschikte) woningen in het geval van nieuwbouw. Uit de jaarverslagen blijkt dat alle ontwikkelde woningen in de periode 2013 tot en met 2016 levensloopbestendig zijn, zie tabel 2-4. De kwantitatieve nieuwbouwproductie is beoordeeld in paragraaf 2.3.4.

**Tabel 2-4: Ontwikkeling levensloopbestendige woningen Maaskant Wonen**

| Jaar | Ontwikkelde woningen                                     |
|------|----------------------------------------------------------|
| 2013 | 18 zorgwoningen en 64 levensloopbestendige appartementen |
| 2014 | 19 levensloopbestendige appartementen                    |
| 2015 | 44 levensloopbestendige appartementen                    |
| 2016 | 10 grondgebonden levensloopbestendige eengezinswoningen  |

Naast nieuwbouw had Maaskant Wonen de opgave activiteiten te ondernemen om de bestaande woningvoorraad geschikter te maken voor senioren. Hierbij kan gedacht worden aan het verbeteren van de toegankelijkheid van woongebouwen, automatische deuropeners, plaatsen van liftinstallaties, scootmobielruimtes en van de interne toegankelijkheid van de woning door het wegnemen van niveauverschillen en het verbreden van deuren.

In het geval van groot onderhoud of renovatie past Maaskant Wonen de ouderenwoningen aan de eisen/woonwensen van vandaag de dag aan. De aanpassingen hebben doorgaans betrekking op de toiletruimte, de badkamer en de keuken. Deze aanpassingen vinden plaats naar aanleiding van een klachtmelding, een mutatie of op projectmatige basis.

Maaskant Wonen heeft in 2015 samen met de gemeente Stein een Wmo-convenant opgesteld. Hierin zijn afspraken vastgelegd voor de verdeling van taken en de financiële verantwoordelijkheid voor aanpassing van woningen (Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 23). Maaskant Wonen kan op basis van het convenant onder bepaalde voorwaarden een aanvraag in dienen voor complexgewijze woningaanpassingen. Maaskant Wonen heeft geen aanvraag ingediend voor complexgewijze woningaanpassingen.

### 2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer



**Maaskant heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd. Maaskant Wonen zet hoog in op communicatie en participatie. Daarnaast investeert zij in energiebesparing en duurzaamheid.**

De opgave ten aanzien van kwaliteit van woningen en woningbeheer liggen gedurende de visitatieperiode met name in het garanderen van woningkwaliteit en het verduurzamen van de woningvoorraad.

In het kader van woningkwaliteit dient Maaskant Wonen een basiskwaliteitsniveau van iedere bestaande huurwoning in haar bezit te garanderen. Maaskant Wonen waarborgt de kwaliteit van bestaande huurwoningen door de inzet van een opzichter. De opzichter beoordeelt steekproefsgewijs de kwaliteit van de woningen en het uitbesteedde onderhoud dat is uitgevoerd door ketenpartners. Indien noodzakelijk spreekt Maaskant Wonen de ketenpartners aan op onvoldoende kwaliteit.

Verder heeft Maaskant Wonen een aantal opgaven wat betreft energie en duurzaamheid. Maaskant Wonen onderschrijft het 'Convenant Energiesparing Huursector': gemiddeld energielabel B in 2020. Om aan deze opgaven te voldoen treft Maaskant Wonen energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad, met name in woningen met een hoge energie-index (laag label).

Maaskant Wonen zet zich in om de energetische kwaliteit van woningen te verbeteren in het geval van renovatie en/of groot onderhoud om te voldoen aan het 'Convenant Energiebesparing Huursector'. Verduurzaming vindt projectmatig plaats of in het geval van mutatie. In 2014 zijn bij 18 woningen aan de Scholtis van de Hardtstraat energetische maatregelen toegepast en PV-cellen geplaatst (10 van 18). In 2016 is Maaskant Wonen gestart met de uitvoering van de energieprojecten Drossaertbuurt (98 woningen, waarvan 42 in 2017) en aan de Hayweghenstraat (28 woningen). Daarnaast zijn in 2016 het kader van het project 'Zonnig Limburg' 23 woningen van zonnepanelen voorzien. Deze prestatie en het labeloverzicht zijn weergegeven in tabel 2-5 en 2-6.

**Tabel 2-5: Aantal verbeterde energielabels**

| Jaartal | Aantal verbeterde energielabels          |
|---------|------------------------------------------|
| 2013    | 5 woningen van energielabel D naar B     |
| 2014    | 18 woningen van energielabel D naar B    |
| 2015    | 80 woningen van energielabel D naar B/A  |
| 2016    | 118 woningen van energielabel D naar B/A |

**Tabel 2-6: Overzicht energie labels per jaar**

|               | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Label A       | 126          | 155          | 280          | 269          |
| Label B       | 272          | 278          | 278          | 287          |
| Label C       | 454          | 456          | 482          | 472          |
| Label D       | 520          | 519          | 432          | 429          |
| Label E       | 249          | 226          | 214          | 204          |
| Label F       | 249          | 156          | 148          | 144          |
| Label G       | 40           | 40           | 36           | 34           |
| Onbekend      |              |              |              | 14           |
| <b>Totaal</b> | <b>1.910</b> | <b>1.830</b> | <b>1.870</b> | <b>1.853</b> |

Daarnaast heeft Maaskant Wonen de opgave in geval van nieuwbouw bij te dragen aan een energieprestatiecoëfficiënt van 0,6 of lager en een GPR van minimaal 7 of hoger. Vanaf 2015 geldt hiervoor een energieprestatiecoëfficiënt van 0,4. Bij nieuwbouw worden deze waarden als uitgangspunt genomen.

Verder heeft Maaskant Wonen de opgave huurders te stimuleren bewust om te gaan met energieverbruik door middel van informatie en communicatie aan huurders. Om aan deze opgave te voldoen voert de opzichter (projectcoördinator) gesprekken met huurders over het bewust omgaan met energieverbruik.

Ten slotte dient Maaskant Wonen (samen met de gemeente Stein) te investeren in nieuwe technieken en toepassingen, teneinde energie in en om de woning duurzaam te (her-)gebruiken. Om aan deze duurzaamheidsopgave te voldoen is Maaskant Wonen betrokken bij de projecten 'Zonnig Limburg' en 'Het Groene Net'. Het project Zonnig Limburg bestaat uit het aanbrengen van zonnepalen op woningen van Maaskant Wonen. Over de jaren 2015 en 2016 zijn 23 woningen van zonnepanelen voorzien. Het Groene Net is een regionaal energiebedrijf dat duurzame warmte biedt aan huishoudens en bedrijven in de gemeentes Sittard-Geleen, Beek en Stein. Zaan Wonen heeft onlangs de intentie uitgesproken om deel te nemen aan een haalbaarheidsonderzoek.

#### 2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

**6,7**

**Maaskant Wonen heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed voldoende gepresteerd. Maaskant Wonen heeft de afgelopen periode geïnvesteerd in de herontwikkeling en de renovatie van woningen. Daarbij stemt Maaskant Wonen de woningvoorraad af op de veranderende vraag, bijvoorbeeld als gevolg van de vergrijzing.**

Maaskant Wonen had in 2016 de opgave 10 woningen te realiseren. Voor de jaren ervoor was er geen sprake van een concrete opgave. De opgave in deze jaren lag met name in het gelijk houden van de sociale woningvoorraad. Het aantal gerealiseerde woningen in de afgelopen periode is weergegeven in tabel 2-7.

Verder heeft Maaskant Wonen de opgave het nagenoeg gelijk houden van de sociale woningvoorraad op de (middel)lange termijn. Het aantal gesloopte woningen in de periode 2013 t/m 2016 is weergegeven in tabel 2-7. De sloop van 85 woningen in 2014 heeft betrekking op de sloop van De Stevel. Hiervoor zijn 44 levensloopbestendige woningen boven het MFC in de plaats gekomen. De sloop van 12 woningen in 2016 heeft betrekking op de sloop van 12 eengezinswoningen aan de P. Potterstraat, waarvoor in 2017 10 grondgebonden levensloopbestendige woningen zijn teruggekomen.

Voor het verkoopbeleid van Maaskant Wonen dient rekening te worden gehouden met het behoud van voldoende woningen voor de doelgroep van beleid. Om voldoende woningen voor de doelgroep te behouden heeft Maaskant Wonen haar verkoopprogramma sinds 2015 aangepast. Het aantal jaarlijks te verkopen woningen is gehalveerd van tien naar vijf. Het aantal verkochte woningen in de periode 2013 t/m 2016 is weergegeven in tabel 2-7. De verkoop van huurwoningen levert middelen op die kunnen worden ingezet bij investeringen. In 2016 is besloten de verkoop te beperken vanwege de oplopende vraag naar sociale huurwoningen. De verkoop van huurwoningen wordt verantwoord in het jaarverslag en is onderwerp van gesprek met de gemeente(n).

De ontwikkeling van de totale woningvoorraad is weergegeven in tabel 2-7. Hieruit blijkt dat de woningvoorraad in de periode 2014 t/m 2016 nagenoeg gelijk is gebleven.

**Tabel 2-7: Overzicht van nieuwbouw, sloop, verkoop en de totale woningvoorraad**

| Jaartal | Nieuwbouw   | Sloop       | Verkocht    | Voorraad       |
|---------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 2013    | 82 woningen | 0 woningen  | 9 woningen  | 1.910 woningen |
| 2014    | 19 woningen | 85 woningen | 14 woningen | 1.830 woningen |
| 2015    | 44 woningen | 0 woningen  | 4 woningen  | 1.870 woningen |
| 2016    | 0 woningen  | 12 woningen | 5 woningen  | 1.853 woningen |

Naast sloop en nieuwbouw heeft Maaskant Wonen de opgave woningen te renoveren. In de visitatieperiode zijn in totaal 261 woningen gerenoveerd voor een totaalbedrag van € 5,9 miljoen. De opgave van Maaskant Wonen was om 282 woningen in de visitatieperiode te renoveren.

### 2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7

**Maaskant Wonen heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd. Maaskant Wonen draagt bij aan de kwaliteit van wijken en buurten door te investeren in leefbaarheid en bewoners hierbij te betrekken.**

**Verder werkt Maaskant Wonen samen met andere partijen (o.a. gemeentelijke buurt-beheerders, de Politie Limburg Zuid en de OGGZ) om overlast te voorkomen of aan te pakken.**

Maaskant Wonen heeft de opgave te investeren in de leefbaarheid van wijken en buurten. De kwantitatieve opgave is in de prestatieafspraken (2016) vastgelegd op circa €95.000. De daadwerkelijke investeringen in de periode 2013 t/m 2016 zijn weergegeven in tabel 2-8. Uit de tabel blijkt dat gemiddeld over de jaren van de visitatieperiode ongeveer € 93.000 is uitgegeven. Door de extra grote investering in 2013, zijn in de latere jaren minder grote bedragen nodig geweest.

**Tabel 2-8: Investerings in leefbaarheid**

| Jaartal | Investerings in leefbaarheid |
|---------|------------------------------|
| 2013    | € 109.000                    |
| 2014    | € 90.943                     |
| 2015    | € 90.157                     |
| 2016    | € 89.457                     |

Bron: Maaskant Wonen (2017)

Maaskant Wonen heeft de opgave bij te dragen aan een buurt- of dorpsgerichte aanpak. Daarbij wordt bij toekomstige nieuwbouwwontwikkelingen een relatie tussen woningbouw, voorzieningen en openbare ruimte gelegd en worden bewoners en andere betrokken partijen nauw betrokken. Om een nauwe relatie tussen woningbouw, voorzieningen en openbare ruimte te leggen, heeft de gemeente Stein het dorpsontwikkelingsproces (DOP) geïnitieerd. DOP is een nieuwe werkwijze van de gemeente Stein en Maaskant Wonen om de betrokkenheid van bewoners bij hun wijk of dorp te vergroten. Maaskant Wonen is een van de kartrekkers van DOP: de corporatie voert het voorzitterschap en secretariaat van meerdere werkgroepen. De DOPs-gewijze aanpak is gestart in 2014. Maaskant Wonen is de trekker van deze aanpak, waarbij de bestuurder ook voorzitter is geweest van twee DOP-werkgroepen.

Tevens is Maaskant Wonen verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van de openbare ruimte, indien de grond haar eigendom is. Daarbij dient Maaskant Wonen woonconsulenten, en/ of wijkbeheerders preventief in te zetten op (potentiële) overlastsituaties door huurders. Om de kwaliteit van de semi-openbare ruimte te waarborgen zet Maaskant Wonen een buurtbeheerder in. Deze buurtbeheerder fungeert als aanspreekpunt voor bewoners met betrekking tot de netheid en veiligheid van de woonomgeving. Daarnaast is de buurtbeheerder verantwoordelijk voor de schoonmaak- en tuincontrole en houdt hij toezicht op het juiste gebruik van brandgangen en algemene ruimten. De buurtbeheerder behandelt tevens alle voorkomende overlastzaken.

Om wietplantages conform het bestaande convenant in Limburg aan te pakken, dient Maaskant Wonen samen te werken met andere partijen. Ook dient Maaskant Wonen medewerking te verlenen aan het Veiligheidshuis. Om aan deze opgave te voldoen heeft Maaskant Wonen (in samenwerking met andere partijen) maatregelen getroffen in het kader van de aanpak van wietplantages. In samenwerking met de corporaties in de Westelijke Mijnstreek, de Politie Limburg Zuid, het Openbaar Ministerie, Essent, UWV en de regiogemeenten, zijn hennepplantages aangetroffen en bewoners uitgezet.

Ten slotte dient Maaskant Wonen in het geval van meervoudige problematiek of van woonoverlast medewerking te verlenen aan het veiligheidshuis. Bovendien dient Maaskant Wonen een melding te doen naar het vangnet Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ), in het geval van (te verwachten) overlast. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen het Streekgewest/ GGD Zuid-Limburg en zeven corporaties. Woningcorporaties kunnen hier huurders met diverse problemen uit de doelgroep Zeer Moeilijk Plaatsbaren (zmp'ers) aanmelden voor professionele begeleiding. Maaskant Wonen heeft in totaal 7 huurders aangemeld. Alle betrokken partijen (het Veiligheidshuis, Partners In Welzijn en Hulp at Home) waren uiteindelijk positief over de begeleiding, waarna een aantal zmp-overeenkomsten is omgezet in een gewone huurovereenkomst.

## 2.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

### 2.4.1 Ondernemingsplan Zorgeloos wonen, nu en later! (2012-2015)

De missie van Maaskant Wonen is:

**Het verhuren van kwalitatief goede woningen in een prettige woonomgeving binnen de gemeente Stein. Daarin is Maaskant Wonen er voor iedereen, jong en oud, waarbij Maaskant Wonen opereert binnen de van overheidswege vastgestelde kaders. Met een kleine, professioneel organisatie, die dicht bij de klanten staat, is Maaskant Wonen in staat om snel in te spelen op wijzigingen in de markt.**

Maaskant Wonen heeft haar visie afgestemd op externe ontwikkelingen. Bevolkingsprognoses wijzen uit dat Parkstad Limburg de komende decennia te maken krijgt met een bevolkingsafname. Maaskant Wonen houdt hier rekening mee in haar sloop- en nieuwbouwplannen. Bij projecten gaat inbreiding voor uitbreiding. Bestaande en nieuwe woningen moeten voldoen aan de moderne kwaliteitseisen ten aanzien van energieprestatie en toegankelijkheid. Daarnaast wil Maaskant Wonen haar positie als maatschappelijke onderneming handhaven door aandacht te hebben voor de woonomgeving en door klantgericht te werken.

Het motto van Maaskant Wonen is: 'zorgeloos wonen'. Daarmee wil Maaskant Wonen aangeven dat zij de serviceverlening aan haar klanten serieus neemt. Maaskant Wonen wil dit waarmaken door aan de volgende eisen in haar service te voldoen:

- zorgen voor goed onderhouden woningen;
- snelle actie bij reparatieverzoek;
- begeleiding bij zelf aangebrachte veranderingen (ZAV) en Wmo-woningaanpassingen;
- buurtbeheer;
- zorgen voor een prettige woonomgeving, controle op de schoonmaak van algemene ruimtes en het onderhoud van het groen;
- bemiddeling bij overlast;
- gratis glasverzekering;
- geen administratiekosten, geen waarborgsom.

#### 2.4.2 Ondernemingsplan Samen Verantwoordelijk (2016-2019)

Maaskant Wonen heeft als missie 'het bieden van kwalitatief goede en betaalbare huisvesting in een prettige, schone en veilige omgeving aan mensen die een beroep doen op een sociale huurwoning in de gemeente Stein. Maaskant Wonen vindt het belangrijk dat haar klanten tevreden zijn en in Maaskant Wonen een betrouwbare partner zien'.

Maaskant Wonen ervaart een veranderende omvang en samenstelling van haar klantenbestand: het aantal ouderen, kleine huishoudens en mensen met bijzondere woonvragen neemt toe. Het totale aantal mensen dat een beroep doet op een sociale huurwoning zal daarentegen volgens de demografische prognoses binnen nu en enkele jaren dalen. Daarmee neemt de verscheidenheid in de woonbehoefte toe en wordt het leveren van maatwerk in huisvesting en dienstverlening belangrijker.

Door de verwachte toekomstige bevolkingsdaling is uitbreiding van de woningvoorraad niet langer aan de orde. Daarom richt Maaskant Wonen zich meer op het beheer van de bestaande voorraad door te investeren in de kwaliteit van het woningaanbod. Daarmee wil Maaskant Wonen voldoen aan de veranderende woonwensen en stelt zij haar toekomstige inkomsten veilig.

Gegeven deze ontwikkeling ziet Maaskant Wonen het als een uitdagende opgave om een nieuw evenwicht tussen de verwachte bevolkingsdaling, veranderende woonwensen van huurders en woningzoekenden te vinden. Gewijzigde regelgeving en heffingen maken van deze opgave een echte uitdaging. Maaskant Wonen is van mening dat een nieuw evenwicht alleen gevonden kan worden als zij nauw samenwerkt met andere organisaties waaronder de gemeente Stein, huurdersbelangenvereniging 'HBV Maaskant' en instellingen op het gebied van zorg en welzijn.

Gegeven de opgaven wil Maaskant Wonen werken met een compacte, slagvaardige en flexibele organisatie, waarbij de afstand tot haar klanten klein is. Dit werkt volgens Maaskant Wonen naar twee kanten: de klant weet Maaskant Wonen eenvoudig te vinden en Maaskant Wonen zoekt de klant gemakkelijk op. Daarbij hecht Maaskant Wonen veel waarde aan een persoonlijke benadering. Maaskant Wonen heeft de ambitie om goed zicht te hebben op nieuwe ontwikkelingen en in staat te zijn om haar bedrijfsvoering daarop aan te passen. De woningportefeuille en diensten van Maaskant Wonen bewegen mee met externe ontwikkelingen. Maaskant Wonen is kostenbewust, zorgvuldig en sober. Door processen efficiënt in te richten en te standaardiseren, waarborgt Maaskant Wonen een snelle en betrouwbare afhandeling van vragen van haar klanten. Daarmee bewaakt Maaskant Wonen de betaalbaarheid en toegankelijkheid van haar woningen voor mensen met een beperkt inkomen. Maaskant Wonen verwacht daarbij gemeenschappelijke verantwoordelijkheid met huurders en samenwerkingspartners voor de kwaliteit van de woningen en woonomgeving.

Bovenal is het motto van Maaskant Wonen voor de komende jaren 'samen verantwoordelijk'. De komende jaren staat het klantgericht werken onverkort centraal: Maaskant Wonen wil voorrang geven aan de kwaliteit van haar dienstverlening, af te meten aan de tevredenheid van haar huurders. Daarnaast heeft Maaskant Wonen de ambitie te werken aan een woningvoorraad die in prijs en kwaliteit past bij de wensen en mogelijkheden van haar huurders en woningzoekenden. Klantgerichtheid combineert Maaskant Wonen met een verdere optimalisatie van haar bedrijfsvoering (in effectiviteit en efficiëntie). In de relatie met haar huurders wil Maaskant Wonen meer dan in voorgaande jaren uitgaan van een gedeelde verantwoordelijkheid: Maaskant Wonen werkt niet alleen voor de huurders, maar ook met de huurders. Zodoende wil Maaskant Wonen de samenwerking met haar stakeholders intensiveren om complexe vraagstukken gezamenlijk op te lossen.

## 2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7

**In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de onderbouwing van de ambities en de inzet van Maaskant Wonen om blijvend aan te blijven sluiten bij de relevante signalen uit de omgeving.**

Maaskant Wonen sluit aan bij de relevante signalen vanuit de omgeving onder andere door middel van bewonersparticipatie, passend bij de maat en de schaal van het gebied. Daarnaast voert Maaskant Wonen overleg met de gemeente Stein, zorg- en welzijnsorganisaties en collega-corporaties om de opgaven met betrekking tot ontgroening, krimp en vergrijzing het hoofd te bieden. Maaskant Wonen heeft de huurdersbelangenvereniging en de gemeente bij het opstellen of actualiseren van het ondernemingsplan gevraagd om mee te denken en kansen voor het versterken van de samenwerking te benoemen. Het geactualiseerde ondernemingsplan heet in lijn hiermee 'Samen verantwoordelijk'.

De missie van Maaskant Wonen: 'Maaskant Wonen biedt kwalitatief goede en betaalbare huisvesting in een prettige, schone en veilige omgeving aan mensen die een beroep doen op een sociale huurwoning in de gemeente Stein' sluit aan op de afgesproken volkshuisvestelijke opgave. Maaskant Wonen streeft naar kwaliteitsverbetering van de voorraad en naar leefbaarheid in de buurten en dorpen. In deze missie streeft Maaskant Wonen naar een passend woningbezit voor de omvang en de samenstelling van haar klantenbestand. Maaskant Wonen zet in op het aansluiten van de woningvoorraad op de verwachte krimp en vergrijzing in het werkgebied. Daarbij streeft Maaskant Wonen naar samenwerking met onder andere de gemeente Stein, huurdersbelangenvereniging HBV Maaskant en instellingen op het gebied van zorg en welzijn. Op het gebied van duurzaamheid heeft Maaskant Wonen ambities die passen bij de huidige tijd en de duurzaamheidsopgave. Maaskant Wonen investeert in het verduurzamen van de woningvoorraad en onderschrijft het 'Convenant Energiebesparing Huursector'. Daarnaast heeft Maaskant Wonen samen met de gemeente de ambitie te zoeken naar innovatieve oplossingen. Ten slotte heeft Maaskant Wonen ambities op het gebied van sociale cohesie en participatie. Maaskant Wonen is zich bewust van de gevolgen van de verwachte krimp en vergrijzing op de leefbaarheid in wijken en buurten. Daarmee sluiten de ambities aan bij de externe opgaven in het werkgebied.

De ambities worden onderbouwd door middel van analyses van de ontwikkelingen in het werkgebied, in de corporatiesector en in de maatschappij. In het ondernemingsplan worden de belangrijkste ontwikkelingen toegelicht en wordt een verbinding gelegd met de ambities.

## 2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

**Tabel 2-9 Presteren naar Opgaven en Ambities**

| Tabel 2.34 Presteren naar Opgaven en Ambities |        |   |        |            |
|-----------------------------------------------|--------|---|--------|------------|
| Prestatieveld                                 | Cijfer |   | Weging | Eindcijfer |
| Prestaties in het licht van de opgaven        |        |   |        | 7          |
| Huisvesten van de primaire doelgroep          | 7,1    | 7 | 75%    |            |
| Huisvesten van bijzondere doelgroepen         | 7      |   |        |            |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer        | 7      |   |        |            |
| (Des)investeren in vastgoed                   | 6,7    |   |        |            |
| Kwaliteit van wijken en buurten               | 7      |   |        |            |
| Ambities in relatie tot de opgaven            | 7      |   | 25%    |            |

### 3 Presteren volgens Belanghebbenden



### 3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

### 3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners worden betrokken. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 3 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

**In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.**

### 3.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Maaskant Wonen op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

#### 3.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (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%).

**Tabel 3-1 Presteren volgens Belanghebbenden**

| Tabel 3-1 Presteren volgens Belanghebbenden                              |          |             |        |            |     |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|--------|------------|-----|
| Prestatieveld                                                            | Huurders | Gemeente(n) | Overig | Eindcijfer |     |
| Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie       |          |             |        |            |     |
| Huisvesten van de primaire doelgroep                                     | 7,5      | 7           | -      | 7,2        | 7,1 |
| Huisvesten van bijzondere doelgroepen                                    | 6        | 8           | 7      | 7          |     |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer                                   | 8,5      | 7           | 7,7    | 7,7        |     |
| (Des)investeren in vastgoed                                              | 7        | 8           | 7,8    | 7,6        |     |
| Kwaliteit van wijken en buurten                                          | 5,3      | 7           | -      | 6,2        |     |
| Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie |          |             |        |            |     |
| Relatie en communicatie                                                  | 8,5      | 8           | 7,3    | 7,9        |     |
| Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie    |          |             |        |            |     |
| Invloed op beleid                                                        | 7,5      | 7,5         | 6      | 7          |     |
| Gemiddeld                                                                |          |             |        |            | 7,3 |

### Huisvesten van de primaire doelgroep

7,2

De belanghebbenden van Maaskant Wonen waarderen de prestaties van de corporatie aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroepen met een ruime voldoende. Zij vragen echter aandacht voor het aantal goedkope woningen.

De HBV is van mening dat bij bepaalde woningen de huren van Maaskant Wonen aanzienlijk hoger liggen dan de huren bij de fusiecorporatie WBG. Maaskant Wonen topt echter de huren inmiddels af, waardoor er op zich op totaalniveau voldoende goedkope woningen zijn. Een kanttekening is echter dat in de ogen van de huurdersvereniging in een aantal buurten sprake is van een tekort aan goedkope woningen.

De huurdersvereniging merkt daarnaast op dat de openheid van zaken die Maaskant Wonen in de achtergronden van de woningtoewijzing geeft, onvoldoende is. In de ogen van de huurdersvereniging is het op dit moment vaak niet duidelijk wat de achterliggende redenen zijn bij woningtoewijzing. Met name in gevallen waarbij sprake is van personen die onaangepast gedrag kunnen vertonen, bestaat er wel meer behoefte aan duidelijkheid. Maaskant Wonen vermeldt nu enkel dat zij de toewijzingsregels hebben gevolgd. Dat vindt de huurdersvereniging te weinig informatie.

De gemeente Stein geeft aan dat zij van mening is dat Maaskant Wonen gedurende visitatieperiode voldoende goedkope woningen voor haar doelgroep had. Daarbij wordt opgemerkt dat echter pas recent echt gedetailleerd cijfermatig inzicht is verkregen in de behoefte aan (goedkope) sociale huurwoningen. Dit inzicht geeft wel aanleiding tot het vergroten van het aantal goedkope woningen.

De overige belanghebbenden geven aan geen inzicht te hebben in de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen met betrekking tot het huisvesten van de primaire doelgroep. Bij een van de overige belanghebbenden bestaat wel het beeld dat Maaskant Wonen zich goed inzet voor het bevorderen van de doorstroming.

### Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7

De belanghebbenden van Maaskant Wonen waarderen de prestaties van de corporatie ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een ruime voldoende. Daarbij wordt onder andere gewezen op het realiseren van nieuwbouw. Maaskant Wonen zou meer kunnen doen aan het aanpassen van woningen voor de senioren.

De HBV geeft aan dat voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen met name verloopt via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Maaskant Wonen kan zich volgens de huurdersvereniging verbeteren bij het uitvoeren van woningaanpassingen voor senioren. Het komt voor dat huurders niet snel geholpen worden en vaak niet weten of ze bij de gemeente Stein of bij Maaskant Wonen terecht kunnen. De HBV vindt het positief dat Maaskant Wonen aanbiedt -op grond van het serviceabonnement voor huurdersonderhoud- tegen een gering bedrag klusjes uit te voeren. De HBV wil daar ook het plaatsen van hulpmiddelen vanuit Wmo bij betrekken, zodat huurders in alle gevallen snel geholpen worden bij bijvoorbeeld het plaatsen van een beugel.

De gemeente Stein beoordeelt de bijdrage van Maaskant Wonen aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een goed. De gemeente geeft aan dat Maaskant Wonen in algemene zin voldoende actief is en oog heeft voor nieuwe mogelijkheden. Een voorbeeld is het hergebruiken van een schoolgebouw voor de opvang van bijzondere doelgroepen. Een kanttekening wordt geplaatst bij de huisvesting van jongeren. Er trekken veel jongeren weg uit de gemeente Stein, maar dat komt veelal niet door het gebrek aan geschikte huisvesting. De gemeente Stein wil echter

borgen dat jongeren die in de gemeente willen blijven, over geschikte woningen kunnen beschikken. Maaskant Wonen doet op zich goed mee aan initiatieven om jongeren te wijzen op het nut van een tijdige inschrijving, maar de gemeente Stein geeft aan dat Maaskant Wonen tevens kan zorgen voor meer goedkope woningen voor jongeren.

Een deel van de overige belanghebbenden, de ketenpartners, geven aan geen inzicht te hebben in de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Een belanghebbende wijst op de het feit dat Maaskant Wonen een aantal nieuwe complexen heeft gebouwd die inspelen op toekomstige ontwikkelingen en de nieuwe generatie ouderen. Daarnaast heeft Maaskant Wonen deelgenomen aan een pilot met betrekking tot innovatieve woningaanpassingen voor ouderen. Daarbij wordt echter opgemerkt dat het vermogen bij Maaskant Wonen om lering te trekken uit de uitgevoerde projecten, kan worden vergroot. Op deze wijze kan men de aanpassingen naar een hoger niveau brengen of doorontwikkelen.

#### Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,7

**De belanghebbenden van Maaskant Wonen waarderen de prestaties van de corporatie ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een ruime voldoende. De kwaliteit van de woningen van Maaskant Wonen is voldoende. De HBV toont zich kritisch over de samenwerking met ketenpartners.**

De HBV is tevreden over de kwaliteit van de woningen, de kwaliteit is voldoende. Daarbij wordt echter opgemerkt dat Maaskant Wonen onder het oude huurbeleid in enkele gevallen bij aanpassingen na mutatie echter wel een hoge huurverhoging doorvoert, tot wel 25%. De HBV heeft aangegeven dat Maaskant Wonen daarin matigt en is tevreden met het nieuwe huurbeleid, waarin dergelijke verhogingen bij mutatie niet meer voorkomen. Voor wat betreft de inzet op energie en duurzaamheid is zichtbaar dat Maaskant Wonen wil voldoen aan het Aedes-convenant.

Over de uitvoering van het dagelijks onderhoud en energie- & duurzaamheidsmaatregelen is de HBV echter niet helemaal tevreden. De afspraken met de ketenpartners en de uitvoering van het onderhoud gaan meer dan eens niet naar behoren. Daarnaast bereiken de huurdersvereniging geluiden dat het contact met de huurders via ketenpartners niet altijd goed verloopt. Een afspraak met de stukadoor of de schilder wordt dan bijvoorbeeld niet gemaakt. De huurdersvereniging zou graag zien dat Maaskant Wonen de ketenpartners hier streng op aanspreekt. Inmiddels heeft Maaskant Wonen ook duidelijke afspraken gemaakt met de ketenpartners om de dienstverlening te verbeteren en wordt strakker op het nakomen van de afspraken gestuurd. Daarnaast wordt opgemerkt dat het uitbesteden van het onderhoud maakt dat het contact met de huurders via een opzichter van Maaskant Wonen vrijwel ontbreekt. Het uitbesteden van het onderhoud heeft er derhalve voor gezorgd dat Maaskant Wonen minder dichtbij te huurder is komen te staan.

De gemeente Stein geeft aan niet over een gedetailleerd inzicht in de kwaliteit van woningen te beschikken. Er bereiken de gemeente echter geen slechte geluiden of klachten over de kwaliteit van de woningen. De gemeente heeft op basis hiervan en op basis van eigen indrukken in de wijken een positief beeld van de kwaliteit van woningen.

De overige belanghebbenden wijzen op een goede woningkwaliteit. Daarbij merkt een van de belanghebbenden op dat Maaskant Wonen kiest voor een gedegen onderhoud. De belanghebbende maakt daarbij de vergelijking met andere woningcorporaties die meer dan eens kiezen voor een minimumniveau.

#### (Des)investeren in vastgoed

7,6

De belanghebbenden van Maaskant Wonen waarderen de prestaties van de corporatie ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een ruime voldoende. De belanghebbenden wijzen met name op de grootschalige renovaties die zijn uitgevoerd door Maaskant Wonen. De HBV plaatst een kanttekening bij de 'renovatie-in bewoonde staat'.

De HBV geeft aan dat Maaskant Wonen nu stapsgewijs complexen aan het renoveren is. De 'renovatie-in bewoonde staat' heeft echter veel problemen opgeleverd. De HBV geeft aan dat het wenselijk is als Maaskant Wonen organiseert dat bewoners bij renovatie tijdelijk, volwaardig ergens anders kunnen wonen. De waardering wordt uitgesproken voor het feit dat Maaskant Wonen bewoners wel een vergoeding heeft gegeven voor beschadigingen. Bijvoorbeeld als er door de aanpassing van kozijnen nieuwe gordijnen noodzakelijk waren.

De gemeente Stein spreekt haar waardering uit voor de bijdrage van Maaskant Wonen aan de ontwikkeling van het nieuwe centrum van de gemeente Stein. Daarnaast wijst de gemeente in positieve zin op het aantal opgeleverde nieuwbouwprojecten en het aantal grootschalige renovaties.

De overige belanghebbenden zijn tevreden met de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen ten aanzien van het investeren in de woningvoorraad. Maaskant Wonen heeft een aantal woningcomplexen gerealiseerd en houdt zich bezig met renovaties. De investeringen zijn gezien de krimp in de regio zeker voldoende qua omvang. Maaskant Wonen zou echter meer kunnen investeren in het geschikt maken van haar woningen voor ouderen.

#### Kwaliteit van wijken en buurten

6,2

De belanghebbenden waarderen de prestaties van de corporatie ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een voldoende. De HBV verwacht meer inzet van Maaskant Wonen, terwijl de gemeente aangeeft een duidelijke verbetering te zien ten opzichte van vier jaar geleden.

De HBV geeft aan dat Maaskant Wonen niet altijd voldoende grip heeft op de leefbaarheidsproblemen. Maaskant Wonen spreekt de huurders aan als er bijvoorbeeld iets is met overlast. De HBV vindt dat in sommige gevallen echter te laat, omdat de situatie bij ernstige gevallen vaak al is geëscaleerd. Maaskant Wonen zit wel met de politie aan tafel, maar de HBV ziet graag dat Maaskant Wonen nog alerter reageert op overlast. Door meer in overleg met huurders te treden kan men ook beter preventief handelen.

De HBV merkt op dat daarnaast sprake is van onvoldoende onderhoud aan tuinen. De HBV is een aantal keer ingelicht over tuinonderhoud, maar Maaskant Wonen erbij betrekken is lastig. Maaskant Wonen pleegt alleen het hoognodige tuinonderhoud (van de algemene ruimten), terwijl Maaskant Wonen onvoldoende onderhoud uitvoert in de gemeenschappelijke tuinen.

De gemeente Stein geeft aan dat Maaskant Wonen haar verantwoordelijkheid heeft genomen met betrekking tot leefbaarheid door mee te werken aan de dorpsgerichte aanpak. Bij de dorpsgerichte aanpak worden inwoners betrokken bij het verbeteren van de woonomgeving. Hierdoor is per kern ook duidelijk wat nodig is, zodat maatwerk op bijvoorbeeld het gebied van leefbaarheid kan worden geleverd. Maaskant Wonen doet mee aan de diverse werkgroepen die zijn opgericht. De gemeente ziet daarin een duidelijke verbetering ten opzichte van vier jaar geleden.

De overige belanghebbenden geven aan geen inzicht te hebben in de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen met betrekking tot de kwaliteit van wijken en buurten.

### 3.3.2 Relatie en communicatie

**7,9**

**De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met Maaskant Wonen met een goed. De communicatie met de HBV en de gemeente Stein verloopt goed, er is sprake van korte lijnen. De ketenpartners tonen zich kritischer.**

Voor wat betreft de communicatie met de HBV zijn de lijnen kort en is de directeur-bestuurder direct aanspreekbaar. De communicatie is prettig. De HBV heeft vier keer per jaar groot overleg met de directeur-bestuurder en managers. Daarnaast heeft de HBV maandelijks-'klein overleg' met de managers. Daarin kan de HBV rechtstreeks aan de managers melden hoe een en ander verloopt en waar aandacht voor nodig is. De HBV geeft aan dat Maaskant Wonen zich bereidwillig en luisterend toont. Tegelijkertijd geeft de HBV aan dat de communicatie met reguliere huurders voor verbetering vatbaar is. Zij vinden het daarnaast nog steeds spijtig dat Maaskant Wonen in 2010 is gestopt met de papieren versie van het bewonersblad.

De gemeente is tevreden over de relatie en de communicatie met Maaskant Wonen. De relatie en communicatie verlopen heel goed, ook tijdens het fusieproces. Er is sprake van korte lijntjes, waardoor ook de afgelopen jaren een duurzame relatie is opgebouwd. De communicatie van Maaskant Wonen met de gemeente Stein is helder. Indien zaken over en weer onduidelijk zijn, is er ook sprake van telefonisch contact. Men kan elkaar makkelijk en snel bereiken.

De ketenpartners van Maaskant Wonen geven aan dat de relatie en de communicatie met Maaskant Wonen voldoende verloopt, maar dat verbetering mogelijk en wenselijk is. Een van de ketenpartners geeft aan dat Maaskant Wonen heeft moeten wennen aan het feit dat een aannemer eveneens met ideeën kan komen om bijvoorbeeld het proces te verbeteren. Maaskant Wonen is daar echter goed mee aan de slag gegaan. Zij staat open voor discussie en de invloed die keten-samenwerking oplevert. Een andere ketenpartner wijst op de wantrouwende houding van Maaskant Wonen richting de ketenpartner. Maaskant Wonen heeft bijvoorbeeld de neiging om bij discussies met huurders het standpunt van de huurder als zijnde de waarheid aan te nemen, zonder dat met de ketenpartner overleg is gevoerd. Vivantes spreekt van een 'goede' relatie met Maaskant Wonen. Er is goede harmonie en in het bouwproces is men goed samen opgetrokken. Er is regelmatig overleg, maar als er zaken spelen, kan ook makkelijk buiten het overleg om geschakeld worden. Daarbij zijn er korte lijnen met de directeur-bestuurder.

### 3.3.3 Invloed op beleid

**7**

**De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Maaskant Wonen met een ruime voldoende. Voor de toekomst zou een intensievere samenwerking en afstemming meerwaarde kunnen bieden, bijvoorbeeld waar het gaat om het opstellen van een woonvisie met de gemeente Stein of het invullen van de opgaven als gevolg van de vergrijzing.**

De HBV geeft aan dat zij serieus wordt genomen voor wat betreft haar invloed op beleid. Zij wordt echter niet altijd tijdig ingelicht. De HBV moet zelf vragen om documentatie. De HBV geeft aan dat zij verwacht dat zij de documenten die naar de gemeente Stein worden gestuurd eveneens ontvangen. De HBV geeft aan dat daar Maaskant daar alerter in moet zijn, zij acht tijdige informatie

van belang. Door het niet tijdig informeren wordt de indruk gewerkt dat de beslissingen op alle andere niveaus (bijvoorbeeld RvT) al zijn genomen, waardoor achteraf niets meer te veranderen is.

De HBV waardeert de wijze waarop zij bijvoorbeeld is betrokken bij de keuzes omtrent het aftoppen van de huren van woningen, waarbij zij drie opties kreeg voorgelegd. De communicatie en de toelichting over de verschillende opties was onduidelijk, zonder dat daar opzet in het spel was.

De gemeente geeft aan dat Maaskant Wonen nauw betrokken is geweest bij het opstellen van de woonvisie en de ontwikkeling van de dorpsgerichte aanpak. Als kanttekening geeft de gemeente aan dat zowel vanuit de gemeente als vanuit Maaskant Wonen de woonvisie concreter kan worden opgesteld, zodat Maaskant Wonen haar bod op de woonvisie scherper kan neerzetten.

De ketenpartners van Maaskant Wonen geven aan dat zij niet betrokken hoeven te worden bij het beleid van Maaskant Wonen. Vivantes geeft aan dat de invloed op het beleid met name plaatsvindt tijdens het bestuurlijk overleg. In het bestuurlijk overleg wordt ingegaan op de relevante beleidsaspecten, waarbij beide partijen hun visie kunnen overbrengen en deze op elkaar kunnen laten aansluiten. Daarbij is echter geen specifieke intentie om de wederzijdse beleidsbeïnvloeding breder te trekken. Vivantes geeft aan dat dit echter wel meerwaarde kan hebben, met name omdat corporaties door de vergrijzing in toenemende mate met mensen te maken krijgen die langer in hun woning moeten blijven wonen. De zorggroep merkt daarbij op dat Maaskant Wonen altijd bereid is mee te denken en aan te haken. Maaskant Wonen staat positief in de samenwerking. Maaskant Wonen zou echter meer invloed kunnen geven aan haar samenwerkingspartners om de opgaven beter op te kunnen pakken: Hoe worden innovaties voor ouderen breder doorgevoerd? Hoe houd ik mijn woningen interessant voor de komende generaties?

### 3.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Maaskant Wonen en om de corporatie een boodschap mee te geven.

#### 3.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Maaskant Wonen?

Figuur 3.1 Maaskant Wonen in kernwoorden



#### 3.4.2 Hebt u een boodschap voor Maaskant Wonen?

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Maaskant Wonen de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren.

#### *Vergroot het inzicht in de gevolgen van de vergrijzing op het woningbezit*

Maaskant Wonen heeft zicht op de invloed van ouder worden op de voorzieningen die ouderen nodig hebben in hun eigen woning. Maaskant Wonen heeft echter onvoldoende zicht op wat het betekent voor het woningbezit van Maaskant Wonen. Maaskant Wonen zal dit moeten verbeteren. Daarbij is de boodschap voor Maaskant Wonen om meer proactief te onderzoeken welke (innovatieve) oplossing aanslaat bij een specifieke bewoner.

#### *Laat het wantrouwen ten aanzien van ketenpartners los en ga naast elkaar staan*

Maaskant Wonen zou zich meer in kunnen leven in de wereld van de ketenpartners. Door met een open vizier de samenwerking aan te gaan, kan wantrouwen worden losgelaten. Daarnaast moet bureaucratie worden beperkt. Een aantal besluiten, bijvoorbeeld ten aanzien van de prijsopgave, lopen dan over veel schijven, waardoor het samenwerkingsproces traag verloopt.

#### *Gebruik de fusie om nog beter met andere corporaties te gaan samenwerken*

Maaskant Wonen heeft binnen het Domaas-verband voldoende mogelijkheid om samen te werken, bijvoorbeeld met betrekking tot automatisering. Daarbij dient ook kritisch gekeken te worden naar functies die wellicht gedeeld kunnen worden tussen corporaties. Het beeld bestaat dat de corporaties nu veel zelf willen doen, maar vaak ontbreekt specialistische kennis. Door deze in te huren en de kennis te delen, wordt de samenwerking nog sterker.

#### *Maak afspraken met de gemeente*

Maaskant Wonen moet zich nog meer inzetten voor hardere afspraken met de gemeente over het opstellen van de prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn nu alleen regionaal.

#### *Heb meer aandacht voor de woningtoewijzing en gemengde huisvesting*

Maaskant Wonen zou bij woningtoewijzingen voor de leefbaarheid in wijken meer aandacht moeten hebben voor de spreiding van huishoudens met problemen. Maaskant Wonen loopt door verminderde spreiding het risico om leefbaarheidsproblemen te creëren. Om dit te voorkomen moet Maaskant Wonen nog meer aandacht te hebben voor: Wie huisvest je waar? Waar plaats je urgente woningzoekenden?

#### *Draag de langetermijnvisie meer uit*

Het is voor een aantal belanghebbenden onduidelijk wat de langetermijnvisie van Maaskant Wonen is. Het heeft veel meerwaarde om deze visie meer uit te dragen naar de buitenwereld. De nieuwe fusie-organisatie zal moeten laten zien waar zij zich op gaat richten. Daar is met name op het gebied van duurzaamheid behoefte aan. Wat is de stip op de horizon?

#### *Gebruik de financiële positie om meer lef te tonen*

Maaskant Wonen beschikt over een solide financiële positie en een bescheiden houding. Maaskant Wonen zal de behoudende houding los moeten laten, maar tegelijkertijd het goede moeten behouden. De bescheidenheid is immers ook een positief punt. Maaskant Wonen wordt serieus genomen door de grotere partijen.

## 4 Presteren naar Vermogen



## 4.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

## 4.2 Financiële continuïteit

8

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezicht eisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. De visitatiecommissie stelt vast dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop Maaskant Wonen haar financiële continuïteit waarborgt en positief afwijkt van de normen van de toezichthouders.

De vermogenspositie van Maaskant Wonen wordt getoetst aan de hand van de financiële ratio's van de toezichthouders, respectievelijke Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Autoriteit Woningcorporaties (Aw). In tabel 4-1 zijn de financiële ratio's van Maaskant Wonen weergegeven. Maaskant Wonen hanteert naast de normen van de toezichthouders eigen, strengere normen.

Tabel 4-1 Financiële ratio's Maaskant Wonen

| Parameter                           | Norm  | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------------------------------|-------|------|------|------|------|
| Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde | >30%  | 49,2 | 46,9 |      |      |
| Solvabiliteit o.b.v. marktwaarde    |       |      |      | 75,0 | 77,0 |
| ICR                                 | > 1,4 | 3,5  | 3,6  | 4,6  | 4,0  |
| DSCR                                | > 1,0 | 1,5  | 2,2  | 1,6  | 2,3  |
| Loan to Value                       | < 75% | 46,7 | 52,8 | 48,7 | 46,7 |

Bron: Jaarverslagen Maaskant Wonen

### Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen en het balanstotaal. De norm van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw is >20%. Maaskant Wonen hanteert een eigen norm van >30%. Maaskant Wonen voldeed tijdens de periode van 2013 tot en met 2016 aan zowel de norm van het WSW als de eigen norm.

### Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is bedoeld om vast te stellen in hoeverre aan de renteverplichtingen kon worden voldaan en geeft het gemiddelde over de afgelopen drie jaar. De norm van het WSW is >1,4. Maaskant Wonen voldeed tijdens de periode van 2013 tot en met 2016 aan de norm van het WSW.

### Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is bedoeld om vast te stellen of de operationele kasstromen toereikend zijn voor rente en aflossing. De norm van het WSW is >1,0. Maaskant Wonen voldeed tijdens de periode van 2013 tot en met 2016 aan de norm van WSW.

### Loan to value

De Loan to Value (LTV) geeft de verhouding tussen vreemd vermogen en de bedrijfswaarde van het vastgoed in exploitatie weer. De norm van het WSW is <75%. Maaskant Wonen voldeed tijdens de periode van 2013 tot en met 2016 aan de norm van WSW.

### Beoordeling

Maaskant Wonen heeft de criteria die zij hanteert voor haar financiële positie vastgelegd in het financieel beleidsplan, het treasurystatuut en het calculatiestatuuut. Maaskant Wonen handelt in lijn met de criteria in deze beleidsdocumenten, waardoor zij de financiële continuïteit waarborgt. Maaskant Wonen voldeed tijdens de periode van 2013 tot en met 2016 *in ruime mate* aan alle financiële ratio's van het WSW. Maaskant Wonen heeft haar risicomanagement systeem bovendien aangepast om het risico van het niet voldoen aan de normen te mitigeren.

Op grond van artikel 61 lid 3 van de Woningwet 2015 beoordeelt de Autoriteit Woningcorporaties jaarlijks integraal de corporatie. Het integrale toezicht is gericht op de governance, integriteit, rechtmatigheid en bescherming van het maatschappelijk vermogen. In de Oordeelsbrief 2016 van 2 november 2016 komt de Aw tot de conclusie dat de integrale beoordeling geen aanleiding tot interventies geeft. Ook de accountant geeft in zijn verslag aan dat Maaskant Wonen over een solide financiële positie beschikt.

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de verstrekte informatie en de gevoerde gesprekken vastgesteld dat de financiële positie is bereikt door een actief beleid te voeren. De kengetallen waarop het WSW stuurt zijn ook opgenomen in de eigen rapportages. De eigen norm bij solvabiliteit ligt hierbij hoger dan de norm van het WSW.

Door bijvoorbeeld vastgoedsturing te koppelen aan een scherpe financiële sturing heeft Maaskant Wonen, al jaren lang, de goede scores behaald. Het behouden van de financieel gezonde positie is van oudsher een belangrijk speerpunt. Om dit te borgen past Maaskant Wonen kasstroomsturing toe. Maandelijks wordt een uitgebreide rapportage opgesteld en worden voortschrijdende begrotingen bijgewerkt. Ook op het gebied van treasury heeft Maaskant Wonen goed oog voor de actualiteit. In 2016 is daarom het treasury-statuuut aangepast. Maaskant Wonen maakt geen gebruik van derivaten.

Uit het Reglement financieel beleid en beheer blijkt dat een zakelijke instelling in principe de grondslag is. Tegelijkertijd legt Maaskant Wonen bij het borgen van haar financiële positie ook een relatie met de opgaven in het werkgebied en zet men het vermogen in, waar nodig. De financiële positie wordt bovendien goed gemonitord in de rapportages.

## 4.3 Doelmatigheid

6

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige

bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie stelt vast dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De netto bedrijfslasten liggen redelijk in lijn met het gemiddelde van referentie corporaties, terwijl het aantal verhuureenheden per fte hoger ligt. De bedrijfslasten zijn echter in zowel 2015 als 2016 gestegen.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven.

**Tabel 4-2 Kengetallen doelmatigheid Maaskant Wonen**

|                                                    | Corporatie |      |      |      | Referentie | Landelijk |
|----------------------------------------------------|------------|------|------|------|------------|-----------|
|                                                    | 2013       | 2014 | 2015 | 2016 | 2015       | 2015      |
| Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten | 999        | 771  | 883  | 898  | 904        | 853       |
| Personeelskosten per fte in € * 1.000              | 80         | 76   | 78   | 81   | n.b.       | n.b.      |
| Aantal vhe per fte                                 | 130        | 122  | 122  | 125  | 112        | 106       |

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2015, Corporatie Benchmark Centrum

De Aedes Benchmark wijst uit dat de bedrijfslasten van Maaskant Wonen in 2016 op € 898 per verhuureenheid uitkomen. Maaskant Wonen scoort een 'B' voor wat betreft de bedrijfslasten (2015: B, 2014: A). Het landelijke gemiddelde is € 790 per verhuureenheid. Maaskant Wonen heeft de ambitie op een doelmatige, efficiënte organisatie te zijn en te blijven. In het kader van deze ambitie kijkt Maaskant Wonen kritisch naar de bedrijfs- en onderhoudskosten.

In 2015 heeft Maaskant Wonen een start gemaakt met het ontwikkelen van ketensamenwerking binnen het onderhoud. Maaskant Wonen wil met het uitbesteden van het onderhoud de kosten voor dagelijks onderhoud en renovatie structureel met tenminste 10% reduceren. Maaskant Wonen wil zo komen tot een norm voor haar onderhoudskosten die aansluit bij de normering binnen de sector.

### Beoordeling

Maaskant Wonen heeft zich tijdens de visitatieperiode ingezet voor het verbeteren van de doelmatigheid van de organisatie, onder andere door het uitbesteden van het onderhoud is het aantal fte verminderd. In 2014 was een daling zichtbaar in de bedrijfslasten. Na de daling zijn de bedrijfslasten echter gestegen, waardoor Maaskant Wonen in de Aedes Benchmark een 'B' scoort. In 2014 scoorde Maaskant Wonen een 'A'. Omdat de afwijkingen van de norm binnen de gestelde marges voor een voldoende liggen en Maaskant Wonen gezien het grotere aantal vhe per fte beter scoort dan de referentie is de visitatiecommissie van mening dat wel voldaan is aan het ijkpunt voor een voldoende.

## 4.4 Vermogensinzet



Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het continu toetsen van de aansluiting tussen strategisch voorraadbeleid, portefeuille strategie en de beleidsstukken in het toetsingskader.

Maaskant Wonen heeft de eigen volkshuisvestelijke beleidsdoelen en de financiële sturing vastgelegd in diverse voorgeschreven, actuele beleidsdocumenten. Er is een toetsingskader voor investeringen dat bestaat uit de volgende beleidsstukken:

- financieel beleid en beheer;
- calculatiestatuuut;
- inkoopbeleid.

De procesgang bij investeringen wordt daarnaast getoetst aan een procesbeschrijving die vanaf het eerste initiatief tot de realisatie van een project inzichtelijk maakt welke activiteiten er moeten plaatsvinden en wie deze uitvoert. Door middel van fasedocumenten wordt de raad van toezicht geïnformeerd over de voortgang van projecten. De raad dient de fasedocumenten goed te keuren alvorens een volgende fase wordt gestart. In het calculatiestatuuut zijn de rendementseisen die ze bij investeringen hanteren concreet ingevuld.

In met name de jaarverslagen wordt uitgebreid ingegaan op de projecten waarvoor Maaskant Wonen in het betreffende jaar haar vermogen heeft aangewend. Ook wordt gedetailleerd ingegaan op de effecten die de vermogensinzet (investeringen) hebben op het volkshuisvestelijke vermogen en hoe Maaskant Wonen dit opvangt. Er wordt bijvoorbeeld een duidelijke beschrijving gegeven van de redenen waarom Maaskant Wonen in de kwaliteit van haar woningen investeert vanuit portefeuillestrategie en het strategisch voorraadbeleid. Ook wordt aangegeven dat Maaskant Wonen sommige huurprijzen aftopt vanwege haar volkshuisvestelijke doelen en daarvoor haar maatschappelijk vermogen aanspreekt.

## 4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Maaskant Wonen resulteert het volgende beeld.

**Tabel 4-3 Presteren naar Vermogen**

| Meetpunt                | Cijfer | Weging | Eindcijfer |
|-------------------------|--------|--------|------------|
| Financiële continuïteit | 8      | 30%    | 7          |
| Doelmatigheid           | 6      | 30%    |            |
| Vermogensinzet          | 7      | 40%    |            |



## 5 Presteren ten aanzien van Governance



## 5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen wordt beoordeeld:

- Besturing;
- Intern toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Maaskant Wonen omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de raad van toezicht.

## 5.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

### 5.2.1 Plan



In methodiek 5.0 wordt onder 'Plan' verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

#### Visie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verantwoording van de visie op basis van een gedegen interne en externe analyse. Maaskant Wonen wordt onder andere geconfronteerd met ontgroening en vergrijzing.

Maaskant Wonen heeft haar visie op haar eigen positie en het toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2013 tot en met 2016 waren twee ondernemingsplannen van kracht: 'Zorgeloos wonen, nu en later!' (2012-2015) en 'Samen verantwoordelijk' (2016-2019).

In het ondernemingsplan 'Zorgeloos wonen, nu en later!' heeft Maaskant Wonen op basis van een interne en externe analyse haar visie voor de toekomst bepaald. Daarbij is aandacht voor de veranderende marktomstandigheden teneinde te kunnen blijven investeren in de volkshuisvesting in het werkgebied. Het ondernemingsplan is tot stand gekomen 'met de medewerking van alle geledingen binnen de organisatie'.

De missie van Maaskant Wonen:

**‘Maaskant Wonen verhuurt kwalitatief goede woningen in een prettige woonomgeving binnen de gemeente Stein. Maaskant Wonen is er voor iedereen, jong en oud, waarbij zij opereert binnen de van overheidswege vastgestelde kaders. Met een kleine, professionele organisatie, die dicht bij de klanten staat, kan zij snel inspelen op wijzigingen in de markt’.**

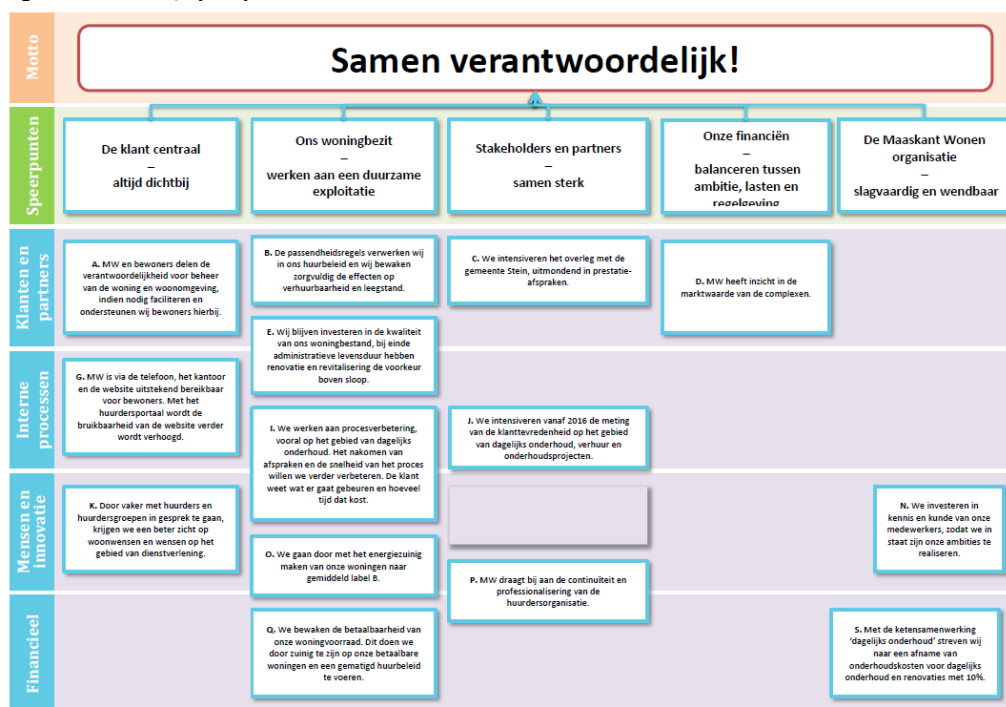
Het ondernemingsplan ‘Samen verantwoordelijk’ is opgesteld met medewerking van een brede personeelsvertegenwoordiging. Daarnaast heeft Maaskant Wonen de gemeente Stein en de huurdersbelangenvereniging gevraagd om mee te denken. In het ondernemingsplan zijn de ambities van Maaskant Wonen geïllustreerd aan de hand van persoonlijke verhalen van huurders.

### Vertaling doelen

**7** In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de vertaling van de visie in SMART geformuleerde doelstellingen in jaarplannen.

Maaskant Wonen heeft, in zowel ondernemingsplan ‘Zorgeloos wonen, nu en later!’ als ondernemingsplan ‘Samen verantwoordelijk’ haar koers toegelicht in een missie, een visie, een motto en speerpunten. Op basis daarvan zijn voor verschillende thema's de relevante trends en ontwikkelingen geïdentificeerd, uitmondend in specifieke acties. Deze acties zijn over het algemeen niet SMART geformuleerd.

**Figuur 5.1: Motto, speerpunten en acties Maaskant Wonen**



Bron: Maaskant Wonen (2016)

Het ondernemingsplan is ieder jaar uitgewerkt in een jaarplan. Op basis van het jaarplan stellen de verschillende afdelingen afdelingsplannen op, waarin op operationeel niveau invulling wordt gegeven aan de doelstellingen. Het jaarplan is een overzichtelijke tabel waarin SMART geformuleerde doelstellingen zijn opgenomen. De doelstellingen zijn bijvoorbeeld voorzien van duidelijke indicatoren en een afgebakende termijn waarbinnen de doelstelling gerealiseerd moet worden.

#### 5.2.2 Check



**In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop alle opgaven gemeten, gevolgd en weergegeven worden in een overzichtelijke tabel en de koppeling met risicomanagement.**

Maaskant Wonen monitort de voortgang van de realisatie van doelstellingen uit de jaarplannen aan de hand van kwartaalrapportages en het jaarverslag. In de kwartaalrapportage is een beschrijving gegeven van de stand van zaken ten aanzien van het desbetreffende jaarplan. Daarnaast zijn de voortgang ten aanzien van respectievelijk de verbeterpunten uit de vorige maatschappelijke visitatie, de samenwerking met ketenpartners en de implementering van de nieuwe Woningwet vastgelegd. In de bijlagen van de kwartaalrapportage is deze voortgang weergegeven in een overzichtelijke tabel, waarin aan de hand van een kleurensystematiek de stand van zaken zichtbaar is gemaakt.

In de kwartaalrapportages wordt de stand van zaken met betrekking tot het jaarplan en de samenwerking met bijvoorbeeld de ketenpartners toegelicht. Naast de kwartaalrapportages maakt Maaskant Wonen gebruik van risicomanagement. Daarbij zijn de risico's die op een of andere wijze het behalen van de doelstellingen van Maaskant Wonen beïnvloeden vastgelegd.

Voor het in kaart brengen van de risico's die de doelstellingen van het ondernemingsplan beïnvloeden, hanteert Maaskant Wonen een strategiekaart. De strategiekaart geeft inzicht in het motto, de doelstellingen, kritieke succesfactoren en de risico's van Maaskant Wonen. Deze kritieke succesfactoren hebben een grote invloed op de realisatie van de doelstellingen. Om deze reden zet Maaskant Wonen in op het beheersen van de risico's.

#### 5.2.3 Act



**In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de snelheid van bijsturen, het actief meedenken bij een bijstuuracties en de verantwoording van de gemaakte keuzes en de toelichting in de kwartaalrapportages.**

Maaskant Wonen stuurt op basis van de kwartaalrapportages bij om doelstellingen alsnog te kunnen behalen. Als voorbeeld van het bijsturen (eerste instantie) heeft Maaskant Wonen maatregelen genomen om de gestelde doelstelling met betrekking tot klanttevredenheid (8 of

hoger) te behalen. De klanttevredenheid met betrekking tot het verloop van reparatieonderhoud was onvoldoende, de ketensamenwerking verliep niet vlekkeloos. Maaskant Wonen heeft de samenwerking met de ketenpartners versterkt en de afspraken met betrekking tot de te leveren prestaties scherp gesteld. Een ander voorbeeld is de verbetermatrix die is opgesteld om de punten uit de vorige visitatie gestructureerd op te pakken.

### 5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de raad van toezicht, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

#### 5.3.1 Functioneren van de raad van toezicht

**7,3**

In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de raad van toezicht een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

#### Samenstelling van de raad van toezicht (RvT)

**7**

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvT een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvT nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van toezicht aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de raad werkt aan de samenstelling en deskundigheid door middel van het actualiseren van de profielschets en de aandacht voor permanente educatie.

Het functioneren, de samenstelling en de taken van de raad van toezicht zijn vastgelegd in het 'Reglement Raad van Toezicht' (d.d. 13 april 2016). Daarnaast is in de statuten vastgelegd dat de raad van toezicht bestaat uit ten minste drie en ten hoogste vijf leden. De raad van Maaskant Wonen bestaat uit vijf leden. De huurdersbelangenvereniging heeft het recht om een bindende voordracht te doen voor twee toezichthouders. In 2013 zijn gespreid over het jaar vier nieuwe toezichthouders aangetreden binnen de raad. Aan het begin van 2013 waren er twee vacatures binnen de raad door het aftreden van twee toezichthouders in december 2012. De raad bestond toen tijdelijk uit drie personen. Daarnaast zijn twee vacatures in de loop van 2013 ontstaan door het vrijwillige voortijdige vertrek van een toezichthouder en een toezichthouder die ultimo 2013 is afgetreden volgens rooster.

De nieuwe toezichthouders zijn in overeenstemming met het 'Reglement Raad van Toezicht' van Maaskant Wonen openbaar geworven. Maaskant Wonen heeft hiertoe vacatures uitgezet in lokale media. In de tabel is een overzicht gegeven van de leden van de raad en de zittingstermijnen. In verband met de fusie eind december 2017, zijn de heren Ackermans en Janssen eerder afgetreden dan aangegeven, aangezien zij niet in de RvT van de gefuseerde corporatie plaatsnemen.

**Tabel 5-1: Samenstelling**

| Naam                                  | Eerste benoeming | Aftredend    | Toelichting                                     |
|---------------------------------------|------------------|--------------|-------------------------------------------------|
| S.J.A.M. Ackermans                    | 03-11-2010       | 02-11-2018   | Concerncontroller Koraal Groep                  |
| J.C.G. Bongaerts*<br>(vicevoorzitter) | 12-06-2013       | 11-06-2021   | Zelfstandig adviseur                            |
| R.W. Janssen                          | 10-04-2013       | 09-04-2021   | Advocaat/vennoot Thuis & Partners               |
| F.H.W. Schrijer*                      | 18-12-2013       | 17-12-2017** | Operations manager Alro B.V.                    |
| J.P.J. Stoffens<br>(voorzitter)       | 10-04-2013       | 09-04-2021   | Directeur Private Banking Van Lanschot Bankiers |

\*op voordracht van de huurders

\*\* herbenoembaar

De samenstelling van de raad is uitgewerkt in een profielschets. In 2013 was de profielschets voor de leden van de raad onderdeel van de Gedragscode. De profielschets is uitgewerkt in drie onderdelen: voor de raad als geheel, voor een lid van de raad en voor de voorzitter. De profielschets is op 6 juni 2016 geactualiseerd en in een separaat document opgenomen. In de profielschets zijn verschillende kennisgebieden benoemd die aanwezig dienen te zijn binnen de raad: volkshuisvesting/ruimtelijke ordening, vastgoedontwikkeling, financiën/control en risicobeheersing, juridisch/governance en bedrijfsvoering/organisatie.

In het 'Reglement Raad van Toezicht' is vastgelegd dat alle leden van de RvT na benoeming een introductieprogramma volgen, waarin de relevante aspecten van de functie van toezichthouder aan bod komen. Daarnaast zijn alle leden van de raad gehouden om hun kennis te blijven ontwikkelen door middel van training en opleiding, zoals is vastgelegd in de Permanente Educatie-systematiek. De leden van de raad van Maaskant Wonen nemen deel aan verschillende trainingen en opleidingen. In de jaarverslagen van Maaskant Wonen wordt de permanente educatie van de leden van de raad verantwoord, waarbij zowel het aantal PE-punten als de gevolgde cursussen worden beschreven.

### Rolopvatting

**7** In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvT zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve klankbordrol van de RvT, die zich onder andere uit bij belangrijke onderwerpen als de fusie, duurzaamheid en ketensamenwerking.

Maaskant Wonen heeft een 'Visie op toezicht en bestuur' opgesteld waarin de taakopvatting van de raad van toezicht is vastgelegd: de raad is kader stellend, de raad is controlerend en de raad is vertegenwoordigend. De raad houdt toezicht op het functioneren en presteren van de organisatie, treedt op als werkgever voor de directeur-bestuurder en staat het bestuur met raad terzijde. Met de visie geeft Maaskant Wonen invulling aan Governancecode (2015, bepaling 1.1.): het bestuur en de raad hebben een visie op besturen en toezicht houden.

### Rol als toezichthouder

Uit de verslaglegging van de vergaderingen in de visitatieperiode blijkt dat veel aandacht gaat naar de bespreking van vastgoedprojecten en de kwartaalrapportages. Ook de diverse beleidsdocumenten, ketensamenwerking en de fusie zijn voorbeelden van onderwerpen die vaak op de agenda staan.

De raad van toezicht wordt door middel van de rapportages geïnformeerd over de financiële gegevens en de voortgang van de realisatie van de doelstellingen uit het ondernemingsplan. De raad van toezicht voert haar toezichthoudende rol op de voortgang van de realisatie van de doelstellingen en de financiële continuïteit met name uit door het doornemen van de trimester-rapportages en het bespreken daarvan met de bestuurder. Door het jaarlijkse gesprek met de HBV en door aanwezig te zijn bij openbare gelegenheden zoals de oplevering van een project kan de raad ook makkelijk in gesprek komen met de belanghebbenden. De raad staat naar eigen zeggen 'met de voeten in de klei'. De informatie die op deze wijze wordt verkregen draagt ook bij aan de invulling van de toezichthoudende rol.

De RvT heeft gedurende de visitatieperiode blij gegeven van een actieve houding ten aanzien van de onderwerpen waar men toezicht op hield. Voorbeelden zijn het hoger op de agenda plaatsen van de onderwerpen Duurzaamheid, Brandveiligheid en levensloopbestendig bouwen.

#### *Rol als werkgever*

Jaarlijks voert de raad een functioneringsgesprek met de bestuurder. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een beoordelingscyclus, waarbij de leden van de raad voorafgaand aan het gesprek gezamenlijk het functioneren van de bestuurder bespreken. Uit de evaluaties en de gesprekken blijkt dat zowel de leden van de raad als de bestuurder vinden dat de werkgeversrol adequaat wordt ingevuld.

#### *Rol als klankbord*

De rol van klankbord en adviseur voor de directeur-bestuurder vindt via bilaterale overleggen met de voorzitter en deelname aan vergaderingen van de RvT plaats. Uit de gesprekken en de evaluaties blijkt dat zowel de bestuurder als de raad zich goed voelen bij de gevonden werkwijze bij het functioneren als klankbord door de raad. In de afgelopen periode is uiteraard de fusie een veel besproken onderwerp geweest. Vanwege het belang van dit onderwerp is de klankbordrol daarom ook in de praktijk gestructureerd door deelname van de voorzitter van de RvT aan het projectteam dat de fusie begeleidde.

Ook bij het tot stand komen van het nieuwe ondernemingsplan heeft de raad een klankbordrol vervuld en heeft ook actief deelgenomen aan de werksessie om de strategie te bepalen.

#### **Zelfreflectie**

**8**

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvT ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvT en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid waarmee de raad de zelfreflectie invult, de actieve inzet bij het vormgeven van de zelfevaluatie en de actieve houding waarmee de raad verbeteringen doorvoert.

Over 2013 heeft vanwege het grote aantal wisselingen in de raad geen zelfevaluatie plaatsgevonden. In september 2014 heeft de raad de rolopvatting van de leden van de raad en van de raad als geheel, alsmede de relatie met de directeur-bestuurder wel geëvalueerd. Hierbij is ook 2013 meegenomen. Voor de evaluatie is gebruikgemaakt van een vragenlijst van Atrivé. De analyse van de aldus verkregen gegevens is verwerkt in een referentiekader, het 'Evaluatierapport Raad van Toezicht', met daaraan gekoppeld de rapportage 'Conclusies en actiepunten m.b.t. het evaluatierapport Raad van Toezicht'. Deze zelfevaluatie gold als zogenaamde nulmeting.

Aan het einde van 2015 is gestart met de zelfevaluatie van de raad onder leiding van een externe deskundige. Deze evaluatie is vastgelegd in een notitie 'Zelfevaluatie RvT Maaskant Wonen 27 januari 2016' opgesteld door adviesbureau Atrivé. De resultaten van de zelfevaluatie zijn verwerkt in een referentiekader het 'Evaluatierapport Raad van Toezicht Woning Corporatie Maaskant Wonen, december 2016'. Naar aanleiding van de zelfevaluatie is een heisessie georganiseerd, waarin de raad van toezicht samen met de directeur-bestuurder dieper is ingegaan op de visie, de strategie en het functioneren van de organisatie van Maaskant Wonen.

Eind december 2016 is de raad van toezicht een zelfevaluatie gestart over het jaar 2016. Deze is in januari 2017 afgerond. Hierbij is wederom gebruik gemaakt van methodiek van Atrivé. Op basis van een vragenlijst is een conceptanalyse gemaakt door een van de leden van de RvT, waarbij aandacht is besteed aan de vergelijking met 2014 en 2015. In de zelfevaluatie over 2016 wordt geconcludeerd dat de leden van de raad een duidelijke kwaliteitsverbetering hebben ervaren ten opzichte van de uitkomsten van de zelfevaluatie van 2014 én 2015.

Door de zelfevaluatie is een analyse gemaakt van het vereiste niveau aan detailinformatie die de raad nodig heeft. Als gevolg daarvan is geconcludeerd dat de RvT minder gedetailleerd informatie over de 'standaard zaken' krijgt, maar naar behoefte de diepte in kan gaan. Dit is bijvoorbeeld bij de fusie en de verbouwing van het kantoor aan de orde geweest.

### 5.3.2 Toetsingskader



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvT een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verantwoording van het toetsingskader en de wijze waarop de raad het toetsingskader hanteert en actueel houdt.

De raad van toezicht van Maaskant Wonen hanteert voor zijn toezichtsrol een toetsingskader. Het toetsingskader is vastgelegd in het 'Reglement Raad van Toezicht' (d.d. 13 april 2016). In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in het toetsingskader. De raad is in samenspraak met de directeur-bestuurder vastgesteld en bevat onder meer de volgende beleidsstukken:

- Het ondernemingsplan en het daarop gebaseerde jaarplan;
- De meerjarenbegroting en de jaarbegroting;
- De stuurvariabelen uit het Financieel beleid en het Calculatiestatuu;
- Het treasurystatuut en -jaarplan;
- Het huurbeleidsplan 2013-2016 en het geactualiseerde huurbeleid 2016;
- De nota verkoop huurwoningen 2013-2016;
- De kwartaalrapportages;
- De managementletter van de accountant;
- De gesprekken van de raad met de accountant;
- De regionale prestatieafspraken.

Maaskant Wonen beschikt in overeenstemming met de Governancecode tevens over een toetsingskader voor investeringen:

- Financieel beleid;
- Calculatiestatuu;
- Inkoopbeleid.

De visitatiecommissie constateert op basis van de verslagen van de raad en het gesprek met de raad dat het toetsingskader binnen de raad van toezicht op een actieve wijze gehanteerd wordt.

Ook heeft de commissie vastgesteld dat de raad doordrongen is van het belang het kader actueel te houden. De informatie die verkregen wordt uit eigen kring, gevolgde externe en in-house trainingen worden hiertoe periodiek getoetst op relevantie voor een update van het toetsingskader. Een voorbeeld is het toevoegen van de aandacht voor ketenaansprakelijkheid in verband met het aangaan van ketensamenwerking.

### 5.3.3 Governancecode



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de Maaskant Wonen zich inzet voor het actief naleveren van de Governancecode, onder andere middels monitoring aan de hand van de Checklist Governancecode.

Maaskant Wonen conformeert zich aan de Governancecode, waarin de rollen en de verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad zijn vastgelegd. Maaskant Wonen geeft daarbij aan 'nadrukkelijk de Governancecode na te leven'. In de RvT-vergadering van september 2016 heeft de raad de nalevering van de Governancecode gemonitord aan de hand van de Checklist Governancecode van Aedes en VTW. In het jaarverslag worden geen afwijkingen van de Governancecode benoemd.

## 5.4 Externe legitimering en verantwoording

### 5.4.1 Externe legitimatie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die Maaskant Wonen geeft aan het betrekken van belanghebbenden en het versterken van bewonersparticipatie

In het jaarverslag toont Maaskant Wonen zich bewust van het belang van het betrekken van belanghebbenden:

*Vanuit onze missie 'Maaskant Wonen biedt kwalitatief goede en betaalbare huisvesting in een prettige, schone en veilige omgeving aan mensen die een beroep doen op een sociale huurwoning in de gemeente Stein. Wij vinden het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn en in Maaskant Wonen een betrouwbare partner zien' werken wij samen met een veelheid van partijen: gemeenten, collega-corporaties, zorg- en welzijn-aanbieders, politie, de Huurdersbelangenvereniging en tal van andere maatschappelijke en commerciële instellingen. Met de Huurdersbelangenvereniging onderhoudt Maaskant Wonen intensief contact en is er regelmatig overleg op verschillende niveaus. De samenwerking met de HBV draagt bij het realiseren van onze missie en aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening (Jaarverslag 2016, p. 10).*

De samenwerking met de huurdersbelangenvereniging (HBV Maaskant) is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst die in 2009 is opgesteld en in 2016 is geactualiseerd aan de vereisten van de Woningwet. De inmiddels gefuseerde organisatie heeft met de huurdersbelangenvereniging een samenwerkingsovereenkomst opgesteld.

Maaskant Wonen heeft onder andere met de huurdersbelangenvereniging gesproken over het huurprijsbeleid, de onderhouds- en financiële begrotingen en de nieuwbouw-, herstructurerings- en revitalisatieplannen. Daarnaast hebben medewerkers van Maaskant Wonen deelgenomen aan de ledenvergaderingen van de huurdersbelangenvereniging, waarin zij onder andere een toelichting hebben gegeven op de plannen van Maaskant Wonen en vragen van huurders hebben beantwoord. Maaskant Wonen informeert de huurder middels een advertentie in de krant 'Thuiskomen', een huis-aan-huisblad dat wordt uitgegeven door Vivantes Zorggroep. Maaskant Wonen zet daarnaast in op de participatie van huurders. Bij iedere herstructurering heeft Maaskant Wonen vanaf het begin aandacht voor bewonersparticipatie, passend bij de maat en de schaal van het gebied. Daarnaast staat het betrekken van bewoners en omwonenden bij de planontwikkeling centraal. Maaskant Wonen heeft bijvoorbeeld aan het begin van de aanpak aan de Van der Marckstraat een bewonersbijeenkomst georganiseerd. Bewoners zijn destijds geïnformeerd over de plannen en uitgenodigd om zitting te nemen in een werkgroep. Acht bewoners zijn op deze uitnodiging ingegaan en hebben regelmatig overleg gevoerd met de corporatie. Bij energieprojecten worden ook bewonersbijeenkomsten gehouden en vindt aanvullend een-op-een-overleg met bewoners plaats.

Maaskant Wonen voert regelmatig overleg met de gemeente Stein met betrekking tot volkshuisvesting. Daarnaast is er regelmatig overleg over woonwagenzaken. Daarnaast is Maaskant Wonen lid van een tweetal samenwerkingsverbanden met collega-corporaties: 'Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek' en 'Domaas'. In het eerstgenoemde samenwerkingsverband werkt Maaskant Wonen samen aan onderwerpen van gemeenschappelijke belang. Daarnaast zijn er binnen het samenwerkingsverband een regionale visie (o.a. met betrekking tot krimp in de regio) en regionale prestatieafspraken. Maaskant Wonen heeft tevens overleg gevoerd met Vivantes Zorggroep over onder andere de toewijzing van woningen aan ouderen met een zorgindicatie en de ontwikkeling van een Zorg Innovatie Atelier.

De raad van toezicht voert eveneens formeel en informeel overleg met belanghebbenden van Maaskant Wonen. De raad heeft naast het formele overleg bijvoorbeeld jaarlijks informeel overleg gehad met het bestuur van de huurdersbelangenvereniging. Ook woont men de jaarlijkse vergadering van de huurdersbelangenvereniging bij.

Daarnaast hebben de voorzitter en de vicevoorzitter van de raad samen met de directeur-bestuurder van Maaskant Wonen een overleg gevoerd met de wethouder Volkshuisvesting van de gemeente Stein. In de zelfevaluatie van de raad wordt geconcludeerd dat de raad goed contact heeft met huurders, de gemeente en andere stakeholders.

#### 5.4.2 Openbare verantwoording

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelegd. De visitatiecommissie constateert dat Maaskant Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering vanwege de helderheid en uitgebreidheid waarmee Maaskant Wonen haar prestaties heeft toegelicht.

De openbare verantwoording van Maaskant Wonen vindt voornamelijk plaats middels het jaarverslag. In het jaarverslag worden voor de verschillende thema's de (maatschappelijke) prestaties beschreven. Daarbij wordt in mindere mate de koppeling gelegd met de doelstellingen uit de jaarplannen. In het jaarverslag is de overzichtelijke tabel, waarin de doelstellingen uit het ondernemingsplan en de jaarplannen worden gemonitord, niet opgenomen. In het jaarverslag en op de website zijn tevens de 'kernegevens' van Maaskant Wonen in een tabel vastgelegd. De tabel bevat onder andere informatie over de omvang van het woningbezit, de mutaties in het woningbezit, de kwaliteit van het woningbezit en de financiën van Maaskant Wonen.

Naast het jaarverslag zijn op de website van Maaskant Wonen ([www.maaskantwonen.nl](http://www.maaskantwonen.nl)) de volgende documenten gepubliceerd:

- Jaarverslagen;
- Ondernemingsplan 'Samen verantwoordelijk' (2016-2019);
- Statuten;
- Bestuursreglement;
- Reglement Raad van Toezicht;
- Profielschets voor bestuur;
- Profielschets raad van toezicht;
- Visie op bestuur en toezicht;
- Integriteitscode;
- Klokkenluidersregeling;
- Visitatierapport.

## 5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Maaskant Wonen resulteert het volgende beeld.

**Tabel 5-2 Presteren ten aanzien van Governance**

| Meetpunt                               |                         | Cijfer |     | Weging |     | Eindcijfer |
|----------------------------------------|-------------------------|--------|-----|--------|-----|------------|
| Besturing                              | Plan                    |        | 7   | 7      | 33% | 7          |
|                                        | visie                   | 7      |     |        |     |            |
|                                        | vertaling doelen        | 7      |     |        |     |            |
|                                        | Check                   |        | 7   |        |     |            |
|                                        | Act                     |        | 7   |        |     |            |
| Intern Toezicht                        | Functioneren Raad       |        | 7,3 | 7,1    | 33% |            |
|                                        | samenstelling           | 7      |     |        |     |            |
|                                        | roloppvatting           | 7      |     |        |     |            |
|                                        | zelfreflectie           | 8      |     |        |     |            |
|                                        | Toetsingskader          |        | 7   |        |     |            |
|                                        | Naleving Governancecode |        | 7   |        |     |            |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie     |        | 7   | 7      | 33% |            |
|                                        | Openbare verantwoording |        | 7   |        |     |            |

## Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper

### Inleiding

Maaskant Wonen staat aan het begin van de derde maatschappelijke visitatie. Een nieuw element in de visitatie-methodiek 5.0 is het schrijven van een position-paper door de directeur-bestuurder. In dit document ga ik in op de stappen die Maaskant Wonen in de periode 2014-2017 heeft gezet. Een belangrijke mijlpaal was het gereedkomen van een nieuw ondernemingsplan in 2015, met nieuwe ambities voor de jaren erna.

Nog voor het verstrijken van de looptijd van het ondernemingsplan tekende zich een nieuw perspectief af: in 2015 en 2016 werden met stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht afspraken gemaakt over de gezamenlijke inkoop van het dagelijks onderhoud. In maart 2016 startten we met een vernieuwende vorm van samenwerking op het gebied van dagelijks onderhoud.

Feitelijk werd met deze intensieve samenwerking de kiem gelegd voor de integratie van beide organisaties per 1 januari 2018: de gezamenlijke aanpak smaakte naar meer.

Beide bestuurders hebben in 2016 intensief gesproken over de toekomst van de beide organisaties en geconcludeerd dat een fusie tussen beide corporaties meerwaarde heeft en ons in staat stelt de opgave in het landelijk gebied van de westelijke mijnstreek de komende jaren te kunnen realiseren.

Verder in dit document komt het toekomstperspectief van de nieuwe organisatie nog uitvoeriger aan bod. Eerst ga ik in op de Ausgangssituation van Maaskant Wonen.

### De missie en visie van Maaskant Wonen

#### Onze missie

Maaskant Wonen is met ca. 1850 eenheden (2017) een kleine woningcorporatie. We zijn actief in de gemeente Stein. We zijn sterk lokaal verankerd en kennen korte lijnen naar huurders en belanghouders. De corporatie richt zich uitsluitend op de huisvesting van de primaire doelgroep, dat wil zeggen huishoudens een inkomen beneden (afgerond) € 35.000,- huishoudinkomen. Maaskant Wonen wil aan deze groep kwalitatief goede en betaalbare huisvesting bieden in een prettige, schone en veilige woonomgeving. We vinden het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn en in Maaskant Wonen een betrouwbare partner zien.

#### Onze visie

De organisatie is compact, slagvaardig en wendbaar. We zijn in staat om onze bedrijfsvoering aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen en regelgeving. De afstand tot onze klanten is klein. We hechten veel waarde aan een persoonlijke benadering. Daardoor weten we wat er speelt en wat de klanten van ons verwachten. In onze contacten met bewoners zijn we respectvol, open en eerlijk en bieden we ruimte voor keuzes.

We zijn kostenbewust en richten onze bedrijfsprocessen efficiënt in. Onze bedrijfsvoering is sober. Onze middelen zetten we in om de betaalbaarheid en de kwaliteit van de woningvoorraad te waarborgen.

Onze verantwoordelijkheid voor goed wonen in Stein delen we met onze huurders en samenwerkingspartners. Samenwerking is een voorwaarde om succes te boeken. Vanuit deze overweging heeft het ondernemingsplan in 2016 het motto 'samen verantwoordelijk' meegekregen.

### Waar staan we?

Maaskant Wonen is actief in een krimpregio, waar het aantal inwoners en binnen enkele jaren ook het aantal huishoudens zal dalen. Uit verschillende marktverkenningen blijkt dat er spoedig een overschot aan (huur-)woningen zal ontstaan. Maaskant Wonen vindt het van belang om de ontwikkelingen op de woningmarkt goed te volgen en te monitoren in welke woningcomplexen van

verminderde verhuurbaarheid ontstaan. Sinds 2014 maken we jaarlijks een analyse en rapport op basis van eigen verhuurgegevens. Deze analyse stelt ons in staat om tijdig maatregelen te treffen. In 2014 maakten we voor het eerst een portefeuillevisie, waarin we vooruitkijken naar de ontwikkelingen op de woningmarkt. Eind 2017 werd deze visie geactualiseerd. Vooralsnog is een afnemende woningvraag niet herkenbaar. Integendeel, vanaf 2016 zien we een toenemende vraagdruk en oplopende schaarste. Tegelijkertijd ligt er de uitdaging om te blijven werken aan de vernieuwing van de woningvoorraad. Onze investeringen zijn gericht op het verlengen van de levensduur van de woningen (i.c. het veiligstellen van toekomstige verdien capaciteit) en verbetering van de energetische kwaliteit.

In de jaren 2012 en 2013 vond een relatief forse uitbreiding van het woningaanbod in Stein en Elsloo plaats. Dit had alles te maken met de vernieuwing van het centrum in Stein, waarin Maaskant Wonen een belangrijke rol speelde. In de kern Stein werden 85 woningen gesloopt en 108 nieuwe woningen opgeleverd. In de kern Elsloo werden in 2014 19 nieuwe appartementen opgeleverd (J. Rivijsstraat 2<sup>e</sup> fase) en in 2017 10 meergeneratiewoningen, ter vervanging van 12 verouderde duplexwoningen. We pasten hier een nieuw concept toe: de woningen werden in de fabriek gebouwd en op de bouwplaats 'afgemonteerd'. Het project was het eerste project van dit type prefab-woningen in Limburg.

In het energiebeleidsplan (eerste versie 2014, herzien in 2016) legden we onze ambities op het gebied van verduurzaming vast (verlagen energielasten voor bewoners, verminderde CO<sub>2</sub>-uitstoot en verbetering van het wooncomfort). De ambities werden vertaald in het onderhouds- en investeringsprogramma. Vanaf 2015 hebben we het tempo van vernieuwing opgevoerd naar ca. 100 woningen per jaar. Vanaf 2019 zijn dit er ca. 200 per jaar. Door het klimaatakkoord zal de lat verder omhooggaan. De weg naar CO<sub>2</sub>-neutraliteit wordt een nieuwe uitdaging. Maaskant Wonen heeft in financieel opzicht een goede uitgangssituatie. We voldoen ruimschoots aan de in de sector gangbare normen (WSW). Zoals al is aangegeven zetten onze middelen om de kwaliteit van het woningaanbod te verhogen. Daarnaast vinden we een gematigde huurontwikkeling belangrijk om de betaalbaarheid veilig te stellen. In 2016 namen we het besluit om huurprijzen boven de eerste aftoppingsgrens te verlagen, zodat de ook iets duurdere huurwoningen bereikbaar werden voor de laagste-inkomensgroepen. Door de passendheidsregels van de rijksoverheid bleken de jonge nieuwbouwwoningen niet meer toegankelijke voor ouderen met een laag inkomen. Door af te toppen is dit gecorrigeerd.

In 2015 werd de Woningwet van kracht. Op allerlei gebied leidde de woningwet tot een herziening van bestaande documenten en van beleid. Statuten, reglementen en een aantal governance-documenten werden herzien.

In 2016 introduceerden we het risicomanagement in de organisatie. Intern en extern risico's werden geïnventariseerd en beoordeeld op zwaarte en impact. We benoemden beheersingsmaatregelen, die nu een vast onderdeel zijn van de kwartaalrapportage.

Sinds 2015 speelt Maaskant Wonen een actieve rol in de dorpsontwikkelingsprogramma's (DOP's) van de gemeente Stein. DOP's zijn erop gericht om inwoners te prikkelen om verantwoordelijkheid te nemen voor hun woonomgeving, een invalshoek die naadloos aansluit bij de visie van Maaskant Wonen. Maaskant Wonen is actief in verschillende werkgroepen in de wijken Nieuwdorp en Oud-Stein. We organiseerden een opruimdag en ondersteunden het initiatief voor een nieuw buurtcentrum. In Oud-Stein maakten we met bewoners een visie op het oplossen van knelpunten in de woonomgeving.

### De visitatie in 2013 en daarna

De visitatie in 2013 gaf een goed beeld van de prestaties van Maaskant Wonen en de onderdelen waar doorgroei mogelijk was. Maaskant Wonen scoorde gemiddeld een ruim voldoende (7,3). De samenwerking met belanghebbenden werd bovengemiddeld beoordeeld (8,0). Het rapport bevatte op ieder prestatieveld enkele aanbevelingen. De aanbevelingen zijn aanleiding geweest om een overzicht met voorgenomen activiteiten op te stellen. Over de voortgang werd gerapporteerd in de kwartaalrapportage.

Binnen het prestatieveld 'Presteren naar ambities' hadden de verbeterpunten betrekking op het beleid en de prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid en het meten van de kwaliteit van de dienstverlening. Op beide onderdelen heeft Maaskant Wonen stappen gezet: we stelden een energiebeleidsplan op en bepaalden onze ambitie op het gebied van verduurzaming op 100 woningen per jaar. We namen deel aan het project 'Zonnig Limburg', met de ambitie om in drie jaar tijd 100 woningen van zonnepanelen te voorzien. Dit streven is ruimschoots gehaald. We zijn in 2014 gestart met het meten van de klanttevredenheid, vanaf 2016 door KWH. De norm voor de kwaliteit van de dienstverlening bepaalden we op een 8.

Binnen het prestatieveld het 'presteren naar opgaven' was de realisatie van voorgenomen plannen een aandachtspunt. Dit geldt ook voor de haalbaarheid van prestatieafspraken. Vanaf 2016 wordt gewerkt met regionale prestatieafspraken. Gemeenten, corporaties en huurdersbelangenorganisaties maken samen afspraken over de woonopgave in de Westelijke Mijnstreek.

Belanghebbenden waren vooral tevreden over de bouwproductie en de geleverde kwaliteit. De HBV heeft haar zorgen over de betaalbaarheid kenbaar gemaakt en wil graag tijdig betrokken zijn bij nieuwe plannen.

Het 'presteren naar vermogen' is goed. De corporatie is financieel gezond en heeft een goed perspectief. Via deelname aan de Aedes benchmark is het kostenbewustzijn verder toegenomen en kunnen de financiële prestaties beter in een breder perspectief worden geplaatst. De bedrijfslasten blijven stabiel. In de benchmark zitten we in de middenmoot (B). We vinden dat het uitgavenniveau goed past bij onze ambities.

Het 'presteren naar governance' is ruim voldoende. Een aandachtspunt was het gebruik van meer meetbare normen bij het benoemen van de doelstellingen. De afgelopen jaren zijn op verschillende gebieden normen ontwikkeld: in het dagelijks onderhoud maken deze deel uit van de afspraken met nieuwe leveranciers, bij de meting van klanttevredenheid gaan we uit van een 8 als norm, financiële normen zijn vastgelegd in het financieel reglement en het calculatiestatuuut. De doelstellingen op het gebied van energie en duurzaamheid zijn concreet gemaakt in het energiebeleidsplan. De Raad van Toezicht houdt vanaf 2015 een jaarlijkse zelfevaluatie.

### Perspectief en ambities

In januari 2017 is met stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht een intentieverklaring tot fusie getekend en in juli van dit jaar is het besluit tot fusie per 1-1-2018 genomen. De Autoriteit woningcorporaties heeft ingestemd met de voorgenomen fusie.

Maaskant Wonen en WBG gaan per 1-1-2018 verder als Zaam Wonen. Door samenvoeging van beide organisaties zijn we beter in staat om te voldoen aan de eisen van wet- en regelgeving. De druk op de organisatie wordt beter verdeeld. We zijn daardoor minder kwetsbaar. Een grotere organisatie is in staat om te groeien in beleidskracht en innovatief vermogen en daardoor beter in staat om de uitdagingen die voor ons liggen (krimp, waarborgen van betaalbaarheid,

verduurzaming van het bezit, toename van het aantal kwetsbare huurders, werken aan een sobere en doelmatige bedrijfsvoering) aan te gaan.

Zaam Wonen wil de huurders sneller en beter kunnen bedienen. We willen de toepassing van digitale technieken combineren met persoonlijk contact met onze huurders. Samenwerking met huurders en andere maatschappelijke organisaties vinden we erg belangrijk. We willen een corporatie zijn met het gezicht naar buiten. Onze doelgroep is niet anders dan nu, al zien we een toename van het aantal kwetsbare huurders die extra zorg of begeleiding nodig hebben. Met bewoners, gemeenten en ander partners werken aan het behoud van de leefbaarheid in de wijken. We hebben in financieel opzicht een gezonde uitgangssituatie. Onze financiële kengetallen liggen ruim boven de gangbare normen van het WSW en dat willen we zo houden. De corporatie beschikt over voldoende middelen om een gematigd huurbeleid te kunnen voeren en te investeren in de kwaliteit van de voorraad. De komende jaren zal een versnelling plaatsvinden in de verduurzaming van het bezit. Voor de langere termijn ontwikkelen we een visie die gericht is op het verjongen van de voorraad.

Onze ambities kunnen we alleen realiseren in een werkomgeving waarin veiligheid en vertrouwen bestaat en ruimte gegeven wordt. Medewerkers moeten kunnen doen waar ze goed in zijn. Van het management mag worden verwacht dat zij medewerkers ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling. Van medewerkers vragen we een professionele werkhouding waarin leren, (blijven) ontwikkelen en een samenwerking gerichte houding herkenbaar zijn.

20-10-2017,  
Karel Smitsmans  
Directeur-bestuurder Maaskant Wonen

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie



## **Bestuurlijke reactie visitatierapport 2018**

Stichting Maaskant Wonen laat elke 4 jaar een onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar haar maatschappelijke prestaties: de maatschappelijke visitatie. In de periode december 2017-januari 2018 doorliep Maaskant Wonen het visitatietraject over de jaren 2013-2016. Bureau Ecorys heeft de visitatie uitgevoerd. Bij de visitatie worden de belanghouders van de corporatie in de gelegenheid gesteld om zich uit te spreken over de prestaties. Zij houden ons een spiegel voor en stellen ons zo in staat om te leren en te verbeteren waar dat nodig is. De visitatie is zo één van de instrumenten die ons ondersteunt in ons streven om onze prestaties voortdurend te monitoren en bij te sturen. De visitatie ondersteunt het lerend vermogen van de organisatie. Alleen al vanuit die optiek is de periodieke visitatie waardevol en nuttig.

In dit document geef ik mijn reactie op de constatering en aanbevelingen van de visitatiecommissie.

### **Algemeen**

De visitatiecommissie ziet Maaskant Wonen als een organisatie die lokaal goed verankerd is en korte lijnen kent naar huurders en belanghouders. We zijn daar trots op. In de beide ondernemingsplannen uit resp. 2012 en 2016 zijn juist dit de kenmerken die we willen koesteren en die ons onderscheiden van de grootschalige corporaties in de regio. Belanghouders geven aan tevreden te zijn over de onderlinge relatie en communicatie. Ook vanuit het perspectief van Maaskant Wonen verloopt de samenwerking op een bijzonder plezierige en constructieve manier.

In 2016 startten Maaskant Wonen en Woningbeheer Born-Grevenbicht een onderzoek naar fusie. Dit leidden medio 2017 tot een fusiebesluit. De fusie werd per 1 januari 2018 doorgevoerd. Ik ben blij te constateren dat huurders en belanghouders geen negatieve effecten van het fusietraject hebben ondervonden.

### **Lokale opgave**

Maaskant Wonen heeft volgens het rapport een goed beeld van de lokale opgave en weet daarnaar te handelen. De corporatie heeft adequaat gereageerd op ontgroening en vergrijzing en de instroom van bijzondere doelgroepen. Hierbij heeft een goede afstemming met de gemeente Stein plaatsgevonden. We zijn blij met deze constatering. In de visitatieperiode leverde Maaskant Wonen een relatief groot aantal appartementen op, deels in samenwerking met zorginstelling Vivantes. We kwamen hiermee tegemoet aan de groeiende vraag naar huisvesting voor ouderen, die door de extramuralisering langer zelfstandig blijven wonen. In overleg met de lokale jongerenorganisatie SJAR namen we een aantal maatregelen om de bereikbaarheid en betaalbaarheid van onze woningen voor deze doelgroep te vergroten. We slaagden er ondanks de sterk toegenomen instroom erin om voldoende statushouders van passende huisvesting te voorzien.

### **Verbeterpunten visitatie 2014**

Uit de vorige visitatie (2014) kwamen enkele zeer bruikbare verbeterpunten naar voren. Zo was het beleid op het gebied van verduurzaming en energiebesparing nog onvoldoende concreet en werd aanbevolen om vaker meetbare normen te hanteren bij het benoemen van doelstellingen (o.a.



klanttevredenheid). De commissie adviseerde ook bij voorgenomen projecten uit te gaan van een realistische planning.

Uit het rapport blijkt dat al deze punten in meer dan voldoende mate zijn opgepakt: Maaskant Wonen stelde een energiebeleidsplan op en maakte een aantal doelstellingen concreet. De bewaking via managementrapportages is op orde. De doorlooptijd van projecten blijft een punt van aandacht.

### **Financiële continuïteit**

Evenals in het vorige visitatierapport heeft Maaskant Wonen goede scores op het gebied van financiële continuïteit. De vermogens- en kasstroom-kengetallen liggen zonder uitzondering boven de normen van Aw en WSW. Bij de gesignaleerde toename van de bedrijfslasten past een kanttekening. De bedrijfslasten liggen de laatste jaren op een stabiel niveau. Echter door een wijziging in de methodiek van de Aedes-benchmark in 2016 en afname van het aantal nieuwbouwprojecten was een deel van de personeelslasten niet langer toe te rekenen aan projecten. Dit leidde tot een verschuiving van categorie A (2015) naar B (2016). De bedrijfslasten waren in de benchmark 2017 vrijwel gelijk aan de bedrijfslasten in 2016.

### **Belanghouders**

Hoewel de scores in het onderdeel "Presteren volgens belanghouders" zondermeer positief zijn, zijn uit de gesprekken met de visitatiecommissie enkele aandachtspunten naar voren gekomen. Met name de huurdersorganisatie is kritisch ten aanzien van de informatieverschaffing rondom woningtoewijzing, de ketensamenwerking op het gebied van dagelijks onderhoud en het buurt- en wijkbeheer. De opmerkingen van de huurdersorganisatie zijn verklaarbaar. Op het gebied van woningtoewijzing verstrekt de corporatie geen persoonsgebonden informatie. Twijfels over de correctheid van een woningtoewijzing zijn daardoor soms moeilijk weerlegbaar. Het is jammer dat het oordeel van de huurdersorganisatie gebaseerd is op indrukken en niet op feiten.

Op het vlak van buurtbeheer speelt een tweetal incidenten een rol bij de inkleuring door de huurdersorganisatie. Graag had de huurdersorganisatie een meer kordaat en direct optreden van de corporatie gezien. Bij de huurdersorganisatie was niet bekend dat Maaskant Wonen meteen na meldingen van overlast contact heeft gezocht met de politie, die acties heeft uitgezet.

De ketensamenwerking op het gebied van dagelijks onderhoud is maandelijks onderwerp van overleg met de huurdersorganisatie. Deze nieuwe vorm van samenwerking kende in het eerste jaar zijn kinderziektes in de afwikkeling van reparatieverzoeken. Hoewel ook hier incidenten het beeld bij de huurdersorganisatie bepalen, stel ik vast dat de gemiddelde klantwaardering op een aanvaardbaar niveau ligt. Samen met de ketenpartners zijn verbeterpunten benoemd en opgepakt. Aan de hand van een aantal indicatoren worden de voortgang nauwgezet gevolgd. De overtuiging is er dat de resultaten ook bij de huurdersorganisatie vertrouwen zullen geven in deze vorm van samenwerking.

Voor de corporatie ligt er de uitdaging om de huurdersorganisatie steeds tijdig en adequaat te informeren en waar nodig de informatieverstrekking te intensiveren.

Ten aanzien van het duurzaamheidsbeleid en het beleid op het gebied van wonen en zorg ligt er de uitdaging om het beleid en de ambities scherper neer te zetten en hierover met belanghouders te communiceren.



## Fusie

Per 1 januari is Maaskant Wonen gefuseerd met Woningbeheer Born-Grevenbicht. De corporaties gaan verder onder de naam Zaam Wonen. Zaam Wonen is een sociale huisvester in het landelijk gebied van de Westelijke Mijnstreek. Korte lijnen en persoonlijk contact met onze huurders zijn uitgangspunten van onze dienstverlening. Door dicht bij de gemeenschap te staan weten we wat er leeft en kunnen we daarnaar handelen.

Een van de grote uitdagingen voor de fusiecorporatie is het ontwikkelen van een zo concreet mogelijke visie op de toekomst van het vastgoed. Hoe gaan we om met de veroudering van de voorraad, de verduurzamingsopgave en de verwachte krimp?

De nieuwe start van de fusiecorporatie biedt ons de kans om de aanbevelingen van het visitatierapport een plek te geven: het helder neerzetten uitdragen van onze visie en ambities, een zorgvuldige communicatie met de huurdersorganisaties en een doelmatige inzet van onze middelen.

## Tot slot

Mede namens de raad van toezicht wil ik de leden van de visitatiecommissie en iedereen die heeft bijgedragen bedanken voor de visitatie en de zorgvuldige rapportage. De rapportage draagt bij aan de ambitie van fusiecorporatie Zaam Wonen om haar rol als sociale huisvester in de Westelijke Mijnstreek te versterken en te professionaliseren.

15 februari 2018

Karel Smitsmans,

Directeur-bestuurder Zaam Wonen

### Bijlage 3: Geïnterviewde personen

#### Maaskant Wonen

| Naam                  | Functie                             |
|-----------------------|-------------------------------------|
| De heer K. Smitsmans  | Directeur-bestuurder Maaskant Wonen |
| De heer M. Brouns     | Secretariaat                        |
| De heer R. van Houten | Manager Woondiensten                |
| De heer S. Ackermans  | Lid Raad van Toezicht               |
| De heer J. Stoffens   | Lid Raad van Toezicht               |

#### Belanghebbenden

| Naam                     | Belanghebbende / organisatie                         |
|--------------------------|------------------------------------------------------|
| De heer D. Hendrix       | Wethouder fysiek domein gemeente Stein               |
| De heer M. Jennekens     | Ambtenaar gemeente Stein                             |
| De heer J. Stijnen       | Voorzitter huurdersbelangenvereniging Maaskant Wonen |
| De heer L. Vogten        | Secretaris huurdersbelangenvereniging Maaskant Wonen |
| De heer R. Brave         | Smeetsvastgoedsservice                               |
| De heer R. van de Mortel | Maasveste Berben Bouw                                |
| De heer R. Seerden       | Secretaris Raad van Bestuur Vivantes Zorggroep       |
| De heer T. Brandsma      | Adviseur zorgvernieuwing Vivantes Zorggroep          |

## Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Maaskant Wonen die toeziet op de periode 2013 tot en met 2016 en die is uitgevoerd in de periode september tot en met december 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 Maaskant Wonen hebben.

Rotterdam, 1 september 2017



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

## Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Maaskant Wonen

Visitatieperiode september tot en met december 2017

Verklaren hierbij dat de visitatie Maaskant Wonen in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden van de visitatiecommissie geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen de leden van de visitatiecommissie geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Zaam Wonen.

*Naam en handtekening:*

Maarten Nieland

*Naam en handtekening:*

Robert Kievit

*Naam en handtekening:*

Pim de Roos

*Naam en handtekening:*

*Plaats:*

Rotterdam

*Datum:*

1 september 2017

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

### Voorzitter

Maarten Nield

### Naam, titel:

Nield, 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 Locatieontwikkeling Ecorys, voorzitter en projectleider  
visitaties woningcorporaties  
2012 – 2016 Senioremanager EY, branchegroep Woningcorporaties  
2011 - 2011 Senioremanager Deloitte Real Estate  
1994 - 2011 Principal Manager PwC

### Profielchets:

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

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

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

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

## Secretaris

Robert Kievit



## Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

## Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

## Huidige functie:

Consultant

## Onderwijs:

|             |                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------|
| 2011 - 2013 | Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft |
| 2005 - 2011 | Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft           |
| 1998 - 2004 | Vwo, Walburg College Zwijndrecht                            |

## Loopbaan:

|             |                                           |
|-------------|-------------------------------------------|
| Sinds 2015  | Consultant Location Development, Ecorys   |
| 2014 - 2015 | Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam           |
| 2013 - 2014 | Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal |

## Profielschets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomanagement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomanagement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

## Commissielid

Pim de Roos

### Naam, titel, voorletters:

de Roos, MSc, P.J.A.

### Geboorteplaats en –datum:

Heerlen, 29 december 1991



### Huidige functie:

Consultant Ecorys

### Onderwijs:

|             |                                                                                   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 2015 - 2017 | MSc Urban, Port and Transport Economics, Erasmus School of Economics<br>cum laude |
| 2011 - 2015 | BSc Economics and Business Economics, Universiteit Utrecht                        |

### Loopbaan:

|            |            |
|------------|------------|
| Sinds 2017 | Consultant |
|------------|------------|

### Profielschets:

Pim de Roos is als ruimtelijk econoom afgestudeerd aan de Erasmus Universiteit en werkt als consultant bij Ecorys. Bij Ecorys voert Pim advies- en onderzoeksopdrachten uit met betrekking tot ruimtelijke ordening. Pim beschikt over brede kennis van de woningmarkt door zijn ervaring met de maatschappelijke visitatie van Maaskant Wonen, diverse woningmarktadviezen en het woningmarktmodel dat hij ontwikkeld heeft. Tevens heeft hij ervaring met maatschappelijke kosten-batenanalyses en impactassessments voor diverse opdrachtgevers. In zijn werk is hij analytisch en hanteert hij een integrale benadering op maatschappelijke vraagstukken. Daarmee is Pim in staat een objectieve bijdrage te leveren aan de maatschappelijke beoordeling van woningcorporaties.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

| Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambities en<br>Presteren naar<br>Opgaven             | <p>Uitvoeringsovereenkomst Wmo Westelijke Mijnstreek 2016-2018</p> <p>Structuurvisie Wonen Zuid-Limburg (d.d. 16-8-2016)</p> <p>Jaarplannen Maaskant Wonen (2013 t/m 2016)</p> <p>Jaarverslagen Maaskant Wonen (2013 t/m 2016)</p> <p>Kwartaalrapportages (2013 t/m 2016)</p> <p>Ondernemingsplan 2012-2015 Zorgeloos wonen, nu en morgen</p> <p>Ondernemingsplan 2016-2019 Samen verantwoordelijk</p> <p>Regionale prestatieafspraken Westelijke Mijnstreek 2014</p> <p>Regionale prestatieafspraken Westelijke Mijnstreek 2016-2018</p> <p>Activiteiten naar aanleiding van visitatie 2013</p>                                                                                                                                                                  |
| Presteren volgens<br>Belanghebbenden<br>(PvB)        | <p>Jaarverslagen (2013 t/m 2016)</p> <p>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Presteren naar<br>Vermogen (PnV)                     | <p>Reglement financieel beleid en beheer (d.d. 12-8-2016)</p> <p>Treasury statuut (2013 t/m 2016)</p> <p>Jaarverslagen (2013 t/m 2016)</p> <p>Kwartaalrapportages (2013 t/m 2016)</p> <p>CIP Maaskant Wonen</p> <p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</p> <p>Accountant: Managementletters, verslagen en brieven</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Governance                                           | <p>Notulen van de reguliere vergaderingen van de raad van toezicht 2013 t/m 2016</p> <p>Evaluatierapport van de raad van toezicht (2014)</p> <p>Zelfevaluatie raad van toezicht (2015)</p> <p>Evaluatierapport van de raad van toezicht (2016)</p> <p>Position paper</p> <p>Structuurvisie Wonen Zuid-Limburg (16-8-2016)</p> <p>Jaarplannen (2013 t/m 2016)</p> <p>Jaarstukken (2013 t/m 2016)</p> <p>Kwartaalrapportages (2013 t/m 2016)</p> <p>Ondernemingsplan 2012-2015 Zorgeloos wonen, nu en morgen</p> <p>Ondernemingsplan 2016-2019 Samen verantwoordelijk</p> <p>Regionale prestatieafspraken Westelijke Mijnstreek 2014</p> <p>Regionale prestatieafspraken Westelijke Mijnstreek 2016-2018</p> <p>Activiteiten naar aanleiding van visitatie 2013</p> |

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Huisvesten van de primaire doelgroep

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cijfer     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Woningtoewijzing en doorstroming</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>7,2</b> |
| <p>Maaskant Wonen heeft een taakstelling voor het huisvesten van statushouders:</p> <p>2013: onbekend<br/>2014: 24 statushouders<br/>2015: 33 statushouders<br/>2016: 64 statushouders (deze opgave geldt voor zowel Maaskant Wonen als voor Wonen Limburg).</p> <p>(Jaarverslagen/ kwartaalrapportage vierde kwartaal 2013, 2014 , 2015 en 2016)/ (Regionale afspraken WM 2014, p. 23)</p>                                                                                                                                                           | <p>Maaskant Wonen heeft voldaan aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders:</p> <p>2013: 15 statushouders<br/>2014: 25 statushouders<br/>2015: 35 statushouders<br/>2016: 66 statushouders (deze prestatie geldt voor zowel Maaskant Wonen als voor Wonen Limburg).</p> <p>(Jaarverslagen/ kwartaalrapportage vierde kwartaal 2013, 2014 , 2015 en 2016)/ (Toelichting Maaskant Wonen, 2017)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7          |
| <p>Maaskant Wonen vervult een trekkersrol in het faciliteren van een minimale omvang van de kernvoorraad in de periode 2014-2020 voor BBSH-doelgroepen en de doelgroep met een inkomen tot de EU-norm.</p> <p>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 18)<br/>Om een minimale omvang van de kernvoorraad te garanderen streeft Maaskant Wonen naar het nagenoeg gelijk houden van de sociale woningvoorraad op de (middel)lange termijn.</p> <p>(Regionale afspraken WM 2014, p. 22-23) /<br/>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 16)</p> | <p>Maaskant Wonen concludeert in haar portefeuillestrategie dat de woningvoorraad van Maaskant Wonen zich in kwantitatief opzicht rond het aantal van 1.850 woningen dient te bewegen. Daarbij kan zich naar verwachting tot 2020 een klein te kort (-3%) en na 2020 een beperkt overschot (+5%) voordoen.</p> <p>(Portefeuillestrategie 2014, p. 4)</p> <p>De kernvoorraad van Maaskant Wonen bestond tijdens de visitatieperiode uit de volgende aantallen woningen:</p> <p>2013: 1.910 (waarvan 366 goedkoop, 1.288 betaalbaar en 256 duur)<br/>2014: 1.830 (waarvan 271 goedkoop, 1299 betaalbaar en 260 duur)<br/>2015: 1.870 (waarvan 241 goedkoop, 1.308 betaalbaar en 321 duur)<br/>2016: 1.853 (waarvan 230 goedkoop, 1.329 betaalbaar en 294 duur)</p> <p>(Jaarverslag 2014, p. 26 en Jaarverslag 2016, p. 34).</p> | 7          |
| <p>Maaskant Wonen heeft een trekkersrol in de huisvesting van jongeren.</p> <p>(Regionale afspraken WM 2014, p. 24)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Om de huisvesting van jongeren te verbeteren heeft Maaskant Wonen de minimum leeftijd om in aanmerking te komen voor een woning voor een aantal complex laten vervallen. Tevens heeft Maaskant Wonen in 2016 besloten om van 118 appartementen de huurprijzen aan te passen, waardoor deze bereikbaar zijn voor de doelgroep (Jaarverslag 2016, p. 21). Daarnaast heeft Maaskant Wonen geadverteerd met woningen op sociale media, heeft zij een folder uitgegeven en zijn</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7          |

| Opgaven                                                                                                                                                                                      | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Cijfer     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                                                                                                                                                                              | huurprijzen bevroren waardoor woningen beschikbaar zijn voor huishoudens onder 23 jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
| <b>Betaalbaarheid</b>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>7</b>   |
| Maaskant Wonen moet door de nieuwe passendheidstoets en de inkomenspositie van veel huurders een inspanning leveren om de betaalbaarheid van onze voorraad te waarborgen (Ondernemingsplan). | <p>Uit de jaarverslagen van 2013 t/m 2016 kan de gemiddelde huurstijging per jaar herleid worden. Deze huurstijging was in deze periode als volgt:</p> <p>2013 4,2% (Jaarverslag 2013, p. 26)</p> <p>2014 3,5% (Jaarverslag 2014, p. 24)</p> <p>2015 1,7% (Jaarverslag 2015, p. 25)</p> <p>2016 0,6% (Jaarverslag 2016, p. 32)</p> <p>Daarnaast zijn in 2016 energetische maatregelen uitgevoerd zonder een huurverhoging door te voeren (Jaarverslag 2016, p. 15).</p> | 7          |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>7,1</b> |

#### Huisvesten van bijzondere doelgroepen

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cijfer   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <p>Maaskant Wonen onderneemt activiteiten om de bestaande woningvoorraad geschikter te maken voor senioren. Hierbij kan gedacht worden aan het verbeteren van de toegankelijkheid van woongebouwen, automatische deuropeners, plaatsen van liftinstallaties, scootmobielruimtes en van de interne toegankelijkheid van de woning voor het wegnemen van niveauverschillen en het verbreden van deuren.</p> <p>(Regionale afspraken WM 2014, p. 28)/<br/>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 20)</p> | Maaskant Wonen past woningen voor ouderen bij groot onderhoud of renovatie aan aan de eisen/woonwensen van vandaag de dag. In veel gevallen hebben de aanpassingen betrekking op de toiletruimte, badkamer en keuken (zoals bijvoorbeeld het verhogen van een toilet of het verbreden van deuren). Deze aanpassingen vinden plaatsen naar aanleiding van een klachtmelding, een mutatie of op projectmatige basis. | 7        |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>7</b> |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cijfer   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Woningkwaliteit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>7</b> |
| Maaskant Wonen garandeert een basis kwaliteitsniveau van iedere bestaande huurwoning in haar bezit.<br><br>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 20)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Maaskant Wonen waarborgt de kwaliteit van bestaande huurwoningen door de inzet van een opzichter. De opzichter beoordeeld steekproefsgewijs de kwaliteit van de woningen en het onderhoud dat is uitgevoerd door ketenpartners. Daarbij wordt de kwaliteit vastgelegd in een score (Toelichting Maaskant Wonen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 7        |
| <b>Kwaliteit dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>7</b> |
| Maaskant Wonen hanteert in de kwaliteit van de dienstverlening van reparaties een eigen norm van 7,6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | De prestatie van Maaskant Wonen ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening bij reparatieverzoeken is een 7,9 (KWH-onderzoek).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7        |
| <b>Energie en duurzaamheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>7</b> |
| <p>In 2020 dient het gemiddelde energielabel B te zijn, zoals beschreven in het energieconvenant Aedes (Aedes, 2012).</p> <p>Om aan deze opgave te voldoen treft Maaskant Wonen energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad, met name in woningen met een hoge energie-index (laag label).</p> <p>Tevens zet Maaskant wonen zich in om de energetische kwaliteit van woningen te verbeteren in het geval van renovatie en/of groot onderhoud conform duurzaamheidsafspraken.</p> <p>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 20)/<br/>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 21)</p> | <p>Om aan de opgave over het gemiddeld energielabel te voldoen heeft Maaskant Wonen de afgelopen jaren actie ondernomen. Verduurzaming vindt projectmatig plaats of in het geval van mutatie. Zo zijn in 2014 18 woningen aan de Scholtis van de Hardtstraat energetisch aangepakt, waarbij energetische maatregelen zijn toegepast en PV-cellen zijn geplaatst (10 van 18). In 2016 is Maaskant Wonen gestart met de uitvoering van het energieprojecten Drossaertbuurt (98 woningen, waarvan 42 in 2017) en aan de Hayweghenstraat (28 woningen). Daarnaast zijn in 2016 het kader van het project 'Zonnig Limburg' 23 woningen van zonnepanelen voorzien.</p> <p>(Jaarverslagen 2013, 2014, 2015 en 2016)</p> <p>In totaal zijn de volgende resultaten geboekt:<br/>2013: 5 woningen van energielabel D naar B (Jaarverslag 2013, p. 11)</p> <p>2014: 18 woningen van energielabel D naar B (Jaarverslag 2014, p. 10)</p> <p>2015: 80 woningen van energielabel D naar B/A (Toelichting Maaskant Wonen, 2017)</p> <p>2016: 118 woningen van energielabel D naar B/A (Toelichting Maaskant Wonen, 2017)</p> <p>Het woningbezit van Maaskant Wonen heeft gemiddeld label C (EI: 1,91?) (Aedes Benchmark).</p> | 7        |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                  | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Cijfer   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <p>Maaskant Wonen draagt in geval van nieuwbouw bij aan een energieprestatiecoëfficiënt van 0,6 of lager en een GPR van minimaal 7 of hoger.</p> <p>(Regionale afspraken WM 2014, p. 32)</p>                                             | <p>Maaskant Wonen houdt zich bij nieuwbouw aan het wettelijke kader. Tot en met 2014 bedroeg de energieprestatiecoëfficiënt 0,6. Vanaf 2015 bedraagt de energieprestatiecoëfficiënt 0,4. Bij nieuwbouw worden deze waarden als uitgangspunt genomen (Toelichting Maaskant Wonen).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7        |
| <p>Maaskant Wonen stimuleert huurders bewust om te gaan met energieverbruik door middel van informatie en communicatie aan huurders.</p> <p>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p.21)</p>                                           | <p>Om aan deze opgave te voldoen voert de opzichter (projectcoördinator) gesprekken met huurders over het bewust omgaan met energieverbruik.</p> <p>(Toelichting Maaskant Wonen, 2017).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7        |
| <p>Maaskant Wonen investeert (samen met de gemeente Stein) in nieuwe technieken en toepassingen om energie in en om de woning duurzaam te (her-)gebruiken en passen deze toe.</p> <p>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 21)</p> | <p>Om aan deze duurzaamheidsopgave te voldoen is Maaskant Betrokken bij een tweetal projecten: Groene Net en Zonnig Limburg.</p> <p>Het Groene Net is een lokaal energiebedrijf dat duurzame warmte biedt aan huishoudens en bedrijven in de gemeentes Sittard-Geleen, Beek en Stein. Momenteel lopen de gesprekken tussen Maaskant Wonen en Het Groene Net.</p> <p>Het project Zonnig Limburg bestaat uit het aanbrengen van zonnepalen op woningen van Maaskant Wonen. In 2016 zijn 23 woningen van zonnepalen voorzien.</p> <p>(Toelichting Maaskant Wonen, 2017)/ (Jaarverslag 2016, p. 13)</p> | 7        |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>7</b> |

**(Des)investeren in vastgoed**

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                           | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Cijfer   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Nieuwbouw</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>7</b> |
| Maaskant Wonen heeft de opgave de volgende aantallen nieuwbouwwoningen te realiseren:<br>2013: 82 woningen (Jaarplan 2013, p. 4)<br>2014: 19 woningen (Jaarplan 2014, p.1)<br>2015: 44 woningen (Jaarplan 2015, p. 1)<br>2016: 10 (Prestatieafspraken 2016, p. 3) | In de afgelopen periode heeft Maaskant Wonen de volgende aantallen nieuwbouwwoningen gerealiseerd:<br>2013: 82 woningen (Jaarverslag 2013, p. 12)<br>2014: 19 woningen (Jaarverslag 2014, p. 11)<br>2015: 44 woningen (Jaarverslag 2015, p. 13)<br>2016: 0 woningen. Deze opgave was vertraagd, waardoor de geplande 10 woningen in februari 2017 opgeleverd zijn (Jaarverslag 2016, p. 16)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7        |
| <b>Sloop</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -        |
| Maaskant Wonen streeft naar het nagenoeg gelijk houden van de sociale woningvoorraad op de (middel)lange termijn (Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 16)                                                                                                  | <p>In de afgelopen periode heeft Maaskant Wonen de volgende aantallen woningen gesloopt:</p> <p>2013: 0 woningen<br/>2014: 85 woningen<br/>2015: 0 woningen<br/>2016: 12 woningen</p> <p>De sloop van 85 woningen in 2014 heeft betrekking op de sloop van De Stevel. Hiervoor zijn 44 levensloopbestendige woningen boven het MFC in de plaats gekomen. De sloop van 12 woningen in 2016 heeft betrekking op de sloop van 12 één-op-één woningen aan de P. Potterstraat, waarvoor 10 grondgebonden levensloopbestendige woningen zijn teruggekomen.</p> <p>(Jaarverslag 2014 ,p. 20)</p> <p>De totale woningvoorraad heeft zich in de periode 2013 t/m 2016 als volgt ontwikkeld:<br/>2013: 1.910<br/>2014: 1.830<br/>2015: 1.870<br/>2016: 1.853</p> <p>(Jaarverslag 2014, p. 26 en Jaarverslag 2016, p. 34).</p> <p>Deze prestatie is niet beoordeeld op deze plaats, maar reeds bij de opgave in het kader van de nagenoeg gelijkblijvende woningvoorraad op langere termijn beoordeeld. De sloop was immers een middel om deze voorraad op peil te houden.</p> |          |
| <b>Verbetering bestaand woningbezit</b>                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>6</b> |
| Maaskant Wonen renoveert woningen:<br>2013: 108 woningen<br>2014: 69 woningen<br>2015: 61 woningen<br>2016: 44 woningen                                                                                                                                           | Maaskant Wonen heeft de volgende aantallen woningen gerenoveerd:<br>2013: 112 woningen ((Jaarverslag 2013, p. 12)<br>2014: 58 woningen (Jaarverslag 2014, p. 11)<br>2015: 49 woningen (Jaarverslag 2015, p. 13)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6        |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cijfer     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| (Toelichting Maaskant Wonen, 2017)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2016: 42 woningen (Jaarverslag 2016, p. 17)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
| <b>Verkoop</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>7</b>   |
| <p>Voor het verkoopbeleid van Maaskant Wonen worden rekening gehouden met het behoud van voldoende woningen voor de doelgroep van beleid. Om voldoende woningen voor de doelgroep te behouden heeft Maaskant Wonen haar verkoopprogramma sinds 2015 aangepast. Het aantal jaarlijks te verkopen woningen is gehalveerd van tien naar vijf.</p> <p>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 16)</p> | <p>Maaskant Wonen heeft in de periode 2013 t/m 2016 de volgende aantallen woningen verkocht:</p> <p>2013: 9 woningen (Jaarverslag 2013, p. 16)</p> <p>2014: 14 woningen (Jaarverslag 2014, p. 15)</p> <p>2015: 4 woningen (Jaarverslag 2015, p. 16)</p> <p>2016: 5 woningen (Jaarverslag 2016, p. 21)</p> <p>De verkoop van huurwoningen levert middelen op die kunnen worden ingezet bij investeringen. In 2016 is besloten de verkoop te beperken (zie begroting 2017) vanwege de oplopende vraag naar sociale huurwoningen. De verkoop van huurwoningen wordt verantwoord in het jaarverslag en is onderwerp van gesprek met de gemeente (n)</p> <p>(Toelichting Maaskant Wonen, 2017)</p> | 7          |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>6,7</b> |

#### Kwaliteit van wijken en buurten

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cijfer |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <p>Maaskant Wonen investeert in leefbaarheid wijken en buurten:</p> <p>2016: €95.117</p> <p>(Prestatieafspraken 2016, p.9)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Maaskant Wonen investeert in de leefbaarheid in wijken en buurten:</p> <p>2013: €109.000 (Jaarverslag 2013, p. 12)</p> <p>2014: €90.943 (Jaarverslag 2014, p. 11)</p> <p>2015: €90.157 (Jaarverslag 2015, p. 83)</p> <p>2016: €89.457 (Jaarverslag 2016, p. 83)</p> <p>Uit het overzicht blijkt dat over 2016 ongeveer €90.000 is geïnvesteerd. Dit is weliswaar lager dan de afgesproken 95.000, maar door de visitatiecommissie toch met een ruim voldoende beoordeeld. Het afgesproken bedrag wijkt 5,9% af van de realisatie, maar betrof een begroot bedrag.</p> | 6      |
| <p>Woningcorporaties dragen bij aan een buurt- of dorpsgerichte aanpak. Daarbij wordt bij toekomstige nieuwbouw-ontwikkelingen een relatie tussen woningbouw, voorzieningen en openbare ruimte gelegd en worden bewoners en andere betrokken partijen nauw betrokken. Maaskant Wonen noemt dit het dorpsontwikkelingsproces, afgekort de DOPsgewijze aanpak.</p> <p>(Regionale afspraken WM 2014, p. 34-35)</p> | <p>Om een nauwe relatie tussen woningbouw, voorzieningen en openbare ruimte te leggen is Maaskant Wonen trekker geweest van het dorpsontwikkelingsproces (DOP). Dit is een nieuwe werkwijze van de gemeente Stein om de betrokkenheid van bewoners bij hun wijk of dorp te vergroten. De DOPsgewijze aanpak is gestart in 2014. Maaskant Wonen is hier vanaf het begin betrokken bij geweest.</p> <p>(Toelichting Maaskant Wonen, 2017)</p>                                                                                                                              | 8      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cijfer   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <p>Maaskant Wonen is verantwoordelijk voor semiopenbare ruimte, indien de grond haar eigendom is. Daarnaast zet Maaskant Wonen woonconsulenten, en/ of wijkbeheerders preventief in op (potentiële) overlastsituaties door huurders.</p> <p>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 23)/<br/>(Prestatieafspraken WM 2016-2018 deel 1, p. 26)</p>                                       | <p>Om de kwaliteit van de semiopenbare ruimte te waarborgen beschikt Maaskant Wonen over een buurtbeheerder. Deze buurtbeheerder fungeert als aanspreekpunt voor bewoners met betrekking tot de netheid en veiligheid van de woonomgeving. Daarnaast is de buurtbeheerder verantwoordelijk voor de schoonmaak- en tuincontrole en houdt toezicht op het juiste gebruik van brandgangen en algemene ruimten. De buurtbeheerder behandelt tevens alle voorkomende overlastzaken.</p> <p>(Maaskant Wonen Jaarverslag 2016, p. 24)</p>                                                                                                                                                                                                                             | 7        |
| <p>Maaskant Wonen werkt met andere partijen samen aan de aanpak van wietplantages conform het bestaande convenant in Limburg. Daarbij verleent Maaskant Wonen medewerking aan het Veiligheidshuis.</p>                                                                                                                                                                                     | <p>Maaskant Wonen heeft (in samenwerking met andere partijen) maatregelen getroffen in het kader van de aanpak van wietplantages. In samenwerking met de corporaties in de Westelijke Mijnstreek, de Politie Limburg Zuid, het Openbaar Ministerie, Essent, UWV en de regiogemeenten zijn hennepplantages aangetroffen en bewoners uitgezet.</p> <p>(Jaarverslag 2013 t/m 2016)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7        |
| <p>In het geval van meervoudige problematiek of van woonoverlast draagt Maaskant Wonen hier aan bij door medewerking te verlenen aan het veiligheidshuis. Daarnaast draagt Maaskant Wonen hieraan bij door een melding te doen naar het vangnet Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ), in het geval van (te verwachten) overlast.</p> <p>(Regionale afspraken WM 2014, p. 25-26)</p> | <p>Om (te verwachten) overlast te mitigeren heeft Maaskant Wonen een samenwerkingsovereenkomst tussen het Streekgewest/ GGD Zuid Limburg en zeven corporaties. Corporaties kunnen hier huurders met diverse problemen uit de doelgroep Zeer Moeilijk Plaatsbaren (ZMP-ers) aanmelden voor professionele begeleiding.</p> <p>Maaskant wonen heeft in 2013 en 2014 gebruik gemaakt van deze samenwerkings-overeenkomst. In 2013 ging het om vier gevallen en in 2014 om drie gevallen. Alle betrokken partijen (het Veiligheidshuis, Partners In Welzijn en Hulp at Home) waren positief. In een aantal ZMP-overeenkomsten is in zowel 2013 als in 2014 omgezet in een gewone huurovereenkomst.-</p> <p>(Jaarverslag 2013, p. 18)/(Jaarverslag 2014, p. 17).</p> | 7        |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>7</b> |

## 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<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het overgebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-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](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W** [www.ecorys.nl](http://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](mailto:netherlands@ecorys.com)

W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

*Sound analysis, inspiring ideas*