

Maatschappelijke Visitatie

Wonen Meerssen

Opdrachtgever: Wonen Meerssen

Rotterdam, 11 november 2015



Maatschappelijke Visitatie

Wonen Meerssen
Visitatieperiode 2010 tot en met 2013

Opdrachtgever: Wonen Meerssen

Wouter Vos
Hugo ter Heegde
Marieke Kalkman

Rotterdam, 11 november 2015

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-profitsectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

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

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

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Wonen Meerssen	9
Recensie	9
Scorekaart	10
Samenvatting	11
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Opgaven	18
1.3 Prestaties in het licht van de opgaven	19
1.4 Ambities	24
1.5 Ambities in relatie tot de opgaven	25
1.6 Beoordeling	26
2 Presteren volgens Belanghebbenden	27
2.1 Inleiding	28
2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	28
2.3 Beoordeling	28
2.4 Boodschap	33
3 Presteren naar Vermogen	35
3.1 Inleiding	36
3.2 Financiële continuïteit	36
3.3 Doelmatigheid	39
3.4 Vermogensinzet	40
3.5 Beoordeling	40
4 Presteren ten aanzien van Governance	43
4.1 Inleiding	44
4.2 Besturing	44
4.3 Intern toezicht	46
4.4 Externe legitimering en verantwoording	49
4.5 Beoordeling	50
Bijlagen	51
Bijlage 1: Position Paper Wonen Meerssen	53
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie Wonen Meerssen	57
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	59
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	61
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	63
Bijlage 6: Bronnenlijst	67
Bijlage 7: Presteren naar Opgaven	69

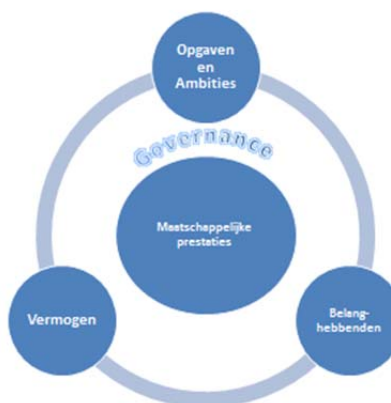
Voorwoord

Het visitatiestelsel: Algemene uitleg

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.

Aanpak van Ecorys

Wonen Meerssen heeft Ecorys in 2015 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode 2010 tot en met 2013. Deze periode sluit aan op de overgang van het oude naar het nieuwe beleidsplan, hetgeen resulteert in een natuurlijke periodisering. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Wouter Vos, Hugo ter Heegde, Marieke Kalkman. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	3	4	5	6	7
Desk research					
Startbijeenkomst					
Interne interviews					
Belanghebbenden					
Concept rapport					
Interne bespreking					
Eindpresentatie					
Eindrapport					

De meetschaal uitgelegd

De visitatiemethodiek schrijft voor dat bij het geven van rapportcijfers voor het Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal van toepassing is (conform de 5.0 versie van de methodiek). Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. In algemene zin scoort een corporatie 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%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
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 onderstaande 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 een corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre een corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

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

Leeswijzer

Deel 1 omvat de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

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

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Wonen Meerssen.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper Wonen Meerssen;
2. Bestuurlijke reactie Wonen Meerssen;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Cv's 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.

Wonen Meerssen

Recensie

Wonen Meerssen is een degelijke corporatie in het zuiden van het land. Werkend vanuit en voor de gemeente Meerssen profileert Wonen Meerssen zich als sociaal bewust en maatschappelijk betrokken huisvester. Zoals ook in de position paper beschreven, wil Wonen Meerssen betrokkenheid hand in hand laten gaan met een professionele en gedreven organisatie. Uit deze visitatie blijkt dat Wonen Meerssen hier in belangrijke mate in slaagt. We constateren dat Wonen Meerssen op alle onderdelen van de visitatie naar behoren presteert. We realiseren ons dat dit geen eenvoudige opgave is als de politiek bestuurlijke context waarin de corporatie haar werk verricht zo aan verandering onderhevig blijkt. Waar zaken nog wat achterbleven zijn deze in de afgelopen jaren voortvarend opgepakt. Dit biedt ruimte om in een volgende visitatie nog sterker te scoren.

In lijn met hetgeen in de position paper is opgetekend zien we dat er in de afgelopen jaren veel werk is gestoken in de professionalisering van de organisatie en de beleidscyclus. Een groot compliment maken we de corporatie voor de wijze waarop doelen, ambities, actieplannen en uitvoering met elkaar samenhangen. We zien een scherpe focus met duidelijke visie die zich uit in de voorgenomen activiteiten. Hiermee is voor buitenstaanders eenvoudig een beeld te verkrijgen van wat de corporatie wil bereiken en op welke wijze. Evenzo helpt het de corporatie om focus te houden op de brede taakopvatting.

Hoewel we Wonen Meerssen zouden willen typeren als een degelijke en realistische corporatie, zien we dat op onderdelen ook lef wordt getoond en het eigen karakter van de corporatie naar voren komt. Scherpe, langlopende afspraken met betrekking tot combinaties van wonen en zorg zijn voortvarend opgepakt. Dit is professioneel en gedegen vormgegeven. In algemene zin zien we dat de corporatie zich bewuster is gaan opstellen in lijn met de beeldvorming en verwachtingen in de hedendaagse tijd die gekoppeld zijn aan de sector. We constateren dat Wonen Meerssen minder vanuit de eigen overtuiging de confrontatie zoekt, maar vanuit een realistische en professionele houding zoekt naar mogelijkheden om haar ambities optimaal in te vullen. Deze omslag is het resultaat van een samenspel tussen commissarissen en bestuur en heeft de corporatie wat ons betreft op een goed spoor gebracht.

Wonen Meerssen is een sociaal betrokken corporatie. We zien een grote verbondenheid met de samenleving en een overtuigende ambitie om breed maatschappelijk aanwezig te zijn. De corporatie zet zich bewust breed in om wonen in Meerssen aantrekkelijk te houden. Hier is grote waardering voor in de samenleving. Ook de huurders, als belangrijkste stakeholder zoals aangemerkt in de position paper en in deze visitatie vertegenwoordigd door Huurdersvereniging Meerssen, zijn erg positief over de feitelijke prestaties van de corporatie in de samenleving. Minder positief is men over de samenwerking en de onderlinge communicatie. We constateren dat de corporatie en de Huurdersvereniging Meerssen soms moeilijk tot elkaar komen. Evenzo zien we dat hier veel aandacht aan wordt besteed en we hebben het beeld dat wederzijds het gevoel bestaat dat de samenwerking in positieve zin is verbeterd.

In termen van governance zien we dat ook de Raad van Commissarissen zichzelf in de afgelopen jaren ontwikkeld heeft tot een raad die zich opstelt en gedraagt in lijn met wat je van een moderne corporatie mag verwachten. Men is zich zeer bewust van het vergrootglas waaronder de sector zich bevindt en stuurt expliciet op een strakke, positieve en zelfbewuste organisatie. Evenzo

constateren we dat de corporatie nog een slag moet maken om aan de bepaling te voldoen dat een bestuurder voor een periode van maximaal vier jaar benoemd mag worden en daarmee volledig te voldoen aan de eisen zoals de methodiek deze stelt aan de governance.

Aanvullende aanbevelingen

- Blijf je in positieve zin richten op de mogelijkheden die er zijn om optimaal prestaties te realiseren.
- Bezie mogelijkheden om het jaarlijkse overleg tussen de Raad van Commissarissen en het gemeentebestuur te verbreden naar een overleg waar de Raad van Commissarissen, het gemeentebestuur én het corporatiebestuur aan tafel zitten.
- Volhardt in de communicatie met de Huurdersvereniging Meerssen. Zoek waar nodig naar creatieve nieuwe vormen om deze samenwerking actief en productief te houden.
- Breng ook de formele governance volledig in lijn met hetgeen in de governancecode overeengekomen is door de directeur-bestuurder voor maximaal vier jaar te benoemen.

Terugblik vorige visitatie

Dit is de eerste maatschappelijke visitatie die Wonen Meerssen uit laat voeren. In 2009/2010 was Wonen Meerssen geen lid van Aedes waardoor de corporatie niet aan de verplichtingen vanuit Aedes (waaronder eens in de vier jaar een maatschappelijke visitatie) hoefde te voldoen. Op dit moment is Wonen Meerssen nog geen lid van Aedes, maar laat zij zich wel, conform de bepalingen van Aedes, visiteren.

Scorekaart

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	8,0	6,3	9,0		7,5	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
Prestaties	7,3	8,2	7,3	7,4	7,7		7,6	50%	7,2
Relatie en communicatie							6,9	25%	
Invloed op beleid							6,8	25%	
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit							8,0	30%	7,6
Doelmatigheid							8,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						8,0	33%	6,6
	Check						7,0		
	Act						6,0		
Intern toezicht	Functioneren Raad						7,0	33%	
	Toetsingskader						7,0		
	Governancecode						5,0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						6,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0		

Samenvatting

Profielchets

Werkgebied

Wonen Meerssen is primair actief in de gemeente Meerssen, maar kan ook werkzaam zijn in de regio Maastricht en Mergelland: Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittern, Maastricht, Vaals en Valkenburg aan de Geul.

Wonen Meerssen is door het CFV op basis van onder andere waarden vastgoed, bedrijfsvoering, financiële positie en perspectief geclassificeerd als een corporatie met een gemiddeld profiel.

Woningbezit

De corporatie heeft een bezit van 1.466 huurwoningen en ruim 200 onzelfstandige wooneenheden (ultimo 2013). Daarnaast heeft de corporatie 163 garages en 2 bedrijfsruimten.

Het woningbezit bestaat voor een groot deel uit eengezinswoningen en meergezinswoningbouw zonder lift. Het algehele beeld komt grotendeels overeen met het landelijke beeld. De grootste afwijkingen zijn dat Wonen Meerssen geen hoogbouw in portefeuille heeft en dat er relatief veel onzelfstandige overige wooneenheden zijn. Van het totale bezit zijn 470 woningen geschikt voor ouderen en gehandicapten (nultredenwoningen).

Tabel 4. Woningbezit

Type woningen	Wonen Meerssen	Landelijk
Eengezinswoningen	44,0%	42,1%
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	28,7%	25,7%
Meergezinswoningbouw met lift	15,2%	14,6%
Hoogbouw	0,0%	11,2%
Onzelfstandige overige wooneenheden	12,1%	6,1%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2013), Wonen Meerssen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Voor wat betreft de bouwperiode is opvallend dat Wonen Meerssen relatief weinig woningen uit de periode voor 1945 heeft en veel uit de periode 1945 tot 1959. De vertegenwoordiging van woningen uit de overige bouwperiodes liggen redelijk in lijn met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde, met dien verstande dat Wonen Meerssen in de periode 1990-1999 relatief meer heeft gebouwd om de nieuwbouwactiviteiten in de jaren daarna te temporiseren.

De gemiddelde huurprijs per woongelegenheden ligt met €513 hoger dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde (respectievelijk €479 en €469). Het percentage maximaal toegestane huur ligt voor DAEB woningen met 70% ook hoger dan in de benchmark (65,9% en 68,2%). Voor niet-DAEB woningen ligt de actuele huurprijs op 104% van de maximaal redelijke huur (ten opzichte van 84,6% en 84,1% bij de referentiegroep en landelijk). Omdat het gemiddeld aantal woningwaarderingpunten (137) lager ligt dan bij de referentie en het landelijk gemiddelde, kan er gesteld worden dat de woningen van Wonen Meerssen een relatief ongunstige prijs-kwaliteitverhouding hebben.

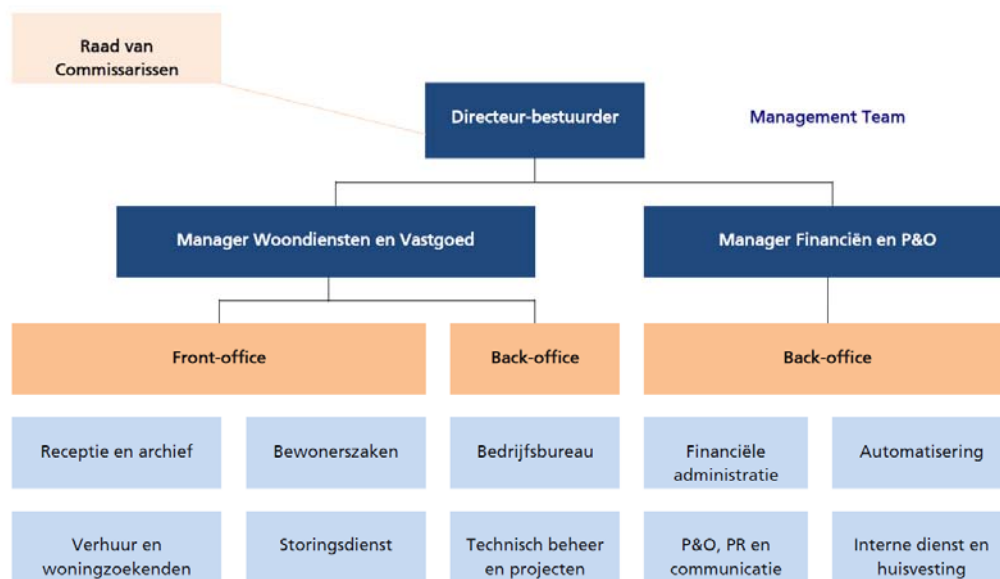
Globale governancestructuur

Organisatie

Wonen Meerssen is ingericht volgens een tweelaags bestuursmodel. De directeur-bestuurder is belast met het bestuur van Wonen Meerssen en legt hierover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. De werkorganisatie werkt in belang van de huurders die worden vertegenwoordigd door Huurdersvereniging Meerssen en op buurt- of wijkniveau door de verschillende bewonerscommissies.

Sinds 1-7-2007 is Luc van den Bergh de directeur-bestuurder, hij heeft gedurende de gehele visitatieperiode de functie van directeur-bestuurder vervuld. Naast de directeur-bestuurder zijn er nog 21 medewerkers die gezamenlijk 17,5 fte's vervullen.

Figuur 1. Organogram Wonen Meerssen



Bron: www.wonenmeerssen.nl

Wonen Meerssen neemt deel in het samenwerkingsverband Domaas. Domaas is een samenwerkingsverband van 18 kleine woningcorporaties in Limburg en 1 corporatie uit Noord-Brabant. De 19 corporaties in dit samenwerkingsverband kiezen zowel voor zelfstandigheid als voor samenwerking. Samenwerking wordt gerealiseerd door kennis en kunde uit te wisselen. Doel is verbeteren van het bedrijfsmatig en maatschappelijk verantwoord functioneren. Deze community ondersteunt en draagt bij aan de realisatie van deze doelstellingen (bron: www.aedes.nl).

Verbindingen

Tot en met 2011 kende Wonen Meerssen een aantal verbindingen met andere rechtspersonen:

- Wonen Meerssen Holding BV
Deze BV is opgericht op 8 augustus 2007 met als doel:
 - Het oprichten en verwerven van, deelnemen in, samenwerken met, zich op enigerlei wijze interesseren bij, adviseren aan en voeren van het bestuur over andere ondernemingen en/of vennootschappen (ongeacht hun doel), alsmede het financieren van die ondernemingen en/of vennootschappen.

- Het verkrijgen, beheren, beleggen, exploiteren en vervreemden van register- en andere goederen, vermogensbeheer in het algemeen, zowel voor eigen rekening als voor rekening van derden.

Omdat er geen activiteiten plaatsvonden bij de rechtspersoon is deze in 2012 opgeheven.

- Wonen Meerssen BV

Deze vennootschap is opgericht op 8 augustus 2007 met Wonen Meerssen Holding BV als vertegenwoordiger en had als doel:

- Het administreren, begeleiden, beheren, exploiteren van en het handelen en beleggen in registergoederen, alsmede het ontwikkelen en/of begeleiden van bouwprojecten, zowel voor eigen rekening als voor rekening van derden, met al hetgeen daartoe behoort of dienstig kan zijn.
- Het oprichten en verwerven van, deelnemen in, samenwerken met, zich op enigerlei wijze interesseren bij, adviseren aan en voeren van het bestuur over andere ondernemingen en/of vennootschappen (ongeacht hun doel), alsmede het financieren van die ondernemingen en/of vennootschappen.

Gelijktijdig met Wonen Meerssen Holding BV is deze vennootschap in 2012 opgeheven.

Beoordeling

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

Tabel 2. Beoordeling

Perspectief	Prestatie	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	ruim voldoende	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	ruim voldoende	7,2
Presteren naar Vermogen	goed	7,6
Presteren ten aanzien van Governance	voldoende	6,6

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 Wonen Meerssen scoort ten aanzien van Presteren naar Opgaven en Ambities een ruime voldoende op de meetschaal van de visitatiemethodiek. Er zijn voor de meeste prestatievelden afspraken gemaakt met de gemeente Meerssen, zij het dat deze, door bestuurlijke perikelen aan de kant van de gemeente, zowel in 2010 als in 2013 niet voorbij de conceptfase zijn gekomen.

Over de kwaliteit van woningen en woningbeheer bestaan geen prestatieafspraken. De prestaties op dit punt zijn afgezet tegen de eigen ambities. De scores voor de prestaties op terreinen waarover met de gemeente afspraken zijn gemaakt, zijn ruim voldoende met een negatieve uitschieter als het gaat om de verkoop van woningen en een positieve op het gebied van leefbaarheid. Voor de gedetailleerd beschreven afspraken en prestaties verwijzen wij naar hoofdstuk 1.

De ambities die Wonen Meerssen heeft geformuleerd voor het eigen maatschappelijke presteren en de doelstellingen die daarvan de uitwerking zijn, zijn passend bij de externe opgaven. De ambities sluiten aan bij ontwikkelingen die in de maatschappij spelen.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,2 De maatschappelijke prestaties van Wonen Meerssen worden door de belanghebbenden (gemeente Meerssen, Huurdersvereniging Meerssen en Envida) met een 7,2 beoordeeld. Uit dit cijfer blijkt dat de belanghebbenden over het algemeen tevreden zijn over het presteren van de corporatie.

De enige onvoldoende heeft de corporatie volgens de Huurdersvereniging Meerssen gescoord op het onderdeel 'invloed op beleid'. De Huurdersvereniging Meerssen geeft als verklaring dat zij van mening zijn dat zij niet of nauwelijks invloed hebben kunnen uitoefenen op het nieuwe beleidsplan en bij andere plannen. De gemeente is een zelfde mening aangedaan dat zij geen input hebben kunnen leveren in het beleidsplan. De nieuwe prestatieafspraken zijn daarentegen gezamenlijk opgesteld, wat voor de gemeente reden was om tot een ruime voldoende te komen.

De zorgpartij, Envida, is over het geheel genomen zeer tevreden over de prestaties van Wonen Meerssen. Grotendeels is de beoordeling gebaseerd op de actieve en coöperatieve houding van de corporatie op het gebied van zorg. Met het veranderen van wet- en regelgeving heeft Wonen Meerssen de handschoen opgepakt om te bekijken wat er binnen haar eigen (financiële) kaders, en die vanuit Den Haag, mogelijk waren. Dit heeft de corporatie in een samenwerkingstraject met de

gemeente en Envida gedaan. Dit heeft geleid tot het herbestemmen van een verzorgingstehuis tot een verpleegtehuis en appartementen waar zorg op afroep beschikbaar is.

Presteren naar Vermogen

7,6

Op financieel gebied heeft Wonen Meerssen de zaken zeer goed op orde en scoort hoog. De corporatie is financieel gezond, voldoet aan alle gestelde normstellingen van de externe toezichthouders, hanteert op een actieve manier vermogensbeleid en laat het vermogensbeleid aansluiten op de integrale kasstromen. Ook heeft de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering, heeft de bedrijfsvoering verantwoord en op basis daarvan een visie opgesteld. Ten slotte kan Wonen Meerssen de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. Het vermogen wordt op een actieve manier ingezet.

Er kan na het lezen van het bovenstaande worden afgevraagd hoe het heeft kunnen gebeuren dat de corporatie in 2013 een verbeterplan in heeft moeten dienen bij het CFV. Uit de gesprekken met de corporatie blijkt dat de corporatie zich terdege bewust is geweest van de financiële positie en bewust heeft gekozen om een 'zwart scenario' in te dienen om een signaal af te geven naar de toezichthouders en te laten zien wat de gevolgen van de overheidsmaatregelen zouden zijn op een corporatie als het zelfde beleid wordt gecontinueerd (de kosten van de verhuurders- en saneringsheffing werden wel doorgerekend, maar niet de (bezuinigings)maatregelen). Op het moment waarop de cijfers ingediend werden was namelijk nog niet bekend of en welke overheidsmaatregelen doorgevoerd zouden worden. De corporatie had in feite al maatregelen klaarliggen om de financiële parameters, en daarmee de continuïteit, te verbeteren indien de maatregelen doorgevoerd zouden worden. Bijvoorbeeld door het stoppen van een project met een onrendabele top van 1,1 miljoen euro. Het CFV is dan ook akkoord gegaan met het ingediende verbeterplan waarin deze maatregelen waren opgenomen.

Presteren ten aanzien van Governance

6,6

Wonen Meerssen presteert met een gemiddeld cijfer van 6,6 boven het ijkpunt. De Plan-Check-Act-cyclus voldoet ruim voldoende. De Raad van Commissarissen functioneert zoals van haar verwacht mag worden. De Raad van Commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. Met name met betrekking tot de klankbordrol heeft de RvC veel werk verzet om de negatieve houding jegens de maatregelen die vanuit Den Haag worden opgelegd, om te buigen in een setting waarin de directeur-bestuurder optimaal kan functioneren.

De Raad van Commissarissen heeft een duidelijk beeld welke informatie nodig is om de toezichtrol te kunnen vervullen. Op dit moment wordt bijvoorbeeld de kwartaalrapportage gefinetuned op basis van de wensen van de Raad van Commissarissen.

Hoewel de visitatiecommissie van mening is dat de corporatie de intentie heeft de Governancecode te volgen, wijkt Wonen Meerssen af van de bepaling dat de directeur-bestuurder voor maximaal 4 jaar benoemd mag worden. De directeur-bestuurder is per 1-7-2007 voor onbepaalde tijd benoemd. Op het moment van benoeming viel deze bepaling nog onder de regel 'pas toe of leg uit'. Dat heeft de corporatie gedaan, maar heeft er in de tussentijd niet voor gezorgd dat er alsnog aan deze bepaling wordt voldaan, hetgeen in de Governancecode gevraagd wordt.

De externe legitimering en openbare verantwoording van Wonen Meerssen is ruim voldoende op orde. De corporatie is zich bewust van haar omgeving en maakt de geleverde prestaties kenbaar via uitgebreide jaarverslagen.

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Wonen Meerssen 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.

1.2 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, bracheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

1.2.1 Regionale opgaven

In de Regionale Woonvisie Maastricht en Mergelland 2010-2020 wordt vastgesteld dat bevolkingskrimp en krimp van het aantal huishoudens grote invloed zal gaan hebben op de vraagzijde van de woningmarkt. De vraag verandert ook door een veranderende samenstelling van huishoudens als gevolg van individualisering en vergrijzing en de behoefte aan een geringere afstand tot voorzieningen wordt groter. Dit alles maakt functieverandering van gebouwen en woonomgeving vanuit een zorgvuldig ruimtegebruik en behoud of verbetering van de kwaliteit van de woonomgeving noodzakelijk. De regionale opgave vraagt om een aanpassing van de eigen woningbouwplannen, zodanig dat de gewenste transformatie van de woningvoorraad in de regio zoveel mogelijk tot stand wordt gebracht.

1.2.2 Lokale opgaven

Gemeente Meerssen

In 2011 maken Wonen Meerssen en de gemeente Meerssen prestatieafspraken die een werkingsduur hebben van een jaar en zijn gegroepeerd rond de thema's: doelgroepen, wonen en zorg, nieuwbouw, kwaliteit van de bestaande woningvoorraad en woon- en leefomgeving. Voor 2012 worden nieuwe prestatieafspraken overeengekomen. Ook deze concentreren zich rond de hiervoor genoemde thema's en er wordt een nieuw thema toegevoegd: renovatie en verduurzaming. In de conceptafspraken uit 2013 wordt een nieuwe indeling gekozen: financiën, woningtoewijzing en huisuitzetting, bewonersparticipatie en geschillen, doelgroepen, wonen, zorg en leefomgeving, (ver-)nieuwbouw en kwaliteit woningvoorraad. In 2014 komen Wonen Meerssen en de gemeente niet tot prestatieafspraken. Bestuurlijke discontinuïteit binnen de gemeente is hier volgens de woningcorporatie debet aan.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Wonen Meerssen werkt niet alleen samen met de gemeente, maar ook met anderen, zoals de zorgpartijen Vivre en Envida. Wonen Meerssen maakt daarnaast deel uit van Domaas, een samenwerkingsverband van een aantal kleine, voornamelijk Limburgse woningcorporaties en heeft met woningcorporatie Berg en Terblijt gedurende vrijwel de gehele visitatieperiode samengewerkt op het gebied van woningbeheer.

Met de gemeenten en collega-corporaties, een aantal gemeentelijke instanties, politie, de arrondissementsparketten Maastricht en Roermond en het UWV heeft Wonen Meerssen in 2012 een Henneconvenant gesloten.

1.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Wonen Meerssen 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 7. 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 1.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0	7,5
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8,0	
(Des)investeren in vastgoed	6,3	
Kwaliteit van wijken en buurten	9,0	

1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,0

Aan het eind van 2013 zijn er in de gemeente Meerssen 8.490 woningen. Ongeveer 2.000 woningen zijn huurwoningen, waarvan er 1.466 in het bezit zijn van Wonen Meerssen. Met haar huurbeleid wil Wonen Meerssen financieel gezond blijven en tegelijkertijd het grootste deel van de woningvoorraad betaalbaar en beschikbaar houden voor de primaire doelgroep. Ruim 97% van de woningen van Wonen Meerssen ligt onder de huurtoeslaggrens van €699,48 (prijspeil 2013).

In de prestatieafspraken tussen Wonen Meerssen en de gemeente Meerssen is de eis waaraan corporaties moeten voldoen om staatssteun te ontvangen overgenomen. Deze eis is dat 90% van de woningen moet worden toegewezen aan huishoudens met een jaarlijks vast te stellen maximuminkomen. Wonen Meerssen rapporteert hierover niet expliciet in de eigen documenten. Aan de hand van de cijfers uit het CiP is het percentage berekend: gedurende de gehele visitatieperiode heeft Wonen Meerssen, met een percentage van 91% en hoger, voldaan aan deze eis.

Met de gemeente zijn voor de jaren 2011 tot 2013 bovendien afspraken gemaakt over het huisvesten van statushouders. Na een aantal plaatsingen in 2010, dat hoger lag dan de gemeentelijke taakstelling en een evenaring van de taakstelling in 2011, werd in 2012 en 2013 op dit punt een tekort opgelopen.

In de jaren 2010 tot en met 2012 was de maximale jaarlijkse huurverhoging gelijk aan de inflatie. In 2013 kon de huur voor huishoudens met een inkomen tot €33.614,- met maximaal 4% worden verhoogd (2,5% inflatie + 1,5%). Voor huishoudens met een inkomen tussen €33.614,- en €43.000,- mocht een maximale huurverhoging van 4,5% (2,5% inflatie + 2%) worden doorgevoerd.

En voor huishoudens met een inkomen boven € 43.000,- mocht de huur met maximaal 6,5% (2,5% inflatie plus 4%) worden verhoogd.

Hoewel het doorvoeren van de inkomensafhankelijke huurverhoging Wonen Meerssen naar schatting zo'n € 150.000,- zou opleveren, heeft de corporatie er bewust voor gekozen om alle huren per 1 juli 2013 met 4% te verhogen. Daarnaast hebben huurders een eenmalige huurkorting van 0,2% ontvangen, waardoor de huurverhoging per 1 juli 2013 uitkwam op 3,8%. Als reden hiervoor geeft Wonen Meerssen enerzijds aan de huren betaalbaar te willen houden en anderzijds dat het doorvoeren van een inkomensafhankelijke huurverhoging een administratieve lastenverzwaring zou hebben betekend en dus ook geld zou hebben gekost.

Wonen Meerssen zet, in lijn met het eigen Beleidsplan 2009-2013, actief in op het verlagen van de woonlasten door het doorvoeren van energiebesparende maatregelen. In de visitatieperiode worden onder meer zonnepanelen aangebracht op een aantal complexen en wordt balansventilatie en warmteterugwinning gerealiseerd. Bij nieuwbouw is energieverbruik een primair punt van bespreking.

Door een actief debiteurenbeleid streeft Wonen Meerssen naar het zo klein mogelijk houden van het aantal huisuitzettingen. Dit leidt in 2011 en 2012 tot een lager aantal uitzettingen dan de twee jaar daarvoor: beide jaren één uitzetting versus zeven en vijf in 2009 respectievelijk 2010. Het terugdringen van het aantal huisuitzettingen maakt deel uit van de prestatieafspraken met de gemeente Meerssen.

Wonen Meerssen neemt deel aan een aantal overleggen met organisaties die ook in aanraking komen met deze problematiek, namelijk de politie, Pentasz (sociale dienst) en GGN (deurwaarder).

Beoordeling

Rond woningtoewijzing en doorstroming zijn met de gemeente Meerssen afspraken gemaakt over de 90%-eis en de huisvesting van vergunninghouders; dit laatste punt heeft de corporatie ook in het eigen Beleidsplan vastgelegd.

Wonen Meerssen voldoet in de jaren 2011, 2012 en 2013 impliciet aan de eerste afspraak en gedurende de eerste twee jaar van de visitatieperiode aan de tweede. Het tekort dat daarna optreedt, wordt in 2014 weggewerkt. De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Meerssen op dit onderdeel prestaties levert die de opgave in belangrijke mate evenaren; de corporatie scoort hiermee een 6,0.

Met het beperkt houden van de huurverhoging in met name 2013 overtreft Wonen Meerssen de eigen ambities op dit punt. Hetzelfde geldt voor de energetische maatregelen die zijn getroffen om de woonlasten terug te dringen. Ook de maatregelen die de corporatie treft om huisuitzettingen te voorkomen zijn goed. Als het gaat om betaalbaarheid scoort Wonen Meerssen daarmee een 8,0.

Het gemiddelde cijfer voor het prestatieveld huisvesting van de primaire doelgroep is een 7,0.

1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,0

In de prestatieafspraken met de gemeente Meerssen, die in principe elk jaar opnieuw worden vastgesteld, is opgenomen dat Wonen Meerssen een opplusprogramma heeft en dat voor het opplussen van woningen ook een budget beschikbaar is. Ook wordt overeengekomen dat Wonen Meerssen zal meewerken aan de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Voor 2011 en 2012 worden concrete afspraken gemaakt over nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen.

Conform de afspraak met de gemeente heeft Wonen Meerssen een opplusbudget. De uitgaven op dit punt zijn gerelateerd aan de bestemmingsreserves van de corporatie.

Ieder jaar worden in het kader van de WMO woningen aangepast: 22 in 2010, 17 in 2011 en 2012 en 6 in 2013.

De nieuwbouwafspraken die met de gemeente worden gemaakt worden nagekomen. Met inachtneming van de eisen die Duurzaam Bouwen daaraan stelt, worden in 2010 tien seniorenappartementen in Bunde opgeleverd. In 2012 vindt de oplevering plaats van tien mediorenwoningen in het centrum van Ulestraten, zeven plaatsen voor mensen met een verstandelijke beperking in Ut Zunnuke en twintig verpleeghuisplaatsen in de Wilgenhoek.

Beoordeling

Wonen Meerssen beschikt over een opplusbudget. De uitgaven zijn in één jaar achter gebleven ten opzichte van wat er begroot was. Dit laat onverlet dat Wonen Meerssen voldoet aan de afspraak die met de gemeente is gemaakt.

Als het gaat om WMO, nieuwbouw en de eisen die aan nieuwbouw worden gesteld worden de afspraken nageleefd.

Alle prestaties bij elkaar genomen, is de visitatiecommissie van mening dat de prestaties van de corporatie gelijk is aan de opgaven. Wonen Meerssen heeft op dit punt een 7 gekregen.

1.3.3 *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

8,0

Op het gebied van woningonderhoud zijn er tussen de gemeente Meerssen en Wonen Meerssen een beperkt aantal afspraken gemaakt: de corporatie wordt geacht de kwaliteit van de woningvoorraad te handhaven door onderhoud uit te voeren op basis van een meerjarenonderhoudsbegroting en dat er een strategisch voorraadbeleid moet zijn, dat geactualiseerd moet worden. Hieraan voldoet Wonen Meerssen.

De uitgaven aan onderhoud bedragen in 2010 € 1.997.578. In 2011 is dat € 2.314.259, in 2012 € 2.333.301 en in 2013 € 2.349.708. Uit de laatste beschikbare CiP-cijfers blijkt dat de onderhoudsuitgaven van Wonen Meerssen hoger zijn dan zowel die van de referentiegroep als het landelijke gemiddelde.

Met betrekking tot kwaliteit van de dienstverlening hebben gemeente Meerssen en Wonen Meerssen geen afspraken gemaakt. In het Beleidsplan 2009-2013 heeft de corporatie wel een eigen ambitie geformuleerd: naast het uitvoeren van eigen klanttevredenheidsonderzoeken zal onderzoek plaatsvinden naar de mogelijkheden om een kwaliteitslabel in te voeren.

Gedurende de visitatieperiode doet Wonen Meerssen meer dan dat. Jaarlijks worden enquêtes verstuurd aan huurders van de corporatie over onder meer huuropzegging en nieuwe verhuur, reparatieverzoeken en planmatig onderhoud. De doelstelling van 90% klanttevredenheid wordt, zo blijkt uit de enquêtes, keer op keer met gemak gehaald.

Van 2010 t/m 2013 laat Wonen Meerssen zich ieder jaar beoordelen door het KWH. Het label wordt behaald en behouden, met cijfers die hoger liggen dan het landelijk gemiddelde. Omdat Wonen Meerssen zich op het standpunt stelt dat tevreden klanten alleen mogelijk zijn met tevreden medewerkers heeft de corporatie in 2011 tevens het KWH-Goed Werkgeverschaplabel behaald.

Op het gebied van duurzaamheid en energie zijn met de gemeente Meerssen geen afspraken gemaakt, behalve dat nieuwbouw aan de eisen van Duurzaam Bouwen moet voldoen. Zelf heeft Wonen Meerssen in het Beleidsplan 2009-2013 opgenomen dat er onderzoek zal plaatsvinden naar de mogelijkheden tot betaalbare energielasten door middel van de oprichting van een Energie BV. Ook neemt de corporatie zich voor bij mutatie een energielabel aan de woning te koppelen en streeft zij naar afspraken met energieleverancier Woonenergie over korting. Hoewel Wonen Meerssen geen lid van Aedes is en het Convenant Energiebesparing Corporatiesector niet daadwerkelijk ondertekend heeft, onderschrijft Wonen Meerssen wel de beoogde uitkomsten van het convenant. In het Energiebeleid worden de afspraken uit het convenant aangehaald en nagestreefd.

Van 2010 t/m 2013 neemt de corporatie diverse maatregelen om de energielasten betaalbaar te houden. Deze zijn al aan de orde gekomen bij 'Huisvesten van de primaire doelgroep'. Een en ander gebeurt op basis van het energiebeleidsplan dat in 2012 is uitgebreid tot een duurzaamheidsbeleidsplan. De corporatie laat in het jaarverslag 2013 weten dat de labeling van alle woningen uit het bezit is afgerond.

Beoordeling

Wonen Meerssen handhaaft de kwaliteit van de woningvoorraad door onderhoud uit te voeren op basis van een meerjarenonderhoudsbegroting en een strategisch voorraadbeleid. Jaarlijks vinden bijstellingen plaats. De onderhoudsuitgaven van Wonen Meerssen zijn hoger dan die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De prestaties van de corporatie overtreffen de opgaven, waarmee de corporatie een 8 scoort.

Hetzelfde geldt voor de kwaliteit van de dienstverlening. Invoering van een kwaliteitslabel is niet alleen onderzocht, maar ook uitgevoerd en de eigen klanttevredenheidsonderzoeken laten gunstige resultaten zien. En marge van dit alles heeft Wonen Meerssen het KWH-Goed Werkgeverschap behaald. De prestaties op het punt van de kwaliteit van de dienstverlening zijn goed; Wonen Meerssen behaalt hiervoor dus een 8.

De doorgevoerde energiebesparende maatregelen, het opstellen van een energiebeleidsplan in lijn met het Convenant Energiebesparing Corporatiesector dat evolueert tot een duurzaamheidsbeleidsplan en het daarnaar handelen, samen met het labelen van het gehele bezit, vormen een pakket aan prestaties die de eigen opgaven overtreffen. Ook op dit terrein scoort Wonen Meerssen een 8.

1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

6,3

Wonen Meerssen heeft in het Beleidsplan 2009-2013 een aantal ambities opgenomen met betrekking tot nieuwbouw. Het gaat om het uitvoeren van en/of studies doen naar centrumplannen voor Ulestraten en Bunde en een aantal andere locaties in het werkgebied en het uitbreiden van het aantal zorgplaatsen. In de prestatieafspraken 2012 en de concept-prestatieafspraken voor 2013 worden kwalitatieve uitspraken gedaan over de centrumplannen voor Ulestraten en Bunde.

In overeenstemming met de eigen opgaven en de concept-prestatieafspraken uit 2010 worden in 2010 vier woningen bij Ave Maria opgeleverd en in 2011 tien woningen aan de Roggeveldstraat. Het uitbreiden van het aantal zorgplaatsen wordt gerealiseerd en is beoordeeld bij het prestatieveld 'Huisvesten van bijzondere doelgroepen'.

De centrumplannen voor Ulestraten en Bunde komen er, maar de uitvoering ervan laat op zich wachten. In het jaarverslag 2013 rapporteert Wonen Meerssen dat fase 1 van het centrumplan Ulestraten wordt uitgesteld en dat het centrumplan Bunde anders in de markt zal worden gezet: de grond zal worden verkocht aan een projectontwikkelaar en Wonen Meerssen zal een aantal woningen turn key afnemen.

In het kader van de herstructurering van Meerssen-West, wordt in de financiële meerjarenbegroting 2011-2015 de sloop van 32 woningen opgenomen ten behoeve van de nieuwbouw van twintig woningen. De eerste acht woningen worden in 2012 gesloopt.

Als het gaat om de verbetering van bestaand woningbezit heeft Wonen Meerssen gedurende de visitatieperiode plannen voor de herstructurering van Meerssen-West. In het Beleidsplan 2009-2013 wordt het voornemen tot een studie naar de mogelijkheden hiertoe opgenomen en ook met de gemeente worden in 2012 en 2013 afspraken gemaakt over Meerssen-West, zij het vooral in kwalitatieve zin.

In 2010 verschijnt een concept-ontwikkelingsvisie voor de wijk, die in 2011 in goedgekeurde vorm aan belanghebbenden wordt gepresenteerd. Na de sloop van de eerste acht woningen in 2012, wordt in 2013 samen met de gemeente Meerssen gestart met fase 1 van de revitalisering Meerssen-West, bestaande uit vijftien appartementen en dertien eengezinswoningen.

Als het gaat om maatschappelijk vastgoed heeft de visitatiecommissie geen opgaven gevonden; voor dit subonderdeel van het prestatieveld (Des)investeren in vastgoed is derhalve geen cijfer toegekend.

Waar in het eigen Beleidsplan nog het voornemen wordt opgenomen om zes woningen per jaar te verkopen, wordt in de prestatieafspraken met de gemeente de verkoop van jaarlijks vier woningen overeengekomen. Nadat in 2010 daadwerkelijk zes woningen worden verkocht, zijn dat er in de drie jaren daarna nog maar drie per jaar.

Beoordeling

Ondanks de ongunstige economische omstandigheden maakt Wonen Meerssen de gemaakte afspraken met betrekking tot nieuwbouw waar en voldoet zij ook aan haar eigen ambities. De prestaties op dit gebied zijn gelijk aan de opgaven en Wonen Meerssen scoort hiermee een 7.

De prestatie als het gaat om sloop evenaart in belangrijke mate de eigen opgave. De corporatie presteert hiermee voldoende en scoort een 6.

Voor prestaties rond de herstructurering van Meerssen-West geldt hetzelfde als voor de nieuwbouwprestaties van de corporatie: zij zijn gelijk aan de opgaven. Wonen Meerssen presteert hiermee ruim voldoende en scoort een 7.

De verkoopresultaten zijn lager dan de afspraken daarover met de gemeente. Hoewel de gemeente niet heeft aangestuurd op het realiseren van deze afspraak en de gemeente in 2011 een voorzet zou doen voor nieuwe prestatieafspraken, maar dit door de turbulente gebeurtenissen niet is gebeurd, heeft de corporatie dit niet op papier vastgelegd en haar eigen ambities aangepast. Op dit onderdeel scoort Wonen Meerssen een 5.

Het gemiddelde cijfer voor (des)investeren in vastgoed is een 6,3.

1.3.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

9,0

In het Beleidsplan 2009-2013 heeft Wonen Meerssen ten aanzien van leefbaarheid voor zichzelf een initiërende rol geschetst door zelf activiteiten te organiseren, maar wordt ook het voornemen vastgelegd om initiatieven op maatschappelijk gebied te ondersteunen. De gemeente vraagt van de corporatie in de prestatieafspraken een budget voor leefbaarheid en stelt hiervoor in 2011 en 2012 € 10.000 vast.

Wonen Meerssen voldoet hier ruimschoots aan. In alle jaren van de visitatieperiode is er budget voor eigen activiteiten en een leefbaarheidsfonds waarop bewoners een beroep kunnen doen. De leefbaarheidsuitgaven bedragen in 2010 € 377.434 en variëren de jaren daarna van € 55.000 tot circa € 75.000. De hoogte van de leefbaarheidsuitgaven in 2010 heeft te maken met een eenmalige financiële bijdrage aan de gemeente van € 287.000 voor de bouw van een gymzaal; de bouw hiervan is onderdeel van het centrumplan Ulestraten.

Dit geld wordt onder meer besteed aan de huisvesting van de Huurdersvereniging Meerssen en bewonerscommissies, en ook aan die van de lokale omroep en de voedselbank. Wat opvalt, is de enorme hoeveelheid plaatselijk activiteiten die door de corporatie gesponsord worden. Hiermee verstevigt Wonen Meerssen haar lokale verankering.

Beoordeling

De prestaties die Wonen Meerssen levert op het gebied van leefbaarheid overtreffen zowel de in- als de externe opgaven behoorlijk. Door de grote financiële bijdrage die Wonen Meerssen levert aan het verenigings- en activiteitenleven ter plaatse, wordt hieraan een extra impuls gegeven. Wonen Meerssen presteert met betrekking tot leefbaarheid zeer goed en scoort dus een 9.

1.4 *Ambities*

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten. In de volgende paragraaf (1.5) wordt getoetst in hoeverre deze ambities van Wonen Meerssen in lijn zijn met de opgaven in het werkgebied.

1.4.1 *Ondernemingsplan 2009-2013*

In het Beleidsplan van Wonen Meerssen, dat de gehele visitatieperiode van kracht is, geeft de corporatie aan te willen handelen vanuit de grondwaarden sociaal, trots, ambitieus en professioneel.

Na een schets van de ontwikkelingen binnen en buiten de sector, waarmee de corporatie zich geconfronteerd zag, en een SWOT-analyse, wordt als visie geformuleerd:

'Wonen Meerssen wil zich inzetten voor, en partner zijn van, iedereen die wederzijds belang heeft bij of geïnteresseerd is in het wonen en leven binnen de regio Meerssen.'

Aansluitend is als missie opgenomen:

‘Wonen Meerssen wil invulling geven aan de (sociale) woningbehoefte binnen de regio Meerssen door het verlenen van diensten rondom wonen. Hierbij bestaat de dienstverlening uit huren, kopen, ontwikkelen en beheren op een hoog en innovatief kwaliteitsniveau.

(...) Wonen Meerssen is een partner voor iedereen die een belang heeft bij wonen en leven in Meerssen en omgeving. Zij heeft de ambitie om onderscheidend te zijn voor en door haar personeel. Dit alles bedoeld om meerwaarde te bieden aan wonen en leven in Meerssen en omstreken.’

Vervolgens worden doelen en strategische speerpunten gekoppeld aan de vier thema's klant, financieel, interne processen en innovatie & leren.

1.4.2 Beleidsplan 2014-2017

Formeel valt dit beleidsplan buiten de visitatieperiode, maar voor een doorkijk naar de toekomst hecht de visitatiecommissie er toch aan op deze plek ook globaal de inhoud ervan hier weer te geven.

De nieuwe missie luidt:

“Wonen Meerssen is een betrouwbare en solide verhuurder en (her)ontwikkelaar, gericht op de continuïteit van de activiteiten van de organisatie. Wonen Meerssen geeft meerwaarde aan wonen en leven in de regio Meerssen.”

En de visie is:

Wonen Meerssen geeft invulling aan de sociale woningbehoefte binnen de regio Meerssen door het verhuren en (her)ontwikkelen van woonruimten. Een ondersteunende dienst is het beheren (financieel, portfolio en technisch) van woonruimten voor derden. Eenieder die bij Wonen Meerssen betrokken is, vervult zijn of haar werkzaamheden vanuit een sociale, trotse, ambitieuze, professionele en solide grondhouding. Wonen Meerssen geeft invulling aan de sociale woningbehoefte door haar klanten woonruimte te bieden met een goede kwaliteit en aangenaam leefklimaat binnen het sociale prijssegment. Om een goede kwaliteit van het woon- en leefklimaat te bieden (her)ontwikkelt Wonen Meerssen haar woningaanbod waar nodig.

Om missie en visie waar te maken, blijft Wonen Meerssen uitgaan van de kernwaarden sociaal, trots, ambitieus en professioneel, waaraan bovendien solide wordt toegevoegd.

De speerpunten kwaliteit, professionaliteit, innovatie, samenwerking, inkomsten, kosten en klanttevredenheid worden vertaald naar SMART geformuleerde acties die zullen worden vastgelegd in een meerjarenplan en, daarvan afgeleid, jaarplannen.

1.5 Ambities in relatie tot de opgaven



De ambities die Wonen Meerssen heeft opgesteld zijn beoordeeld op de passendheid bij de externe opgaven in het werkgebied. De eigen ambities uit het Beleidsplan 2009-2013 zijn vergeleken met de prestatieafspraken met de gemeente Meerssen. De eigen ambities zijn als passend beoordeeld.

Op basis van de missie zijn de doelen van Wonen Meerssen geconcentreerd rond vier thema's. De doelen zijn opgenomen in activiteitenplannen en deels nader uitgewerkt in aanvullende beleidsnotities. Zo zijn er notities over het huurbeleid, het incassobeleid en het duurzaamheidsbeleid.

De eigen ambities van Wonen Meerssen zijn gebaseerd op een grondige analyse van de omgeving en van de eigen sterke en zwakke punten, kansen en bedreigingen.

Het overleg met de gemeente Meerssen vindt op regelmatige basis plaats en wordt door Wonen Meerssen over het algemeen als constructief ervaren. Hoewel in het begin van het visitatietraject de hoop en verwachting bestond dat de gemeente in rustiger vaarwater zat, is in mei 2015 bekend gemaakt dat de coalitie is ontbonden en op 30 juni 2015 twee nieuwe wethouders worden benoemd.

Beoordeling

Het opstellen van het Beleidsplan is voorafgegaan door een schets van de ontwikkelingen om Wonen Meerssen heen. De corporatie heeft hiermee rekening gehouden bij het formuleren van haar ambities. Deze zijn dan ook passend bij de externe opgaven. De nadere uitwerking van de ambities sluiten, net als de ambities zelf, aan bij ontwikkelingen in de maatschappij. Zo is het duurzaamheidsbeleid een uitbreiding van het eerder geformuleerde energiebeleid. Duurzaamheid is een actueel maatschappelijk thema; voor het feit dat Wonen Meerssen zich hiervan rekenschap geeft, heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend, waarmee het cijfer voor ambities in relatie tot de opgaven uitkomt op een 7.

1.6 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 1.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer	Weging	Eindcijfer	
<i>Prestaties in het licht van de opgaven</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0	7,5	75%	7,3
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8,0			
(Des)investeren in vastgoed	6,3			
Kwaliteit van wijken en buurten	9,0			
<i>Ambities in relatie tot de opgaven</i>	7	25%		

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Wonen Meerssen, 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.

2.2 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, de huurders worden vertegenwoordigd door de Huurdersvereniging Meerssen. 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.

2.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Wonen Meerssen 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.

2.3.1 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 Huurdersvereniging Meerssen (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 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	HVM	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
<i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,5	7	nvt	7,3
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8,5	8	8	8,2
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5	7,5	7	7,3
(Des)investeren in vastgoed	7,3	7	8	7,4
Kwaliteit van wijken en buurten	8	7	8	7,7
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	7	6,8	7	6,9
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Invloed op beleid	5	7,5	8	6,8
Gemiddeld				7,2

Het algehele oordeel van de geïnterviewde belanghebbenden op het totaal van geleverde prestaties, relatie en beleidsbeïnvloeding bedraagt een 7,2. Op alle onderdelen scoort de corporatie gemiddeld een voldoende. Alleen op het gebied 'invloed op beleid' scoort Wonen Meerssen in de ogen van de Huurdersvereniging Meerssen een onvoldoende. Uit de cijfers blijkt dat de belanghebbenden waardering hebben voor de prestaties van de corporatie. In het vervolg van dit hoofdstuk wordt de beoordeling van de belanghebbende op de afzonderlijke velden nader toegelicht.

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,3

De prestaties ten behoeve van de huisvesting van de primaire doelgroep is volgens de Huurdersvereniging Meerssen ruim voldoende. Het woningtoewijzingssysteem en de doorstroming lopen volgens hen gesmeerd. De enige opmerking die zij maken is dat de huren bij mutatie worden opgetrokken zonder dat er een extra tegenprestatie vanuit Wonen Meerssen wordt gedaan. De Huurdersvereniging Meerssen is van mening dat de corporatie op zijn minst een aantal ingrepen moet doen om de woningkwaliteit bij mutatie te verbeteren. Over het algemeen geeft de Huurdersvereniging Meerssen aan dat de focus op de primaire doelgroep weer terugkomt bij de corporatie. Zij vinden dat een positieve ontwikkeling.

De gemeente geeft aan dat de woningtoewijzing en doorstroming goed loopt en hier nooit klachten over hoort vanuit huurders of woningzoekenden. Als het over betaalbaarheid van de woningen gaat is de gemeente van mening dat er een discrepantie is tussen de prijs-kwaliteitverhouding. Bij nieuwbouwwoningen en mutatiewoningen wordt te snel een huurverhoging doorgevoerd, aldus de gemeente.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8,2

Door alle belanghebbenden (Huurdersvereniging Meerssen, gemeente en zorgpartij) worden de prestaties voor de bijzondere doelgroep hoog gewaardeerd. Voornamelijk voor ouderen heeft de corporatie de afgelopen jaren veel woningen aangepast waardoor deze woningen nu geschikt zijn voor deze doelgroep. Bij de realisatie van nieuwbouwwoningen wordt al rekening gehouden met de oudere doelgroep door de woningen bijvoorbeeld gelijkvloers te maken.

Niet alleen voor ouderen is de corporatie actief. Ook voor andere hulpbehoevenden zet de corporatie zich in, bijvoorbeeld door de voedselbank te sponsoren en een bijdrage te leveren in het praathuis waar (eenzame) ouderen samen kunnen komen. De Huurdersvereniging Meerssen staat achter de medewerking die de corporatie aan deze activiteiten verleent.

Ook de gemeente geeft te kennen dat de corporatie op dit gebied erg actief is. Zij benoemen ook de woningaanpassingen die gedaan zijn en de medewerking die is verleend aan een onderzoek over de toekomstige vraag en aanbod in de gemeente Meerssen. De corporatie heeft in totaal 3 zorgcomplexen in eigendom die zij verhuurt. Deze complexen zijn heel goed op orde. De corporatie heeft goed en assertief gehandeld om huurverlenging van een van deze zorgcomplexen te organiseren. Hierin is de corporatie een beetje doorgeslagen om 'het beste jongetje van de klas' te worden. Er zijn investeringen gedaan die niet in lijn kunnen zijn met de baten. Met betrekking tot de huisvesting vergunninghouders wordt de taakstelling gehaald.

De zorgverlener Envida is zeer tevreden met de manier waarop het verzorgingshuis wordt omgebouwd tot verpleegtehuis, zorgappartementen en aanverwante diensten. Envida zag zich geconfronteerd met veranderende regelgeving omtrent de zorgzwaartepakketten en de WMO. Samen met de corporatie en de gemeente is bekeken welke mogelijkheden er waren, om binnen de kaders die vanuit Den Haag zijn opgesteld, in te spelen op deze veranderingen. De oplossing

die is gevonden is volgens Envida een voorbeeld van een geslaagd partnership. Het verzorgingshuis wordt deels omgebouwd tot een verpleeghuis en deels tot appartementen waar zorg op afroep beschikbaar is. Tevens heeft de vestiging van een restaurant, kapper en thuiszorgwinkel een toegevoegde waarde voor de hele buurt.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,3

De woningkwaliteit is over het algemeen goed. Bij een aantal complexen zijn problemen waarvan de corporatie volgens de Huurdersvereniging Meerssen op de hoogte is en die al langere tijd spelen. Hier hebben de Huurdersvereniging Meerssen en de corporatie wat onenigheid over. Over de kwaliteit van de dienstverlening is de Huurdersvereniging Meerssen wel zeer lovend. Als een huurder naar de corporatie belt wordt een verzoek snel opgepakt. Zelfs in het weekend kunnen huurders bellen. Het duurt echter wel een tijdje voordat een probleem of verzoek wordt opgelost. De goede service van de telefooncentrale schiet het doel voorbij als er daarna geen vervolgacties komen.

Ook de maatregelen die de corporatie neemt om woningen te isoleren zijn goed. Hier heeft de corporatie wel het geluk dat vanuit de overheid een pot geld beschikbaar is gekomen om woningen te isoleren en zo de geluidsoverlast van vliegtuigen van en naar het vliegveld Maastricht te beperken.

De corporatie had het voornemen om op verschillende complexen zonnepanelen te plaatsen. Op den duur is deze ambitie naar beneden bijgesteld. Op dit moment profiteren alleen de complexen waar de zonnepanelen daadwerkelijk geplaatst zijn. De Huurdersvereniging Meerssen is van mening dat ook de servicekosten van de woningen waar in eerste instantie de panelen zouden worden geïnstalleerd, maar uiteindelijk niet zijn geplaatst, mee moeten profiteren.

De gemeente geeft aan dat de corporatie te maken heeft met een relatief oudere voorraad en dat de corporatie daarvan doordrongen is. De corporatie is druk bezig met de revitalisering van de woningen. De gemeente is van mening dat het belangrijk is dat de corporatie die opgave heeft opgepakt, maar geeft ook aan dat de opgave nog niet afgerond is dus dat dit ook de komende jaren doorgezet en geïntensiveerd moeten worden. Ook om de energielabels omhoog te krijgen moet Wonen Meerssen nog veel werk verzetten.¹

Ook op het gebied van energie en duurzaamheid is Wonen Meerssen actief volgens de gemeente. Ze zijn zich bewust van de rol die de corporatie zelf kan spelen bij de verduurzaming van het bezit, maar kunnen dit niet alleen. De corporatie gaat dan ook in dialoog met huurders om hen in hierin mee te nemen. Bij het revitaliseren van woningen worden vaak energetische maatregelen opgenomen.

De kwaliteit van de woningen is volgens Envida voldoende, maar kan op bepaalde punten verder worden verbeterd. Vooral het afwerkingsniveau is een onderwerp van discussie. Zowel huurders als de zorgverlener stellen tegenwoordig hogere eisen die uiteindelijk de duurzaamheid van de woningen verbeteren. Aan de andere kant heeft Wonen Meerssen te maken met verschillende heffingen waardoor de financiële ruimte wordt beperkt. Dit maakt de discussies zakelijk(er), maar tegelijkertijd blijven de besprekingen van constructieve aard.

¹ De woningvoorraad van Wonen Meerssen heeft op dit moment een gemiddeld energielabel C. Het doel is om in 2021 op een gemiddeld energielabel B uit te komen. De corporatie ligt wat dat betreft goed op schema.

(Des)investeren in vastgoed

7,4

De plannen die de corporatie heeft met betrekking tot nieuwbouw en sloop is volgens de Huurdersvereniging Meerssen passend bij de opgave die in het werkgebied liggen. Op het onderdeel 'verbetering van het bestaande bezit' door middel van renovatie en groot onderhoud, kan beter gepresteerd worden. Hiermee wordt niet bedoeld dat de corporatie niet veel doet, maar dat het proces met de aannemer niet soepel verloopt en dat het technisch inzicht bij de verantwoordelijken bij de corporatie ontbreekt. Huurders hebben vaak praktische kennis en informatie over de woning of het complex waar zij in wonen die niet of nauwelijks wordt benut. Door te communiceren met huurders en hen meer te betrekken kan de corporatie veel winnen en irritatie bij bewoners voorkomen.

De gemeente is de mening toegedaan dat Wonen Meerssen de komende tijd niet hoeft te investeren in nieuwbouw vanwege de (aankomende) bevolkingskrimp. De opgave ligt voornamelijk bij het uitvoeren van renovatie en groot onderhoud. Een dergelijke lijn is reeds ingezet en moet voorlopig worden doorgezet. De gemeente is van mening dat Wonen Meerssen een beetje gereserveerd is met investeringen, ze doen geen onverantwoorde uitgaven, wat in deze tijd als verstandig kan worden beschouwd. Hoewel er geen nieuwbouw in kwantitatieve zin hoeft plaats te vinden vanwege de krimp, moet de corporatie wel aandacht houden voor de kwalitatieve match tussen de vraag en het aanbod. Deze is volgens de gemeente -zoals in meer gemeenten in Nederland- uit balans. Er is voornamelijk een vraag in goedkope sociale huurwoningen. De gemeente ziet dan ook liever dat woningen die worden uitgepand niet tot de goedkope sociale huurvoorraad behoren.

De beoordeling van de zorgverlener heeft met name betrekking op de investeringen die de corporatie doet ten behoeve van de verbouw van het verzorgingstehuis tot verpleegtehuis en appartementen. De zorgverlener geeft hierbij aan dat de corporatie het heeft aangedurft hier fors in te investeren, maar dat dit ook deels nodig is vanwege de aangepaste wet- en regelgeving en de corporatie zich verzekerd weet van een sterke en betrouwbare partner.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,7

De inzet van de corporatie voor leefbaarheid verdient volgens de Huurdersvereniging Meerssen een 10. De corporatie investeert veel in het aanleggen van speeltoestellen en gransveldjes. De corporatie doet hier eerder te veel dan te weinig. Zo neemt Wonen Meerssen zelfs de verantwoordelijkheid voor zaken die op het grondgebied van de gemeente liggen. De verklaring voor het feit dat de algehele beoordeling van de Huurdersvereniging Meerssen op het prestatieveld 'kwaliteit van wijken en buurten' (8), uiteindelijk toch lager is uitgevallen, is dat de corporatie te weinig doet om overlast van hangjongeren, burenruzies en hennepcultuur aan te pakken. De Huurdersvereniging Meerssen heeft er begrip voor dat dit vaak hele lastige situaties zijn en moeilijk op te lossen zijn.

De corporatie doet naar vermogen wat mogelijk is om de kwaliteit van wijken en buurten te verbeteren. De gemeente geeft zelf aan hier ook een taak in te hebben en hier de aankomende tijd afspraken over worden gemaakt. Dit geldt ook voor het aanpakken van overlast. Op dit moment doet de corporatie op dit vlak volgens de gemeente te weinig, en is het wat dat betreft eens met de Huurdersvereniging Meerssen.

Ten slotte geeft ook Envida aan dat de corporatie oog heeft voor de wijken en buurten waar de zorgcomplexen gelegen zijn. Zo wordt de infrastructuur aangepakt en de ingang van het complex verplaatst zodat deze beter te vinden is en uitnodigt om naar binnen te lopen.

2.3.2 Relatie en communicatie

6,9

De relatie die belanghebbenden hebben met Wonen Meerssen en de communicatie vanuit, maar ook tussen de belanghebbenden en de corporatie wordt door alle partijen met een ruime voldoende beoordeeld. De Huurdersvereniging Meerssen ziet duidelijk een ontwikkeling in de mate van communicatie en openheid in bepaalde zaken. In het begin van de visitatieperiode werd er nog wel eens geheimzinnig gedaan en was Wonen Meerssen niet altijd transparant over zaken. De Huurdersvereniging Meerssen geeft aan dat zij het voldoende vinden als de betrokkenheid en invloed beperkt blijft tot hetgeen volgens de Overlegwet verplicht is. Ze hoeven niet over alles mee te beslissen, maar willen wel over zaken die de huurders aangaan geïnformeerd worden. De Huurdersvereniging Meerssen wilde bijvoorbeeld eerder geïnformeerd worden over het onderzoek naar fusiemogelijkheden. Ook wil de Huurdersvereniging Meerssen bij verbouwprojecten betrokken worden. Hiermee kunnen volgens hen veel kleine (technische) onhandigheden worden voorkomen.

De communicatie vanuit Wonen Meerssen naar de gemeente is goed. De dienstdoende wethouder is recentelijk geïnstalleerd en heeft tot nu toe nog niet veel contact gehad met de corporatie. Binnenkort is een kennismakingsgesprek met de Raad van Commissarissen. Tijdens dit gesprek zullen de wederzijdse ambities besproken worden. De gemeente heeft er begrip voor dat er een bepaalde gereserveerdheid is bij de corporatie. Dat komt door de ervaringen uit het verleden. De gemeente heeft nadrukkelijk te kennen gegeven het verleden te laten voor wat het is en met vertrouwen de toekomst in te willen. De ambtenaren geven aan dat de kwaliteit van communicatie op projectleidersniveau wisselt. Dit heeft er voornamelijk mee te maken dat de projectleiders van de corporatie niet altijd op de hoogte zijn van bestuurlijke afspraken.

De vertegenwoordiger van de zorgverlener stipt de korte lijnen aan die zij heeft met de medewerkers maar ook met de directeur-bestuurder. De informatie is over het algemeen kort en krachtig wat als prettig wordt ervaren. De corporatie informeert voldoende en op tijd, indien de zorgverlener toch behoefte heeft aan meer informatie neemt zij contact op met de corporatie. Na onenigheid, als gevolg van de vertraagde ontwikkeling van een locatie, zijn de partijen samengekomen om dit te uiten en om afspraken te maken hoe dergelijke voorvallen in de toekomst voorkomen kunnen worden.

2.3.3 Invloed op beleid

6,8

De beoordelingen op dit onderdeel verschillen sterk. De Huurdersvereniging Meerssen geeft aan dat zij op bepaalde onderdelen niet voldoende invloed uit kan oefenen. Bij het opstellen van het ondernemingsplan voelt de Huurdersvereniging Meerssen zich niet betrokken. Het beleid wordt welliswaar mondeling toegelicht, maar zij kunnen niet meer de invloed uitoefenen waarop zij gehoopt hadden. Ook op het gebied van de onderhoudsplanning voor de aankomende jaren en bij de daadwerkelijke uitvoering zou de huurvereniging meer invloed willen. De corporatie zou de prioriteiten wat dat betreft beter kunnen verleggen. De Huurdersvereniging Meerssen vermoedt dat de prioritering op dit moment vertroebeld is door een eventuele fusie.

De gemeente geeft ook aan dat het concept-beleidsplan al was vastgesteld voordat de gemeente input kon leveren. De gemeente heeft dit toen bewust niet gedaan, want dit voelde voor hen als mosterd na de maaltijd, daarbij kwam ook dat de gemeente zich niet kon vinden in de insteek die Wonen Meerssen in het beleidsplan hanteerde (businessplan gericht op kosten en baten). Dat de gemeente toch positief is gestemd heeft voornamelijk te maken met het contact dat gelegd is voor de (her)financiering van projecten en leningen en omdat er constructief wordt samengewerkt om tot prestatieafspraken te komen.

De gemeente heeft van de Huurdersvereniging Meerssen te horen gekregen dat de corporatie weinig transparant handelt. De gemeente vraagt op dit punt extra aandacht van Wonen Meerssen: de maatschappij vraagt om een open en naar buiten gerichte corporatie.

De zorgpartner is erg tevreden over de manier waarop de corporatie na de beleidswijzigingen vanuit Den Haag met betrekking tot ZZP-pakketten en WMO, samen met de gemeente en de zorgpartij heeft gekeken wat zij gezamenlijk konden doen voor de zorgbehoevenden in Meerssen. Ook is de zorgpartij erg enthousiast over de manier waarop de uitkomsten naar de gemeenschap worden gecommuniceerd. Hiervoor is het lokale televisiekanaal gebruikt.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Wonen Meerssen?

De Huurdersvereniging Meerssen geeft aan dat zij blij is dat er een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd. Men is over het algemeen tevreden over de corporatie, maar van mening dat er ook verbeterpunten zijn.

Hieronder is een aantal kernwoorden weergegeven die door belanghebbenden zijn genoemd bij het typeren van Wonen Meerssen.

Figuur 2.1 Wonen Meerssen in kernwoorden



2.4.2 *Hebt u een boodschap voor Wonen Meerssen?*

Samenvattend geven de belanghebbenden Wonen Meerssen de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- Verbeter het proces met de aannemer.
- Onderneem sneller actie bij een reparatieverzoek².
- Ga door met het grootschalige onderhoud en renovatie van het woningbezit.
- Blijf zelfstandig.
- Betrek belanghebbenden eerder bij het beleid.
- Bezie - nu de financiële middelen beperkter worden - of er ook andere mogelijkheden dan financiële ondersteuning van evenementen ten behoeve van de leefbaarheid zijn.
- Geef projectleider(s) meer bevoegdheden.
- Houd oog voor sociale minima en vergunninghouders COA.

² Uit het laatste klanttevredenheidonderzoek (2013) blijkt dat in 65% van de gevallen binnen 2 dagen contact werd opgenomen voor het maken van een afspraak.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 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.

3.2 Financiële continuïteit

In deze paragraaf is een toelichting gegeven op de financiële continuïteit van Wonen Meerssen en de wijze waarop dit is gewaarborgd. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Hiervoor is gebruik gemaakt van verschillende bronnen zoals het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), Waarborgfonds Sociale Woning (WSW), documenten van de accountant, et cetera.

8

Wonen Meerssen voldoet gedurende de visitatieperiode aan de normstellingen van de externe toezichthouders. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie hanteert tevens op een actieve wijze het vermogensbeleid en laat dit aansluiten op de integrale kasstromen. Hiervoor zijn twee pluspunten toegekend waardoor het eindcijfer voor financiële continuïteit uitkomt op een 8.

Vermogenspositie

Toezichtbrief:

Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteitsoordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens 2012-2016, dVi 2012 en andere informatie, heeft het CFV risicogericht onderzoek gedaan op een zestal toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie. Het bij Wonen Meerssen uitgevoerde onderzoek geeft het CFV aanleiding tot opmerkingen over de toezichtterreinen 'kwaliteit financiële informatie' en 'liquiditeit'.

Met betrekking tot de kwaliteit financiële informatie zijn er onvolkomenheden ten aanzien van de indiening van de verantwoordingsinformatie vastgesteld. Wonen Meerssen heeft na deze signalering nieuwe gegevens aangeleverd. Het CFV vraagt om in het vervolg zorgvuldigheid te betrachten en optimale medewerking te verlenen.

Op basis van de ingediende financiële informatie heeft het CFV geconstateerd dat in de prognoseperiode de liquiditeit onder druk komt te staan. Ook voldoen de waarden van de ICR en DSCR niet aan de eisen van de externe toezichthouder(s), hetgeen betekent dat de rente-uitgaven een substantieel deel van de operationele kasstromen vormen. De gerealiseerde cijfers voldeden aan de toezichtseisen. De prognoses waren echter dusdanig dat het CFV deze opmerkingen heeft gemaakt.

Het CFV heeft Wonen Meerssen verzocht om maatregelen te nemen die een verbetering van de liquiditeitspositie ten doel heeft. Het CFV heeft gevraagd deze maatregelen uiteen te zetten in een verbeterplan. Wonen Meerssen heeft een brief aan het CFV gestuurd voorzien van de FMB 2013-2018 waarin een aantal maatregelen zijn opgenomen die ertoe hebben geleid dat de liquiditeitspositie van Wonen Meerssen weer voldeed aan de normeringen van het CFV. Het CFV is akkoord gegaan met de voorgestelde maatregelen.

Solvabiliteit

Het CFV heeft Wonen Meerssen over het jaar 2010 en 2011 als 'voldoende solvabel' beoordeeld. Na deze twee jaar is, zoals hiervoor benoemd, het solvabiliteitsoordeel vervangen door de toezichtsbrief.

De corporatie benoemt jaarlijks in het jaarverslag haar solvabiliteit. Hiervoor waardeert zij het bezit op basis van historische kostprijs. In 2012 en 2013 lag deze op 16,8% en 12,25%. Omdat de marktwaarde van de bezittingen een stuk hoger liggen, ligt ook de solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde een stuk hoger. In dat geval zal de corporatie waarschijnlijk ook voldoen aan de solvabiliteitsnorm van 20% op basis van bedrijfswaarde zoals die door het WSW wordt gesteld. Het verdient de aanbeveling om in de toekomst de solvabiliteit op basis van de bedrijfswaarde te berekenen.

Continuïteit

Het CFV heeft op basis van de ingediende prognosegegevens in 2011 en 2012 geconcludeerd dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Wonen Meerssen wat heeft geleid tot een A1-oordeel.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. Vanuit het WSW is in 2012 een minimale ICR van 1,4 als norm gesteld. In 2012 en 2013 lag de ICR met respectievelijk 1,5 en 1,4 net op en boven de norm. Feitelijk heeft de corporatie daarmee voldaan aan de toezichtseisen. De prognoses waren echter dusdanig dat het er in 2013 naar uitzag dat de ICR vanaf 2014 onder de norm zou duiken. Dit is hierboven ook benoemd in de paragraaf over de toezichtsbrief. Zo ver is het nooit gekomen. De prognoses uit 2014 laten zien dat de genomen maatregelen effect hebben gehad en dat de ICR voor de prognoseperiode aan de minimale norm voldoet.

Loan to value

De loan to value (langlopende schulden/volkshuisvestelijke exploitatiewaarde) ligt in 2013 op 67,4%. De meerjarenprognose liet in 2013 een stijgende lijn zien die richting het maximaal gestelde percentage van 75% opliep. Door maatregelen te nemen zal de LTV de aankomende jaren teruglopen naar ongeveer 60%.

Debt Service Coverage Ratio

De debt service coverage ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW stelt een norm van ten minste 1,0. De DSCR lag in 2012 op 2,6 en in 2013 op 2,1 en voldeed daarmee ruim aan de norm. Feitelijk heeft de corporatie daarmee voldaan aan de toezichtseisen. De prognoses waren - net als bij de ICR - echter dusdanig dat het er in 2013 naar uit zag dat de DSCR vanaf 2014 onder de norm zou duiken. Ook hier laten de prognoses uit 2014 zien dat de genomen maatregelen effect hebben gehad en dat de DSCR voor de gehele prognoseperiode voldoet.

Vermogensbeleid

Wonen Meerssen hanteert op een actieve wijze vermogensbeleid. Het financiële beleid van Wonen Meerssen richt zich op de bewaking van de continuïteit op de korte termijn (liquiditeit) en de continuïteit op de lange termijn (solvabiliteit).

In het beleidsplan voor 2009-2013 heeft de corporatie een SWOT-analyse uitgevoerd en (externe) bedreigingen in kaart gebracht. Mede op basis daarvan heeft de corporatie het te voeren financiële beleid gebaseerd. In het beleid zijn twee speerpunten en strategische doelstellingen geformuleerd. Naast een beschrijving zijn deze speerpunten en strategische doelstellingen verwoord in concrete acties.

Wonen Meerssen heeft in het jaarverslag een hoofdstuk opgenomen waarin zij het financiële beleid dat zij voert verantwoordt. In alle vier de jaren zijn in het beleid drie speerpunten benoemd die de rode draad binnen het financiële beleid vormen. Dit zijn: inkomsten genereren, kosten beheersen en continuïteit. De eerste twee zijn speerpunten die in het beleidsplan staan vermeld. Het borgen van de continuïteit is het hoofddoel en als strategisch doel geformuleerd. Hierdoor is er een duidelijke koppeling tussen het beleid en het jaarverslag.

Onder het eerste punt benoemt de corporatie bijvoorbeeld de manieren waarop zij inkomsten wil genereren en dat zij het uitgangspunt hanteert dat woningen betaalbaar en beschikbaar moeten zijn. Huurverhogingen waren zodoende minimaal en veelal inflatievolgend. In 2013 is bewust gekozen om geen inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren, maar voor alle huurders een verhoging van 3,8%.

Ook laat Wonen Meerssen het vermogensbeleid aansluiten op de integrale kasstromen. Jaarlijks wordt een Financiële Meerjarenbegroting (FMB), die 4 jaar beslaat, opgesteld. Uitgangspunt hiervoor is het beleidsplan 2009-2013, maar er wordt bij het opstellen van de FMB rekening gehouden met de nieuwste gegevens en informatie die in het vorige boekjaar zijn opgedaan. "Het FMB geeft de marges aan waarbinnen het beleid op een verantwoorde wijze gevoerd kan worden." De corporatie is zich ervan bewust dat onvoorzienbare ontwikkelingen en externe factoren toekomstige resultaten kunnen beïnvloeden. Indien het vanwege deze externe ontwikkelingen noodzakelijk is, stelt Wonen Meerssen het beleid bij.

Tevens is in de FMB een risicoparagraaf opgenomen. De belangrijkste risico's zijn in kaart gebracht en voorzien van beheersmaatregelen die ingezet worden om de risico's te beperken.

Er kan worden afgevraagd hoe het heeft kunnen gebeuren dat de corporatie, ondanks het zeer adequate vermogensbeleid, in 2013 door het CFV is teruggefloten en een verbeterplan in heeft moeten dienen. Uit de gesprekken met de corporatie blijkt dat de corporatie zich terdege bewust is geweest van de financiële positie en dat de toezichthouders niet akkoord zouden gaan met de ingediende prognosecijfers. Toch heeft de corporatie bewust een 'zwart scenario' ingediend om een signaal af te geven naar de toezichthouders en om te laten zien wat de gevolgen van de overheidsmaatregelen zouden zijn op een corporatie, als de aangekondigde maatregelen zouden worden doorgevoerd en het zelfde beleid zou worden gecontinueerd (de kosten van de verhuurders- en saneringsheffing werden wel doorgerekend, maar niet de (bezuinigings)maatregelen). De corporatie had in feite al maatregelen klaarliggen om de financiële parameters, en daarmee de continuïteit, te verbeteren. Bijvoorbeeld door het stoppen van een project met een onrendabele top van 1,1 miljoen euro.

3.3 Doelmatigheid

De mate waarin Wonen Meerssen de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. Bij dit onderdeel wordt gekeken of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

8

In vergelijking met vergelijkbare corporaties heeft Wonen Meerssen een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. Hierdoor voldoet de corporatie aan het minimale ijkpunt voor een 6. Tevens heeft de corporatie de bedrijfsvoering verantwoord en op basis daarvan een visie opgesteld. De corporatie heeft zich bij het formuleren van de visie/taakstelling aangesloten op de eigen financiële positie. Voor deze twee laatste punten zijn twee pluspunten toegekend waarmee het eindcijfer uitkomt op een 8.

3.3.1 Netto bedrijfslasten

Wonen Meerssen heeft in vergelijking met vergelijkbare corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. De parameters 'bedrijfslasten per verhuurbare eenheid' en 'aantal verhuureenheden per fte' verschillen niet of nauwelijks met die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.

Een negatieve afwijking heeft de corporatie op het gebied personeelskosten per fte. Deze ligt bij de corporatie een stuk hoger dan in de benchmark. Daar tegenover staat een positieve uitschieter voor de ontwikkeling van de bedrijfslasten per verhuurbare eenheid in de periode 2010-2013. De kosten zijn in die periode met 30% gedaald, terwijl bij vergelijkbare corporaties sprake is van een toename van 10%. Deze daling is te verklaren door de daling van de post 'overige bedrijfslasten'. Wonen Meerssen heeft aangegeven dat deze kosten aanzienlijk gedaald zijn door de doorgevoerde bezuinigingen, maar dat zij zelf vraagtekens heeft bij het percentage van deze daling. Dit is door de corporatie bij Aedes voorgelegd. Aedes heeft aangegeven hier nog op terug te komen.

Tabel 3.1 Netto bedrijfslasten 2013 en ontwikkeling netto bedrijfslasten, 2010-2013

	Corporatie	Referentie	Landelijk	Toename 2010-2013 in %		
				Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	1.096	1.140	1.091	-29,9	11,6	9,4
Personeelskosten / fte	77.954	71.954	72.323			
Aantal vhe / fte	95	98	97			

Bron: CIP (2014), Wonen Meerssen, Aedes.

In het jaarverslag over 2013 heeft de corporatie voor het eerst de bedrijfsvoering afgezet tegen de bedrijfsvoering bij andere corporaties. Dit leverde het inzicht dat de corporatie qua kosten net boven het gemiddelde van de benchmark zat. Na aanleiding daarvan heeft de corporatie beleid geformuleerd om de bedrijfslasten te verbeteren. De corporatie heeft in dat jaar de effecten van de aankomende verhuurders- en saneringsheffing op de kasstromen doorgerekend en mede op basis daarvan een bezuinigingstaakstelling van 5% op de bedrijfslasten geformuleerd. Deze doelstelling heeft de corporatie ruimschoots behaald.

Het bovenstaande laat zien dat Wonen Meerssen afwijkingen in de kengetallen ten opzichte van de benchmark in kaart heeft gebracht en de bedrijfsvoering aan heeft laten sluiten op de eigen financiële mogelijkheden. Vervolgens heeft Wonen Meerssen hier op een zeer gedegen manier naar gehandeld door een bezuinigingstaakstelling van 5% te stellen en deze ruimschoots te behalen. Hierdoor was de corporatie voorbereid op de financiële impact van de verhuurders- en saneringsheffing en is Wonen Meerssen op dit moment een financieel gezonde corporatie. De

visitatiecommissie is van mening dat Wonen Meerssen dit op een goede manier heeft ingestoken en heeft hier bewondering voor. Zodoende zijn er op dit onderdeel twee pluspunten toegekend.

3.4 Vermogensinzet

In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan Wonen Meerssen de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. Daarbij is aandacht voor de inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

7 **Wonen Meerssen kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en motiveren. Zij voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6. Ook hanteert de corporatie een actieve manier van vermogensinzet waarvoor een pluspunt wordt toegekend en de eindbeoordeling uitkomt op een 7.**

In het beleidsplan heeft Wonen Meerssen aangegeven zich naar buiten toe op te stellen als een actief sociaal maatschappelijk ondernemer, maar dat bij besluitvorming verantwoord financieel beleid prevaleert. Onder maatschappelijke prestaties verstaat de corporatie het aanbieden van voldoende betaalbare woonruimte voor de primaire doelgroep, inzet op het gebied van wonen, welzijn en zorg, het betrekken van huurders en andere belanghebbenden bij het beleid van de organisatie en het verbeteren van leefbaarheid in wijken en buurten waar Wonen Meerssen bezit heeft.

De corporatie wil haar maatschappelijk taak nadrukkelijk vullen en op het gebied van leefbaarheid een initiërende rol vervullen door activiteiten te organiseren en door initiatieven op maatschappelijk gebied te ondersteunen. Hierbij heeft de corporatie concreet aangegeven dat, van de €26 miljoen die zij wil investeren, ongeveer €5 miljoen onrendabel zal worden geïnvesteerd. Dat is ongeveer 10% van de huuropbrengsten in de aankomende 5 jaar. Wonen Meerssen heeft de beoogde activiteiten getoetst op de consequenties voor de omvang en de ontwikkeling van het vermogen en de financiële positie. Om de onrendabele investeringen af te dekken, inkomsten te genereren en om de continuïteit te waarborgen, heeft Wonen Meerssen het doel gesteld om woningen uit de bestaande woningvoorraad te verkopen.

De beleidsvisie is in verschillende beleidsstukken verder uitgewerkt, waarbij aansluiting is tussen de documenten. Zo is er ook een investeringsstatuut opgesteld waarin de toetsingskaders zijn gedefinieerd. Toetsingsaspecten zijn het in lijn zijn van het investeringsvoorstel met het ondernemingsplan/beleidsplan, jaarplan en financieel meerjarenplan.

Ook is in dit statuut vastgesteld wat de limieten zijn per type investering, zo ook voor de nieuwbouw van sociale huurwoningen en maatschappelijk vastgoed. Als sturingsrendement wordt een Bruto Aanvangsrendement (BAR) percentage gehanteerd die per type investering is gespecificeerd.

3.5 Beoordeling

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

Tabel 3.2 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
----------	--------	--------	------------

Financiële continuïteit	8	30%	7,6
Doelmatigheid	8	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

4 Presteren ten aanzien van Governance



4.1 Inleiding

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

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Wonen Meerssen 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 Commissarissen.

4.2 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.

4.2.1 Plan



Het cijfer voor 'Plan' is opgebouwd uit twee deelcijfers. Eén deelcijfer voor de visie van de corporatie op haar eigen positie en toekomstig functioneren (8) en één voor de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen (8). Het eindcijfer voor het onderdeel plan komt zodoende uit op een (8). De twee deelthema's zijn hieronder verder toegelicht.

Visie



De corporatie beschikt over een actuele versie op haar eigen positie en op het toekomstig functioneren en heeft dit vastgelegd in een Ondernemingsplan. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie heeft daarnaast ook relevante ontwikkelingen en hun kansen en bedreigingen voor de corporatie in kaart gebracht. Dit levert één pluspunt op. Een tweede pluspunt krijgt de corporatie door de actieve wijze van het hanteren van de visie. Deze is verankerd in de organisatie en bij de RvC. Hiermee komt het deelcijfer uit op een 8.

De volkshuisvestelijke koers van Wonen Meerssen is inzichtelijk gemaakt via het beleidsplan. In het beleidsplan 2009-2013 heeft de corporatie de missie, visie en ambities vastgelegd voor de betreffende planperiode. Bij het opstellen van het beleidsplan in 2008 is er een SWOT-analyse uitgevoerd waarin de kansen en bedreigingen voor de corporatie in kaart zijn gebracht.

In gesprekken met belanghebbenden is aangegeven dat zij graag meer betrokken willen worden. De gemeente geeft aan dat zij pas betrokken werden nadat het conceptbeleidsplan was vastgesteld en weinig inspraak meer mogelijk was. De Huurdersvereniging Meerssen is van mening dat zij onvoldoende wordt betrokken.

Uit de gesprekken met de Raad van Commissarissen blijkt dat zowel de visie, het beleidsplan en de activiteitenplannen worden gebruikt als toetsingskader en verankerd zijn in de organisatie. Ook uit de notulen van de RvC blijkt dit. Regelmatig wordt (de voortgang van) het beleidsplan aangehaald.

Vertaling doelen

8

Wonen Meerssen heeft haar visie en koers vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een zes. Daarbij heeft Wonen Meerssen de visie vertaald in SMART geformuleerde activiteiten. Per activiteit is een budget begroot waardoor het activiteitenplan aansluit op de financiële mogelijkheden van de corporatie. Voor beide punten wordt een pluspunt toegekend. Hiermee komt het eindcijfer uit op een 8.

De visie is verder onderbouwd en uitgewerkt in strategische speerpunten en tactische doelen die in het beleidsplan zijn genoemd. Ook worden concrete activiteiten in het beleidsplan genoemd. Deze concrete activiteiten worden vervolgens per jaar verder uitgewerkt in een activiteitenplan. Het activiteitenplan is van zeer hoge kwaliteit, mede doordat het zeer SMART is uitgewerkt en kan voor veel corporaties een voorbeeld zijn. In de activiteitenplannen zijn de activiteiten genummerd, gecategoriseerd naar aandachtsgebied, speerpunt en maatregel. De speerpunten die in het activiteitenplan worden genoemd komen overeen met die uit het beleidsplan, hierdoor is er een zeer goede onderlinge aansluiting van de doelen en plannen. Per actie wordt het gewenste resultaat, de prestatie-indicator en waar mogelijk het budget genoemd. Vervolgens wordt de persoon die verantwoordelijk is voor de actie benoemd, wanneer de deadline is en wanneer en door wie de geleverde prestaties gecontroleerd moeten worden. Hierdoor beschikt de corporatie over een activiteitenplan dat zeer goed te monitoren is.

4.2.2 Check

7

Wonen Meerssen beschikt over een adequaat monitorings- en rapportage-systeem waarmee periodiek geëvalueerd wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De monitorings- en rapportagesystemen worden op een actieve wijze gehanteerd. Hiervoor wordt een pluspunt toegekend, het eindoordeel komt uit op een 7.

De informatievoorziening richting de Raad vindt plaats aan de hand van verschillende informatiebronnen. Deze bestaat onder andere uit kwartaalrapportages, het jaarverslag en verslagen van de treasurycommissie en accountant.

Het kwartaalverslag behelst een uitgebreid overzicht van volkshuisvestelijke prestaties, financiële prestaties en prestaties op het gebied van bedrijfsvoering. Het kwartaalverslag begint een managementsamenvatting die is gecategoriseerd naar de speerpunten die in het beleidsplan zijn benoemd. Door middel van een stoplicht-systeem is in een oogopslag duidelijk of de corporatie de beoogde prestaties wel of niet heeft uitgevoerd. Uit de notulen van de RvC-vergadering van november 2013 blijkt dat de RvC van mening is dat er veel details in het kwartaalrapport staan die wel interessant zijn, maar niet relevant zijn voor de toezichthoudende taken, terwijl bepaalde zaken ontbreken. Op basis van deze feedback heeft de directeur-bestuurder aangegeven een voorzet te maken voor een nieuwe kwartaalrapportage. Uitgangspunt is dat er ook een overzicht van kengetallen (o.a. ten aanzien van het CFV-WSW) wordt opgenomen van maximaal 2 pagina's. Ondanks dat de rapportage zeer uitgebreid is, worden de rapportages over het algemeen snel beschikbaar gesteld en besproken met de RvC. Hetzelfde geldt voor de overige monitorings- en rapportagesystemen.

4.2.3 Act

6

De minimumvereiste voor de act-functie (cijfer 6) is dat de corporatie bijstuurt zodra men afwijkingen heeft geconstateerd; in eerste instantie door acties, om doelen alsnog te bereiken en vervolgens door doelen zelf aan te passen. Wonen Meerssen heeft aan deze minimumvereiste voldaan en scoort een 6 op dit onderdeel.

Uit de notulen van de vergaderingen van de RvC blijkt dat er waar nodig wordt bijgestuurd. Dit gebeurt voornamelijk bij de realisatie van projecten. Het wordt uit de verslagen niet duidelijk of er ook wordt bijgestuurd op basis van de kwartaalrapportages.

Hoewel het CFV Wonen Meerssen in 2013 een verbeterplan op heeft laten stellen constateert de visitatiecommissie dat er voldoende wordt bijgestuurd als dat nodig is. De corporatie was zich bewust van het indienen van een 'zwart scenario' en had ook al maatregelen paraat om alsnog de geprognosticeerde parameters aan de geldende normen te laten voldoen. Een voorbeeld hiervan is het on-hold zetten van een project met een onrendabele top van 1,1 miljoen euro.

4.3 Intern toezicht

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

4.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Commissarissen 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.

7

Het cijfer voor 'Functioneren van de Raad van Commissarissen' is opgebouwd uit drie deelcijfers. Deze cijfers zijn toegekend aan de 'samenstelling van de RvC' (7), 'rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord' (8) en 'zelfreflectie' (6). De verschillende onderdelen zijn hieronder verder toegelicht.

Samenstelling

7

De RvC heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die voorziet in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise. De RvC werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. Ook besteedt de RvC aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Hiermee is voldaan aan de minimale punten voor een 6. Een pluspunt is toegekend aan de actieve wijze waarop de RvC werkt aan haar samenstelling. Hiermee komt het deelcijfer uit op een 7.

In de statuten is vastgelegd dat de Raad van Commissarissen uit vijf leden bestaat. Op dit moment wordt een nieuw lid geworven. De huidige RvC kent de volgende samenstelling:

Tabel 4.1 Huidige samenstelling RvC

Naam	Benoemd per	Aftredend per	Toelichting
R. Meuwissen	01-07-2010	01-07-2018	Voorzitter; financiën/economie
P. Spruijt	01-11-2014	01-11-2022	Zorg, maatschappij en personeel
J. Timmermans	01-05-2013	01-01-2021	Juridisch
D. Urlings	01-07-2011	01-07-2019	Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en zorg

Tabel 4.2 Voormalig RvC leden die zitting hebben gehad ten tijde van visitatieperiode

Naam	Benoemd per	Aftredend per	Toelichting
F. Bruinen	01-01-2001	01-01-2013	Juridisch
J. Meertens	01-01-2005	01-01-2015	Bouwkundig, bouwtechnisch
J. Mevis	01-07-2014	01-04-2014	Zorg, maatschappij en personeel
R. Dressens	01-12-1999	01-07-2011	Volkshuisvesting

Gedurende de visitatieperiode heeft er één lid van de RvC langer in de RvC gezeten, dan de in Governancecode gemaximaliseerde periode van twee maal vier jaar. Dit is een bewuste keuze geweest om de senioriteit en ervaring in de RvC te houden, aangezien alle andere leden relatief kort in de RvC zaten. Dit is besproken met en goedgekeurd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en wordt in het jaarverslag over 2012 uitgelegd.

Conform de statuten worden leden van de RvC benoemd door de Raad van Commissarissen en geselecteerd aan de hand van een profielschets. De feitelijke samenstelling van de RvC voldoet aan de eisen vanuit de profielschets. Bij het werven van nieuwe RvC-leden wordt bekeken welke functieprofielen reeds vertegenwoordigd zijn in de RvC, waarna de gewenste functieprofielen om de RvC verder te versterken worden geselecteerd en in de vacature wordt opgenomen. De profielschetsen bestaan uit algemene competenties die voor elk van de commissarissen gelden en uit specifieke competenties die benodigd zijn voor de vertegenwoordiging van vijf deskundigheden die in het Reglement RvC is gedefinieerd.

De werving van nieuwe leden vindt plaats aan de hand van een advertentie en daarmee buiten de eigen kring en openbaar. Een commissie werving en selectie doet een voordracht aan de voltallige RvC aan de hand van de 'informatie voor nieuwe leden van de RvC', de profielschetsen en de gevoerde sollicitatiegesprekken. Op basis van het bovenstaande constateert de visitatiecommissie dat de RvC op actieve wijze aan haar samenstelling werkt.

De Raad van Commissarissen besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Alle leden zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties en volgen in dat verband voorlichtings- en themabijeenkomsten, cursusdagen en workshops. Na afloop van een dergelijke bijeenkomst wordt terugkoppeling gegeven aan de gehele RvC.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

8

De RvC is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, houdt de rollen scherp in de gaten, heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de RvC en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. Hiermee is voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Een pluspunt is toegekend voor de actieve wijze waarop de RvC de klankbord en toezichtrol vervult. Daarmee komt het eindcijfer uit op een 8.

De Raad van Commissarissen geeft in het 'Verslag van de Raad van Commissarissen' aan dat zij erop toegezien heeft dat het beleid in ieder geval in overeenstemming was met de wettelijke en

statutaire voorschriften en dat de continuïteit van de corporatie gewaarborgd was. Verder heeft de RvC de directeur-bestuurder met raad en daad terzijde gestaan (klankbordfunctie) en heeft zij de werkgeversrol ten aanzien van de directeur-bestuurder uitgeoefend.

De visitatiecommissie is van mening dat de RvC op een professionele wijze haar klankbordrol vervult. Zij hebben veel tijd besteed aan het creëren van een setting waarin de directeur-bestuurder weloverwogen keuzes kan maken en minder negatieve energie verspilt aan de wet- en regelgeving die vanuit Den Haag wordt opgelegd.

Ook concludeert de visitatiecommissie dat de RvC kritisch, onafhankelijk en professioneel is. De Raad heeft een duidelijk beeld van de informatievoorziening die zij noodzakelijk acht voor het houden van toezicht.

Uit een van de verslagen van de RvC vergaderingen komt naar voren dat de RvC heeft gevraagd om de kwartaalrapportages van minder details te voorzien, maar van meer parameters die zij nodig hebben om te kunnen sturen. Daarmee laat de RvC zien dat zij een duidelijk eigen beeld heeft van welke informatie noodzakelijk is voor het houden van toezicht en daarmee op een actieve en gedegen wijze de toezichtrol vervult. Het proces om de rapportage te finetunen is op dit moment gaande.

Zelfreflectie

6

De RvC heeft in de afgelopen jaren, buiten aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC besproken. In de begin jaren is dit vanwege een te begrijpen argumentatie niet gedaan. Hiermee heeft de corporatie voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

Uit de jaarverslagen over 2010 en 2011 blijkt dat de Raad van Commissarissen in die jaren geen zelfevaluatie heeft uitgevoerd. Als reden hiervoor noemt de corporatie dat dit vanwege de vernieuwde samenstelling van de RvC geen toegevoegde waarde op zou leveren. In de jaren 2012 en 2013 heeft de RvC wel het eigen functioneren geëvalueerd. Overigens geeft de RvC in ieder jaarverslag aan dat het gebruikelijk is om zaken die zich voordoen direct te bespreken en niet op te sparen tot een jaarlijkse evaluatie.

4.3.2 Toetsingskader

7

De 5.0-methodiek vereist dat de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven (cijfer 6) Wonen Meerssen voldoet hier aan. Daarnaast is een pluspunt toegekend vanwege de compleetheid van het toetsingskader.

Om de toezichthoudende taak goed uit te kunnen voeren, laat de RvC zich regelmatig door de directeur-bestuurder en andere bij de organisatie betrokken partijen (gemeente, Huurdersvereniging Meerssen, accountant) informeren over de ontwikkelingen en resultaten. Daarnaast maakt de Raad van Commissarissen gebruik van een toezichtskader welke gevormd wordt door tal van documenten zoals het beleidsplan, activiteitenplan, de meerjarenbegroting, het meerjaren-onderhoudsbeleid en het treasury- en investeringsstatuut waarin ook in wordt gegaan op het risicobeheersingssysteem. De monitoring vindt plaats via de kwartaalrapportages en jaarverslagen. Vanuit de RvC is aangegeven dat de informatievoorziening goed is en dat er duidelijke procesafspraken zijn.

4.3.3 Governancecode

5

De corporatie meldt in het jaarverslag op welke punten zij afwijkt van de Governancecode, maar wijkt af van de bepaling dat een bestuurder voor een periode van maximaal vier jaar benoemd mag worden.

De corporatie heeft in meerdere documenten verwoord dat zij de richtlijnen van Good Governance na wil leven en ook heeft gehandeld naar de Governancecode. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie daadwerkelijk de intentie heeft de Governancecode te volgen, maar afwijkt op het punt dat de bestuurder benoemd mag worden voor een periode van maximaal vier jaar. De directeur-bestuurder is per 1-7-2007 voor onbepaalde tijd benoemd. Op het moment van benoeming viel deze bepaling nog onder de regel 'pas toe of leg uit'. Dat heeft de corporatie gedaan, maar heeft er in de tussentijd niet voor gezorgd dat er alsnog aan deze bepaling wordt voldaan, hetgeen in de Governancecode gevraagd wordt. In de Governancecode uit 2011 is deze bepaling verder aangescherpt en staat dat er niet van deze bepaling afgeweken mag worden. Daardoor voldoet de corporatie niet aan het ijkpunt voor een 6.

4.4 Externe legitimering en verantwoording

4.4.1 Externe legitimatie

6

De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Wonen Meerssen voldoet aan dit ijkpunt voor een 6.

Wonen Meerssen heeft een heldere visie op de belanghebbenden en treedt open en constructief in overleg. De visitatiecommissie constateert dat de betrokkenheid van de Huurdersvereniging Meerssen is geformaliseerd conform de Overlegwet. De Huurdersvereniging Meerssen is een belanghouder waarmee formeel en informeel overleg plaatsvindt. In de jaren 2010-2013 zijn diverse beleidsstukken voor advies en instemming voorgelegd.

In dit aspect valt het op dat er verschil zit tussen de beoordeling van de visitatiecommissie en de beoordeling van de Huurdersvereniging Meerssen over de mate van betrokkenheid bij het beleid. Een en ander kan verklaard worden door een voorval waarbij iets mis is gegaan bij het voorleggen van een document dat instemming van de Huurdersvereniging Meerssen nodig had. Hierdoor is de relatie tussen de corporatie en de Huurdersvereniging Meerssen onder spanning komen te staan. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie doet wat van haar verwacht mag worden om Huurdersvereniging Meerssen te betrekken en naar hen te communiceren.

Verder doet de corporatie doorlopend onderzoek naar de tevredenheid van belanghebbenden. Met de gemeente Meerssen en de zorgpartners vindt regelmatig overleg plaats, zowel met de bestuurder als met de Raad van Commissarissen.

4.4.2 Openbare verantwoording

7

Alle gerealiseerde prestaties worden door de corporatie in openbare publicaties vermeld. Eventuele afwijkingen worden beschreven en toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. Een pluspunt is toegekend voor de zeer uitgebreide jaarverslagen waarin de voorgenomen en gerealiseerde prestaties in samenhang zichtbaar is gemaakt en de publicatie van de verslagen met de Huurdersvereniging Meerssen.

Wonen Meerssen legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het beleidsplan, jaarverslag en de jaarrekening op de website. Het jaarverslag is zeer uitgebreid en biedt voldoende overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Ook worden belangrijke afwijkingen benoemd.

De transparante opstelling van Wonen Meerssen blijkt verder uit de publicatie van onder meer de verslagen van het overleg tussen de Huurdersvereniging Meerssen en de corporatie, de klokkenluidersregeling, de gedrags- en integriteitscode en de Governancecode op de website van Wonen Meerssen. De belangrijkste documenten zijn daarmee transparant en openbaar toegankelijk voor alle doelgroepen.

4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.3 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan	8	7,0	33%	6,6
	- Visie	8			
	- Vertaling doelen	8			
	Check	7			
	Act	6			
Intern Toezicht	Functioneren Raad	7	6,3	33%	
	- Samenstelling van de RvC	7			
	- Rolopvatting	8			
	- Zelfreflectie	6			
	Toetsingskader	7			
	Naleving Governancecode	5			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	6	6,5	33%	
	Openbare verantwoording	7			

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper Wonen Meerssen

Over Wonen Meerssen

Wonen Meerssen is een sociaal maatschappelijke ondernemer in de volkshuisvesting. We bieden betaalbare huisvesting voor iedereen, in het bijzonder diegenen die door een beperkt inkomen of andere omstandigheden moeilijk zelf in huisvesting kunnen voorzien. We zijn primair actief in de gemeente Meerssen, maar kunnen werkzaam zijn in de regio hele Maastricht en Mergelland: Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Vaals en Valkenburg aan de Geul.

Missie

Wonen Meerssen is een betrouwbare en solide verhuurder en (her)ontwikkelaar, gericht op de continuïteit van de activiteiten van de organisatie. Wonen Meerssen geeft meerwaarde aan wonen en leven in de regio Meerssen.

Visie

Wonen Meerssen geeft invulling aan de sociale woningbehoefte binnen de regio Meerssen door het verhuren en (her)ontwikkelen van woonruimten. Een ondersteunende dienst is het beheren (financieel, portfolio en technisch) van woonruimten voor derden. Eenieder die bij Wonen Meerssen betrokken is, vervult zijn of haar werkzaamheden vanuit een sociale, trotse, ambitieuze, professionele en solide grondhouding.

Wonen Meerssen geeft invulling aan de sociale woningbehoefte door haar klanten woonruimte te bieden met een goede kwaliteit en aangenaam leefklimaat binnen het sociale prijssegment. Om een goede kwaliteit van het woon- en leefklimaat te bieden (her)ontwikkelt Wonen Meerssen haar woningaanbod waar nodig.

Kernwaarden

Sociaal

Wij bieden mensen in ons werkgebied, die niet op eigen kracht in hun huisvesting kunnen voorzien een betaalbare woning in een leefbare (schone, hele en veilige) omgeving. Wij stellen onze huurders centraal en faciliteren hun zelfredzaamheid op de woningmarkt.

Trots

We zijn trots op onze medewerkers, onze organisatie en ons Meerssen. Dit willen we uitstralen naar iedereen die direct of indirect met ons in aanraking komt. Wij willen onze medewerkers zowel binden als boeien om het beste uit onze medewerkers te halen.

Ambitieuze

Wij zoeken continu naar een innovatieve aanpak (binnen de grenzen van de mogelijkheden) waardoor wij steeds slimmer te werk gaan. Wij willen uitgroeien tot een resultaatgerichte organisatie met prestatiegedreven medewerkers.

Professioneel

Wij zijn een professioneel partner voor al onze belanghebbenden. Wij zijn een commerciële en slagvaardige organisatie, die marktconform opereert. Onze medewerkers beschikken over de vereiste kennis en kunde om optimaal te presteren. Zij zijn betrouwbaar en handelen proactief, transparant, respectvol en (ethisch) verantwoord en stellen de klant centraal.

Solide

Wij zijn een financieel gezonde organisatie en willen ook financieel gezond blijven om de activiteiten van de organisatie voor de klant te continueren. Dat maakt ons een betrouwbare en solide verhuurder en (her)ontwikkelaar.

De kernwaarden moeten blijken uit het gedrag van onze medewerkers. Alle medewerkers moeten jaarlijks een memo opstellen waarin zij moeten aangeven hoe zij het afgelopen jaar volgens de kernwaarden van Wonen Meerssen hebben gehandeld. Op die manier worden medewerkers gedwongen om hier bewust over na te denken en worden de kernwaarden nog stevig verankerd in de organisatie.

Terugblik

In de beleidsperiode 2009-2013 wilde Wonen Meerssen een eigen koers bepalen en varen, structuur aanbrengen en prioriteiten stellen. Het was van groot belang dat duidelijk is wie, wat, waar, wanneer en vooral waarom iets gedaan werd. Daarom is in de afgelopen beleidsperiode de werkomgeving van Wonen Meerssen geformaliseerd en gestructureerd. Procedures bepalen wat de mensen doen. Daarnaast had de organisatie veel kenmerken van een familiecultuur: een vriendelijke werkomgeving waar mensen veel met elkaar gemeen hebben en die veel weg heeft van een grote familie. De organisatiecultuur is intern gericht.

Toekomstvisie

De komende periode wil Wonen Meerssen zich meer extern gaan richten en zich proberen te ontwikkelen tot een meer marktgerichte cultuur: een resultaatgerichte organisatie waarin de grootste zorg uitgaat naar afronding van het werk. Medewerkers zijn competitief ingesteld en doelgericht. Reputatie en succes zijn belangrijke aandachtspunten. Voor de lange termijn richt men zich op concurrerende activiteiten en het bereiken van meetbare doelen en doelstellingen.

Daarnaast is de maatschappelijke positie van woningcorporaties aan veranderingen onderhevig. Politieke, economische, technologische en demografische invloeden vragen een heroverweging over het werkveld en de kerntaken van corporaties. Zo moeten woningcorporaties volgens de Rijksoverheid terug naar de kerntaak: woningen bieden voor de laagste inkomenscategorieën. Ook vraagt de landelijke overheid om opschaling en hebben we in ons werkgebied te maken met een bevolkingskrimp. Kortom, we staan voor heel andere uitdagingen dan vijf jaar geleden.

Strategie

Om deze nieuwe uitdagingen op een goede manier op te pakken, hebben we voor de komende beleidsperiode de waarden, missie en visie opnieuw vastgesteld, evenals de belangrijkste sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen. Dit heeft geleid tot concrete issues, waarop wij ons deze beleidsperiode willen focussen:

- Met **kwalitatief goed vastgoed** en **professioneel personeel** kunnen wij ons verder verbeteren door in te spelen op de kansen die nieuwe woonbehoeften bieden (**innovatie**) en door **samenwerkingen** op te pakken. Onze stabiele organisatie (**inkomsten en kosten**) zal hierbij zeker een positieve rol kunnen spelen.
- Om onze positie verder te versterken moeten we de afhankelijkheid van de zorgsector beperken.
- Dit alles doen we om de continuïteit van onze activiteiten te waarborgen voor onze klanten, die wij dan ook in als ons handelen centraal stellen (**klanttevredenheid**).

Om hierop te kunnen sturen, meten en borgen is een aantal doelstellingen benoemd die richtinggevend zijn voor onze organisatie.

Doelstellingen

We borgen de continuïteit voor onze corporatie

Wij willen financieel gezond blijven en toch het grootste deel van onze woningen betaalbaar houden voor de primaire doelgroep.

We hebben beheersbare kosten

Terwijl de toenemende wet- en regelgeving een administratieve en financiële lastenverzwaring veroorzaakt, proberen wij onze kosten beheersbaar te houden.

We hebben tevreden klanten

Het goed bedienen van de klant is voor Wonen Meerssen de sleutel tot succesvol maatschappelijk ondernemen. De klant bepaalt hiermee of Wonen Meerssen goed functioneert.

We vergroten onze (regionale) naamsbekendheid

Om een goed product te kunnen leveren én gevraagd te worden om te participeren in de ontwikkelingen die plaatsvinden op het gebied van wonen is het belangrijk een goede naamsbekendheid en een positief imago te hebben.

Onze processen en procedures zijn beschreven en worden nageleefd

Een goede inrichting en beheersing van de bedrijfsprocessen vormt de ruggengraat van ons functioneren. Dat betekent dat alle processen duidelijk en helder beschreven moeten zijn, zodat de kwaliteit gecontinueerd kan worden.

We continueren onze kwaliteit en werken voortdurend aan verbetering

Om tevreden klanten te houden is een proactieve houding van de medewerkers vereist. Daarnaast zal de kwaliteit van de woningvoorraad gehandhaafd moeten blijven.

We handelen innovatief

Wij zijn een vooruitstrevende organisatie die nieuwe ontwikkelingen volgt én toepast. Daarbij opereren wij niet als 'innovator', maar als 'early adaptor'. Zo zoeken wij om de woonlasten betaalbaar te houden nadrukkelijk naar innovatieve mogelijkheden om energie te besparen. Daarbij maken we gebruik van diverse innovatieve technieken.

We hebben trots en tevreden personeel

Zonder trots en tevreden personeel geen tevreden klanten. Hierbij is het belangrijk dat de medewerkers goed worden geïnformeerd. Daarnaast moeten de werkomstandigheden goed zijn.

We hebben bekwaam personeel

Wonen Meerssen is een goede en stimulerende werkgever en wil dat ook blijven. Daarom blijven wij investeren in medewerkers om hun motivatie, betrokkenheid, creativiteit, lef en productiviteit te vergroten.

Stakeholders

We willen ons samen met lokale partners inzetten voor onze doelgroepen. Het is belangrijk om daarbij rekening te houden met de uiteenlopende belangen van de verschillende stakeholders. Om dit zo goed mogelijk te kunnen doen, gaan we op allerlei manieren de dialoog aan met onze stakeholders, nemen we hun commentaar serieus en zoeken we constant naar de juiste balans tussen de belangen van onze verschillende stakeholders en onze eigen belangen. Onze huurders zijn onze belangrijkste stakeholder. Daarnaast zijn onze medewerkers, de Raad van

Commissarissen, gemeente Meerssen, de Rijksoverheid en andere verhuurders in de regio belangrijke stakeholders.

Tot slot

De visitatie komt voor Wonen Meerssen op een goed moment. In 2014 heeft Wonen Meerssen een onderzoek laten uitvoeren naar de toekomst van Wonen Meerssen. Om ook in de toekomst financieel gezond te blijven en de activiteiten van onze organisatie voor de klant te continueren, bleek een samenwerking met een gelijkwaardige partij een goed optie. Er is toenadering gezocht tot een gelijkwaardige partij en deze corporatie heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn in een mogelijke samenwerking. Het visitatierapport met de beoordeling van de stakeholders en de onafhankelijke commissie kan hierbij belangrijke input leveren. Wonen Meerssen hoort dan ook graag welke aandachtspunten onze stakeholders zien voor de toekomst.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie Wonen Meerssen

Wonen Meerssen heeft Ecorys in 2015 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft betrekking op de periode 2010 tot en met 2013.

Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Wouter Vos, Hugo ter Heerde en Marieke Kalkman.

De werkwijze en het plan van aanpak van de visitatiecommissie zijn als prettig ervaren en langs deze weg spreken we daarvoor onze dank en waardering uit. Ook zijn de bevindingen van de visitatiecommissie en de beoordeling die hieruit is afgeleid op een prettige wijze verwoord. Hierdoor is het visitatierapport een helder, duidelijk en prettig leesbaar document geworden.

De visitatiecommissie is positief over Wonen Meerssen. Dat stemt natuurlijk tot tevredenheid. Zeker omdat de afgelopen periode als zeer onrustig getypeerd kan worden. Denk aan de gewijzigde wetgeving voor corporaties, maar voor andere sectoren (o.a. het scheiden van Wonen en Zorg), maar ook aan de politieke onrust in de gemeente Meerssen. Deze laatste heeft de relatie tussen gemeente Meerssen en Wonen Meerssen echter niet vertroebeld. De beoordeling van de visitatiecommissie strookt ook grotendeels met de eigen perceptie van het bestuur van Wonen Meerssen.

Het rapport geeft ook een goed inzicht in hoe de verschillende stakeholders tegen Wonen Meerssen aankijken. In het algemeen hebben ook zij een positief beeld van Wonen Meerssen. Op een beperkt aantal punten komt de wijze waarop de belanghebbenden tegen Wonen Meerssen aankijken echter niet overeen met de wijze waarop Wonen Meerssen dit zelf ervaart. Dit verschil in perceptie vormt een goede aanleiding om het gesprek aan te gaan met de belanghebbenden.

Het bestuur van Wonen Meerssen zal haar best doen om de positieve resultaten te behouden en waar mogelijk zelfs te verbeteren en de punten waarover een verschil in perceptie bestaat bespreekbaar maken met de betreffende stakeholders.

In de visitatie worden ook een aantal handreikingen gedaan voor verbeteringen:

- Blijf je in positieve zin richten op de mogelijkheden die er zijn om optimaal prestaties te realiseren.
- Bezie mogelijkheden om het jaarlijkse overleg tussen de RvC en het gemeentebestuur te verbreden naar een overleg waar de RvC, het gemeentebestuur én het corporatiebestuur aan tafel zitten.
- Volhardt in de communicatie met HVM. Zoek waar nodig naar creatieve nieuwe vormen om deze samenwerking actief en productief te houden.
- Breng ook de formele governance volledig in lijn met hetgeen in de governancecode overeengekomen is door de directeur-bestuurder voor maximaal vier jaar te benoemen.

Het bestuur van Wonen Meerssen zal deze aanbevelingen ter harte te nemen en deze gebruiken bij het maken van de juiste beleidskeuzes en maatschappelijke verantwoording.

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Wonen Meerssen

Naam	Functie
Dhr. van den Bergh	Directeur Bestuurder
Dhr. Meuwissen (voorzitter)	Raad van Commissarissen
Dhr. Timmermans	Raad van Commissarissen

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Dhr. J. Claessens	Huurdersvereniging Meerssen (secretaris)
Dhr. T. Peeters	Huurdersvereniging Meerssen (vicevoorzitter)
Dhr. G. Houben	Wethouder gemeente Meerssen
Dhr. E. Moonen	Ambtenaar gemeente Meerssen
Dhr. G. Cuijpers	Ambtenaar gemeente Meerssen
Dhr. J. Zomerplaag	Ambtenaar gemeente Meerssen
Mw. A. Hupperts	Envida

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Meerssen in 2014 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 Wonen Meerssen te hebben.

Rotterdam, 11 november 2015



Rob Out

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Wonen Meerssen

Visitatieperiode januari 2015 – november 2015

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Wouter Vos



Naam en handtekening:

Marieke Kalkman



Naam en handtekening:

Hugo ter Heegde



Naam en handtekening:

Plaats:

Rotterdam

Datum:

11 november 2015

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Vos, drs., W.

Geboorteplaats en –datum:

Boskoop, 11 juli 1979

Woonplaats:

Gouda

Huidige functie:

Adviseur/ondernemer RebelGroup

Manager Ecorys Vastgoed

Partner Ecorys

Onderwijs:

1997 – 2003: Sociale en institutionele economie, Universiteit Utrecht

1991 – 1997: Vwo, Coenecoop College Waddinxveen

Loopbaan:

2014 – heden: RebelGroup, adviseur en ondernemer

2009 – 2014: Ecorys Vastgoed, Manager/Partner

2003 – 2009: Ecorys, diverse functies

Profielchets:

Wouter Vos is een allround professional met een uitgebreide adviesportefeuille op gebied van vastgoed en stedelijke ontwikkeling. Maatschappelijk rendement vormt hierbij een belangrijke leidraad. In zijn vorige functie als manager en partner bij Ecorys was hij betrokken bij allerlei activiteiten, die ontplooid worden op het gebied van de vastgoedmarkt. Zo is hij onder meer bezig met gebiedsontwikkeling, project- / procesmanagement, stedelijke vernieuwingsprojecten, procesanalyses, maatschappelijke kosten-batenanalyses en beleidsvisies. Wouter was tevens verantwoordelijk voor alle door Ecorys uitgevoerde visitaties en was actief betrokken bij de methodiekontwikkeling en het overleg tussen alle geaccrediteerde bureaus. Binnen de maatschappelijke visitaties vervult Wouter Vos de rol van voorzitter dan wel projectleider, waarbij zijn kennis van de vastgoedmarkt en procesmanagement een goede basis vormen voor het beoordelen van de maatschappelijke prestaties van woningcorporaties.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

Heegde, MSc, H.G.B. ter,

Geboorteplaats en –datum:

Leidschendam, 3 februari 1988

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Junior Consultant

Onderwijs:

2011 – 2012	Master Land use Planning, Wageningen University & Researchcentrum
2006 – 2011	Bachelor Landschapsarchitectuur en ruimtelijke planning, Wageningen University & Researchcentrum
2000 – 2006	Vwo Economie & Maatschappij met Wiskunde B1, Openbare Scholengemeenschap Huygenwaard (Huygens College)

Loopbaan:

2013 – heden	Ecorys, Junior Consultant
2012 – 2013	KuiperCompagnons, Planoloog

Profielchets:

Hugo heeft een zeer brede interesse in de processen die raakvlak hebben met gebiedsontwikkeling. Denk hierbij aan financiële, sociale, ruimtelijke, juridisch-planologische, en vastgoedkundige processen. Hij voert verschillende onderzoeks- en advieswerkzaamheden uit op het gebied van de woningmarkt en detailhandel voor zowel private- als publieke partijen zoals pensioenfondsen, investeerders, ontwikkelaars, corporaties en overheden. De projecten waar hij aan werkt zijn net als zijn interesse zeer uiteenlopend. Markt- en haalbaarheidsanalyses, second opinions, beleidsvraagstukken en rapportages die ten grondslag liggen aan de onderbouwing van juridisch-planologisch instrumentarium zijn hier onderdeel van.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Kalkman, drs., W.M.

Geboorteplaats en -datum:

Waddinxveen, 08-12-1962

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Projectmedewerker

Onderwijs:

- 2004 – 2006: Diverse opleidingen, o.m. Financieel management en Bedrijfskunde (De Baak)
- 1984 – 1988: Doctoraal Communicatiewetenschappen (Universiteit van Amsterdam)
- 1982 – 1984: Propedeuse Sociologie (Universiteit Utrecht)
- 1975 – 1982: Vwo (Corderius College Amersfoort, Comenius College Hilversum)

Loopbaan:

- 2009 – heden: Ecorys projectmedewerker Vastgoed (freelance)
- 2006 – heden: Ondernemer/adviseur
- 2003 – 2006: Directie-adviseur Woonstichting De Key
- 2001 – 2003: Bestuurssecretaris Vastgoedfonds Lieven de Key
- 1989 – 2001: Diverse beleidsfuncties, NOS

Profielchets:

Marieke is van huis uit communicatiewetenschapper en heeft haar weg weten te vinden in complexe bestuurlijke situaties bij de publieke omroep en in de corporatiesector. Na secretaris te zijn geweest van diverse omroepbrede overlegcolleges, heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Achtereenvolgens was zij bestuurssecretaris bij Vastgoedfonds Lieven de Key en directie-adviseur bij Woonstichting De Key in Amsterdam. In deze hoedanigheid was zij medeverantwoordelijk voor een aantal organisatorische verandertrajecten en de jaarverslaglegging. Sinds 2006 is Marieke is zelfstandig ondernemer. Zij zet de kennis en ervaring, die zij heeft opgedaan in de publieke sector, in bij de advisering van non profit-organisaties, zoals de VTW en het Bureau Monumenten en Archeologie van de gemeente Amsterdam. Bij Ecorys is zij als commissielid bij diverse visitaties betrokken.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper</p> <p>Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</p> <p>Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</p> <p>Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen</p> <p>Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid enz.)</p> <p>Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</p> <p>Eigen wijkvisies</p> <p>Strategisch voorraadbeleid (SVB), verkoopbeleid bezit</p> <p>Eigen woningmarktgegevens</p> <p>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</p> <p>Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</p> <p>Prestatieafspraken met belanghebbenden</p> <p>Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Documenten met opvattingen van belanghebbenden</p> <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <p>Onderzoeken naar klanttevredenheid</p> <p>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</p> <p>WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag</p> <p>Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</p> <p>Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</p> <p>Accountant: Managementletters, verslagen en brieven</p>
Governance	<p>Documenten over alle opgaven</p> <p>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</p> <p>Position paper</p> <p>Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</p> <p>Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</p> <p>Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</p> <p>Toepassing governancecode (VTW-checklist)</p> <p>Toepassing overlegwet</p>

Bijlage 7: Presteren naar Opgaven

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
<p>90%-eis</p> <p>2011-2013: Geen concrete rapportage op dit punt, maar met een bezit dat vrijwel geheel onder de bijna geheel onder de huurtoeslaggrens valt, wordt impliciet wel voldaan</p> <p>Starters-koopwoningen</p> <p>2011/2012: geen concrete prestaties gevonden, maar te verkopen/verkochte woningen zijn qua prijsstelling in principe ook bereikbaar voor starters</p> <p>Statushouders</p> <p>2010: 18 statushouders geplaatst ipv 13</p> <p>2011: 12 statushouders gehuisvest</p> <p>2012: 1 ipv 7, verrekend met voorstand => tekort 2</p> <p>2013: 12 ipv 13 => tekort 3</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - jaarlijkse taakstelling gemeente uitvoeren <p><i>Prestatieafspraken Meerssen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - jaarlijks vier woningen te koop aanbieden voor starters - 90%-eis (vanaf 2011) - bijdragen aan realiseren taakstelling statushouders gemeente 	6,0
Betaalbaarheid		
<p>Huurprijnsbeleid</p> <p>2010: huurverhoging = inflatievolgend = 1,2%</p> <p>2011: huurverhoging = inflatievolgend = 1,3%</p> <p>2012: huurverhoging = inflatievolgend = 2,3%</p> <p>2013: huurverhoging = inflatie (2,5%) + 1,5% (cf regelgeving) - 0,2% korting = 3,8%</p> <p>Woonlasten</p> <p>2010-2012: diverse maatregelen tbv terugdringen woonlasten, o.m. zonnepanelen in complexen, monitoring CO2-uitstoot, balansventilatie en warmteterugwinning, energieverbruik bij nieuwbouw (cf DuBo) primair punt van bespreking</p> <p>Huisuitzetting</p> <p>2011 en 2012: door actief debiteurenbeleid 1 uitzetting (tegen 7 in 2009 en 5 in 2010)</p> <p>Overleg</p> <p>2013: 3 woningen ontruimd. Diverse overleggen met o.m. politie, Pentasz en deurwaarder</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - huurprijnsbeleid = inflatievolgend - Woonlasten omlaag door energiebesparende maatregelen <p><i>Prestatieafspraken Meerssen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wonen Meerssen neemt maatregelen om huisuitzetting door huurachterstand te voorkomen, o.m. betalingsregelingen en budgetcoach <p><i>Concept-prestatieafspraken 2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - deelname aan overleg multi-probleemgezinnen 	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,0

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Opplussen 2011: € 1.288,50 besteed t.o. € 35.000,- begroot (Q4) 2012: € 29.421,- besteed t.o. € 22.000,- begroot (Q4) 2013: € 25.000,- begroot WMO 2010: 22 woningaanpassingen 2011 en 2012: 17 woningaanpassingen 2013: zes woningaanpassingen Nieuwbouw Gehele visitatieperiode: cf DuBo 2011: 10 levensloopbestendige appartementen in Bunde 2012: 10 mediorenwoningen centrumplan Ulestraten, 7 plaatsen Ut Zunnuke, 20 verpleeghuisplaatsen Wilgenhoek	<i>Prestatieafspraken</i> - Wonen Meerssen heeft een opplusprogramma en - budget - bij nieuwbouw rekening houden met wensen senioren en eisen Woonkeur en Duurzaam Bouwen - 10 seniorenappartementen Bunde (2011) - 10 mediorenwoningen centrumplan Ulestraten, 7 plaatsen Ut Zunnuke, 20 verpleeghuisplaatsen Wilgenhoek (2012)	6,0
Gemiddelde beoordeling		6,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
Onderhoud 2010: cf MJOB. Totale uitgaven € 1.997.578,-. Evaluatie SVB 2011: cf MJOB. Totale uitgaven € 2.314.259,- 2012: cf MJOB. Totale uitgaven € 2.333.301,- 2013: cf MJOB. Totale uitgaven € 2.349.708,-	Beleidsplan 2009-2013 Onderhoud uitvoeren obv MJOB en evaluatie SVB Prestatieafspraken Meerssen 2011, 2012 en 2013 - Onderhoud cf MJPB	8,0
Kwaliteit dienstverlening		
Klanttevredenheid 2010: 861 enquêtes verstuurd over nieuwe verhuur, huuropzegging, reparatieverzoeken en planmatig onderhoud. Resultaat: 91% tevreden ipv 90% (eigen doelstelling). KWH-label behaald 2011: 755 enquêtes verstuurd, over procedure bij huuropzegging en nieuwe verhuur, reparatieverzoeken en planmatig onderhoud. KWH-label gecontinueerd 2012: uit eigen enquêtes blijkt klanttevredenheid van 93%, KWH-label behouden 2013: uit de eigen enquêtes blijkt een klanttevredenheid van 97%, KWH-label behouden	Beleidsplan 2009-2013 - continu tevredenheidsonderzoek en mogelijke invoering kwaliteitslabel	8,0
Energie en duurzaamheid		
Energie en duurzaamheid 2010: bij mutatie energielabel toegepast + energiebesparende maatregelen tbv lagere woonlasten (zie betaalbaarheid) 2011: energiebeleidsplan (waarin energiebesparende maatregelen) bijgesteld en eerste aanzet duurzaamheidsbeleid, energielabels voor alle woningen en diverse duurzame energieopwekkende maatregelen. Alle woningen gelabeld. 2012: energiebeleidsplan uitgebreid tot duurzaamheidsbeleidsplan 2013: labeling afgerond	Beleidsplan 2009-2013 - onderzoek naar betaalbare energielasten dmv oprichting Energie BV - bij mutatie energielabel toepassen - afspraken met energieleverancier Woonenergie over korting	8,0
Gemiddelde beoordeling		8,0

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
<p>Opleveringen</p> <p>2010: 4 woningen Ave Maria Geulle</p> <p>2011: 10 woningen Roggeveldstraat</p> <p>2012: zie bijzonder doelgroepen</p> <p>2013: uitstel/aanpassing centrumplannen ivm financiële beperkingen. Wordt in het jaarverslag verantwoording over afgelegd.</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i></p> <p>- uitvoeren en/of studies naar centrumplannen Ulestraten (34 woningen) en Bunde (22 woningen), Roggeveldstraat (10 woningen), Ave Maria (vier woningen), Volderstraat (18 woningen), Hoekerweg (drie standplaatsen), Beukeloord, uitbreiding Wilgenhof met 30 verpleeghuisplaatsen</p> <p><i>Concept-prestatieafspraken 2010</i></p> <p>- 4 woningen Ave Maria Geulle, 10 woningen Roggeveldstraat Bunde</p> <p><i>Prestatieafspraken 2012</i></p> <p>- uitvoeringsklaar maken centrumplannen Ulestraten (fase 2) en Bunde (fase 1), voorbereiding centrumplan Bunde fase 2</p> <p><i>Concept-prestatieafspraken 2013</i></p> <p>- centrum Ulestraten fase 2</p> <p>- diverse voorbereidende werkzaamheden centrumplannen Bunde en Ulestraten</p>	7,0
Sloop		
<p>Meerssen-West</p> <p>2012: sloop eerste acht woningen</p>	<p><i>FMB 2011-2015</i></p> <p>- sloop 32 woningen Meerssen-West tbv 20 nieuwbouwwoningen</p>	6,0
Verbetering bestaand woningbezit		
<p>Herstructurering</p> <p>2010: concept-ontwikkelingsvisie Meerssen-West gereed</p> <p>2011: ontwikkelingsvisie Meerssen-West gepresenteerd aan belanghebbenden</p> <p>2013: start bouw 15 appartementen en 13 eengezinswoningen</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i></p> <p>- studie naar herstructureringsmogelijkheden Meerssen-West</p> <p><i>FMB 2011-2015</i></p> <p>- renovatie 16 woningen Meerssen-West</p> <p><i>Prestatieafspraken 2012</i></p> <p>- voorbereiden herstructurering Meerssen-West</p> <p><i>Concept-prestatieafspraken 2013</i></p> <p>- fase A en F herstructurering Meerssen-West</p>	7,0
Maatschappelijk vastgoed		
	Geen opgaven gevonden	
Verkoop		
<p>Verkocht</p> <p>2010: zes woningen</p> <p>2011: drie woningen</p> <p>2012: drie woningen</p> <p>2013: drie woningen</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i></p> <p>- zes woningen per jaar verkopen</p> <p><i>Prestatieafspraken</i></p> <p>- jaarlijks vier woningen verkopen</p>	5,0
Gemiddelde beoordeling		6,3

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Leefbaarheid2010: diverse leefbaarheidsactiviteiten, waaronder financiële bijdrage aan ondergrondse afvalcontainer en jubileum ontmoetingsruimte St Theunis, huisvesting lokale omroep en voedselbank, totale uitgaven € 377.343,- 2011: diverse leefbaarheidsactiviteiten, waaronder huisvesting huurdersvereniging en bewonerscommissie, scholenproject, ontmoetingsruimte, sponsoring lokale activiteiten, totale uitgaven €75.000,-2012: diverse leefbaarheidsactiviteiten, onder meer donatie stamceldonorbank, T-shirts voor deelnemers kindervakantieweek, sponsoring diverse lokale activiteiten, financiële ondersteuning mannenkoren, totale uitgaven € 54.877,-2013: diverse leefbaarheidsprojecten, waaronder donaties stichting Hulphond en jubileum Beukeloord, sponsoring diverse lokale activiteiten, bijdrage uit leefbaarheidsfonds aan buurtbarbecue, totale uitgaven € 60.778,-</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i> - initierende rol door zelf activiteiten te organiseren, maar ook ondersteuning initiatieven op maatschappelijk gebied <i>Prestatieafspraken t/m 2012</i> - bestemmingsreserve leefbaarheid Wonen Meerssen € 10.000,- - tweede kans mogelijkheid <i>Concept-prestatieafspraken 2013</i> - Wonen Meerssen heeft een leefbaarheidsbudget</p>	9,0
Gemiddelde beoordeling		9,0

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
<p>90%-eis 2011-2013: Geen concrete rapportage op dit punt, maar met een bezit dat vrijwel geheel onder de bijna geheel onder de huurtoeslaggrens valt, wordt impliciet wel voldaan Starters-koopwoningen 2011/2012: geen concrete prestaties gevonden, maar te verkopen/verkochte woningen zijn qua prijsstelling in principe ook bereikbaar voor starters Statushouders 2010: 18 statushouders geplaatst ipv 13 2011: 12 statushouders gehuisvest 2012: 1 ipv 7, verrekend met voorstand => tekort 2 2013: 12 ipv 13 => tekort 3</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i> - jaarlijkse taakstelling gemeente uitvoeren <i>Prestatieafspraken Meerssen</i> - jaarlijks vier woningen te koop aanbieden voor starters - 90%-eis (vanaf 2011) - bijdragen aan realiseren taakstelling statushouders gemeente</p>	6,0
Betaalbaarheid		
<p>Huurprijsbeleid 2010: huurverhoging = inflatievolgend = 1,2% 2011: huurverhoging = inflatievolgend = 1,3% 2012: huurverhoging = inflatievolgend = 2,3% 2013: huilverhoging = inflatie (2,5%) + 1,5% (cf regelgeving) - 0,2% korting = 3,8% Woonlasten 2010-2012: diverse maatregelen tbv terugdringen woonlasten, o.m. zonnepanelen in complexen, monitoring CO2-uitstoot, balansventilatie en warmteterugwinning, energieverbruik bij nieuwbouw (cf DuBo) primair punt van bespreking Huisuitzetting 2011 en 2012: door actief debiteurenbeleid 1 uitzetting (tegen 7 in 2009 en 5 in 2010) Overleg 2013: 3 woningen ontruimd. Diverse overleggen met o.m. politie, Pentasz en deurwaarder</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i> - huurprijsbeleid = inflatievolgend - Woonlasten omlaag door energiebesparende maatregelen <i>Prestatieafspraken Meerssen</i> - Wonen Meerssen neemt maatregelen om huisuitzetting door huurachterstand te voorkomen, o.m. betalingsregelingen en budgetcoach <i>Concept-prestatieafspraken 2013</i> - deelname aan overleg multi-probleemgezinnen</p>	8,0

Gemiddelde beoordeling	7,0
-------------------------------	------------

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Opplussen 2011: € 1.288,50 besteed t.o. € 35.000,- begroot (Q4) 2012: € 29.421,- besteed t.o. € 22.000,- begroot (Q4) 2013: € 25.000,- begroot WMO 2010: 22 woningaanpassingen 2011 en 2012: 17 woningaanpassingen 2013: zes woningaanpassingen Nieuwbouw Gehele visitatieperiode: cf DuBo 2011: 10 levensloopbestendige appartementen in Bunde 2012: 10 mediorenwoningen centrumplan Ulestraten, 7 plaatsen Ut Zunnuke, 20 verpleeghuisplaatsen Wilgenhoek	Prestatieafspraken - Wonen Meerssen heeft een opplusprogramma en - budget - bij nieuwbouw rekening houden met wensen senioren en eisen Woonkeur en Duurzaam Bouwen - 10 seniorenappartementen Bunde (2011) - 10 mediorenwoningen centrumplan Ulestraten, 7 plaatsen Ut Zunnuke, 20 verpleeghuisplaatsen Wilgenhoek (2012)	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
Onderhoud 2010: cf MJOB. Totale uitgaven € 1.997.578,-. Evaluatie SVB 2011: cf MJOB. Totale uitgaven € 2.314.259,- 2012: cf MJOB. Totale uitgaven € 2.333.301,- 2013: cf MJOB. Totale uitgaven € 2.349.708,-	Beleidsplan 2009-2013 Onderhoud uitvoeren obv MJOB en evaluatie SVB Prestatieafspraken Meerssen 2011, 2012 en 2013 - Onderhoud cf MJPB	8,0
Kwaliteit dienstverlening		
Klanttevredenheid 2010: 861 enquêtes verstuurd over nieuwe verhuur, huuropzegging, reparatieverzoeken en planmatig onderhoud. Resultaat: 91% tevreden ipv 90% (eigen doelstelling). KWH-label behaald 2011: 755 enquêtes verstuurd, over procedure bij huuropzegging en nieuwe verhuur, reparatieverzoeken en planmatig onderhoud. KWH-label gecontinueerd 2012: uit eigen enquêtes blijkt klanttevredenheid van 93%, KWH-label behouden 2013: uit de eigen enquêtes blijkt een klanttevredenheid van 97%, KWH-label behouden	Beleidsplan 2009-2013 - continu tevredenheidsonderzoek en mogelijke invoering kwaliteitslabel	8,0
Energie en duurzaamheid		
Energie en duurzaamheid 2010: bij mutatie energielabel toegepast + energiebesparende maatregelen tbv lagere woonlasten (zie betaalbaarheid) 2011: energiebeleidsplan (waarin energiebesparende maatregelen) bijgesteld en eerste aanzet duurzaamheidsbeleid, energielabels voor alle woningen en diverse duurzame energieopwekkende maatregelen. Alle woningen gelabeld. 2012: energiebeleidsplan uitgebreid tot duurzaamheidsbeleidsplan 2013: labeling afgerond	Beleidsplan 2009-2013 - onderzoek naar betaalbare energielasten dmv oprichting Energie BV - bij mutatie energielabel toepassen - afspraken met energieleverancier Woonenergie over korting	8,0
Gemiddelde beoordeling		8,0

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
Opleveringen 2010: 4 woningen Ave Maria Geulle 2011: 10 woningen Roggeveldstraat 2012: zie bijzonder doelgroepen 2013: uitstel/aanpassing centrumplannen ivm financiële beperkingen. Wordt in het jaarverslag verantwoording over afgelegd.	<i>Beleidsplan 2009-2013</i> - uitvoeren en/of studies naar centrumplannen Ulestraten (34 woningen) en Bunde (22 woningen), Roggeveldstraat (10 woningen), Ave Maria (vier woningen), Volderstraat (18 woningen), Hoekerweg (drie standplaatsen), Beukeloord, uitbreiding Wilgenhof met 30 verpleeghuisplaatsen <i>Concept-prestatieafspraken 2010</i> - 4 woningen Ave Maria Geulle, 10 woningen Roggeveldstraat Bunde <i>Prestatieafspraken 2012</i> - uitvoeringsklaar maken centrumplannen Ulestraten (fase 2) en Bunde (fase 1), voorbereiding centrumplan Bunde fase 2 <i>Concept-prestatieafspraken 2013</i> - centrum Ulestraten fase 2 - diverse voorbereidende werkzaamheden centrumplannen Bunde en Ulestraten	7,0
Sloop		
Meerssen-West 2012: sloop eerste acht woningen	<i>FMB 2011-2015</i> - sloop 32 woningen Meerssen-West tbv 20 nieuwbouwwoningen	6,0
Verbetering bestaand woningbezit		
Herstructurering 2010: concept-ontwikkelingsvisie Meerssen-West gereed 2011: ontwikkelingsvisie Meerssen-West gepresenteerd aan belanghebbenden 2013: start bouw 15 appartementen en 13 eengezinswoningen	<i>Beleidsplan 2009-2013</i> - studie naar herstructureringsmogelijkheden Meerssen-West <i>FMB 2011-2015</i> - renovatie 16 woningen Meerssen-West <i>Prestatieafspraken 2012</i> - voorbereiden herstructurering Meerssen-West <i>Concept-prestatieafspraken 2013</i> - fase A en F herstructurering Meerssen-West	7,0
Maatschappelijk vastgoed		
	Geen opgaven gevonden	
Verkoop		
Verkocht 2010: zes woningen 2011: drie woningen 2012: drie woningen 2013: drie woningen	<i>Beleidsplan 2009-2013</i> - zes woningen per jaar verkopen <i>Prestatieafspraken</i> - jaarlijks vier woningen verkopen	5,0
Gemiddelde beoordeling		6,3

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
------------	---------	--------

<p>Leefbaarheid2010: diverse leefbaarheidsactiviteiten, waaronder financiële bijdrage aan ondergrondse afvalcontainer en jubileum ontmoetingsruimte St Theunis, huisvesting lokale omroep en voedselbank, totale uitgaven € 377.343,- 2011: diverse leefbaarheidsactiviteiten, waaronder huisvesting huurdersvereniging en bewonerscommissie, scholenproject, ontmoetingsruimte, sponsoring lokale activiteiten, totale uitgaven € 75.000,-2012: diverse leefbaarheidsactiviteiten, onder meer donatie stamceldonorbank, T-shirts voor deelnemers kindervakantieweek, sponsoring diverse lokale activiteiten, financiële ondersteuning mannenkoren, totale uitgaven € 54.877,-2013: diverse leefbaarheidsprojecten, waaronder donaties stichting Hulphond en jubileum Beukeloord, sponsoring diverse lokale activiteiten, bijdrage uit leefbaarheidsfonds aan buurtbarbecue, totale uitgaven € 60.778,-</p>	<p><i>Beleidsplan 2009-2013</i> - initierende rol door zelf activiteiten te organiseren, maar ook ondersteuning initiatieven op maatschappelijk gebied <i>Prestatieafspraken t/m 2012</i> - bestemmingsreserve leefbaarheid Wonen Meerssen € 10.000,- - tweede kans mogelijkheid <i>Concept-prestatieafspraken 2013</i> - Wonen Meerssen heeft een leefbaarheidsbudget</p>	<p>9,0</p>
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		<p>9,0</p>



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas