

Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever:
Wonen Meerssen

Visitatiecommissie:
Maarten Nieland
Robert Kievit
Pim de Roos

Meerssen, 7 oktober 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	11
C. Samenvatting	12
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	18
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	18
1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	19
1.6 Beschrijving van de ambities	24
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	25
2 Presteren volgens Belanghebbenden	26
2.1 Inleiding	27
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	27
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	27
2.4 Goede punten, te verbeteren punten en boodschap	32
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	33
3 Presteren naar Vermogen	34
3.1 Inleiding	35
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	35
3.3 Vermogensinzet	35
4 Governance van maatschappelijk presteren	37
4.1 Inleiding	38
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	38
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	38
4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen	41
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	42
Deel 3: Bijlagen	45
Bijlage 1: Position Paper Wonen Meerssen 2019	46
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	52
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	54
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	55
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	57
Bijlage 6: Bronnenlijst	61
Bijlage 7: Prestatietabel	62

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

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

De visitatiecommissie

Wonen Meerssen heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft betrekking op de periode 2015 tot en met 2018. De voorgaande visitatie is in november 2015 afgerond en betrof de jaren 2010 tot en met 2013, omdat deze periode goed aansloot op de overgang naar een nieuw beleidsplan. Omdat de visitatie terugkijkt en een periode een van vier aaneengesloten jaren dient te beslaan, is het jaar

2014 conform de methodiek beoordeeld op bijzondere omstandigheden. Deze zijn niet aangetroffen. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Pim de Roos.

De meetschaal

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

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

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

Leeswijzer

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

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

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

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

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

Tot slot

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

Deel 1:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Lokaal betrokken en daadkrachtig

Op 22 mei 1918 is Wonen Meerssen opgericht, destijds onder de naam Woningvereniging Meerssen. Wonen Meerssen is primair actief in de gemeente Meerssen, maar mag werkzaam zijn in de gehele woningmarktregio Limburg. Wonen Meerssen bezit ruim 1.500 woningen en circa 160 garages in de gemeente Meerssen. Daarmee is zij de grootste verhuurder in de gemeente Meerssen.

Volkshuisvestelijke opgave

De woningmarktregio Limburg wordt gekenmerkt door krimp. Daarbij is er sprake van vergrijzing en ontgroening. Het aantal ouderen stijgt en deze ouderen worden steeds ouder. Daarnaast neemt het aantal jongeren in de het werkgebied van Wonen Meerssen af. In de position paper identificeert de directeur-bestuurder de belangrijkste opgaven. De visitatiecommissie is van mening dat de position paper een goede weergave is van de ontwikkeling van Wonen Meerssen en de lokale opgaven. Hierbij is ook een duidelijke en belangrijke opgave het aanbieden van voldoende geschikte woningen. Wonen Meerssen wordt immers ook geconfronteerd met een tekort aan woningen die geschikt zijn voor mensen met een (lichte) fysieke beperking of zorgbehoefte. De visitatiecommissie betreurt het dat er geen woonvisie aanwezig is en er ook geen prestatieafspraken zijn gemaakt. In 2018 en 2019 zijn wel gesprekken gevoerd om tot prestatieafspraken op hoofdlijnen te komen. In juli 2019 zijn deze ondertekend door de betrokken partijen. In het vierde kwartaal van 2019 is bovendien de vaststelling van de gemeentelijke woonvisie gepland zodat met dat document als basis kan worden gewerkt aan gedetailleerdere prestatieafspraken.

Wonen Meerssen is bewust van het feit dat de samenwerking met de gemeente Meerssen en zorg- en welzijnspartijen onontbeerlijk is. Om zorgbehoevenden (lichamelijk en/of geestelijk) zo goed mogelijk van dienst te zijn werkt Wonen Meerssen samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties. Daardoor wil Wonen Meerssen samen met haar maatschappelijke partners maatwerk leveren voor mensen met beperkingen door bijvoorbeeld ouderdom of een handicap.

Terugblik op de vorige visitatie

In het vorige visitatierapport (d.d. november 2015) heeft Wonen Meerssen over het algemeen ruim voldoende gepresteerd. De Limburgse corporatie werd door de vorige visitatiecommissie getypeerd als 'een sociaal bewuste en maatschappelijke betrokken woningcorporatie'. Daarbij zag de visitatiecommissie een grote verbondenheid met de samenleving en een overtuigende ambitie om breed maatschappelijk aanwezig te zijn. De visitatiecommissie waardeerde de prestaties van Wonen Meerssen op de verschillende onderdelen met een ruim voldoende tot goed.

De vorige visitatiecommissie gaf Wonen Meerssen onder andere een aantal 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.

Huidige visitatie

De visitatiecommissie constateert dat Wonen Meerssen de betreffende aanbevelingen voortvarend heeft opgepakt. Wonen Meerssen heeft bijvoorbeeld het jaarlijks overleg tussen de Raad van

Commissarissen en het gemeentebestuur verbreed naar een overleg waar de Raad van Commissarissen, het gemeentebestuur én het corporatiebestuur aan tafel zitten. Door dit overleg kon onder meer, vanwege het ontbreken van overleg over prestatieafspraken, gesproken worden over belangrijke ontwikkelingen, de bijbehorende opgaven en de realisatie of voortgang van de uitwerking van de opgaven.

Daarnaast heeft Wonen Meerssen de communicatie met de Huurdersvereniging Meerssen versterkt. De huurdersvereniging gaf Wonen Meerssen namelijk een onvoldoende op het onderdeel 'invloed op beleid' omdat zij van mening waren dat zij niet of nauwelijks invloed konden uitoefenen op het beleidsplan van Wonen Meerssen. De huurdersvereniging geeft inmiddels aan dat zij de indruk heeft dat Wonen Meerssen open staat voor de inbreng van de huurders. Wonen Meerssen is bereid om actie te ondernemen met de inbreng van huurders, waardoor de huurdersvereniging ook daadwerkelijk invloed heeft op het beleid van Wonen Meerssen.

De visitatiecommissie ziet tevens dat Wonen Meerssen de mogelijkheden om volkshuisvestelijke prestaties te leveren goed heeft benut. Wonen Meerssen heeft in lijn met de vorige visitatie wederom ruim voldoende invulling gegeven aan de opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie spreekt haar waardering uit voor de nadrukkelijke aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Wonen Meerssen heeft daarover meerdere malen overleg gevoerd met de Huurdersvereniging Meerssen. Ook wat betreft de sociale opgave is Wonen Meerssen bereid verder te kijken dan de 'stenen', door samen te werken met zorg- en welzijnspartijen en mee te denken met de uitdagingen in Meerssen.

Voor belanghebbenden is eveneens zichtbaar dat Wonen Meerssen een belangrijke bijdrage levert aan de opgaven in de gemeente. Wonen Meerssen is lokaal betrokken en zoekt de samenwerking met verschillende belanghebbenden in Meerssen. De belanghebbenden waarderen zowel de volkshuisvestelijke prestaties, als de 'Relatie & communicatie' en 'Invloed op beleid'.

Richting de toekomst

In het licht van de (toekomstige) opgaven hoopt de visitatiecommissie van harte dat Wonen Meerssen onder andere samen met de gemeente Meerssen en Huurdersvereniging Meerssen de komende jaren gestructureerd kan werken aan de ontwikkeling van Meerssen. Het ontwikkelen van een woonvisie en het opstellen van prestatieafspraken zijn daarin noodzakelijke en wenselijke stappen. Deze stappen zullen bijdragen aan de scherpte in de discussie en de samenwerking in Meerssen.

De visitatiecommissie waardeert de ontwikkeling en de positie van Wonen Meerssen in de gemeente Meerssen. De corporatie heeft twintig procent van de woningvoorraad in bezit en is een belangrijke speler in Meerssen. Vanuit een rol als volkshuisvester is Wonen Meerssen, ondanks het zijn van een kleine organisatie, ook steeds meer een corporatie die andere partijen bindt en verbindt.

Desalniettemin ziet de visitatiecommissie een aantal aandachts- of verbeterpunten voor de toekomst:

- Leg nadrukkelijker en explicieter het verband tussen de (beoogde) maatschappelijke effecten en de volkshuisvestelijke prestaties in zowel prognose (onder andere begrotingen, investeringsbesluiten) als verantwoording (onder andere jaarverslagen, website). De toekomstige woonvisie van de gemeente en de daaruit voortvloeiende prestatieafspraken bieden daar eveneens gelegenheid voor.

- Structureer het overleg met zorg- en welzijnspartijen en breidt de verbindende functie verder uit. Wonen Meerssen is zich bewust van het feit dat samenwerking met andere partijen noodzakelijk is en heeft reeds stappen gezet in de samenwerking met partijen. De resultaten van de 'stakeholdersanalyse' kunnen aanleiding zijn voor het verder structureren en versterken van de samenwerking. De samenwerking kan tevens leiden tot het gezamenlijk 'sparren' over de gezamenlijke opgaven en oplossingen.

B. Scorekaart

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

Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Thema 2: Doelgroep en toewijzing

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: (des)investeren in vastgoed

Thema 5: Bijzondere doelgroepen

C. Samenvatting

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

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,8
Presteren naar Vermogen	6,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,5

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 Aan de hand van de managementrapportages en jaarverslagen van Wonen Meerssen is gebleken dat Wonen Meerssen de opgaven ruim voldoende heeft ingevuld. Wonen Meerssen heeft zich nadrukkelijk ingezet voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Daarnaast heeft Wonen Meerssen bijzondere prestaties geleverd op het gebied van bijzondere doelgroepen. Bij het ontwikkelen van het beleidsplan zijn verschillende belanghebbenden betrokken geweest.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,8 De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over Wonen Meerssen. Met name de prestaties die Wonen Meerssen levert voor bijzondere doelgroepen worden door de belanghebbenden gewaardeerd. Verder is er door belanghebbenden waardering voor de relatie en de communicatie en de invloed die zij hebben op het beleid van Wonen Meerssen.

Presteren naar Vermogen

6,0 Wonen Meerssen kan haar vermogen voldoende verantwoorden. De visitatiecommissie is van mening dat Wonen Meerssen haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties ruim voldoende kan verantwoorden, maar dat de documentatie hiervan beter zou kunnen. Uit het gesprek met bestuur, RvC en management is gebleken dat er een veel sterkere rol voor de maatschappelijke overwegingen is bij investeringsbesluiten dan uit de documentatie blijkt. Het duidelijker leggen van het verband tussen de overkoepelende strategie, de maatschappelijke opgaven en de specifieke investeringen is daarom een duidelijk verbeterpunt voor Wonen Meerssen.

Governance van maatschappelijk presteren

7,5 Wonen Meerssen heeft op goede wijze haar strategie bepaald aan de hand van opgaven zoals die bijvoorbeeld blijken uit de regionale structuurvisie. Ook heeft men informatie uit het lokale netwerk gebruikt bij het opstellen van de strategie en heeft ook op goede wijze belanghebbenden hierbij betrokken. Wonen Meerssen betreft de belanghebbenden intensief bij beleidsvorming en –keuzes, hetgeen in het bijzonder geldt voor de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Op 22 mei 1918 is Wonen Meerssen opgericht, destijds onder de naam Woningvereniging Meerssen. Het werkgebied van Wonen Meerssen wordt gekenmerkt door krimp. Daarbij is er sprake van vergrijzing en ontgroening. Het aantal ouderen stijgt en deze ouderen worden steeds ouder. Daarnaast neemt het aantal jongeren in de het werkgebied van Wonen Meerssen af.

Woningbezit

Wonen Meerssen bezit ruim 1.500 woningen en circa 160 garages in de gemeente Meerssen. Daarmee is zij de grootste verhuurder in de gemeente Meerssen.

Tabel 2 Woningbezit

Type woningen	Wonen Meerssen	Landelijk
Goedkope huurwoningen	12,7%	14,6%
Betaalbare huurwoningen	66,4%	62,6%
Dure huurwoningen (tot huurtoeslaggrens)	6,2%	11,0%
Dure huurwoningen (boven huurtoeslaggrens)	3,7%	5,0%
Onzelfstandige overige wooneenheden	11,1%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2017), Wonen Meerssen, Aedes

De huur van de woningen van Wonen Meerssen bedraagt gemiddeld € 497. Daarmee ligt de gemiddelde huurprijs onder het landelijk gemiddelde (€ 502). De gemiddelde huurprijs ligt op 69,0% van de maximaal toegestane huur. Van het totale woningbezit kan 13% als goedkoop en 66% als betaalbaar beschouwd worden. Het aandeel goedkope woningen ligt onder het landelijk gemiddelde, het aandeel betaalbare woningen ligt boven het landelijk gemiddelde.

Organisatiestructuur

Op 31 december 2018 telde de organisatie 13,8 fte verdeeld over zestien medewerkers. Om zo klantgericht mogelijk te werken, heeft Wonen Meerssen haar organisatie ingericht volgens het woondienstenmodel. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen front- en backoffice activiteiten. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. Het toezicht wordt uitgevoerd door een raad van commissarissen. Deze raad bestaat uit vier leden.

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Wonen Meerssen wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s).

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Thema 6	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	7,0	7,0	7,0	7,8	n.v.t.	7,4	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven	7,0						7,0	25%	

Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Thema 2: Doelgroep en toewijzing

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: (Des)investeren in vastgoed

Thema 5: Bijzondere doelgroepen

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Wonen Meerssen heeft gedurende de periode 2014 tot en met 2018 geen prestatieafspraken opgesteld met gemeente Meerssen. Woningcorporaties moeten jaarlijks voor 1 juli een bod uitbrengen op de gemeentelijke woonvisie en gemeente(n) en huurdersorganisatie(s) uitnodigen voor een gesprek met als doel prestatieafspraken te sluiten. Dit is alleen verplicht als de gemeente waarin de corporatie actief is een actuele woonvisie heeft. De gemeente Meerssen heeft echter geen woonvisie, waarop Wonen Meerssen een 'bod' kan uitbrengen. De gemeente heeft aangegeven dat zij wil wachten met het ontwikkelen van een woonvisie tot dat omgevingswet van kracht is. Wonen Meerssen heeft wel aangedrongen op het opstellen van prestatieafspraken, maar dit is niet van de grond gekomen.

De visitatiecommissie heeft vanwege het ontbreken van een woonvisie en prestatieafspraken, in overeenstemming met methodiek 6.0, voor de toetsing van de prestaties gebruik gemaakt van landelijke afspraken, het position paper van Wonen Meerssen en de structuurvisie Wonen Zuid-Limburg. De belangrijkste onderwerpen die uit de landelijke afspraken zijn overgenomen zijn die op het gebied van woningtoewijzing en energiebesparende maatregelen en duurzaamheid. Uit de position paper zijn opgaven op het gebied van de bijzondere doelgroepen overgenomen. Uit de structuurvisie zijn belangrijke afspraken over de totale omvang van de woningvoorraad overgenomen.

1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Door de afwezigheid van prestatieafspraken kan de kwaliteit van de prestatieafspraken niet beoordeeld worden. Wonen Meerssen heeft echter meerdere keren aangedrongen op het opstellen van een woonvisie en het opstellen van prestatieafspraken. De gemeente Meerssen heeft onvoldoende gereageerd op de oproep vanuit Wonen Meerssen. De gemeente had andere prioriteiten dan het ontwikkelen van een woonvisie. Voor 2017 werd het ontwikkelen van een woonvisie en het opstellen van prestatieafspraken reeds geagendeerd. In 2017 en 2018 is echter geen invulling gegeven aan deze verantwoordelijkheden. In 2018 is het opstellen van (prestatie)afspraken voor 2019 opnieuw geagendeerd. De gemeente Meerssen, Wonen Meerssen en de Huurdersvereniging Meerssen (HVM) hebben hierover meerdere keren overleg gehad.

De gemeente Meerssen heeft aan het einde van 2018 besloten om in 2019 een woonvisie op te stellen. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de woonvisie, kunnen in 2019 prestatieafspraken worden opgesteld voor 2020. In de prestatieafspraken die Wonen Meerssen opstelt met gemeente Meerssen en Huurdersvereniging Meerssen wil de corporatie vastleggen welke middelen ingezet moeten worden voor de prioriteiten die er nu zijn, en welke middelen beschikbaar moeten blijven voor volkshuisvestelijke wensen op langere termijn of als buffer in geval van financiële tegenslag.

De visitatiecommissie is van mening dat Wonen Meerssen haar verantwoordelijkheden heeft genomen en in ruim voldoende mate heeft aangedrongen op het ontwikkelen van een woonvisie en het opstellen van prestatieafspraken. Wonen Meerssen heeft bij het ontwikkelen van het beleidsplan en de portefeuillestrategie verschillende belanghebbenden, waaronder de gemeente Meerssen en de Huurdersvereniging Meerssen, betrokken. Wonen Meerssen heeft bijvoorbeeld, ondanks het ontbreken van een gemeentelijke Woonvisie, in 2016 een portefeuillestrategie voor de periode 2017-2030 opgesteld en deze in 2018 herijkt.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden normaliter geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. Vanwege het ontbreken van prestatieafspraken is de visitatiecommissie bij de keuze van de indeling van de opgaven uitgegaan van de thema's in het ondernemingsplan van Wonen Meerssen. Vanwege het ontbreken van prestatieafspraken zijn de landelijke opgaven op het gebied van woningtoewijzing en duurzaamheid ook opgenomen.

1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

8,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Meerssen ten aanzien van betaalbaarheid en beschikbaarheid goed heeft gepresteerd. De pluspunten worden gegeven voor het inzetten op lagere dan noodzakelijke woonlasten, onder meer door lage huurverhogingen (zelfs onder inflatieniveau). En de aandacht voor de (relatieve) toename van het aantal woningen tot aan de liberalisatiegrens, waardoor de beschikbaarheid is toegenomen.

Wonen Meerssen zorgt voor een beheerste jaarlijkse huurverhoging

Wonen Meerssen heeft met haar huurdersvereniging afspraken gemaakt over de jaarlijkse huurverhogingen. De afspraken hebben tot doel te zorgen voor een beheerste jaarlijkse

huurverhoging. Onderstaande tabel weergeeft de afgesproken en de daadwerkelijke jaarlijkse huurverhogingen.

Tabel 1: afgesproken en daadwerkelijke huurverhogingen Wonen Meerssen

Jaar	Afgesproken huurverhoging	Daadwerkelijke huurverhoging
2015	2,0%	2,0%
2016	Geen afspraken	1,3%
2017	0,3%	0,3%
2018	0%	0,2%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat Wonen Meerssen heeft voldaan aan de afgesproken huurverhoging met de huurvereniging. De niet afgesproken (minimale) huurstijging in 2018 komt voort uit huurstijgingen van maatschappelijk vastgoed.

Wonen Meerssen streeft naar woonlasten die lager zijn dan strikt noodzakelijk

In het begin van de visitatieperiode (2015) hanteerde Wonen Meerssen het beleid dat zij waar mogelijk woningen marktconform wil aanbieden en een streefhuur van 100% van de maximaal redelijk huur wil hanteren. Uitzondering hierop zijn woningen van een lagere kwaliteit en/of energiezuinigheid, onbetaalbaarheid voor een specifieke doelgroep of woningen die niet verhuurd konden worden. Gedurende de visitatieperiode is er vanuit de landelijke overheid echter meer nadruk gelegd op de betaalbaarheid van sociale huurwoningen voor de laagste inkomensgroep. Dit met als doel dat de woonlasten van de lagere inkomens lager zijn dan strikt noodzakelijk.

Naar aanleiding van deze aanpassing aan wet- en regelgeving heeft Wonen Meerssen haar doelstellingen gedurende de visitatieperiode bijgesteld. De streefhuur voor DAEB-woningen is in principe bepaald op 70% maximaal redelijk. Voor een bepaald deel van DAEB-woningen geldt eventueel een percentage van 85%. Voor vastgoed dat hogere investeringen vereist kunnen hogere streefhuren gelden.

Wonen Meerssen vergroot de betaalbare huurvoorraad

Wonen Meerssen moet er tenslotte voor zorgen dat er voldoende aanbod van woningen tot aan de liberalisatiegrens is. Wonen Meerssen mag in verband met de afspraken in de regionale structuurvisie haar woningvoorraad niet vergroten. Wonen Meerssen werkt daarom aan beschikbaarheid en betaalbaarheid door de omvang van de betaalbare huurvoorraad voldoende op peil te houden of te vergroten (voor inkomens t/m € 45.000) en door particuliere woningen op te kopen en als huurwoning te verhuren.

Gedurende de visitatieperiode heeft de omvang van sociale woningvoorraad van Wonen Meerssen zich als volgt ontwikkeld:

Tabel 2: Ontwikkeling omvang sociale woningvoorraad naar prijsklasse Wonen Meerssen

	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	220	215	215	213
Betaalbaar (1 - 2 pp hh)	994	999	993	989
Betaalbaar (> 3 pp hh)	113	129	133	145
Duur	137	122	105	102
niet-DAEB	36	63	64	56
Anders	10	10	0	0
totaal	1.510	1.538	1.510	1.505

Uit bovenstaande tabel blijkt dat het aantal woningen tot aan de liberalisatiegrens (de categorieën goedkoop t/m duur) gedurende de visitatieperiode op peil is gebleven.

Daarmee heeft Wonen Meerssen voldaan aan deze voor Meerssen belangrijke opgave. Er is immers vanwege het grote aandeel vrije sector en koopwoningen in Meerssen een relatief klein aantal sociale woningen.

1.5.2 Thema 2: Doelgroep en toewijzing

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Meerssen ten aanzien van doelgroep en toewijzing ruim voldoende heeft gepresteerd. Het pluspunt wordt gegeven voor het feit dat Wonen Meerssen ruimschoots aan de Europese richtlijnen voldoet en relatief veel woningen passend toewijst.

Wonen Meerssen wijst haar huurwoningen conform Europese richtlijnen toe

Vanaf 1 januari 2011 gelden nieuwe Europese richtlijnen, die ook voor Wonen Meerssen van toepassing zijn. Deze nieuwe richtlijnen houden in dat Wonen Meerssen tenminste 90% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens (2017: € 36.798) toewijst.

Gedurende de visitatieperiode zijn deze toewijzingsregels aangepast. Vanaf 1 januari 2016 geldt dat tenminste 80% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens toegewezen mag worden (2017: € 36.798). Daarnaast mag 10% van de vrijgekomen woningen aan huishoudens met een inkomens tussen € 36.798 - € 41.056 (2017) toegewezen worden. De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten.

De toewijzingspercentages van Wonen Meerssen waren gedurende de visitatieperiode als volgt:

Tabel 3: woningtoewijzing Wonen Meerssen in relatie tot Europese richtlijnen

Jaar	Aantal toewijzingen tot maximale inkomensgrens	Aantal toewijzingen tussen maximale inkomensgrens en € 41.056	Aantal vrij toegewezen woningen
2015	94,4%	n.v.t.	n.v.t.
2016	95,4%	2,8%	1,9%
2017	93,9%	1,7%	4,3%
2018	90,4%	3,8%	5,8%

Uit tabel 5 blijkt dat Wonen Meerssen haar sociale huurwoningen conform de Europese richtlijnen toewijst.

Veel toegewezen woningen onder de huurtoeslaggrens

Vanaf 1 januari 2016 dient Wonen Meerssen haar woningen passend toe te wijzen. Dit houdt in dat minimaal 95% van de woningen die verhuurd zijn aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag te hebben.

Onderstaande tabel weergeeft de aantallen woningen van Wonen Meerssen die zich onder de huurtoeslaggrens bevinden. Uit onderstaande tabel blijkt dat Wonen Meerssen haar woningen passend toewijst.

Tabel 4: Aantal woningen van Wonen Meerssen onder de huurtoeslaggrens

Jaar	Aantal woningen onder de huurtoeslaggrens
2016	97%
2017	97%
2018	Ruim 97%

1.5.3 Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,0 Wonen Meerssen heeft ten aanzien van kwaliteit en duurzaamheid voldoende gepresteerd. Wonen Meerssen verdient een pluspunt omdat kwaliteit en duurzaamheid vanuit een overkoepelende visie aangepakt worden. Bijvoorbeeld door deze aspecten te integreren in de uitgangspunten bij renovaties en onderhoud.

Energiebesparende maatregelen en duurzame energiesystemen

Volgens het Convenant Energiebesparing Huursector dient de woningvoorraad van Wonen Meerssen in 2021 gemiddeld energielabel B te hebben. Daarom heeft Wonen Meerssen gedurende de visitatieperiode energiebesparende maatregelen getroffen en duurzame energiesystemen aangelegd. Daarnaast heeft Wonen Meerssen middels een overkoepelende visie bij renovaties, sloop en nieuwbouw ingezet op de duurzaamheid, alsmede kwaliteit van haar woningvoorraad, zoals bij het hierop volgende thema (des)investeren in vastgoed nader omschreven.

De maatregelen die Wonen Meerssen gedurende de visitatieperiode heeft getroffen, betreffen bijvoorbeeld de aanleg van zonnepanelen, warmtepompen en/of extra isolatie. Dankzij deze maatregelen heeft Wonen Meerssen in 2017 bijvoorbeeld 55 woningen gerenoveerd en verduurzaamd.

Onderstaande tabel geeft de resulterende procentuele labelontwikkeling van de woningvoorraad van Wonen Meerssen weer.

Tabel 5: labelverdeling Wonen Meerssen

	2015	2016	2017	2018
A++	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
A+	1,5%	1,5%	1,5%	2,5%
A	6,4%	6,6%	9,1%	21,4%
B	17,2%	18,5%	18,9%	25,7%
C	41,2%	40,5%	38,6%	26,8%
D	20,1%	19,6%	19,4%	13,3%
E	7,4%	7,2%	7,1%	6,2%
F	3,6%	3,1%	4,0%	2,1%
G	0,5%	0,5%	0,8%	0,7%
Niet gelabeld	2,0%	2,0%	0,5%	0,5%

Gedurende de visitatieperiode is het energielabel gemiddeld genomen op C gebleven. Het aantal woningen met minimaal label B is gestegen van 22,7% naar 50,3%. Hierdoor is de gemiddelde energie index van Wonen Meerssen gedaald naar 1,48.

Wonen Meerssen verwacht de doelstelling van gemiddeld label B (index 1,43) in 2021 te halen. Wonen Meerssen heeft hierin wel aangegeven dat meespeelt dat huurders niet gedwongen kunnen worden om mee te werken aan de verduurzaming van hun woning.

1.5.4 Thema 4: (des)investeren in vastgoed

7,0

Op het onderdeel (des)investeren in vastgoed oordeelt de visitatiecommissie dat Wonen Meerssen ruim voldoende heeft gepresteerd. Wonen Meerssen verdient een pluspunt omdat zij haar (des)investeringen in vastgoed vanuit een overkoepelende visie, waarbij meerdere opgaven tegelijk worden opgepakt. Daarnaast zoekt Wonen Meerssen naar mogelijkheden om zorgvastgoed voor hulpbehoevenden te ontwikkelen.

Wonen Meerssen heeft een overkoepelende visie op renovatie, sloop en vervangende nieuwbouw

Kwantitatieve groei van de woningvoorraad is voor Wonen Meerssen niet mogelijk, omdat het provinciaal beleid voorschrijft dat de woningvoorraad in omvang gelijk dient te blijven. Om toch een zo optimaal mogelijk vastgoedportefeuille te realiseren zet Wonen Meerssen vanuit de eerdere benoemde overkoepelende visie in op sloop en vervangende nieuwbouw, teneinde de kwaliteit en duurzaamheid van haar woningen te verbeteren.

In sloop en vervangende nieuwbouw hanteert Wonen Meerssen de volgende uitgangspunten:

- Veiligheid (zoals het verwijderen van asbest);
- Duurzaamheid en energiezuinigheid;
- Leefbaarheid (zoals voorkomen van sociale segregatie);
- Betaalbaarheid.

Gedurende de visitatieperiode heeft Wonen Meerssen een aantal sloop en vervangende nieuwbouw projecten opgepakt. In 2014 heeft Wonen Meerssen 32 woningen gesloopt. Hier zijn in 2015 15 appartementen en 4 eengezinswoningen voor in de plaats gekomen. In 2015 heeft Wonen Meerssen 80 verzorgings- en 22 verpleegplaatsen verbouwd tot 37 zorgappartementen en 51 verpleegplaatsen. Tenslotte heeft Wonen Meerssen In 2017 19 woningen gesloopt. Hier komen 18 levensloopbestendige woningen voor terug (naar verwachting in 2019).

Naast sloop en nieuwbouw heeft Wonen Meerssen een aantal andere (des)investeringen in vastgoed gedaan. In 2015 heeft Wonen Meerssen 9 eengezinswoningen opgeleverd. Tenslotte heeft Wonen Meerssen In 2016 een complex met 30 woningen gekocht van Wonen Limburg.

1.5.5 Thema 5: Bijzondere doelgroepen

7,8

Wonen Meerssen heeft ten aanzien van bijzondere doelgroepen goed gepresteerd. De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Meerssen pluspunten verdient doordat zij zich in bijzonder mate inzet voor de huisvesting van zorg- en hulpbehoevenden.

Wonen Meerssen werkt samen met zorg- en welzijnsorganisaties

Om zorgbehoevenden (lichamelijk en/of geestelijk) zo goed mogelijk van dienst te zijn werkt Wonen Meerssen samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties. Daarin wil Wonen Meerssen samen met haar maatschappelijke partners maatwerk leveren voor mensen met beperkingen door bijvoorbeeld ouderdom of een handicap.

In deze samenwerking is Wonen Meerssen eigenaar van het zorgvastgoed en zijn de betreffende zorg- en welzijnsorganisaties huurder. Hierbij gaat het om langdurige samenwerkingen, doordat de zorg- en welzijnsorganisaties veelal over langdurige contracten beschikken.

Wonen Meerssen voert alle aangevraagde woningaanpassingen uit

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) maakt het mogelijk dat mensen met een beperking langer thuis blijven wonen. Deze mensen hebben recht op een woningaanpassing als normaal gebruik van de woonruimte niet meer mogelijk is. Naar aanleiding hiervan heeft Wonen Meerssen een jaarlijks budget beschikbaar voor kleine woningaanpassingen. Gedurende de visitatieperiode zijn alle aangevraagde woningaanpassingen (33 in totaal) uitgevoerd.

Wonen Meerssen voorziet urgenten van huisvesting

Ten aanzien van de huisvesting van urgenten zijn geen gemeentelijke afspraken gemaakt. Wel heeft Wonen Meerssen gedurende de visitatieperiode in totaal 76 urgenten gehuisvest. Hierbij gaat het om urgentie vanwege medische redenen, sociale redenen of urgentie als gevolg van een echtscheiding. Wonen Meerssen hanteert intern een termijn van maximaal 6 maanden waarbinnen urgenten een woning aangeboden dienen te krijgen. Voor medische urgenten zijn standaard 5 woningen beschikbaar.

Wonen Meerssen voorziet statushouders van huisvesting

Wonen Meerssen had gedurende de visitatieperiode een taakstelling ten aanzien van de huisvesting van statushouders. Onderstaande tabel geeft de bijdrage weer die Wonen Meerssen moest bijdragen aan de gemeentelijke taakstelling, alsmede het daadwerkelijke aantal statushouders die Wonen Meerssen gehuisvest heeft.

Tabel 6: taakstelling en aantal gehuisveste statushouders Wonen Meerssen

Jaar	Taakstelling	Aantal gehuisveste statushouders
2015	33 statushouders	29 statushouders
2016	49 statushouders	43 statushouders
2017	27 statushouders	44 statushouders
2018	28 statushouders	9 statushouders

De afwijking tussen de gemeentelijke taakstelling en het aantal gehuisveste statushouders kan verklaard worden doordat de toewijzing soms lastig verloopt. Zo worden woningen in sommige gevallen door statushouders geweigerd, omdat zij liever niet in Zuid-Limburg willen wonen. Ook speelt mee dat Wonen Meerssen voor 100% van de taakstelling van de gemeente Meerssen verantwoordelijk is, terwijl Wonen Meerssen maar 20% van de woningvoorraad van de gemeente Meerssen bezit. Desondanks heeft Wonen Meerssen wel degelijk alle statushouders gehuisvest die werden aangeboden. Wonen Meerssen heeft bovendien ook goed oog voor de integratie van de statushouders en verstrekt ook informatie aan de samenleving over de plaatsingen. Uit het gesprek met de gemeente in het kader van Presteen volgens Belanghebbenden, is bovendien gebleken dat de inzet van Wonen Meerssen zeer wordt gewaardeerd op dit onderwerp.

1.6 Beschrijving van de ambities

Wonen Meerssen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in één beleidsplan.

Beleidsplan 2015-2019 – voor meerwaarde in wonen en leven

Wonen Meerssen beschouwt dit beleidsplan als haar kompas. Het wijst de koers aan voor de betreffende jaren, en biedt tevens ruimte om in te spelen op actualiteiten. Daarin staat de volgende kerntaak van Wonen Meerssen centraal: het bieden van huisvesting aan mensen die daar moeilijk zelf in kunnen voorzien.

In het ondernemingsplan geeft Wonen Meerssen aan de volgende missie na te willen streven:

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.

Om deze missie te verwezenlijken kiest Wonen Meerssen voor de uitwerking van speerpunten op onderstaande thema's.

- **Kwaliteit:** we hebben kwalitatief goed vastgoed;
- **Professionaliteit:** we hebben professioneel personeel;
- **Innovatie:** we handelen innovatief;
- **Samenwerking:** we gaan waardevolle samenwerkingen aan;
- **Inkomsten:** we borgen de continuïteit van de activiteiten van onze corporatie;
- **Kosten:** we hebben beheersbare kosten;
- **Klanttevredenheid:** we hebben tevreden klanten.

Bij het beleidsplan 2015-2019 zijn de gemeente Meerssen, de huurdersvereniging, de medewerkers van Wonen Meerssen en de RvC van Wonen Meerssen betrokken geweest.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. Het pluspunt wordt gegeven voor het feit dat Wonen Meerssen zowel lokale problematiek als brede maatschappelijke ontwikkelingen heeft verwerkt in haar beleidsplan. De ambities sluiten hierdoor ruim voldoende aan op de opgaven.

Wonen Meerssen heeft haar ambities vastgelegd in haar beleidsplan. Het beleidsplan is voortgekomen uit een proces waarin verschillende partijen betrokken zijn geweest (gemeente, huurdersvereniging, personeel en RvC). Hierin is het Beleidsplan 2009-2013 als uitgangspunt genomen. De waarden, missie en visie van Wonen Meerssen zijn geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Tenslotte zijn een SWOT-analyse en een confrontatiematrix uitgevoerd, op basis waarvan de nieuwe ambities zijn vastgesteld.

In het vaststellen van het beleidsplan heeft Wonen Meerssen aandacht gehad voor (de veranderingen in) haar maatschappelijke positie als woningcorporaties. Daarin heeft Wonen Meerssen rekening gehouden met politieke, economische, technologische en demografische invloeden. Zo heeft Wonen Meerssen het verzoek vanuit het Rijk om te focussen op woningen voor de laagste inkomenscategorieën in haar beleidsplan verwerkt. Daarnaast houdt Wonen Meerssen bijvoorbeeld goed rekening met de bevolkingskrimp in haar werkveld. De ambities sluiten hierdoor ruim voldoende aan op de opgaven.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

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

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

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

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

Op basis van methodiek 6.0 zijn zowel de huurdersvertegenwoordiging als de gemeente Meerssen afzonderlijk via een interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast zijn twee overige belanghebbenden (een zorgpartij en een ketenpartner) betrokken bij de maatschappelijke visitatie.

In bijlage 5 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1	8	7	-	7,5
Thema 2	7	6	-	6,5
Thema 3	8	8	8	8
Thema 4	8	7	-	7,5
Thema 5	8	8,5	8	8,2
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,5	8,5	8,5	8,5
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8	6	8,5	7,5
Gemiddeld				7,8

Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Thema 2: Doelgroep en toewijzing

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: (Des)investeren in vastgoed

Thema 5: Bijzondere doelgroepen

Thema 1: betaalbaarheid en beschikbaarheid

7,5 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van betaalbaarheid en beschikbaarheid met een 'goed'.

Huurdersvereniging

De huurdersvereniging geeft aan dat Wonen Meerssen nadrukkelijk aandacht heeft voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Wonen Meerssen voert een beperkte huurverhoging door, zelfs onder het inflatieniveau. De huurdersvereniging had bijvoorbeeld ingezet op een huurverhoging van 0,5%, terwijl Wonen Meerssen een hogere huurverhoging had voorzien. Wonen Meerssen is daarmee de huurders tegemoet gekomen.

Meerssen is een krimpgemeente waardoor slechts beperkt nieuwbouw toegestaan is. Door aankoop van projecten wordt de doorstroming bevorderd, hetgeen de beschikbaarheid bevordert.

Gemeente

De gemeente is positief over de inzet voor betaalbaarheid, met name door de aandacht voor lage woonlasten. De beschikbaarheid is wel een aandachtspunt, maar door het grote aandeel eigen woningbezit in de gemeente (72%) is het lastig voor Wonen Meerssen om de beschikbaarheid te vergroten. Daarbij is sprake van een lage mutatiegraad.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat er in de toekomst mogelijk een tekort aan aangepaste zorgappartementen ontstaat, hetgeen zij Wonen Meerssen graag willen meegeven. Daarbuiten hebben de overige belanghebbenden onvoldoende zicht op de prestaties die Wonen Meerssen levert ten aanzien van betaalbaarheid en beschikbaarheid.

Thema 2: doelgroep en toewijzing

6,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van doelgroep en toewijzing met een 'ruim voldoende'.

Huurdersvereniging

Wonen Meerssen geeft aan dat wordt voldaan aan de wet- en regelgeving en is tegelijkertijd bereid om de woningtoewijzing toe te lichten. Het beleid van Wonen Meerssen is goed, maar de huurdersvereniging zou meer transparantie willen hebben. De huurdersvereniging hoort namelijk soms geluiden dat het voor kandidaat-huurders niet altijd duidelijk is hoe de woningtoewijzing verloopt.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Wonen Meerssen zich houdt aan de landelijke toewijzingsregels. Tegelijkertijd geeft de gemeente aan dat Wonen Meerssen zich maatschappelijker zou kunnen opstellen bij het toewijzen, door bijvoorbeeld oudere bewoners voorrang te geven op voor hun geschikte woningen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben onvoldoende zicht op de prestaties die Wonen Meerssen levert ten aanzien van doelgroep en toewijzing.

Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid

8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van kwaliteit en duurzaamheid met een 'goed'

Huurdersvereniging

De huurdersvereniging geeft aan dat Wonen Meerssen aandacht heeft voor het verduurzamen van de woningvoorraad. Wonen Meerssen maakt een inhaalslag met betrekking tot het verduurzamen van woningen met een D-, E- of F-label. Door Wonen Meerssen worden energiebesparende maatregelen genomen. De huurdersvereniging wenst dat bij het vervangen van daken en/of het isoleren van daken - waar mogelijk - het plaatsen van zonnepanelen een verplichting wordt.

De huurdersvereniging bemerkt wel dat Wonen Meerssen de tijdige afhandeling van klachten of reparatieverzoeken zou kunnen verbeteren. De indruk bestaat dat de werkdruk bij Wonen Meerssen daar de oorzaak van is.

Gemeente

De gemeente is tevreden over de prestaties van Wonen Meerssen met betrekking tot de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad. Daarbij wordt aangegeven dat er sprake is van een inhaalslag. Het wordt gewaardeerd dat Wonen Meerssen de woonlasten goed in de gaten houdt en via verduurzaming inzet op reductie van de woonlasten. De gemeenten heeft geen detailzicht op de kwaliteit van de woningen, maar er bereiken haar ook weinig tot geen klachten.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Wonen Meerssen niet alleen commercieel denkt, maar ook bewust bezig is met duurzaamheid. Zij vinden dat Wonen Meerssen niet voorop loopt, maar wel oog heeft voor kansen op dit gebied.

De overige belanghebbenden vinden dat Wonen Meerssen ten aanzien van de kwaliteit van de woningen goed presteert. Zij merken op dat Wonen Meerssen altijd direct en open reageert op onderhoudssuggesties en -verzoeken.

Thema 4: (des)investeren in vastgoed

7,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een 'goed'.

Huurdersvereniging

De huurdersvereniging geeft aan dat Wonen Meerssen voldoende investeert in de woningvoorraad. Wonen Meerssen heeft verschillende projecten gerealiseerd (renovatie Meerssen-West, Bunde) en daarnaast zijn woningen aangekocht van Wonen Limburg. De indruk bestaat dat Wonen Meerssen binnen de financiële mogelijkheden presteert. Wonen Meerssen probeert de investeringen met bestaande middelen op te lossen, Wonen Meerssen is behoudend voor wat betreft het aantrekken van leningen.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Wonen Meerssen ruim voldoende heeft geïnvesteerd in haar vastgoed. Daarbij wordt echter opgemerkt dat het jammer is dat door het verkopen van woningen gespikkeld bezit is ontstaan. Daarnaast had Wonen Meerssen daadkrachtiger kunnen handelen toen in 2013 (delen van) enkele projecten 'on hold' werden gezet vanwege de financiële crisis. Een duidelijke visie over de ontwikkeling van het vastgoed had één en ander kunnen voorkomen. Wonen Meerssen heeft hierdoor vooral situationeel en operationeel gehandeld. Mocht deze visie er overigens wel zijn, dan moet zij beter gedeeld worden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben onvoldoende zicht op de prestaties die Wonen Meerssen levert ten aanzien van (des)investeren in vastgoed. De prestaties die Wonen Meerssen heeft geleverd op het gebied van zorgvastgoed zijn bij het thema bijzondere doelgroepen beoordeeld.

Thema 5: bijzondere doelgroepen

8,2

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van bijzondere doelgroepen met een 'goed'

Huurdersvereniging

De huurdersvereniging geeft aan dat Wonen Meerssen in ruime mate invulling geeft aan de zorgvraag in Meerssen. Wonen Meerssen heeft woningcomplexen die worden verhuurd aan zorginstellingen. Wonen Meerssen heeft aandacht voor het huisvesten van ouderen en voor het huisvesten van gehandicapten en statushouders.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Wonen Meerssen goed haar best doet de diverse doelgroepen te spreiden bij toewijzing. Door goed het gesprek aan te gaan met de bewoners, probeert men een ieder tevreden te houden. Wonen Meerssen slaagt daarin. De gemeente is eveneens positief over de inzet van Wonen Meerssen bij het huisvesten van statushouders.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Wonen Meerssen ten aanzien van bijzondere doelgroepen het maximale uit haar verantwoordelijk haalt. Zij vinden bovendien dat Wonen Meerssen zich bewust is van haar rol als huisvester, ten opzichte van de rollen die voor zorginstellingen gelden. Tenslotte vinden de overige belanghebbenden dat de kwaliteit van het zorgvastgoed goed is. Deze huisvesting is voortgekomen uit een samenwerking tussen zorginstellingen en Wonen Meerssen. De locaties zijn in goed overleg gebouwd.

2.3.1 *Relatie en communicatie*

8,5

De belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie als 'zeer goed'. Zij vinden de relatie en communicatie met Wonen Meerssen prettig en waarderen de reactiesnelheid en korte lijnen.

Huurdersvereniging

De huurdersvereniging geeft aan dat er sprake is van een prettige samenwerking met Wonen Meerssen. De relatie is open en transparant en gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Wonen Meerssen is bereid om toelichting en uitleg te geven. Wonen Meerssen is goed benaderbaar, de huurdersvereniging kan voor vragen en secretariële ondersteuning terecht bij Wonen Meerssen, waarbij sprake is van korte lijnen. Tegelijkertijd heeft de samenwerking een goede zakelijke kant.

Gemeente

De gemeente is zeer positief over de relatie en communicatie van Wonen Meerssen. Er is op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau sprake van open communicatie met open lijnen. De medewerkers van Wonen Meerssen reageren ook goed en snel bij vragen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden vinden Wonen Meerssen bijzonder reëel. In de samenwerking is Wonen Meerssen zich bewust van geven en nemen. Daarnaast hebben de overige belanghebbenden waardering voor het feit dat zij bij vragen bij iedereen (tot aan de directeur-bestuurder) terecht kunnen en snel antwoord krijgen.

2.3.2 *Invloed op beleid*

7,5

De belanghebbenden beoordelen de invloed die zij hebben op het beleid van Wonen Meerssen als 'goed'. Alleen de gemeente Meerssen is van mening dat Wonen Meerssen in een te grote mate vanuit haar eigen beleid handelt.

Huurdersvereniging

De huurdersvereniging geeft aan dat zij de indruk heeft dat Wonen Meerssen open staat voor de inbreng van de huurders. Wonen Meerssen is bereid om echt iets te doen met de inbreng van huurders, waardoor de huurdersvereniging daadwerkelijk invloed heeft op het beleid van Wonen Meerssen. Als voorbeeld wordt de betaalbaarheid als speerpunt van de huurdersvereniging genoemd. Op de algemene ledenvergadering van de huurdersvereniging heeft Wonen Meerssen de huurders gevraagd om mee te denken in het beleid van Wonen Meerssen. Een gelijke houding heeft Wonen Meerssen ten opzichte van bewonerscommissies.

De huurdersvereniging geeft zelf ook aan betrokken te willen worden bij de invloed op het beleid. De invloed op het beleid heeft zich ontwikkeld en ontwikkelt zich nog steeds.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Wonen Meerssen oog heeft voor de lokale belangen en de gemeente betreft bij beleidskeuzes. Tegelijkertijd handelt Wonen Meerssen meer dan eens vanuit een eigen beleid. De gemeente heeft met name in het geval van individuele projecten de indruk dat niet alle kaarten op tafel komen. Het is dan niet duidelijk wat de overwegingen zijn om voor een bepaalde keuze te gaan. In die gevallen is meer transparantie en afstemming vereist.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat zij invloed hebben op het beleid van Wonen Meerssen. Zij vinden dat Wonen Meerssen goed naar hun luistert en bereid is om samen projecten op te pakken.

2.4 Goede punten, te verbeteren punten en boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 *Goede punten*

Huurdersvereniging

- Wonen Meerssen heeft echt aandacht voor de betaalbaarheid en de duurzaamheid van de woningvoorraad.
- De huurdersvereniging waardeert de samenwerking met Wonen Meerssen, op basis van gelijkwaardigheid. Wonen Meerssen ziet de huurdersvereniging als een medestander, zij het vanuit een andere invalshoek.

Gemeente

- De communicatie met Wonen Meerssen verloopt via korte lijnen;
- Wonen Meerssen handelt door gericht contact - indien nodig - snel;
- Wonen Meerssen is een echte dorpscorporatie.

Overige belanghebbenden

- De relatie en de samenwerking met Wonen Meerssen is goed;
- De communicatie met Wonen Meerssen verloopt via korte lijnen;

2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

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

Huurdersvereniging

- Wonen Meerssen zou de controle op de uitvoering van werkzaamheden door aannemers en onderaannemers moeten verbeteren.
- Wonen Meerssen zou de positie van en de samenwerking met bewonerscommissies verder moeten versterken.

Gemeente

- De ontwikkeling van woningen gaat vaak traag, er worden teveel stappen ingebouwd.

- De openingstijden van het kantoor, sluiten niet goed aan op de afspraaktijden met medewerkers. Hierdoor staat men vaak voor een gesloten deur.
- Wonen Meerssen lijkt vooral operationeel gericht. Er ontbreekt een duidelijke visie op de transformatie van de woningvoorraad, wat ook kan is dat deze er wel is, maar niet is gedeeld.

Overige belanghebbenden

- Wonen Meerssen zou periodiek moeten overleggen met belanghebbenden. Ook wanneer zij tevreden is over de gang van zaken. Daarmee zou Wonen Meerssen in mindere mate reactief reageren op vragen.
- Wonen Meerssen zou haar aanbestedingsbeleid minder strak moeten uitvoeren. Daarnaast kan de transparantie en communicatie in aanbesteding beter.

2.4.3 *Boodschap*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Ga zo door!

2.5 *Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces*

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

De huurdersvereniging geeft aan dat er sprake is van ergernis over het proces van de prestatieafspraken en het feit dat er tot op heden geen gedetailleerde volwaardige prestatieafspraken zijn gemaakt. De indruk bestaat dat Wonen Meerssen en de huurdersvereniging wel degelijk prestatieafspraken willen maken, maar dat de gemeente wil wachten op de invoering omgevingswet. De huurdersvereniging en Wonen Meerssen hebben meerdere keren bij de gemeente aangegeven dat het opstellen van prestatieafspraken als verplichting is vastgelegd in de herziene Woningwet.

De gemeente geeft aan dat de gemeenteraad van Meerssen in 2016 de regionaal opgestelde Structuurvisie Wonen Zuid Limburg heeft vastgesteld, maar dat er nog geen vastgestelde woonvisie is. In 2018 en 2019 zijn wel gesprekken gevoerd om tot prestatieafspraken te komen, maar door het ontbreken van een gemeentelijke woonvisie zijn deze op hoofdlijnen en zijn ook nog geen prestatie-indicatoren benoemd. De gesprekken zijn in de ogen van de gemeente goed verlopen met goede medewerking van de betrokken partijen. Op 2 juli 2019 zijn de prestatieafspraken ondertekend door Wonen Meerssen, de gemeente Meerssen en de Huurdersvereniging Meerssen.

De gemeente geeft verder aan dat de eerste voorbereidende stappen zijn gezet voor een gemeentelijke woonvisie en er opdracht is verleend tot het opstellen hiervan. In het vierde kwartaal van 2019 is gepland dat de woonvisie aan de gemeenteraad ter vaststelling kan worden aangeboden. De vastgestelde woonvisie kan dan via afsprakenkader uitgroeien naar volwaardige prestatieafspraken.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen				
Vermogensinzet	6,0	100%	6,0	

3.3 Vermogensinzet

6

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat aan het ijkpunt wordt voldaan. De visitatiecommissie constateert dat Wonen Meerssen maatschappelijke overwegingen duidelijk hanteert bij haar investeringsbeslissingen. Een aandachtspunt is wel dat de documentatie van de betreffende maatschappelijke overwegingen beter zou kunnen. Om deze reden is geen pluspunt toegekend.

Visie Wonen Meerssen

Wonen Meerssen wil ondanks de heffingen en extra werkzaamheden als gevolg van wet- en regelgeving toch blijven investeren in de uitvoering van haar maatschappelijke opgaven. Ten aanzien van belangrijke investeringskeuzes maakt Wonen Meerssen altijd vooraf een grondige afweging van de maatschappelijke doelen die men wil bereiken met een specifieke investering. Hierbij spelen ook financiële uitgangspunten, gericht op rendement en financiële continuïteit en borgbaarheid een rol.

Relatie meerjarenbegroting en opgaven

Wonen Meerssen legt in haar meerjarenbegroting een verband met haar overkoepelende strategie. Hierdoor wordt in grote lijnen duidelijk waarom wordt ingezet op bepaalde investeringen. De wijze waarop de specifieke maatschappelijke opgaven van Wonen Meerssen betrokken worden in vermogensinzet zouden echter wel in duidelijkere mate naar voren kunnen komen in de meerjarenbegroting van Wonen Meerssen. De geïdentificeerde strategische speerpunten uit het

beleidsplan worden weliswaar opgesomd in de Financiële meerjarenbegroting, maar een vastgelegde doorvertaling naar specifieke investeringen ontbreekt. Idealiter zouden deze speerpunten ook in de onderbouwing van de financiële meerjarenbegroting (expliciet) geïntegreerd worden. Hier is nu nog onvoldoende sprake van. Als gevolg hiervan lijken de overwegingen meer op financiële en risicoparameters gericht dan op het bereiken van maatschappelijke effecten.

Monitoring indicatieve bestedingsruimte

Wonen Meerssen monitort de indicatieve bestedingsruimte jaarlijks en rapporteert deze naar de buitenwereld in haar jaarverslagen.

In kaart brengen van het economisch offer

Wonen Meerssen maakt in haar investeringsbesluiten zowel maatschappelijke als financiële overwegingen. Zo heeft Wonen Meerssen bij de aankoop van een complex van 30 woningen van Wonen Limburg een financieel 'offer' gedaan, ten behoeve van de maatschappelijke waarde van deze investering. Hierbij geldt eveneens dat Wonen Meerssen in de praktijk duidelijk weloverwogen maatschappelijke effecten meeneemt in haar beslissingen, maar dat de documentatie van deze overwegingen beter zou kunnen. De financiële meerjarenbegroting suggereert met name financiële overwegingen bij investeringsbesluiten, terwijl dit niet het geval is.

Bedrijfslasten en financiële continuïteit

Wonen Meerssen scoort gedurende de visitatieperiode een B in de Aedesbenchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Uit het gesprek met management en bestuur van Wonen Meerssen is gebleken dat men de visie hanteert om kostenbewust te werken, zonder dat dit ten koste gaat van sociale doelstellingen en professionaliteit van medewerkers. Er wordt daarom niet gestreefd naar het laagst mogelijke kostenniveau, maar naar een niveau onder het sectorgemiddelde.

Uit de integrale beoordelingsbrief van de Aw uit mei 2018 blijkt dat geen opmerkingen zijn gemaakt ten aanzien van de financiële continuïteit.

Oordeel visitatiecommissie

Wonen Meerssen kan de inzet van haar vermogen duidelijk verantwoorden. Uit het gesprek met bestuur, RvC en management is gebleken dat er een veel sterkere rol voor de maatschappelijke overwegingen is bij investeringsbesluiten dan uit de documentatie blijkt. Het duidelijker leggen van het verband tussen de overkoepelende strategie, de maatschappelijke opgaven en de specifieke investeringen is daarom een duidelijk verbeterpunt voor Wonen Meerssen.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

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

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

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

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

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

4.3.1 Strategievorming

7

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd omdat zowel lokale problematiek als brede maatschappelijke ontwikkelingen zijn verwerkt in het beleidsplan. Door diverse interne en externe stakeholders te betrekken is ook een goede aansluiting van de strategie op de lokale opgaven bereikt, is de strategie verankerd in de organisatie en konden visie en strategie tussentijds worden herijkt.

Wonen Meerssen heeft haar visie op haar eigen positie en het toekomstig functioneren vastgelegd in beleidsplannen. In de periode 2015-2018 was er één beleidsplan van kracht: Beleidsplan 2015-2019 – voor meerwaarde in wonen en leven.

Het beleidsplan 2015-2019 is op basis van interne en externe analyses te stand gekomen. Daarbij is aandacht voor brede maatschappelijke ontwikkelingen zoals politieke en demografische ontwikkelingen die de positie van woningcorporaties beïnvloeden. In het beleidsplan van Wonen Meerssen zijn de waarden, missie en visie geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Bij dit proces zijn de gemeente Meerssen, de huurdersvereniging, de medewerkers van Wonen Meerssen en de RvC op actieve wijze betrokken geweest. Hierdoor is een goede lokale verankering bereikt, waardoor bij contacten met belanghebbenden makkelijker over de opgaven en de bijdrage van Wonen Meerssen kan worden gesproken. Wonen Meerssen heeft door haar medewerkers en RvC vroegtijdig in het proces te betrekken ook bereikt dat de missie, visie en strategie ruim voldoende verankerd zijn in de organisatie.

De missie van Wonen Meerssen:

‘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’.

Wonen Meerssen heeft in het beleidsplan 2015-2019 haar koers toegelicht in een missie, visie, waarden en een strategie. Op basis van hiervan zijn voor verschillende speerpunten specifieke doelstellingen geformuleerd. Deze strategische speerpunten en bijbehorende doelen zijn als volgt:

- **Kwaliteit** – We hebben kwalitatief goed vastgoed
- **Professionaliteit** – We hebben professioneel personeel
- **Innovatie** – We handelen innovatief
- **Samenwerking** – We gaan waardevolle samenwerkingsverbanden aan
- **Inkomsten** – We borgen de continuïteit van de activiteiten van onze corporatie
- **Kosten** – We hebben beheersbare kosten
- **Klanttevredenheid** – We hebben tevreden klanten

Op basis van de strategische speerpunten en bijbehorende doelen zijn concrete acties uitgewerkt. Deze acties zijn vertaald naar specifieke (gewenste) resultaten en prestatie-indicatoren die over het algemeen SMART zijn geformuleerd. Ook is aandacht gegeven aan de samenhang tussen prestaties. Zo is de doelstelling van kwalitatief goed vastgoed onder andere vertaald naar het hebben van een zo optimaal mogelijke vastgoedportefeuille. Daarnaast is de klanttevredenheidsdoelstelling onder andere vertaald naar het hebben van een goed imago.

Wonen Meerssen heeft de vertaling van haar strategie naar acties en resultaten uitgewerkt en in een overzichtelijke tabel weergegeven. Onderstaande figuur betreft een uitsnede van deze tabel. Links in de tabel is de voortgang van de planning weergegeven, rechts daarvan zijn de speerpunten, maatregelen/acties, (gewenste) resultaten en prestatie-indicatoren weergegeven. De verschillende speerpunten zijn in het overzicht geclusterd middels kleuren.

2014	2015	2016	2017	2018	Speerpunt	maatregel / actie	(gewenst) resultaat	prestatie-indicatoren
1	1	1	1	1	Kwaliteit	Investeren in onderhoud	zo optimaal mogelijk vastgoedportefeuille	wensportefeuille 2020 klaar
2	2	2	2	2		Investeren in onderhoud	invulling vastgoedportefeuille Assetmanagement	actie Asset management
3	3	3	3	3		Investeren in leefbaarheid	goed onderhouden vastgoed bezit	realisatie onderhoudsbegroting
4	4	4	4	4		Investeren in duurzaamheid	schone, hele en veilige woonomgeving	uitputting leefbaarheid
5	5	5	5	5		Investeren in energiezuinigheid	duurzame woningvoorraad	actueel duurzaamheidsbeleid
						Investeren in energiezuinigheid	energiezuinige woningvoorraad	gemiddeld energielabel B in 2020
							routeplanner	route planner CO2 neutraal
15	16	16			Innovatie	toepassen innovatieve ICT-toepassingen	innovatieve dienstverlening (gemak)	jaarlijkse memo
20	17	17				proactieve klantbenadering	innovatieve dienstverlening (persoonlijk contact)	jaarlijkse memo
21	18	18				toepassen innovatieve toepassingen in de bouw	innovatieve toepassingen in de bouw	jaarlijkse memo

Figuur 1: Acties beleidsplan 2015-2019 Wonen Meerssen

De doelstellingen van enkele strategische speerpunten zouden in grotere mate SMART geformuleerd kunnen worden. Dit geldt eveneens voor de (gewenste) resultaten en de prestatie-indicatoren.

4.3.2 Sturing op prestaties

7 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd omdat de realisatie van prestaties goed te volgen is, er een duidelijke aansluiting op de opgaven is en Wonen Meerssen uitgebreid ingaat op afwijkingen en mogelijkheden tot bijsturing. De daadwerkelijke sturing bij afwijkingen zou wel beter verwerkt kunnen worden in het voorgangsoverzicht.

Wonen Meerssen beschikt over een compleet monitorings- en rapportagesysteem

Wonen Meerssen monitort de voortgang van de acties uit het beleidsplan (zoals weergegeven in figuur 1) periodiek middels haar rapportages. De rapportages sluiten goed aan op de speerpunten en vakgebieden die zijn onderkend in het beleidspunt. Hierdoor worden alle relevante punten gedekt en is ook ruim voldoende de samenhang tussen de speerpunten geborgd.

Wonen Meerssen hanteert haar monitorings- en rapportagesysteem

De rapportages worden allereerst besproken in het MT, maar daarna ook besproken tijdens RvC-vergaderingen. Voor de vergaderingen wordt bovendien een voortgangsoverzicht opgesteld. Hierin wordt middels een stoplichtenmodel aangegeven in hoeverre acties wel of niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd. Dit overzicht ziet er als volgt uit:

Speerpunt / Vakgebied	no.	Instrument	stand van zaken: Toetsen Ontwikkelen Bijstellen Gereed	gereed vóór	kwartaal	Bijzonderheden
1. Kwaliteit / Vastgoedbeleid	1	Strategisch voorraad beheer		1-10-2018	T3	Mt-besluit 2018-377
	2	ZAV-beleid		1-7-2018	T2	Mt-besluit 2018-397
	3	Abonnement Huurdersonderhoud		1-5-2018	T1	Mt-besluit 2018-102
2. Professionaliteit	1	Planning & control cyclus		1-7-2018	T2	Moet nog worden bijgesteld
	2	Personeelsbeleidsplan		1-7-2018	T2	Mt-besluit 2018-075
	3	Communicatieplan		1-5-2018	T1	Mt-besluit 2018-218
	4	Procedurehandboek		1-10-2018	T3	Mt-besluit 2018-430
	5	Projectadministratie		1-10-2018	T3	Mt-besluit 2018-492
3. Innovatiebeleid	1	Energiebeleid (duurzaamheidsbeleid)		1-5-2018	T1	Mt-besluit 2018-217
	2	ICT-beleid		1-10-2018	T3	Mt-besluit 2018-217

Figuur 2: Voortgang acties beleidsplan 2015-2019 Wonen Meerssen

Wonen Meerssen stuurt actief bij en onderbouwt de gemaakte keuzen

Op het moment dat de voortgang van acties onvoldoende is, worden deze nader besproken tijdens MT en RvC-vergaderingen. Hierbij wordt ook ingegaan op minder te kwantificeren onderwerpen. Zo is tijdens bijvoorbeeld dieper ingegaan op de redenen voor het niet tijdig maken van de

prestatieafspraken. Daarnaast zijn er (naar aanleiding van continuïteitszorgen door ziekte) trainingen geweest om een open en directe aanspreekcultuur te bevorderen.

Wonen Meerssen maakt bij afwijkingen regelmatig een analyse van de oorzaken van de afwijking en inventariseert mogelijke bijsturingsacties. Deze alternatieven worden voorgelegd aan het MT, waarna een keuze wordt gemaakt. De sturing die volgt op het moment dat acties nog niet gereed zijn, komt alleen niet duidelijk naar voren in het voortgangsoverzicht.

4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

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

4.4.1 Maatschappelijke rol van de raad van Commissarissen

8 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd omdat de RvC in bijzondere mate een actieve en (gezond-)kritische rol vervult bij strategie- en besluitvorming over maatschappelijke prestaties. Daarin is de RvC zich bewust van haar rol als toezichthouder. Bovendien is de RvC zich bijzonder bewust van (lokale) maatschappelijke opgaven.

Vastgelegde visie op de maatschappelijke rol

Uit het gesprek met de RvC en de bestudeerde documentatie is gebleken dat de RvC beschikt over een duidelijke en gedeelde visie op zijn maatschappelijke rol. Uit de visie blijkt dat de RvC bewust bezig wil zijn met de maatschappelijke uitdagingen waar Wonen Meerssen voor staat door lokale verankering en betrokkenheid. De visie die de RvC hanteert op toezicht is vastgelegd in een visiedocument.

Rol bij strategievorming

De maatschappelijke uitdagingen waar Wonen Meerssen voor staat, worden door de RvC op een aantal manieren geborgd in het toezicht. Zo heeft de RvC een actieve bijdrage geleverd bij het tot stand komen van de strategie van Wonen Meerssen. In dit proces is de RvC aan de voorkant betrokken geweest en heeft men op passende wijze bijgedragen aan de discussies. Bijvoorbeeld door eigen observaties ten aanzien van lokale ontwikkelingen en opgaven in te brengen in de discussie. Bijvoorbeeld ten aanzien van de verduurzamingsopgave van het woningbezit en de uitdagingen die de aanstaande krimp in Zuid-Limburg met zich meebrengen

Indien gewenst treedt de RvC bovendien op als sparringpartner naar de directeur-bestuurder. In dat kader heeft de RvC bijvoorbeeld gedurende de visitatieperiode een positief kritische beoordeling gegeven van aangeleverde stukken over het bijstellen van missie, visie en strategie.

Borgen van het nastreven van de maatschappelijke opgaven

Op het gebied van besluitvorming over maatschappelijke prestaties is de visitatiecommissie eveneens van mening dat de RvC een actieve rol oppakt. De uitvoering van gemaakt afspraken worden bijgehouden middels een 'stoplichtensysteem'. Hierin wordt bijgehouden in hoeverre

gewenste resultaten van gemaakte afspraken wel of niet bereikt worden. De visitatiecommissie stelt dat de RvC hierin een kritische houding hanteert. Daarnaast heeft de RvC in bijvoorbeeld investeringsbeslissingen oog voor de maatschappelijke doelen.

Externe zichtbaarheid in het lokale netwerk

De visitatiecommissie stelt dat de RvC haar maatschappelijke rol op actieve wijze oppakt. Zo heeft de RvC een stakeholderanalyse gedaan. Hierin heeft de RvC onderzocht wie de belangrijkste stakeholders van Wonen Meerssen zijn en met wie deze stakeholders zaken doen. Mede op basis van deze stakeholderanalyse heeft de RvC haar rol bepaald. Daarnaast gaat de RvC zo nu en dan in gesprek met de belangrijkste stakeholders. Ook brengt de RvC jaarlijks per fiets een bezoek aan de wijken van Wonen Meerssen.

Daarnaast heeft de RvC ervoor gezorgd dat er voldoende focus blijft op wat er extern gebeurt. Zo heeft de RvC de medewerkers van Wonen Meerssen gestimuleerd om op een positieve wijze verbinding te leggen met andere corporaties en stakeholders.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

8 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de mate waarin belanghebbenden betrokken worden in beleidsvorming en –keuzes, gebaseerd op een duidelijke en vastgelegde visie. In het bijzonder wordt samengewerkt met zorg- en welzijnsorganisaties.

Visie op samenwerking

Wonen Meerssen heeft een duidelijke visie op wie de belangrijkste belanghebbenden zijn en hoe zij haar belanghebbenden wil betrekken bij het formuleren van het beleid en het uitvoeren van haar opgaven. Om de samenwerking met de belanghebbenden verder te versterken hebben de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen een stakeholderanalyse uitgevoerd. Alle stakeholders van Wonen Meerssen zijn in kaart gebracht en de primaire en secundaire stakeholders zijn gedefinieerd. Daarnaast zijn de belangen van de belanghebbenden geïdentificeerd, welke invloed zij hebben en hoe Wonen Meerssen daar het beste mee om kan gaan.

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

Wij zetten ons samen met lokale partners in voor onze doelgroepen. Daarbij houden we rekening met de uiteenlopende belangen van onze stakeholders. Dit doen we door op allerlei manieren de dialoog met hen aan te gaan, hun commentaar serieus te nemen en constant te zoeken naar de juiste balans tussen de belangen van onze stakeholders en onze eigen belangen.

Huurdersvertegenwoordiging en bewonerscommissies

De samenwerking met de Huurdersvereniging Meerssen (HVM) is vastgelegd in een overeenkomst. Het bestuur en de RvC van Wonen Meerssen overleggen periodiek met het bestuur van de HVM. Hierin wordt onder meer gesproken over de kijk die huurders hebben op hun woning, hun wijk en op de projecten die Wonen Meerssen uitvoert. Deze input gebruikt Wonen Meerssen om haar beleid te herijken en om processen en procedures te verbeteren. De resultaten van de overleggen worden via het eerst volgende overleg en via verslagen teruggekoppeld aan de HVM.

Zo is de huurdersvereniging bijvoorbeeld van mening dat betaalbaarheid meer prioriteit heeft dan duurzaamheid. Wonen Meerssen is echter van mening dat zowel betaalbaarheid als duurzaamheid een belangrijke opgave is. Op basis van bijvoorbeeld deze discussie maakt Wonen Meerssen weloverwogen beleidskeuzes.

Op wijkniveau fungeren de bewonerscommissies als overlegorgaan. Ook werkt Wonen Meerssen samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties in haar werkgebied en met andere corporaties binnen Domaas en het Platform Limburgse Woningcorporaties (PLW).

Gemeente

Wonen Meerssen overlegt ook regelmatig met de gemeente Meerssen om activiteiten op elkaar af te stemmen. Zo probeert Wonen Meerssen in overleg met de gemeente Meerssen om jaarlijks gezamenlijke prestatieafspraken te maken.

Overige belanghebbenden

Wonen Meerssen werkt ook samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties. Ook deze worden betrokken in de beleidsvorming. Het doel is bijvoorbeeld samen inzicht te krijgen in de huidige en toekomstige vraag ten aanzien van zorgvastgoed en gezamenlijk de daar uitvloeiende opgaven te benoemen.

Uitkomsten van besprekingen worden gedeeld

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de gesprekken met de belanghebbenden en de bestudeerde documentatie vastgesteld dat Wonen Meerssen een duidelijke terugkoppeling verzorgt van de acties die met de input van belanghebbenden zijn ondernomen. Voor een groot deel verloopt dit op natuurlijke wijze via een terugkoppeling in de volgende vergadering of bespreking. De belanghebbenden zijn hierdoor goed op de hoogte van de voortgang en hetgeen met hun input is gedaan.

4.5.2 Openbare verantwoording

7

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de heldere en uitgebreide wijze waarop Wonen Meerssen haar prestaties verantwoordt richting de maatschappij. Een verbeterpunt is dat deze verantwoording voornamelijk via het jaarverslag verloopt. De betreffende informatie kan voor een betere ontsluiting beter direct op de website worden geplaatst.

De openbare verantwoording van Wonen Meerssen vindt voornamelijk plaats middels het jaarverslag. In het jaarverslag worden voor verschillende thema's de (maatschappelijke) prestaties beschreven. Hierin wordt een duidelijke koppeling gelegd met de strategische speerpunten en bijbehorende doelstellingen uit het beleidsplan.

In het jaarverslag en op de website van Wonen Meerssen zijn middels een duidelijke infographic tevens 'kerngegevens' van Wonen Meerssen weergegeven. Hierbij gaat het om informatie over de omvang van het woningbezit en de kwaliteit van de dienstverlening. Op de website ontbreekt echter informatie over uitgevoerde of nog uit te voeren projecten.

Naast het jaarverslag zijn op de website van Wonen Meerssen (www.wonenmeerssen.nl) de volgende documenten gepubliceerd:

- Jaarverslagen;
- Beleidsplan;
- Reglement raad van commissarissen;
- Visie op toezicht;
- Gedragscode;
- Klokkenluidersregeling;
- Inkoopbeleid;
- Visitatierapport.

De visitatiecommissie is van oordeel dat Wonen Meerssen ruim voldoende haar maatschappelijke prestaties heeft verantwoord. Een verbeterpunt is het duidelijker opnemen van de informatie uit het bestuursverslag over de gerealiseerde en te ondernemen prestaties in een apart document op de website.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper Wonen Meerssen 2019

Deze position paper vormt het startpunt voor de maatschappelijke visitatie. De position paper geeft inzicht in waar wij vandaan komen, waar wij nu staan als corporatie en waar wij naar toe willen. De position paper wordt in eerste instantie gebruikt voor de visitatie, maar kan ook worden gebruikt als basis voor ons beleidsplan voor de periode 2020-2024. Ook de aandachtspunten uit de visitatie kunnen worden verwerkt in dit beleidsplan.

Wie zijn wij?

Wonen Meerssen is een sociaal maatschappelijk ondernemer in de volkshuisvesting. Onze kerntaak is het bieden van betaalbare huisvesting aan mensen die daar door een beperkt inkomen of andere omstandigheden moeilijk zelf in kunnen voorzien. We zijn primair actief in de gemeente Meerssen, maar kunnen werkzaam zijn in de gehele woningmarktregio Limburg.

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

Om onze visie en missie waar te maken, zijn kernwaarden benoemd die voor ons waardevol zijn bij het uitvoeren van onze activiteiten. Onze kernwaarden zijn goed verankerd in de organisatie en komen in alle facetten van ons handelen naar voren: zij vormen ons DNA. Wij zijn sociaal, trots, ambitieus, professioneel en solide.

Strategie

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**).

Doelstellingen

In ons Beleidsplan 2015-2019 zijn de speerpunten benoemd die richtinggevend zijn voor Wonen Meerssen. Deze speerpunten zijn geconcretiseerd in SMART-geformuleerde doelstellingen.

Strategisch speerpunt	Doel (wat willen we op lange termijn bereiken)
Kwaliteit	We hebben kwalitatief goed vastgoed
Professionaliteit	We hebben professioneel personeel
Innovatie	We handelen innovatief
Samenwerking	We gaan waardevolle samenwerkingsverbanden aan
Inkomsten	We borgen de continuïteit van de activiteiten van onze corporatie
Kosten	We hebben beheersbare kosten
Klanttevredenheid	We hebben tevreden klanten

Waar komen we vandaan?

Een van de belangrijkste onderdelen van de visitatie is terugkijken en daarvan leren. In 2015 heeft Wonen Meerssen zich voor het eerst laten visiteren. Uit het visitatierapport dat destijds is opgesteld blijkt dat Wonen Meerssen een degelijke corporatie is die zich profileert als sociaal bewust en maatschappelijk betrokken huisvester, die betrokkenheid hand in hand laat gaan met een professionele en gedreven organisatie. Wonen Meerssen heeft in de visitatieperiode 2013 tot en met 2013 op alle onderdelen van de visitatie naar behoren gepresteerd, maar er is ook ruimte voor verbetering. Daarom is in het visitatierapport 2015 een aantal aanbevelingen opgenomen:

- 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 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.

Wij hebben de ambitie om ons continu te blijven verbeteren. Uiteraard kijken wij daarbij ook naar de mogelijkheden die er zijn om onze prestaties te optimaliseren. Allereerst hebben we bovenstaande aanbevelingen opgepakt.

Zo hebben we het jaarlijks overleg tussen de Raad van Commissarissen en het gemeentebestuur verbreed naar een overleg waar de Raad van Commissarissen, het gemeentebestuur én het corporatiebestuur aan tafel zitten. Alleen in 2018 heeft er geen formeel overleg tussen deze drie partijen plaatsgevonden, omdat dit geen prioriteit had bij het nieuwe College van Burgemeester en Wethouders.

Ook de communicatie met Huurdersvereniging Meerssen is verbeterd. In 2016 heeft er een crisis plaatsgevonden binnen het toenmalige bestuur van Huurdersvereniging Meerssen. Dit heeft ertoe geleid dat zes van de zeven bestuursleden zijn opgestapt. Het enige overgebleven bestuurslid heeft vervolgens een nieuw bestuur geformeerd. Dit nieuwe bestuur is vanaf het begin professioneel en voortvarend te werk gegaan en het is dan ook mede aan de huurdersvereniging te danken dat het overleg tussen Wonen Meerssen en Huurdersvereniging Meerssen aan productiviteit heeft gewonnen.

De laatste aanbeveling betreft het in lijn brengen van de benoemingstermijn van de directeur-bestuurder met hetgeen in de governancecode woningcorporaties was overeengekomen. In de destijds geldende governancecode was overeengekomen dat een bestuurder wordt benoemd voor

een periode van ten hoogste vier jaar, en steeds voor een periode van ten hoogste vier jaar kon worden herbenoemd. Dit is in de bijgestelde governancecode woningcorporaties 2015 niet meer opgenomen. In de woningwet 2015 geldt een overgangsregeling voor bestuurders die vóór 1 juli 2015 voor onbepaalde tijd benoemd waren. Deze overgangsregeling is van toepassing op de directeur-bestuurder van Wonen Meerssen.

Waar staan we nu?

Kwaliteit

Om voor onze doelgroepen de meest optimale vastgoedportefeuille te verwezenlijken, focussen wij deze beleidsperiode vooral op het beheer en onderhoud van de woningvoorraad. Ondanks het ontbreken van een gemeentelijke Woonvisie, hebben wij in 2016 een portefeuillestrategie voor de periode 2017-2030 opgesteld. Deze is in 2018 herijkt. De portefeuillestrategie is onze visie op de toekomst van ons woningbezit in relatie tot onze (maatschappelijke) doelstellingen en financiële middelen. Om de kwaliteit van onze woningvoorraad te handhaven c.q. verbeteren, investeerden de afgelopen jaren jaarlijks ruim twee miljoen euro in onderhoud. De investeringen in leefbaarheid zijn echter deze beleidsperiode flink afgenomen ten opzichte van de vorige beleidsperiode. In de nieuwe Woningwet zijn de uitgaven aan leefbaarheid immers aan banden gelegd. Daartegenover staat dat de investeringen in duurzaamheid de afgelopen jaren zijn toegenomen. Dit heeft ertoe geleid dat eind 2018 ruim de helft van onze woningen energielabel B of beter heeft en bijna een kwart zelfs energielabel A of beter. In 2015 had nog geen kwart van onze woningvoorraad minimaal label B.

Professionaliteit

We willen een goede werkgever zijn en blijven. Daarom investeren wij in onze medewerkers om de organisatie verder te professionaliseren. Deze beleidsperiode zijn daarom jaarlijks met alle medewerkers prestatieafspraken gemaakt, zijn er functionerings- en beoordelingsgesprekken met hen gevoerd en hebben alle medewerkers aan het werk gerelateerde cursussen gevolgd. Om de veiligheid van medewerkers en bezoekers te garanderen, zijn er in de organisatie drie bedrijfshulpverleners opgeleid en is er een actueel bedrijfsnoodplan voorhanden. Dit alles heeft er onder andere in geresulteerd dat het verzuimpercentage structureel laag is, langdurig verzuim daargelaten. Wel is de afgelopen jaren de werkdruk binnen Wonen Meerssen toegenomen. De omvang van de organisatie is gekrompen, terwijl de hoeveelheid gegevens die corporaties moeten aanleveren bij diverse instanties alleen maar is toegenomen. Wij zijn ons hiervan bewust, monitoren de werkdruk en bespreken deze regelmatig in diverse overleggen. Op die manier willen wij voorkomen dat de werkdruk te hoog oploopt en het risico beperken dat medewerkers daardoor uitvallen.

Innovatie

We volgen nieuwe ontwikkelingen en passen deze toe, zonder hierbij voorop te lopen. We werken zoveel mogelijk papierloos en maken in onze dienstverlening gebruik van ICT-toepassingen. Daarbij verliezen we het sociale aspect in de vorm van persoonlijk contact met de klant niet uit het oog. Ook bij (ver)bouwprojecten passen wij, binnen de financiële mogelijkheden, innovatieve technieken toe. We willen daarbij investeren in het verbeteren van de duurzaamheid en energiezuinigheid van onze woningvoorraad, maar ook inzetten op de bewustwording van huurders op het gebied van duurzaamheid en energiezuinigheid. Het realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad conform de afspraken in het Nationaal Energieakkoord en het Convenant Energiebesparing Huursector is ook één van de ambities uit de woonagenda van Aedes voor de periode 2017-2021.

Samenwerking

Om te achterhalen wat de wensen en behoeften van huurders zijn en goed met hen samen te werken, is constructieve communicatie nodig. Huurdersvereniging Meerssen (HVM) is hierbij voor ons het centraal overlegorgaan. Op wijkniveau fungeren de bewonerscommissies als overlegorgaan. Deze beleidsperiode overlegden wij weer regelmatig met HVM en minstens één keer per jaar met elke bewonerscommissie. Hierbij hebben HVM en bewonerscommissies gebruik kunnen maken van hun informatie-, advies- en instemmingsrecht. Ook werken wij samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties in ons werkgebied. Met name met Envida was er in 2015 een intensieve samenwerking vanwege de grootschalige verbouwing van zorgcentrum Beukeloord. Tenslotte werken wij samen met andere corporaties binnen Domaas en het Platform Limburgse Woningcorporaties (PLW). Om de samenwerking met onze diverse stakeholders verder te verbeteren, zijn de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen in 2018 gestart met het opstellen van een stakeholdersanalyse. Alle stakeholders van Wonen Meerssen zijn in kaart gebracht en de primaire en secundaire stakeholders zijn gedefinieerd. Ook hebben we bekeken wat de belangen van onze stakeholders zijn, welke invloed zij hebben en hoe wij daar het beste mee kunnen omgaan.

Inkomsten

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep deze beleidsperiode steeds belangrijker geworden. Hoewel wij in 2015 in ons beleidsplan schreven dat wij waar mogelijk woningen marktconform willen aanbieden en een streefhuur van 100 procent van de maximaal redelijke huurprijs willen hanteren, blijkt dit al snel onhaalbaar te zijn. Ook wilden we bezuinigen op de servicekosten door het programma van eisen aan te passen en meer kosten aan huurders door te berekenen. In de praktijk voerde we deze periode een gematigd huurbeleid en in 2018 verhoogden we de huurprijzen van onze woningen en garages zelfs helemaal niet. Wel genereerden we inkomsten door het verkopen van een beperkt aantal woningen (nul tot vijf woningen per jaar) en door het beheer van een aantal Verenigingen van Eigenaren.

Kosten

Onze ambitie is om de bedrijfslasten te laten dalen tot op of onder het sectorgemiddelde. Daarom werken wij steeds meer kostenbewust. Tegelijkertijd willen we een fitte en werkbare organisatie blijven. Dit betekent dat we niet kunnen blijven bezuinigen op personeelslasten. In plaats daarvan proberen wij bijvoorbeeld onze leningenportefeuille af te bouwen, waardoor onze rentelasten dalen en zijn we afgelopen jaar gewisseld van accountant, hetgeen ook een kostenbesparing met zich meebrengt.

Klanttevredenheid

In al ons doen en laten stellen wij de huurder centraal. Wij vinden het dan ook belangrijk om te weten hoe de huurder onze dienstverlening waardeert. Daarom lieten wij deze beleidsperiode jaarlijks de kwaliteit van onze dienstverlening meten door het KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector) en continueerden we jaarlijks het KWH-Huurlabel. De onafhankelijke geschillencommissie heeft deze beleidsperiode geen klachten behandeld. Ook de Huurcommissie heeft deze beleidsperiode geen klachten behandeld.

Waar willen we naar toe?

De ambities van de corporatiesector voor de komende jaren zijn:

1. Duurzamer wonen: renovatie en minder verspilling.
2. Betaalbaar wonen: lagere huren en goedkopere woningen.
3. Voldoende woningen: meer bouwen en gemengde wijken.
4. Maatwerk-wonen: iedereen onder dak in harmonie met de buurt.

Wij kunnen deze ambities niet in ons eentje realiseren. Daarvoor moeten wij samenwerken met andere partijen. Eén van de partijen waarmee wij samenwerken om het wonen in Meerssen te verbeteren is gemeente Meerssen. Gemeente Meerssen heeft eind 2018 besloten om in 2019 een woonvisie op te stellen. Afhankelijk van hoe lang dit zal duren, kunnen wij in 2019 voor 2020 prestatieafspraken maken met de gemeente Meerssen en Huurdersvereniging Meerssen.

Duurzamer wonen

In onze portefeuillestrategie is ook onze langetermijnvisie op het gebied van duurzaamheid vastgelegd. Omdat duurzaamheid zo'n prominente plaats inneemt in deze portefeuillestrategie, hebben wij daarnaast een duurzaamheidsbeleid opgesteld. Daarin is vastgelegd dat ons bezit in 2030 gemiddeld label A moet hebben. Het uiteindelijke doel is een CO2-neutrale woningvoorraad in 2050. Met onderstaande doelstellingen werken wij hier op een verantwoorde manier naar toe:

1. Vanaf 2018 moeten alle woningen bij verduurzamings- en renovatieprojecten minimaal naar label A.
2. Vanaf 2021 willen wij geen woningen met een F- of G-label meer hebben.
3. Vanaf 2019 moeten alle nieuwbouwwoningen voldoen aan de eisen voor Bijna Energie Neutrale Gebouwen en vanaf 2025 willen wij alleen nog nul-op-de-meter woningen bouwen.

Wij zijn volop bezig met het energiezuiniger en duurzamer maken van onze woningen. Vanuit de portefeuillestrategie wordt hiervoor vanaf 2017 jaarlijks 500.000 euro gereserveerd en vanaf 2019 zelfs jaarlijks 1.000.000 euro. Woningen met label E, F of G worden waar mogelijk met voorrang aangepakt.

Betaalbaar wonen

Wij willen het grootste deel van onze woningvoorraad betaalbaar houden voor onze primaire doelgroep. Tegelijkertijd willen we financieel gezond blijven. De afgelopen jaren zijn de bouwkosten gestegen en heeft de overheid onze sector diverse belastingen en heffingen opgelegd die het noodzakelijk maken om de komende jaren toch een gematigde huurverhoging door te voeren. Want alleen dan kunnen wij blijven investeren in onder andere het renoveren en verduurzamen van onze woningvoorraad. Vanuit sociaal oogpunt proberen wij duurzaamheidsprojecten zo veel mogelijk door te voeren zonder huurverhoging voor zittende huurders. Dat betekent dat wij de komende jaren een huurbeleid zullen voeren dat enerzijds recht doet aan de betaalbaarheid, maar dat ons anderzijds in staat stelt om te blijven investeren.

Voldoende geschikte woningen

Hoewel de woningmarktregio Limburg is aangemerkt als krimpregio, is er in de gemeente Meerssen vooralsnog geen overschot aan sociale huurwoningen. Bovendien vergrijsst onze samenleving in een rap tempo. Niet alleen vormt de groep ouderen een steeds groter aandeel van de Nederlandse samenleving, we worden ook steeds ouder, waardoor de gemiddelde leeftijd stijgt. Dit heeft tot gevolg dat er in de gemeente Meerssen in 2030 een tekort zal zijn aan woningen die geschikt zijn voor mensen met een lichte of iets grotere fysieke beperking en/of zorgbehoefte. Dit tekort zal zich voornamelijk voordoen in de kernen Bunde en Ulestraten. Bij het opvullen van dit tekort is een belangrijke rol weggelegd voor Wonen Meerssen, maar wij kunnen dit tekort niet in ons eentje invullen. Hierover moeten op lokaal niveau afspraken worden gemaakt. Daarom is het van groot belang dat de gemeente Meerssen vaart maakt met het opstellen van een woonvisie en er prestatieafspraken kunnen worden gemaakt.

Maatwerk-wonen

Hoewel bezuinigingen van de Rijksoverheid een steeds grotere last op bewoners leggen, worden gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties beperkt in hun mogelijkheden om bewoners daarbij te ondersteunen door het leveren van maatwerk. Voor corporaties is het vooral de

Woningwet die ons beperkingen oplegt. In 2018 is de woningwet geëvalueerd en in 2019 zal de Tweede Kamer de evaluatie van de Woningwet behandelen. Dan zal ook duidelijk worden wat dit voor gevolgen heeft. Tot die tijd zoeken we naar en realiseren we samen met onze maatschappelijke partners creatieve oplossingen om maatwerk te leveren voor mensen met beperkingen door ouderdom of handicap, relatiebrekers, verblijfsgerechtigden en mensen die uitstromen uit beschermd wonen. Wij willen deze bijzondere doelgroepen gespreid over ons werkgebied huisvesten, zodat ze dicht bij eventuele mantelzorg en voorzieningen wonen en er geen opeenstapeling van problemen optreedt. Dit vormt echter een grote uitdaging, aangezien nog geen 20 procent van de woningen in de gemeente Meerssen in ons bezit is. Bovendien ligt een groot deel van ons bezit geconcentreerd in de wijk Meerssen-West. Wij merken dan ook dat het draagvlak voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en dan met name mensen die extra ondersteuning nodig hebben bij de bewoners van de wijk afneemt.

Bovenstaande ambities zullen ook het uitgangspunt vormen voor ons beleidsplan voor de periode 2020-2023. Inmiddels zijn wij gestart met de ideeënvorming voor dit nieuwe beleidsplan. Wij willen dat dit plan breed gedragen wordt. Daarom zullen wij diverse stakeholders vragen om met ons mee te denken en mee te praten over het beleid van Wonen Meerssen voor de periode 2020-2023.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Wonen Meerssen heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatie heeft betrekking op de periode 2015 tot en met 2018. Op 7 oktober 2019 is de eindrapportage gepresenteerd. Wij herkennen ons in de bevindingen van de visitatiecommissie. Wij zullen de aanbevelingen uit het rapport ter harte nemen en deze gebruiken om onze maatschappelijke prestaties verder te verbeteren.

Presteren naar opgaven en ambities

Volgens de visitatiecommissie hebben wij onze opgaven ruim voldoende ingevuld en ons nadrukkelijk ingezet voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Betaalbaarheid is ook één van de speerpunten uit ons concept beleidsplan voor de periode 2020 tot en met 2023. Bij het ontwikkelen van dit beleidsplan betrekken wij, net als bij de ontwikkeling van ons huidige beleidsplan, weer verschillende belanghebbenden.

In het bijzonder prijst de visitatiecommissie de mate waarin wij ons inzetten voor de huisvesting van zorg- en hulpbehoevenden. In ons nieuwe beleidsplan is het investeren en leefbare wijken een belangrijk speerpunt en het huisvesten van kwetsbare bewoners is hiervan een belangrijk onderdeel.

Een aandachtspunt is het verband tussen de (beoogde) maatschappelijke effecten en de volkshuisvestelijke prestaties in zowel prognose als verantwoording. Daarnaast hopen wij dat de gemeente Meerssen snel met een woonvisie komt, zodat wij prestatieafspraken kunnen maken en ook dit verband nadrukkelijker en explicieter kunnen leggen.

Ook het structureren van het overleg met zorg- en welzijnspartijen en het verder uitbreiden van de verbindende functie is een aandachtspunt. De stakeholdersanalyse die wij in 2019 hebben uitgevoerd kan ons hierbij helpen. Uit de interviews met de overige belanghebbenden blijkt ook dat zij behoefte hebben aan periodiek overleg. Hier zullen wij dus zeker gehoor aan geven.

Presteren volgens belanghebbenden

Onze belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over Wonen Meerssen. Met name onze prestaties voor bijzondere doelgroepen worden gewaardeerd. Verder is er waardering voor de relatie en communicatie en de invloed onze belanghebbenden hebben op ons beleid. Alleen de gemeente Meerssen is van mening dat wij in een te grote mate vanuit ons eigen beleid handelen. Wij zullen hierover met de gemeente in gesprek gaan.

In het vorige visitatierapport was de communicatie met Huurdersvereniging Meerssen nog een aandachtspunt. We hebben er de afgelopen jaren, samen met de huurdersvereniging, hard aan gewerkt om de onderlinge communicatie te verbeteren en dat heeft zijn vruchten afgeworpen.

Zoals reeds eerder vermeld hopen wij dat de gemeente Meerssen snel met een woonvisie komt, zodat wij gezamenlijke prestatieafspraken met de gemeente en huurdersvereniging kunnen maken en hopelijk het gevoel bij de gemeente kunnen wegnemen dat wij te veel vanuit ons eigen beleid handelen.

Presteren naar vermogen

De visitatiecommissie is van mening dat wij ons beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties voldoende besteden, maar dat de documentatie hiervan beter zou kunnen. Uit het gesprek met bestuur, RvC en management is gebleken dat er een veel sterkere rol voor de maatschappelijke overwegingen is bij investeringsbesluiten dan uit de documentatie blijkt. Het

duidelijker leggen van het verband tussen de overkoepelende strategie, de maatschappelijke opgaven en de specifieke investeringen is daarom een duidelijk verbeterpunt voor de komende beleidsperiode.

Governance van maatschappelijk presteren

Volgens de visitatiecommissie hebben wij op goede wijze onze strategie bepaald aan de hand van opgaven en ook op goede wijze belanghebbenden hierbij betrokken. Wij zijn dan ook voornemens dit te blijven doen. In ons nieuw beleidsplan verwerken wij zowel lokale problematiek als brede maatschappelijke ontwikkelingen en bij het opstellen hiervan betrekken wij diverse stakeholders. Wij monitoren onze prestaties periodiek.

Tot slot

Al met al zijn wij trots op dit mooie resultaat en willen wij de visitatiecommissie bedanken voor prettige samenwerking bij het uitvoeren van de visitatie. Ook willen we de belanghebbenden die zijn geïnterviewd door de visitatiecommissie bedanken voor hun medewerking. Het positieve oordeel van de visitatiecommissie op onze maatschappelijke prestaties doet in onze ogen recht aan het harde werk dat onze medewerkers hebben geleverd. Maar we realiseren ons ook dat we er nog niet zijn. Met name in de documentatie van de manier waarop besluiten tot stand komen en het helder maken van de maatschappelijke overwegingen die hierbij meespelen is er nog ruimte voor verbetering door een en ander explicieter te benoemen. Dit geldt ook voor het samen met het gemeente bestuur van Meerssen vormgeven en uitvoeren van het woonbeleid.

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Wonen Meerssen

Naam	Functie
De heer Van den Bergh	Directeur-bestuurder
De heer Gärtener	Manager Woondiensten en Vastgoed
Mevrouw Scholten	Communicatie- en beleidsmedewerker
De heer Timmermans	Voorzitter RvC
Mevrouw Urlings	Vicevoorzitter RvC
Mevrouw Van den Bragt-Vencken	Lid RvC
De heer Spruijt	Lid RvC
De heer Lymandt	Lid RvC

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer Sanders	Wethouder Gemeente Meerssen
Mevrouw Koppers	Afdelingshoofd Gemeente Meerssen
De heer Zomerplaag	Beleidsmedewerker Gemeente Meerssen
De heer Roumans	Voorzitter Huurdersvereniging Meerssen
De heer Cabo	Penningmeester Huurdersvereniging Meerssen
De heer Colson	Secretaris Huurdersvereniging Meerssen
De Heer De Jong	Bestuurslid Huurdersvereniging Meerssen
De heer Bos	Regiomanager verpleegzorg Envida
De heer Hermans	Commercieel manager EPM

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Meerssen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 april 2019

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Meerssen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 april 2019

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Meerssen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 april 2019

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Pim de Roos verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Meerssen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 april 2019

Pim de Roos

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

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

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

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

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

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

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

Loopbaan:

Sinds 2015	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

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

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

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

Commissielid

Pim de Roos

Naam, titel, voorletters:

de Roos, MSc, P.J.A.

Geboorteplaats en –datum:

Heerlen, 29 december 1991

Huidige functie:

Consultant Ecorys



Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

Bijlage 6: Bronnenlijst

Geraadpleegde documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Jaarverslagen 2014 t/m 2018 Beleidsafspraken structuurvisie Wonen Zuid-Limburg Beleidsplan Wonen Meerssen 2015-2019 Portefeuillestrategie 2017-2030 Position paper
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Brieven tussen DB Huurdersvereniging Meerssen en MT Wonen Meerssen Verslagen overleggen tussen DB Huurdersvereniging Meerssen en MT Wonen Meerssen
Presteren naar Vermogen (PnV)	Financiële Meerjarenbegrotingen (2014-2018, 2015-2019 en 2017-2021) Oordeels-/beoordelingsbrief Aw 2018 Aedesbenchmarkcentrum (ABC): score bedrijfslasten Jaarverslagen 2014 t/m 2018
Governance van maatschappelijk presteren	Beleidsplan Wonen Meerssen 2015-2019 Voortgangsoverzicht Beleidsplan Wonen Meerssen 2015-2019 Reglement RvC Wonen Meerssen Visie op toezicht (visiedocument RvC Wonen Meerssen) RvC verslagen over de periode 2014 t/m 2018 Zelfevaluaties RvC 2014 tot en met 2018 Jaarverslagen 2014 t/m 2018

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Opgaven/ambities	Prestaties	Cijfer
Algemeen		
<p>Wonen Meerssen heeft met haar huurdersvereniging de volgende huurverhogingen afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: 2,0% • 2016: geen afspraken • 2017: 0,3% • 2018: 0% <p>Bron: verslagen overleggen Wonen Meerssen en Huurdersvereniging.</p>	<p>Wonen Meerssen heeft gedurende de visitatieperiode gemiddeld de volgende huurverhogingen toegepast:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: 2,0% (Jaarverslag 2015, p. 29) • 2016: 1,3% (Jaarverslag 2016, p. 4) • 2017: 0,3% (Jaarverslag 2017, p. 33) • 2018: 0,2% (Jaarverslag 2018, p. 38) <p>De niet afgesproken (minimale) huurstijging in 2018 komt voort uit huurstijgingen van maatschappelijk vastgoed. Wonen Meerssen heeft met name in 2017 en 2018 vrijwel geen huurverhoging doorgevoerd.</p>	8
<p>De woonlasten van de lagere inkomens zijn lager dan strikt noodzakelijk (bijlage bij Rijksprioriteiten, p. 4). De woonlasten zijn samengesteld uit de huurlasten, de servicekosten en de energiekosten.</p>	<p>In het begin van de visitatieperiode hanteerde Wonen Meerssen het beleid dat zij waar mogelijk woningen marktconform wilden aanbieden en een streefhuur van 100% van de MRH wilden hanteren.</p> <p>Gedurende de visitatieperiode heeft Wonen Meerssen (naar aanleiding van aanpassingen aan wet- en regelgeving) haar doelstelling bijgesteld naar een streefhuur voor DAEB-woningen van 70% maximaal redelijk.</p> <p>Bronnen: Beleidsplan Wonen Meerssen 2015-2019, p. 14, jaarverslag 2017 (p. 3), jaarverslag 2016 (p. 4) en jaarverslag 2015 (p. 3)</p>	n.v.t.
<p>Wonen Meerssen zorgt voor voldoende aanbod van betaalbare huurwoningen door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De omvang van de betaalbare huurvoorraad voldoende op peil te houden c.q. te vergroten (voor inkomens t/m € 45.000); • Particuliere woningen op te kopen en als huurwoning te verhuren. <p>Bron: Structuurvisie Wonen Zuid-Limburg (aug, 2016)</p>	<p>De omvang van de sociale woningvoorraad van Wonen Meerssen heeft zich gedurende de visitatieperiode als volgt ontwikkeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: 1.510 woningen (Jaarverslag 2015, p. 18) • 2016: 1.538 woningen (Jaarverslag 2016, p. 20) • 2017: 1.510 woningen (Jaarverslag 2017, p. 21) • 2018: 1.505 woningen (Jaarverslag 2018, p. 27) <p>Daarbinnen is het aantal woningen tot aan de liberalisatiegrens gestegen is van 1.259 tot 1.449 woningen.</p>	8
Gemiddelde beoordeling		8

Thema 2: Doelgroep en toewijzing

Opgaven/ambities	Prestaties	Cijfer
Algemeen		

Opgaven/ambities	Prestaties	Cijfer
<p><u>Europese richtlijn</u></p> <p>Vanaf 1 januari 2011 gelden de volgende toewijzingsregels: tenminste 90% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens (2017: € 36.798).</p> <p>Vanaf 1 januari 2016 geldt dat tenminste 80% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens toegewezen mag worden (2017: € 36.798). Daarnaast 10% aan huishoudens met een inkomens tussen € 36.798 - € 41.056 (2017). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten.</p>	<p>Wonen Meerssen wijst haar sociale huurwoningen conform deze Europese richtlijnen toe, zoals beschreven in het jaarverslag 2018 (p. 38), jaarverslag 2017 (p. 32), jaarverslag 2016, (p. 32) en jaarverslag 2015 (p. 29)</p>	7
<p><u>Passend toewijzen</u></p> <p>Vanaf 1 januari 2016 dient minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag te hebben.</p>	<p>Wonen Meerssen wijst haar woningen passend toe, zoals beschreven in het Jaarverslag 2016, p. 31, Jaarverslag 2017, p. 32 en Jaarverslag 2018, p. 27.</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7

Thema 3: (des)investeren in vastgoed

Opgaven/ambities	Prestaties	Cijfer
Algemeen		
<p>Kwantitatieve groei van de woningvoorraad is voor Wonen Meerssen niet mogelijk, omdat het provinciaal beleid voorschrijft dat de woningvoorraad in omvang gelijk dient te blijven .</p> <p>Bron: Position Paper, p.3</p>	<p>Wonen Meerssen zet in op sloop en vervangende nieuwbouw om een zo optimaal mogelijk vastgoedportefeuille voor haar doelgroep te realiseren</p> <p>Gedurende de visitatieperiode heeft Wonen Meerssen een aantal sloop en vervangende nieuwbouw projecten opgepakt. In 2014 heeft Wonen Meerssen 32 woningen gesloopt. Hier zijn in 2015 15 appartementen en 4 eengezinswoningen voor in de plaats gekomen. In 2015 heeft Wonen Meerssen 80 verzorgings- en 22 verpleegplaatsen verbouwd tot 37 zorgappartementen en 51 verpleegplaatsen. Tenslotte heeft Wonen Meerssen In 2017 19 woningen gesloopt. Hier komen 18 levensloopbestendige woningen voor terug (naar verwachting in 2019).</p> <p>Bronnen:, Jaarverslag 2015, p. 14, Jaarverslag 2017, p. 5 en Jaarverslag 2018, p. 29.</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7

Thema 4: Kwaliteit en duurzaamheid

Opgaven/ambities	Prestaties	Cijfer
Algemeen		

Opgaven/ambities	Prestaties	Cijfer
De woningvoorraad van Wonen Meerssen dient in 2021 een gemiddeld label B te hebben (energie-index 1,2 – 1,4) (Convenant Energiebesparing Huursector (bijlage bij Rijksprioriteiten, p. 12).	<p>Wonen Meerssen heeft gedurende de visitatieperiode energiebesparende maatregelen getroffen en duurzame energiesysteem aangelegd. Daarnaast heeft Wonen Meerssen door middel van sloop en nieuwbouw ingezet op de duurzaamheid, alsmede kwaliteit van haar woningvoorraad (zoals bij het thema (des)investeren in vastgoed omschreven).</p> <p>Gemiddeld genomen is het energielabel gedurende de visitatieperiode op C gebleven. Het aantal woningen met minimaal label B is gestegen van 22,7% naar 29,5%</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017, p. 22 en toelichting Wonen Meerssen.</p>	7
Gemiddelde beoordeling		7

Thema 5: bijzondere doelgroepen

Opgaven/ambities	Prestaties	Cijfer
Algemeen		
Wonen Meerssen zoekt samen met zorg- en welzijnsorganisaties naar creatieve oplossingen om maatwerk te leveren voor mensen met beperkingen door ouderdom of handicap (Position Paper, p.6).	<p>Wonen Meerssen is in deze opgave eigenaar van het zorgvastgoed. De betreffende zorg- en welzijnsorganisaties huurder. Hierbij gaat het om langdurige samenwerkingen, doordat de zorg- en welzijnsorganisaties veelal over langdurige contracten beschikken.</p> <p>Bron: Jaarverslagen 2015 t/m 2018. Bijvoorbeeld jaarverslag 2017, p. 29 en 30.</p>	8
De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) maakt het mogelijk dat mensen met een beperking langer thuis blijven wonen. Deze mensen hebben recht op een woningaanpassing als normaal gebruik van de woonruimte niet meer mogelijk is (Convenant WMO).	<p>Gedurende de visitatieperiode zijn alle aangevraagde woningaanpassingen (33 in totaal) uitgevoerd.</p> <p>Bron: toelichting Wonen Meerssen</p>	8
Wonen Meerssen huisvest urgente woningzoekenden (landelijke opgave).	<p>Wonen Meerssen hanteert intern een termijn van maximaal 6 maanden waarbinnen urgenten een woning aangeboden dienen te krijgen. Voor medische urgenten zijn standaard 5 woningen beschikbaar. Gedurende de visitatieperiode heeft Wonen Meerssen in totaal 76 urgenten gehuisvest.</p>	8
<p>Wonen Meerssen moest gedurende de visitatieperiode de volgende bijdragen leveren aan het behalen van de gemeentelijke taakstelling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: 33 statushouders (Jaarverslag 2015, p. 15) • 2016: 49 statushouders (Jaarverslag 2016, p. 17) 	<p>Gedurende de visitatieperiode heeft Wonen Meerssen de volgende hoeveelheid statushouders gehuisvest:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: 29 statushouders (Jaarverslag 2015, p. 15) • 2016: 43 statushouders (Jaarverslag 2016, p. 17) • 2017: 44 statushouders (Jaarverslag 2017, p. 18) 	7

Opgaven/ambities	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> • 2017: 27 statushouders (Jaarverslag 2017, p. 18) • 2018: 28 statushouders (Jaarverslag 2018, p. 24) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2018: 9 statushouders (Jaarverslag 2018, p. 24) <p>De afwijking tussen de gemeentelijke taakstelling en het aantal gehuisveste statushouders kan verklaard worden doordat woningen in sommige gevallen door statushouders geweigerd worden, omdat zij liever niet in Zuid-Limburg willen wonen. Daarnaast speelt mee dat Wonen Meerssen voor 100% van de taakstelling van de gemeente Meerssen verantwoordelijk is, terwijl Wonen Meerssen maar 20% van de woningvoorraad van de gemeente Meerssen bezit</p> <p>Bron: toelichting Wonen Meerssen</p>	
Gemiddelde beoordeling		7,8

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas