

**Maatschappelijke visitatie
2011-2014
Stichting Weller Wonen**



Rapport Maatschappelijke visitatie Stichting Weller Wonen

weller

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1^e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

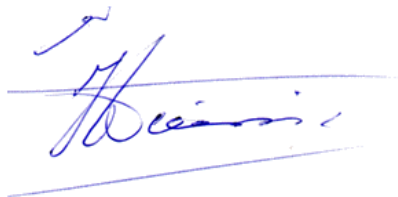
Visitatiecommissie
dr. ir. drs. F.C. (Fred) Sanders, voorzitter
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 31 mei 2016

VOORWOORD

Stichting Weller Wonen, hierna in dit rapport te noemen Weller, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 uit te voeren. De visitatie vond plaats van september tot en met december 2015. Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken. Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Weller voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink
Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding	5
Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	9
A. Recensie	9
B. Scorekaart	14
C. Samenvatting Weller	15
Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen	21
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	21
1.1 De opgaven in het werkgebied	21
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	21
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	35
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	35
2. Presteren volgens Belanghebbenden	38
2.1 De belanghebbenden van Weller	38
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	40
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	45
3. Presteren naar Vermogen	47
3.1 Financiële continuïteit	47
3.2 Doelmatigheid	51
3.3 Vermogensinzet	54
4. Governance	57
4.1 Besturing	58
4.2 Intern toezicht	63
4.3 Externe legitimering en verantwoording	67
Deel 3 - Bijlagen	70
1. Gerealiseerde prestaties	70
2. Position paper	76
3. Bronnenlijst	79
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden	82
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	84

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

Governance

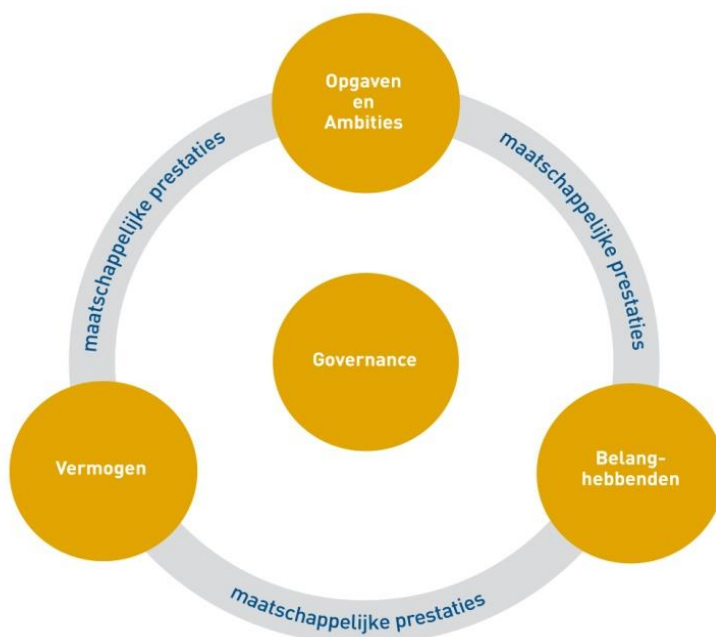
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

Cijfer	Benaming
1	<i>Zeer slecht</i>
2	<i>Slecht</i>
3	<i>Zeer onvoldoende</i>
4	<i>Ruim onvoldoende</i>
5	<i>Onvoldoende</i>
6	<i>Voldoende</i>
7	<i>Ruim voldoende</i>
8	<i>Goed</i>
9	<i>Zeer goed</i>
10	<i>Uitmuntend</i>

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities*, *Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- o Recensie;
- o Scorekaart;
- o Samenvatting;

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- o Presteren naar Opgaven en Ambities;
- o Presteren volgens Belanghebbenden;
- o Presteren naar Vermogen;
- o Governance.

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011

Weller kreeg de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen als resultaat van de vorige maatschappelijke visitatie in 2011:

- Presteren naar Ambities: 7,3;
- Presteren naar Opgaven: 8,1;
- Presteren volgens Belanghebbenden: 7,4;
- Presteren naar Vermogen: 6,3;
- Governance: 6,4.

Weller heeft het visitatierapport 2011 en de bijbehorende managementletter op basis van een eigen SWOT-analyse voor het strategisch beleidsplan 2012-2014 gebruikt.

De toenmalige commissie was mede het volgende van mening:

"De zittingstermijnen van de RvC wijken af van de bepalingen van de Governancecode Woningcorporaties. Voor de RvC leden die ook bij rechtsvoorgangers van Weller al RvC lid waren, wordt als benoemingsdatum de fusiedatum 1 januari 2004 gehanteerd. Vanaf deze benoemingsdatum geldt conform het RvC reglement een benoemingsperiode van vier jaar, waarbij het afgetreden lid voor maximaal twee periodes kan worden herbenoemd. Echter, conform de Governancecode dient men niet de fusiedatum als benoemingsdatum te hanteren, maar de datum van eerste benoeming bij een rechtsvoorganger van Weller. Als we dit criterium hanteren, is een lid van de RvC de maximale 3 zittingstermijnen reeds gepasseerd. De commissie constateert dat de zittingstermijn voor leden van de RvC niet conform de code wordt nageleefd en dat hierover geen transparantie wordt betracht."

De visitatiecommissie stelt vast dat de zittingstermijnen voor leden van de Raad van commissarissen wederom in deze visitatieperiode niet conform de code worden nageleefd, en dat hierover niet de vereiste transparantie wordt betracht.

Voorts was de mening van de commissie in 2011: *"Hoe Weller omgaat met de verwachtingen van belanghouders en bijstuurt op basis van evaluaties, kan ze explicieter verantwoorden."*

In de visitatie 2015 blijkt uit het Presteren volgens Belanghebbenden en Externe legitimatie, dat Weller hier nog onvoldoende aan heeft gedaan.

Verder stelt de visitatiecommissie ook vast dat op veel punten de opmerkingen uit het vorige visitatierapport wel op een goede wijze door Weller zijn opgepakt. Zo heeft Weller haar risicomangement rondom nieuwbouwprojecten aangescherpt en verbeterd, de Treasury-activiteiten substantieel heeft verbeterd en geactualiseerd en de aansluiting tussen strategische doelstellingen en realisaties verbeterd in de PDCA-cyclus.

Resultaten visitatie 2015 over de periode 2011 t/m 2014

Beschouwing op het positionpaper

Het positionpaper geeft een, naar het oordeel van de commissie, zeer adequate en uitvoerig de stand van zaken weer. De in het positionpaper genoemde elementen worden door de commissie herkend. Weller is een gedreven corporatie, die vanuit haar maatschappelijke relevantie een bijdrage wil leveren aan haar opgaven in de Noord-Zuid as van Parkstad Limburg.

Dat Weller constant in ontwikkeling is en een efficiëntie- en effectiviteitsslag aan het maken is, heeft de visitatiecommissie geconstateerd. Weller gaf in de vorige visitatieperiode aan dat het aantal formatieplaatsen en de personeelskosten voor de komende jaren een belangrijk aandachtspunt zijn. Weller beschrijft onder andere in haar positionpaper dat bij processen in haar vastgoed- en gebiedsontwikkeling gedurende de visitatieperiode een flink aantal stappen gezet zijn. Dat heeft de visitatiecommissie gemerkt in de gesprekken. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Weller wel vooruitgegaan is, maar is gemeten over de gehele visitatieperiode wel in effectiviteit voorbij gestreefd wordt door haar referentiecorporaties en de landelijke trend. Ook de raad van commissarissen heeft gedurende de visitatieperiode in een transformatieproces gezeten.

Weller heeft voor elkaar gekregen dat de volgende beleidsuitgangspunten deel uit maken van de uitvoeringspraktijk van de corporatie. Ook alle belanghebbenden erkennen dat.

- o Het gericht zijn op het huisvesten van mensen die moeilijk in hun eigen huisvesting kunnen voorzien met oog voor de draagkracht van een buurt en de portemonnee van de huurder.
- o Betaalbare woningen bieden met een daarbij behorende kwaliteit van zowel het interieur als het exterieur en een continue nadruk op betaalbaarheid voor de huurder en een organisatie gericht op samenwerking.

Het is goed op te merken dat Weller concentratie van haar woningbezit -rondom voorzieningen in de stadsdelen - nastreeft. Weller is daardoor sterk in buurten en die positie wenst zij te behouden. Er vinden weinig verkopen plaats en Weller wenst enkel daar te investeren waar de complexen gelegen zijn. In de beschrijving van drie pagina's hebben de directeur-bestuurders dat in heldere taal voor Weller gekarakteriseerd.

Visitatie 2011-2014

Voor de volkshuisvestelijke opgave van Weller zijn niet alleen de lokale afspraken met de gemeenten Heerlen, Brunssum en Onderbanken van belang, ook de regionale Parkstad opgave is daarop van grote invloed. Parkstad is als samenwerking van de acht gemeenten van de voormalige Oostelijke Mijnstreek gestart en is in 2013 in een gemeenschappelijke regeling omgezet. De eerste jaren lag de focus van de samenwerking bij het bestrijden van armoede. Door het sluiten van de mijnen was de werkloosheid hoog geworden. Begin deze eeuw werd de krimp het overheersende thema voor de samenwerking. De oplossingsrichting werd gezocht in transformatie van het woningaanbod - grootschalige sloop met daarna nieuwbouw in veel kleinere aantallen en voor andere doelgroepen - en introductie van nieuwe werkgelegenheidsprogramma's. Recent in 2013 werd de samenwerking in een gemeenschappelijke regeling omgezet waarmee de verantwoordelijkheid voor de transformatie bij de betrokken gemeenten terug is gelegd. Reden is, dat het krimpprogramma zover is gevorderd, dat de gemeenten deze zelfstandig kan afmaken. Ook wordt aan de opstart van Parkstad als regionaal kenniscentrum gewerkt, dit vanwege de ligging tussen de universiteitssteden Aken en Maastricht in (commissie Deetman).

In de recente - ook voor deze visitatie vigerende - 'Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020' wordt van de sloop van 4.000 woningen uitgegaan. Omdat de medewerking van de woningcorporaties het snelst te regelen bleek, startte de sloopactiviteit in de huursector. In de eerste jaren van Parkstad werden daardoor vooral veel hoogbouwflats gesloopt. Op basis van deze woonstrategie, de lokale prestatieafspraken en de website www.parkstad.eu wordt duidelijk dat de uiteindelijke verhouding sloopopgave huur- versus koopsector bij van vervangende nieuwbouw circa 50/50 is. Doordat dit sloopprogramma binnen de huursector goede voortgang vindt, ligt thans de opgave voor de komende jaren vooral bij de koopsector. Dat is volgens de Parkstadopgave ook hard nodig, omdat de kwaliteit van de koopsectorwoningen slecht is. De woningcorporaties hebben de afgelopen jaren naast het sloopprogramma, namelijk als het gaat om het overgebleven huurbezit, ook in kwaliteit en duurzaamheid geïnvesteerd. Daardoor valt het kwaliteitsverschil extra op. Nu het sloopprogramma in samenwerking met de corporaties wordt uitgevoerd, is de druk vanuit de 8 gemeenten op de woningcorporaties om in maatschappelijk vastgoed - dorpscentra onder andere in Schinveld en Heerlerbaan, brede scholen en culture voorzieningen - te investeren opgevoerd.

Weller is binnen het Parkstad-programma alleen actief binnen de gemeenten waar huurbezit is opgebouwd, te weten in de gemeenten Heerlen, Brunssum en Onderbanken, waarvan Heerlen de belangrijkste gemeente is geworden om in te investeren. Het meest besproken project van Weller in Heerlen is het Maankwartier. Het betreft een nieuwbouwlocatie van winkels en woningen, een integratie van stad en station. Het project kreeg en krijgt veel publiciteit, er kon tijdens de interviews dan ook geen gesprek voorbijgaan, zonder dat het Maankwartier werd genoemd. Het project valt enorm op, door de ligging en de architectuur, ontworpen door kunstenaar Michel Huisman. Het is ook een veel bekritiseerd project, het kent zowel voor- als tegenstanders. De tegenstanders klagen dat het nieuwe extra winkelaanbod de bestaande winkels in de stad leeg zal trekken en de voorstanders vinden dat het tijd wordt dat Heerlen een centrum met een eigen gezicht van kwaliteit krijgt.

Gezien de Parkstadopgave en de prestatieafspraken, die Weller heeft gemaakt met Brunssum en Onderbanken, liggen er ook andere opgaven: renovatie van het centrum van Schinveld (Onderbanken) en het afmaken van het centrum van Heerlerbaan, alsmede het verduurzamen van de eigen woningvoorraad. Niet alleen het Maankwartier project maar ook deze opgaven vragen om aanzienlijke investeringen. De visitatiecommissie heeft daarover uitgebreid met de stakeholders en de directie van Weller gesproken. Op basis van de ter inzage verstrekte documentatie voor deze visitatie en de gevoerde gesprekken, is de conclusie dat de vermogenspositie het toelaat al deze opgaven te combineren. Wel kritisch is de commissie naar de voortgang van de duurzaamheidsopgave.

De keuze van Weller om het Maankwartier te ontwikkelen en te bouwen wordt kritisch bejegend, door stakeholders en de pers en, zo bleek, ook intern bij Weller. Weller is gewoon enorm betrokken bij de kwaliteitsverbetering van Heerlen en vond dat het stadscentrum op de schop moest. Het Maankwartier is een complex project: boven een treinstation bouwen is altijd complex en het verhuren en verkopen van de woningen, winkels en kantoren vraagt in deze periode na de recente recessie om extra inzet. De visitatiecommissie heeft veel respect voor de kwaliteit van het werk dat wordt uitgevoerd. Het risicoprofiel van het project is in verhouding tot de financiële situatie van de woningcorporatie aanzienlijk. Anderzijds is het risicomangement dat aan het project is gekoppeld kwalitatief op orde zo heeft de visitatiecommissie kunnen constateren.

Weller werkt wijkgericht met regioteams die multidisciplinair werken, zowel aangaande onderhoud, beheer als woonruimtetoewijzing. Deze regioteams houden bij plaatsing van

nieuwe bewoners en bij het uitvoeren van dagelijks onderhoud veel rekening met de wensen van de zittende bewoners. De bewonersvertegenwoordiging die de commissie daarover sprak was zeer lovend over de betrokkenheid van de betreffende medewerkers en het positieve effect dat een en ander heeft op het woonklimaat. Kritisch is de visitatiecommissie wel over de transparantie van deze werkwijze, en over de kwestie of de keuzen in het werkveld wel bekend en transparant kunnen zijn. Positief heeft de commissie geconstateerd dat de het bestuur van de Weller-organisatie hard aan het verbeteren van de interne werkprocessen werkt.

Weller is financieel gezond. De afgelopen jaren is Weller zich steeds meer bewust geworden van de noodzaak van een efficiëntie en professionele werkorganisatie. Daar zijn verschillende processen gedurende de visitatieperiode aangepast. De 'vruchten' heeft Weller nog niet zichtbaar - gemeten in kengetallen ten opzichte van referentiecorporaties en landelijke trend - kunnen plukken gedurende de visitatieperiode. Dat Weller grote vooruitgang heeft gemaakt en steeds meer professionaliteit uitstraalt, is zichtbaar. Weller kiest voor 'operational excellence' en dat is een goede keuze.

Zoals in de vorige visitatie in 2011 al is opgemerkt, werd de Governancecode op een flink aantal onderwerpen niet nageleefd en dit werd niet uitgelegd. Volgens de Checklist Governancecode, die de corporatie voor de huidige visitatie heeft ingevuld en de bestudering van de beschikbare documenten blijkt dat Weller weinig of geen stappen heeft ondernomen om de code op een goede manier na te leven. Weller wijkt onder meer nog steeds af van de Governancecode op het punt van de zittingstermijn van de leden van de raad van commissarissen en publiceert niet de relevante informatie hierover. De commissie vindt het vreemd, dat over zelfevaluaties wel wordt gerapporteerd in het jaarverslagen, maar naar het oordeel van de commissie geen zelfreflecties hebben plaats gevonden. De teksten die over dit onderwerp in de vier verslagen van de Raad van Commissarissen zijn opgenomen, komen bijna geheel woordelijk overeen. Ook de verbeterpunten zijn alle jaren hetzelfde en worden kennelijk niet uitgevoerd. Bijvoorbeeld het actualiseren van de profielschets en het RvC-reglement worden vier jaar achtereen genoemd, zonder hier feitelijk opvolging aan te geven. Ook in de Externe legitimatie heeft Weller weinig slagen gemaakt ten aanzien van het mede betrekken van belanghebbenden bij de input voor het beleid, als ook in de terugkoppeling van de realisatie van plannen. Al in de vorige visitatie werd dit als punt van aandacht benoemd.

Het beeld van Weller vindt zijn weerslag in de cijfermatige oordelen van de visitatie over de periode 2011-2014. Daarbij valt op dat het oordeel aangaande 'Presteren naar Opgave en Ambitie naar Opgave' met het oordeel 7,3 dichtbij het oordeel van de stakeholders met 6,9 ligt. Het beeld van stakeholders wordt in de praktijk grotendeels door de volkshuisvestelijke resultaten gevoed. Het oordeel van de huurders-vertegenwoordiging en de gemeenten (6,3 en 6,4) is binnen dat beeld wel veel kritischer dan de andere stakeholders, collega-corporaties en zorginstellingen, met een 7,4. De huurders en de gemeenten zijn voorts positief over de communicatie, maar wensen wel meer openheid. Gezien de voortgang van Weller op de interne organisatieverbetering wordt dit punt al opgepakt.

Zorgelijk resultaat van de uitkomst van deze visitatie is vooral de lage cijfermatige oordelen aangaande Governance (5,9). Bij de methodiek visitatie woningcorporaties is het oordeel van 6 overigens voldoende en op het ijkpunt voor de beoordeling van Ambities, Vermogen en Governance. Voor de beoordeling van Opgaven werkt de beoordeling iets afwijkend. Daarbij zal de corporatie een voldoende (6) scoren als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren. Als de prestaties gelijk zijn aan de opgaven (dus binnen een afwijking van -5% en +5%) wordt een ruim voldoende (7) gescoord. Vooral bij de score van 5,9 voor Governance valt het lage oordeel van 5,2 voor 'Intern Toezicht' op.

De belangrijkste reden daartoe is het benoemen van commissarissen voor een langere periode dan toegestaan, en de beperkte reflectiemomenten binnen de raad. De raad heeft recent in de publiciteit meer kritiek gekregen en dat betrof vooral de jaarlijkse vergoedingen van de zittende commissarissen en afscheidsvergoedingen van commissarissen, die Weller vroegtijdig hebben verlaten. Over de vergoedingen is deze visitatiecommissie van oordeel, dat de jaarlijkse beloningen voor de toezichthouders bij Weller bovengemiddeld waren. Afscheidsvergoedingen bij vrijwillig vertrek druist in tegen de regels van Good Governance. De commissie is van mening, dat Weller een te beperkte mate van reflectiemomenten binnen de raad liet zien en dat dit ertoe kan leiden dat er 'blinde vlekken' zijn ontstaan voor wat de maatschappij aan gedrag verlangt. Uiteindelijk heeft de raad naar de medewerkers en de huurders een maatschappelijke voorbeeldfunctie. Het is spijtig dat dit feit en beeld aan de op zich goede resultaten van deze visitatie afdoen. De commissie heeft evenwel geconstateerd dat na de voorzitterswissel en het vertrek van drie commissarissen initiatieven zijn ontplooid om de governance te verbeteren. De huidige raad heeft inmiddels een nieuw reglement opgesteld en de 'gewraakte' regelingen aangepast. Ook is in 2015 een gestructureerde zelfevaluatie onder externe begeleiding uitgevoerd.

Verbeterpunten

- Weller doet er verstandig aan de transformatie van de eigen woningvoorraad voorrang te geven boven het ontwikkelen en realiseren van prestigieuze bouwprojecten. Het project Maankwartier is er voorbeeld van hoe dat de aandacht van de organisatie afleidt. Weliswaar is in de visitatieperiode een project voorbereid met betrekking tot de upgradering van 500 hoogbouwwooningen in Heerlerbaan met een zware duurzaamheidscomponent van drie labelsprongen en 0-tredenwoningen.
- Het overleg met de stakeholders over gemaakt beleid en de uitvoering dient meer prioriteit krijgen, zoals het ook in het Strategisch Beleidsplan 2012-2014 van Weller zelf staat. Nu voelen stakeholders zich weinig betrokken en hebben niet altijd begrip voor de keuzen die Weller maakt. Voorbeelden zijn het eigen systeem van woonruimteverdeling en de realisatie van het Maankwartier.
- Een regionaal partnership verstrekt de expertise en zorgt voor een gezamenlijke professionalisering. Een intensievere samenwerking kan volgens de commissie tevens leiden tot bepaalde kostenverminderingen voor Weller.
- De corporatie heeft deze en vorige visitatieperiode stappen moeten zetten op het volledig voldoen aan de Governancecode. De raad van commissarissen zou in haar jaarplan op kunnen nemen om één keer per jaar een check te doen op die code en dit met elkaar te bespreken. Zo kunnen actief wijzigingen in de code gevolgd en geïmplementeerd worden.
- Ten aanzien van de zelfreflectie merkt de commissie op dat de raad van commissarissen geen volledig verslag maakt met afspraken. Hoe verbeteringen naar aanleiding van de zelfevaluatie aantoonbaar worden doorgevoerd is de commissie niet bekend. Het zou wenselijk zijn om de resultaten van de zelfreflectie en daarbij het doorvoeren van de verbeterafspraken op te nemen in het jaarverslag van de raad.

B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	7,3	7,5	7,0	8,0		7,4	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	6,6	6,6	6,4	6,7	7,2		6,7	50%	6,9
Relatie en communicatie							7,0	25%	
Invloed op beleid							7,0	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							7,0	30%	6,4
Doelmatigheid							5,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	5,9
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC				4,7	5,2	33%		
	Toetsingskader				7,0				
	Toepassing Gov. code				4,0				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				5,0	5,5	33%		
	Openbare verantwoording				6,0				

C. Samenvatting Weller

Profiel

Weller is een woningcorporatie werkzaam in de Noord-Zuid-as van Parkstad Limburg.

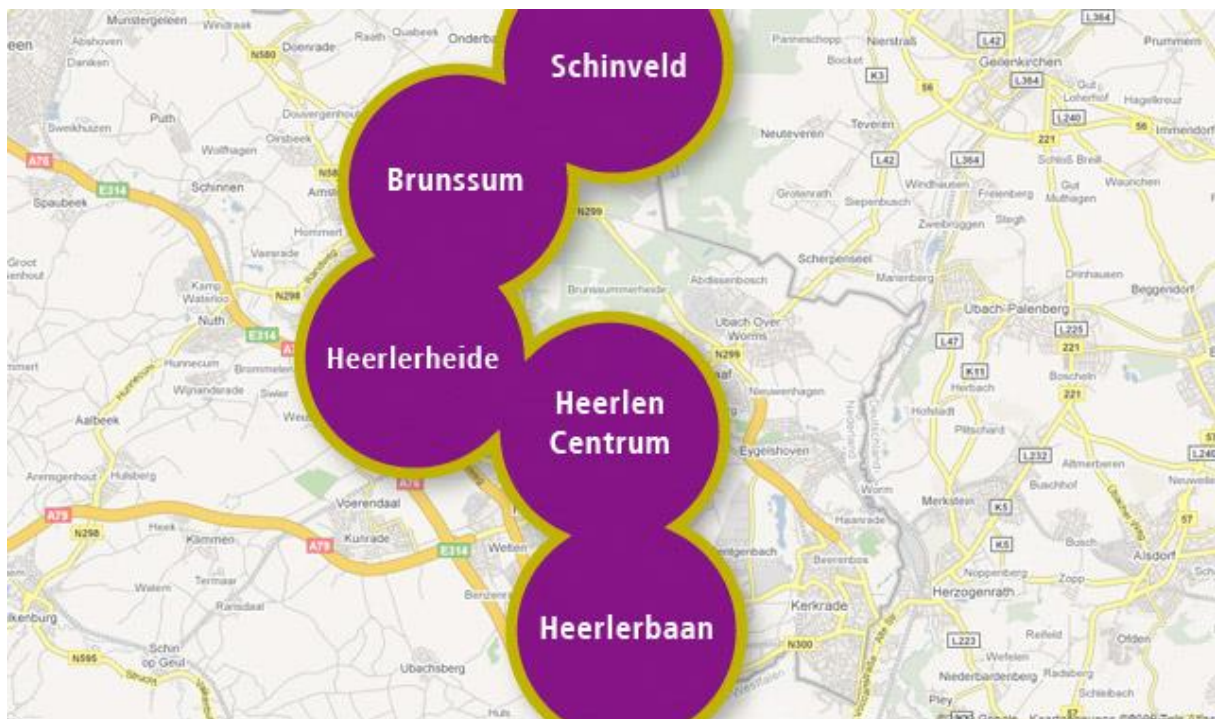
De missie van Weller luidt als volgt:

“Weller stelt de individuele klant centraal, biedt deze keuzevrijheid en streeft samen met partners naar een passende woonbeleving. Verantwoordelijkheid en respect voor mens, milieu en maatschappij zijn hierbij vanzelfsprekend”.

Weller kent de vorm van een stichting in een tweelagenstructuur, De leiding van de corporatie berust bij twee directeur-bestuurders. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de raad van commissarissen, dat uit zeven leden bestaat, waarvan twee leden op voordracht van de huurderskoepels. Bij de corporaties waren ultimo 2014 109 medewerkers in dienst. Het aantal formatieplaatsen eind 2014 bedroeg 99,9.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeenten Heerlen, Brunssum en Onderbanken en de Huurderkoepels “Brunssum”, “GBP” in het stadsdeel Heerlen-Centrum, “Stadsdeel Heerlerbaan” in Heerlerbaan, “Huren en Wonen” in het stadsdeel Heerlerheide en “Huurderskoepel Schinveld” in Schinveld. Weller werkt voorts samen met collega-corporaties, zorgpartijen en een aantal preferred suppliers in diverse samenwerkingsvormen.

Werkgebied



Weller is een woningcorporatie werkzaam in de gemeenten Heerlen, Brunssum en Onderbanken. Weller beheert zo'n 10.000 woningen, winkels en garages. Als verhuurster van zo'n 9.600 (CiP 2014) woningen voorziet de onderneming in de woonbehoefte van ongeveer 25.000 woonconsumenten.

Weller	Corporatie	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	45,5	50,3	41,4
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	20,7	19,5	26,0
Meergezinsetagebouw met lift	14,6	13,9	14,8
Hoogbouw	17,7	13,1	11,5
Onzelfstandige overige wooneenheden	1,5	3,2	6,3

Als de corporatie in dit rapport wordt vergeleken, is dit met de referentie uit de benchmark van het Corporatie Benchmark Centrum met vergelijkingen van corporaties van dezelfde omvang zijnde 5.001 – 10.000 vhe's.

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,1.

De Parkstad brede opgave is overheersend voor de volkshuisvestelijke opgave zoals Weller deze in Heerlen, Brunssum en Onderbanken heeft afgesproken. Heerlen maakt geen aparte prestatieafspraken, omdat de gemeente zich volledig aan de Parkstad opgave committeert. Met Brunssum en Onderbanken heeft Weller prestatieafspraken die jaarlijks geüpdatet worden om met het Parkstad-Limburg programma goed in de pas te blijven lopen. Het Parkstad-programma wordt door de acht betrokken gemeenten en vijf woningcorporaties samen met de provincie getrokken. Het programma is erop gericht de tijd van na de sluiting van de mijnen ten goede te keren.

Weller speelt actief op deze opgave in, door vanuit wijkteams maatwerk aan huurders te leveren, door uitdagende projecten te realiseren - het Maankwartier in centrum Heerlen, de centrumontwikkeling Heerlerheide en die in Brunssum. Opvallend zijn in deze visitatieperiode de positief beoordeelde meetpunten: hoe Weller de duurzaamheidsopgave en het drukken van de energielasten voor de huurder - het Mijnwaterproject -, de kwaliteit van de dienstverlening - telefonische bereikbaarheid - oppakt. Het oordeel *Presteren naar Opgave* kreeg daarmee het oordeel van 7,4.

Ten aanzien van *Ambitie in het licht van de Opgave* neemt Weller het beleid van de gemeenten, inclusief de Parkstadopgave en vanuit de Rijksoverheid, serieus en verwerkt dat frequent in de eigen ambities. Alle interne van deze missie afgeleide beleidsplannen zoals SVB, complex-beheerplannen, verkoopbeleid, milieubeleidsplannen, teamplannen, worden bijna elk jaar geüpdatet. Ook de prestatieafspraken met de gemeenten Brunssum en Onderbanken worden elk jaar aangepast. Weller voldoet daarmee aan het ijkpunt voor omdat Weller: de verantwoording van de ambities prima onderbouwt, daar actief uitvoering aangeeft en op signalen uit haar omgeving reageert door uitvoering van beleid te actualiseren.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieperspectief met een gemiddelde van een 6,9.

De belanghebbenden laten over hun tevredenheid een overall-oordeel zien met het cijfer 6,9. De maatschappelijke prestaties krijgen een gemiddelde van 6,7, waarbij de gemeenten en de huurdersvertegenwoordigingen iets zuiniger in hun oordeel zijn met respectievelijk een 6,4 en 6,3. De overige belanghebbenden geven in al hun beoordelingen de hoogste cijfers. De tevredenheid over de relatie en communicatie en over de mate van invloed scoren gemiddeld een 7. De commissie kan de cijfers voor de tevredenheid over de invloed van beleid niet rijmen met de bevindingen uit de visitatiegesprekken. Daarin gaven toch de meest belanghebbenden aan dat zij niet of te weinig betrokken worden bij de beleidsvorming van de corporatie.

Huurders roepen Weller op om terug te keren naar de kerntaken. De huren zijn niet goed meer betaalbaar, als ook de energielasten. Huurachterstanden mogen best wat meer menselijk worden opgelost. Kwaliteit van het onderhoudswerkzaamheden door aannemers kan beter, alsmede de controle daarop door de corporatie. Belanghebbenden vinden dat er door Weller te weinig is gebouwd. Weller wordt door belanghebbenden gezien als goed zichtbaar in de wijk. Huurders zijn van oordeel dat de communicatie door Weller in de breedste zin moet verbeteren.

Op basis van een samenwerkingsconvenant tussen Weller en de vijf Huurderskoepels wordt structureel overleg gevoerd en samengewerkt. Alle Huurderskoepels beschikken over een eigen kantoor, dan wel vergaderruimte. In het verlengde van het convenant is een subsidiereglement opgesteld, die voorziet in een financiële ondersteuning van de huurdersvertegenwoordiging.

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 6,4.

Weller scoort ruim voldoende op het onderdeel financiële continuïteit. Weller heeft een gezonde financiële positie. De externe toezichtinstellingen, zoals CFV, WSW en Minister zijn dezelfde mening toegedaan. Wel heeft er in de visitatie een monitoring op de voortgang van het Maanproject plaatsgevonden. Weller heeft stelselmatig gehoor gegeven aan deze monitoring met het opleveren van informatie. Weller heeft gedurende de visitatieperiode veel werkprocessen en procedures aangescherpt. Het SVB en treasury is geactualiseerd. Op basis van 'operational excellence' en samenwerken met ketenpartners alsmede 'preferred suppliers' heeft Weller de weg ingezet om effectiever en efficiënter te gaan werken. De eerste resultaten zijn al geconstateerd in de visitatieperiode, maar de grote verbeteringen in resultaten treden naar alle waarschijnlijkheid na de visitatieperiode op.

Op doelmatigheid is de ontwikkeling van de kostenverlaging in brede zin achtergebleven ten opzichte van haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

Op gebied van vermogensinzet kwalificeert Weller een ruime voldoende. Weller maakt voor het realiseren van maatschappelijke prestaties gebruik van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie. Weller krijgt voldoende borging voor haar investeringen via het WSW. Weller weet jaarlijks haar financiële positie verder op peil te houden door haar door de huurverhogingen, waarvan eenmaal een inkomensafhankelijke verhoging. Weller heeft gedurende de visitatieperiode regelmatig actualisaties doorgevoerd en voldoende bijgestuurd om de verhuurdersheffing en saneringsbijdragen te kunnen voldoen. Weller heeft haar risicomangementssystemen ook verder verbeterd gedurende de visitatieperiode en voldoende op orde gekregen. Weller stuurt adequaat op haar financiële kengetallen en laat dat voldoende inzichtelijk terugkomen in haar financiële overzichten.

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 5,9.

Het onderdeel Besturing uitgesplitst in Plan, Check en Act verdient het cijfer 7. Aangetoond is dat Weller veel tijd en energie gestopt heeft in het actualiseren van haar visie op basis van relevante markt- en maatschappijontwikkelingen en daarbij tevens gebruik maakt van adequate risicoanalyses. Voorts heeft Weller dit ook gedaan in het concreet maken van de beleidsdoelen. Via de jaarplannen en werkplannen worden jaarlijks op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd.

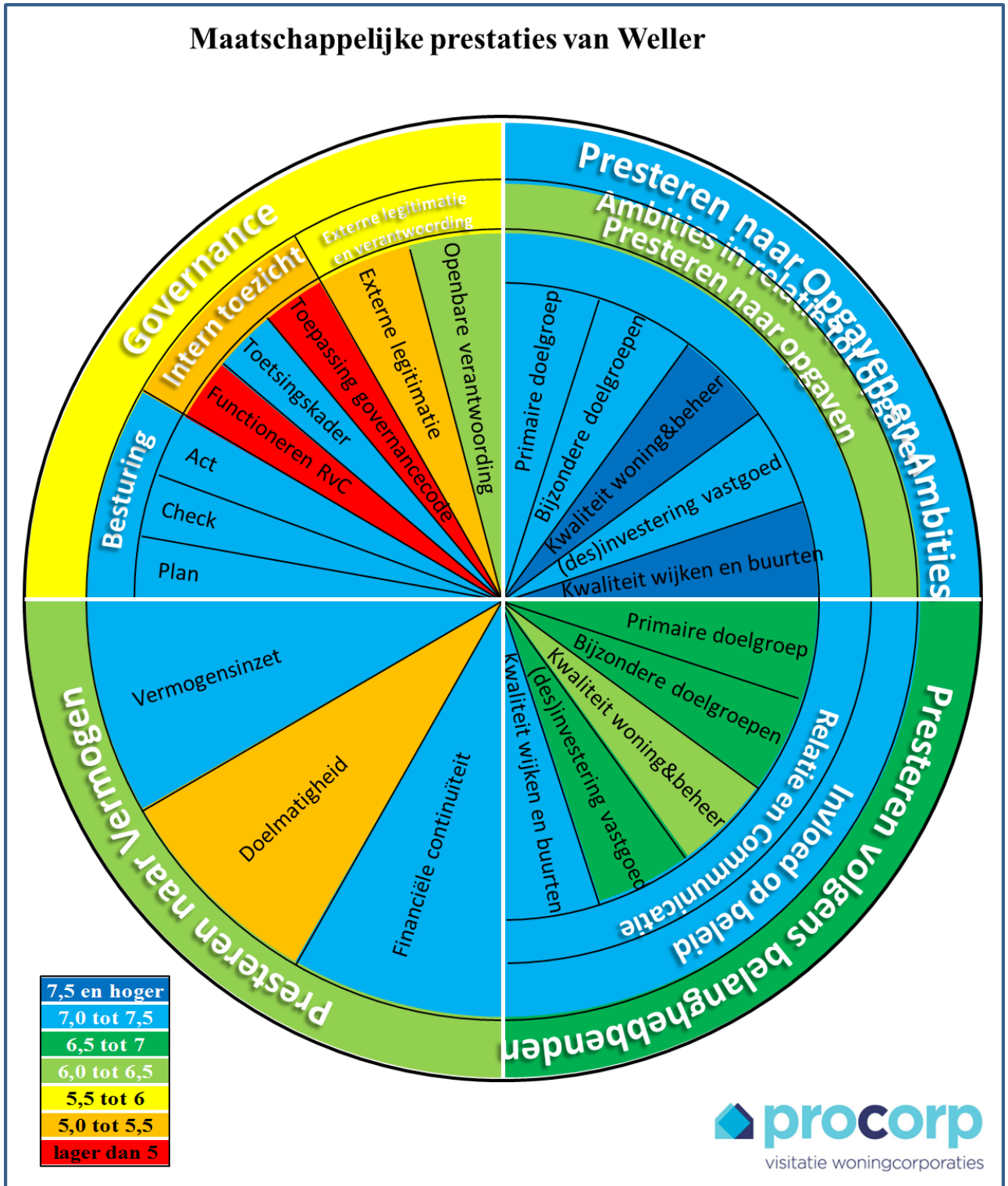
Weller heeft een controlesysteem, waarbij de risico's stelselmatig beoordeeld worden. Weller hanteert op actieve wijze het monitorings- en rapportagesysteem. Het systeem volgt duidelijk de opgaven en meet de doelen op het gebied van bedrijfsvoering en de financiële randvoorwaarden.

De ambities komen terug in het onderliggende beleidsplan, de (afdelings-)jaarplannen en de periodieke rapportages. Elk jaar wordt opnieuw rekening gehouden met de landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. Hierbij wordt altijd gekeken naar de eigen mogelijkheden en wordt bijstelling van ambities en doelen zo nodig doorgevoerd. Weller heeft aangetoond haar Act in haar organisatie en verantwoordingsdocumenten voldoende te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde afwijkingen zijn aantoonbaar op velerlei fronten. De raad van commissarissen beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie.

De commissie is minder tevreden over *Het functioneren van de raad van commissarissen*. Ondanks de aankondigingen dat de profielschets en het Reglement RvC zouden worden geactualiseerd is dit in de gehele visitatieperiode niet uitgevoerd. In strijd met de Governancecode zijn vier leden voor een derde termijn van vier jaar benoemd. Voorts heeft de commissie de indruk dat de raad de zelfevaluatie niet aantoonbaar uitvoert. Volgens de door de corporatie ingevulde Checklist Governancecode zijn nog een groot aantal onderwerpen een actiepunt. Weller noemt de afwijkingen, behalve die van de benoeming van de directeur-bestuurders voor onbepaalde tijd, niet in haar jaarverslag. Belanghebbenden worden, naar eigen zeggen, niet betrokken bij de invloed op het beleid als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen.

Beoordeling

De maatschappelijke visietie over de periode 2011 tot en met 2014 levert Weller de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: *"alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc."* Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in licht van de deze opgaven passen.

De cijfers die Weller scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Weller deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Weller aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven.

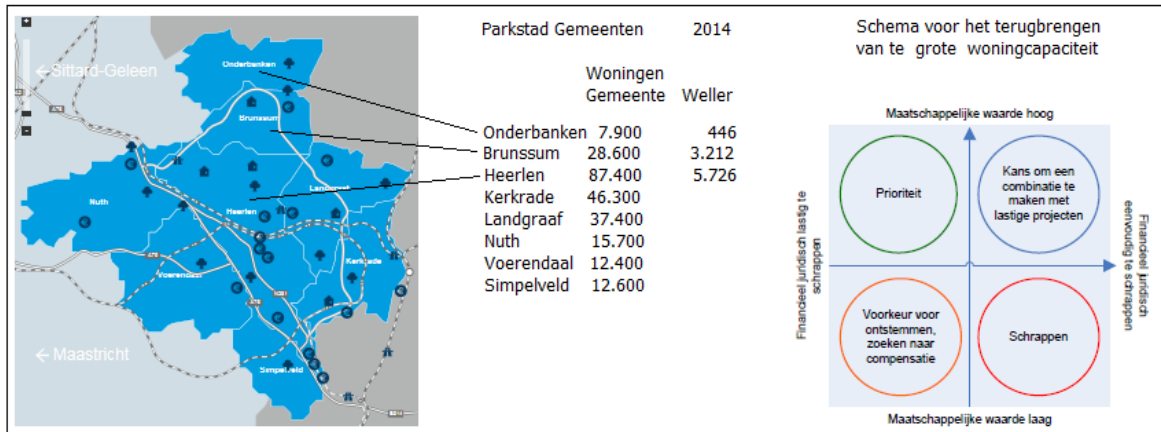
1.1 De opgaven in het werkgebied

Voor Weller maar ook voor het merendeel van de andere woningcorporaties in Zuid-Limburg is de Parkstad-ontwikkeling een bepalende factor voor de volkshuisvestelijke opgave in het gebied. Voor Weller heeft dat zelfs tot effect dat de gemeente Heerlen geen prestatieafspraken maakt, maar voor de opgave verwijst naar de gezamenlijk afgesproken Parkstad-agenda. Brunssum en Onderbanken hebben daarentegen gedurende de visitatieperiode 2011-2014 wel jaarlijkse prestatieafspraken gemaakt.

De Parkstadopgave

Die Parkstad-agenda stamt uit het najaar 2007 waarbij gemeenten, provincie en de belangrijkste betrokkenen waaronder de woningcorporaties het erover eens werden dat het gebied rond Heerlen ruimtelijk, sociaal en economisch versterking behoefde. De reden was niet alleen om gezamenlijk op te trekken om beter te kunnen voldoen aan de krimpogave maar ook om de ontgroening en vergrijzing gezamenlijk aan te pakken. In 2011 is daaruit de 'Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020' en 'Kiezen voor Parkstad' ontstaan. Voorlopers waren 'De Regionale Woonvisie 2006-2010', 'De Regionale Woningbouwprogrammering 2006-2010' en de 'Herstructureringsvisie voor de woningvoorraad tot en met 2020'.

Weller bezit ten aanzien van Parkstad 9.384 (2014) huurwoningen in drie van de acht betrokken gemeenten: Heerlen, Brunssum en Onderbanken, zie de kaart met aantallen woningen hieronder.

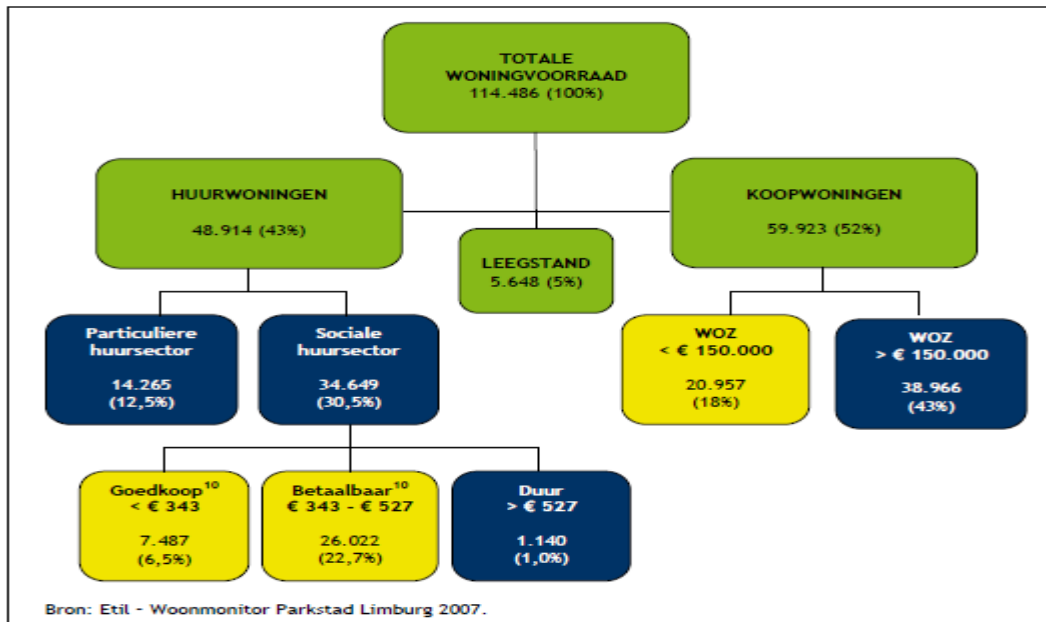


In totaal telt Parkstad 114.500 woningen waaronder 48.900 huurwoningen (43% in 2009) en 34.600 sociale huurwoningen (30,5% betreft woningen bij woningcorporaties, zie hieronder Woningmonitor Parkstad Limburg 2007). In Parkstad is Weller één van de 11 aanwezige woningcorporaties. In de drie gemeenten waar Weller werkzaam is deelt Weller de opgave met 5 collega woningcorporaties.

De collegiale situatie in relatie tot de Parkstadopgave wordt daarmee:

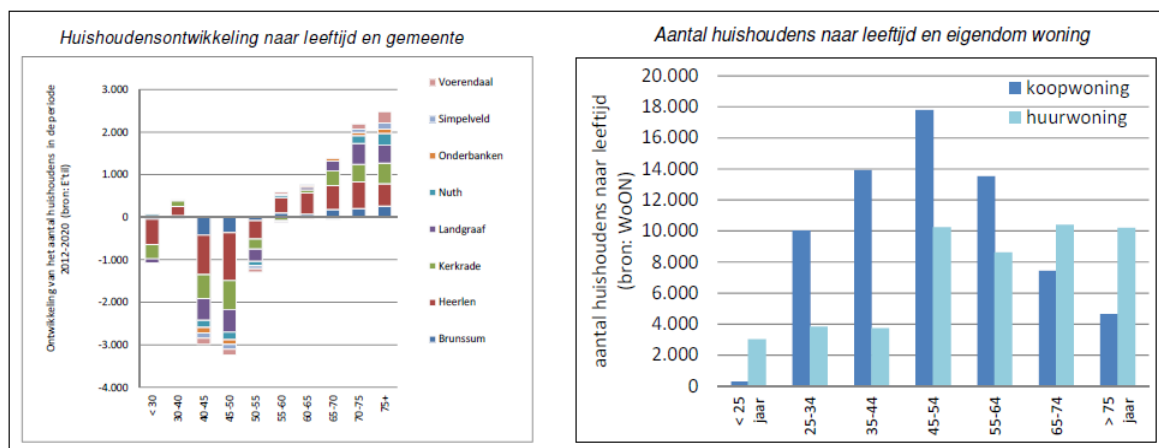
- In Heerlen: Wonen Limburg, Wonen Zuid, Woonpunt, Woningstichting De Voorzorg
- In Brunssum: Wonen Limburg, Wonen Zuid en Woningstichting De Voorzorg
- In Onderbanken: ZoWonen en Wonen Limburg.

o



De Parkstadopgave betreft de sloop van 5.000 woningen op de woningvoorraad van 2006 en dat elke nieuwbouwwoning door extra sloop moet worden gecompenseerd. In de periode vooraf aan de visitatieperiode zijn in Parkstad ca. 1.400 woningen gesloopt (100 koop en 1.300 huur). Maar doordat geplande bouwprojecten werden afgemaakt zijn in die periode ook ca. 2.400 (1.200 koop en 1.200 huur) woningen toegevoegd. Dat heeft de sloopopgave verhoogd voor de resterende periode tot 2020. De Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020 is daar strategisch niet door veranderd, wel is

oorspronkelijk sloopdoelstelling vanwege de toename van immigratie van 5.000 naar 4.000 bijgesteld. De extra sloopopgave is daarmee aanzienlijk verlicht. Nieuwbouw is en blijft echter nodig, zo vermeldt deze woonstrategie en wel om het woningaanbod aan de veranderende vraag aan te passen: behoefte aan meer seniorenwoningen en meer kwalitatieve starterswoningen om jongeren, gelet op de gewenste vitaliteit van het gebied, vast te houden. Daarbij is in toenemende mate van belang dat de sloopopgave ook in het koopsegment op gang komt. Zie onderstaande tabellen ter toelichting.



Weller en de drie gemeenten

Als effect van deze 'Woonstrategie Parkstad 2012-2020' is per gemeente c.q. wijk een transformatie-envelop 2012-2020 uitgewerkt, uitgaande van vijf speerpunten: stedelijke herstructurering, Parkstad-centrum, gebiedsontwikkeling Parkstadring, grensoverschrijdend openbaar vervoer en Campus Avantis. Voor Weller betekent deze woonstrategie 2012-2020 praktisch:

- Heerlen-Heerlerbaan: renovatie kern afmaken - centrum herstructureren, starterswoningen toevoegen, brede school bouwen -;
- Heerlen-Centrum: Maankwartier afbouwen - seniorenappartementen bouwen en voorzieningenniveau verbeteren c.q. centraliseren -;
- Brunssum: Stadsdeelvisie Centrum Noord uitvoeren - nieuwbouw voor ouderen, sloop in buurten rond het centrum en vooral geen nieuwbouw voor starters -;
- Onderbanken: Schinveld de grootste kern - verkoop huurwoningen en nieuwbouw terugbrengen -.

De Parkstadopgave betreft een totaalopgave voor alle betrokken gemeenten en woningcorporaties, waarbinnen de opgave voor Weller niet expliciet is gemaakt. Op basis van de toelichting van het hoofd ontwikkeling van de gemeente Heerlen mag ervan worden uitgegaan dat de twee plannen voor respectievelijk Heerlerbaan en Centrum-Maankwartier die Weller uitvoert, binnen de Parkstadopgave de belangrijkste bijdragen van Weller zijn.

Weller en Brunssum en Onderbanken

Brunssum maakt met Weller elk jaar prestatieafspraken. Het betreft in feite een update van de Parkstadopgave voor Brunssum op jaarbasis. Dit kader is verwerkt tot de twee masterplannen 'Bruitend Brunssum centrum' en 'Hart van Treebeek'. Voor Weller betekent dat: nieuwbouw 15 koopwoningen Rumpenerpark, strategische aankoop (niet dwingend) deelgebied Past. Savelbergstraat, bouw brede school in Kerkeveld en toekomstplan voor etagewoningen Poorterstraat. Tevens sloop 36 woningen Mettebos en 86 etagewoningen Poorterstraat.

Onderbanken maakt op gelijke wijze met Weller elk jaar prestatieafspraken. Ook deze betreft inhoudelijk het vaststellen van lopende projecten in voorbereiding of uitvoering. Voor Weller betekent dit: bijdragen aan het masterplan Schinveld en het continueren van beleid terzake van de verkoop huurwoningen aan de zittende huurder.

Voorvoemde prestatieafspraken bevatten ook punten die niet aan de transformatie Parkstad zijn verbonden. Voor Brunssum en Onderbanken zijn dat:

- *Brunssum*: investeren in de leefbaarheid, samenwerking omwille van veiligheid, samenwerking dienstverlening zorggerelateerd, 70% van de verhuur aan de primaire doelgroep van beleid, uitvoeren van 90% EU-beleid bij toewijzing, 75% van de huisvesting statushouders, bewoners betrekken bij nieuw beleid, geen huurwoningen verkopen en aandacht voor duurzaamheid en onderhoud. De voornemens van Weller uit de eigen investeringsplanning worden door de gemeente als opgave overgenomen, maar niet dwingend voorgeschreven.
- *Onderbanken*: huisvesten van 13 statushouders, registratie van weigeringen van medisch urgenten, geen verkoop van huurwoningen, investeren in duurzaamheid, onderhoud en leefbaarheid, en medewerking aan het masterplan Schinveld.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

Met de Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020 'Kiezen voor Parkstad' is een kader voor de opgave van Weller beschikbaar. Helaas bevatten zowel dit kader als de respectievelijke jaarlijkse ge-update prestatieafspraken met de gemeenten Brunssum en Onderbanken - met Heerlen zijn geen prestatieafspraken gemaakt - weinig nameerbare prestaties. Voor deze visitatie zijn beide bronnen in genoemde volgorde gebruikt om de opgave zoveel mogelijk te benaderen.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

Voor de prestatie 'Huisvesten primaire doelgroep' is de krimpopgave van Parkstad voor Weller alles overheersend waardoor op veel punten geen prestatieopgaven met de gemeenten afgesproken zijn. Beleidsmatig heeft Weller wel beleid en voldoet daar ook aan waardoor op één na alle oordelen die konden worden gegeven een 7 werden. Alleen op het punt van 'overige woonlasten' krijgt Weller oordeel een 8.

Woningtoewijzing en doorstroming (7)

Beschikbaarheid woningen (7)

Voor het werk van Weller Wonen is de opgave wat betreft beschikbaarheid sinds de start van Parkstad in 2007 vooral het verminderen van het aantal sociale huurwoningen en de aanpassing van de resterende huurwoningvoorraad aan de veranderde demografische behoefte (Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020). In deze regionale woonstrategie wordt een kernvoorraad als onderdeel van de opgave niet vermeld. Er was in 2007 nog zoveel teveel aan sociale woningvoorraad, dat het garanderen van een kernvoorraad in de opgave toen blijkbaar niet relevant werd bevonden.

Het handhaven van een kernvoorraad blijkt ook tijdens de visitatieperiode niet van belang, opgaven dienaangaande ontbreken in de prestatieafspraken met Brunssum en Onderbanken. Met Heerlen werden deze periode geen prestatieafspraken gemaakt, Heerlen conformeert zich in deze aan de Parkstad afspraken. Het doel van deze gehele

Parkstad-transformatie is om de samenstelling van het woningaanbod in de regio uitgaande van minder woningen - de Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020 gaat uit van netto 4.000 woningen slopen - te wijzigen naar: minder sociale huurwoningen, meer 0-tredenseniorenwoningen en meer eengezinswoningen voor starters.

In de praktijk betekent de uitvoering van 'De Regionale Woningmarktprogrammering' praktisch vooral de sloop van portiekflats zonder lift en "1 op1" en "2 op 1" en daarnaast hoogbouw. Voorts het herbouwen van lagere kleine appartemententorentjes voor ouderenhuisvesting en het nieuw bouwen van eengezinswoningen. De uiteindelijke mix aan type woningen wordt in deze woonstrategie en in de prestatieafspraken met Brunssum en Onderbanken echter niet gegeven. Die mix zo blijkt wordt gedurende de transformatie pragmatisch ingevuld en in het ROW (Regionaal Overleg Woningcorporaties) tussen de gemeenten en de betrokken woningcorporaties besproken. Feitelijk ligt er dus een opgave voor de samenstelling van de woningvoorraad, maar deze is richtinggevend geformuleerd.

	Corporatie	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	45,9	45,9	41,1
Meergezinsgebouw zonder lift t/m 4 lagen	19,9	20,8	25,9
Meergezinsgebouw met lift	14,8	15,8	14,9
Hoogbouw	17,9	12,0	11,7
Onzelfstandige overige wooneenheden	1,5	5,6	6,4

Samenstelling van het bezit (in % van de voorraad wooneenheden)

Weller Wonen: Samenstelling bezit (bron: CBC CiP 2014)

Passend toewijzen (7)

Aan de EU-opgave voor woningtoewijzing - maximaal 10% toewijzing boven de inkomensgrens van 34.085 - prijspeil 2011 - voegen de gemeenten Brunssum en Onderbanken toe, dat 70% van de toewijzing aan de doelgroep van beleid moet toekomen.

Weller is echter zo georganiseerd dat 'Buurten' centraal staan. Weller heeft woningen in de buurten: Heerlen Centrum, Heerlerheide, Heerlerbaan, Brunssum en Schinveld. Voor elke buurt is een klantenteam vanuit Weller werkzaam, waarin medewerkers voor alle activiteiten - verhuur, beheer, onderhoud en klantencontact - zijn ondergebracht. Deze teams werken vanuit een eigen frontoffice vanuit een soort winkel 'de Wellerij', in elk van deze buurten. Binnen Weller hebben deze teams veel vrijheid om buurtgebonden aan hun werk invulling te geven, zo ook valt de woningtoewijzing decentraal onder deze teams. Vanuit Weller krijgt plaatsing dus prioriteit voor deze opgaven.

Tevens kijkt Weller in de methodiek van uitvoering van de woningtoewijzing van de collega-corporaties in het Parkstad gebied af. Weller hanteert het eigen 'Weller Optiesysteem' waarbij woningen onderhands worden verhuurd door de beschikbaarheid onder woningzoekenden (wachtlIJst) en huurders bekend te maken. De andere corporaties actief in Heerlen, Brunssum en Onderbanken - op ZoWonen na welke voor Onderbanken met Maaskant Wonen en Woningstichting Urmond een eigen woonruimte verdeelsysteem heeft - maken gebruik van het systeem 'Thuis in Limburg' gefaciliteerd door Woningnet NV. Woningstichting "De Voorzorg" uit het naastgelegen Hoensbroek is tevens niet aangesloten bij "Thuis in Limburg".

De motivatie van Weller om voor een eigen systeem te hebben betreft het leveren van maatwerk bij de toewijzing en om sturend te kunnen optreden bij de toewijzing. Weller wil daarmee bereiken dat woningcomplexen een goede mix van bewoners krijgen en dat

buren, die voorspelbaar niet bij elkaar passen ook niet naast elkaar komen te wonen. De werkmethode past goed bij de aanpak van de buurtteams als eerdergenoemd.

Nadeel is echter dat het woningaanbod gescheiden van de andere woningcorporaties wordt aangeboden, waardoor juist binnen Parkstad, waar veel transformaties van het woningaanbod plaatsvindt, woningzoekenden meerdere loketten af moeten.

Tevens wordt er kritisch naar de transparantie van de woningtoewijzing van Weller door de collega-corporaties aangekeken. Gezien de gezamenlijke Parkstad-opgave zou het voor de samenwerking beter zijn één systeem en daarmee ook één registratie te hebben.

Met de toewijzing aan de doelgroep van beleid, 75,5% over periode 2012-2014, voldoet Weller bijna precies aan de opgave van Brunssum en Onderbanken. Met 91% voldoet Weller zo goed als, binnen de marge van 5% aan de EU-norm van minimaal 90% toewijzing aan de hogere inkomens. Weller voldoet daarmee wat betreft 'passend toewijzen' aan de eis.

Tegengaan van woonfraude (7)

Over woonfraude heeft Weller van de gemeenten geen opgave meegekregen, niet met de prestatieafspraken Brunssum en Onderbanken en niet met de Parkstad-afspraken. In de jaarverslagen vermeldt Weller, dat het tegengaan van woonfraude een opgave van algemene aard is. Voor Weller ligt de bewakingsrol bij de relatiebeheerder, die daarover een goed contact met huurders en bewonerscommissies onderhoudt. In de visitatieperiode heeft Weller zowel in Brunssum, Heerlen alsook in Schinveld niet of nauwelijks te maken gehad met woonfraude; dit is voor een niet onbelangrijk deel te danken aan de woningmarktsituatie en de sociale controle, zoals informeel uitgeoefend in, vergeleken met de grote steden, relatief kleine woongemeenschappen.

Keuzevrijheid van doelgroepen (7)

Vanwege de ligging van het Parkstadgebied tegen de Duitse en Belgische grens, kent Weller een diversiteit aan doelgroepen: naast gezinnen, ouderen en zorgbehoevenden ook vluchtelingen, woonwagenbewoners, dak- en thuislozen en huishoudens die moeilijk te plaatsen zijn. Weller participeert daarvoor in een Parkstad-breed onderzoek met gemeenten en woningcorporaties, om de woningvraagontwikkeling van bijzondere doelgroepen duidelijk te krijgen. Maar een gemeentelijke opgave wat betreft de keuzevrijheid kent de woningcorporatie niet. Keuzevrijheid vindt Weller wel belangrijk en heeft op dat vlak ambities geformuleerd. Juist daarom gaan de wijkteams met de woningzoekenden in gesprek om de woning op de voorkeur van de woningzoekende - binnen de kaders van de bewoners die al in een complex wonen - af te stemmen.

Dat is extra nodig omdat het woningaanbod niet goed bij de vraag past. Er zijn ondanks de overmaat aan woningen bijvoorbeeld toch te weinig nultredenwoningen geschikt voor ouderen. Om die situatie te verbeteren is de Parkstad-transitie opgestart. Mede om de beperkingen de woningvoorraad te compenseren, gaan de wijkteams met de woningzoekende in gesprek en biedt Weller een programma voor woningverbetering aan, waarover positief gereageerd wordt door de bewonersvertegenwoordiging.

Wachttijst/slaagkans

Vanwege voorgenoemd overschot aan woningen in Parkstad zijn de wachttijden voor een huurwoning theoretisch kort. Mogelijk dat er daarom vanuit de gemeenten geen opgave over wachttijden is. Ook de corporatie heeft deze niet. Dit meetpunt kan daardoor niet beoordeeld worden.

Leegstand

De gemeenten hebben met Weller geen opgave voor het voorkomen van leegstand afgesproken. Ook Weller heeft ten aanzien van leegstand beleidsmatig geen ambities. Daarom kan dit meetpunt niet beoordeeld worden.

Maatregelen voor specifieke doelgroepen (7)

De gemeente Brunssum heeft met de prestatieovereenkomsten - de gemeente monitort de prestatieovereenkomst elk jaar - specifiek aan Weller gevraagd om 75% van de door het rijk opgelegde aantallen huisvesting statushouders te verzorgen. Naar rato van woningbezit wordt door de "Parkstad-Limburg-corporaties" aan de tweemaal jaarlijks door de overheid opgelegde taakstelling inzake het huisvesten van statushouders op gepaste wijze voldaan. Wat betreft de huisvesting van deze groep heeft Weller in de visitatiejaren 2011-2014 aan elk verzoek om huisvesting van de gemeenten kunnen voldoen.

Betaalbaarheid (7,5)

Huurprijsbeleid (7)

In de prestatieafspraken met Brunssum en Onderbanken zijn voor huurprijsbeleid geen opgaven afgesproken. Ook Heerlen kan aan huurprijsbeleid geen opgave uit de Parkstad afspraken ontleenen. Weller zelf voerde de afgelopen jaren hoge huurverhogingen door (gemiddeld 3,6% in 2013 en 5,6% in 2014). Als flankerend beleid hanteert Weller voor de huren een plafond van 75% van de maximaal toegestane huurverhoging. Het gemiddeld huurniveau is bij Weller is 68,5%. Weller hanteert de interne beleidsregels over de huurprijzen op een consequente wijze.

Kernvoorraad (beleid) (8)

In de prestatieafspraken met Brunssum en Onderbanken staan geen afspraken over de aan te houden omvang van de kernvoorraad en zo ook geven de Parkstad-afspraken dat voor Heerlen niet. Dat de kernvoorraad niet wordt bewaakt is voor het krimpgebied Parkstad te begrijpen; er moet daar in het aanbod van sociale koopwoningen ingekrompen worden. De corporatie heeft daarvoor in haar eigen beleid en ambities geformuleerd dat de kernvoorraad betaalbare sociale huurwoningen minimaal 70% is van het totale woningbezit. De corporatie laat de laatste jaren goede percentages zien van circa 85%.

Overige Woonlasten (8)

In de prestatieafspraken met Brunssum en Onderbanken en in het afsprakenkader voor de Parkstad ten behoeve van Heerlen staan geen opgave voor het beperken van 'overige woonlasten'. Weller zelf geeft in de jaarverslagen aan dat het vooral de duurzaamheidsopgave aanpakt om de kosten van de 'overige woonlasten' voor de huurder te beperken. Een project dat daarvoor al aantal jaren loopt is het 'Mijnwaterproject' - recent aan gemeente Heerlen overgedragen -, waarbij het door de aarde verwarmde mijnwater dat in de voormalige mijnen staat voor de verwarming van woningen wordt gebruikt. Dit project heeft vooral positief effect op de woonlasten van de huurder als de energieprijzen gaan stijgen. Dit effect is heden nog niet in beeld te brengen. Voorts wordt met behulp van UKR-subsidie tevens extra isolatie in de nieuwbouwwoningen aangebracht en wordt naar verwachting een CO2-reductie van ruim 55% bewerkstelligd. Tevens neemt Weller deel aan een tweetal andere 'milieuprojecten, zijnde het 'Energieteam Heerlen' en het 'Palet project'. De visitatiecommissie vindt dat deze initiatieven van Weller haar ambitie zeker waarmaakt.

Huurachterstand (7)

De gemeenten geven Weller ten aanzien van 'huurachterstand' geen opgave, maar Weller heeft als ambitie een actief huurincassobeleid. Weller kent een aantal stappen in

dat beleid en de wijkteams gaan al na een eerste achterstalligheid, persoonlijk bij de huurder langs, om een verder oplopende huurschuld te voorkomen. In de visitatiejaren waren relatief veel huisuitzettingen, bijvoorbeeld 58 ontruimingen in 2011. De piek in huurachterstanden had te maken met een z.g. ingezette "slepersactie" die in samenspraak met de Huurderskoepel en de gemeenten is gehouden. De actie was bedoeld om huurders eerder te wijzen op hun huurachterstand, opdat uitzettingen zo veel mogelijk worden voorkomen. In de laatste twee jaar is dat beeld sterk gedaald en gehalveerd. Zo mag de huurachterstand maximaal 1,5% bedragen, waar de corporatie inmiddels percentages laat zien van 1,09%, 1,12% en 1,27% in resp. de jaren 2012, 2013 en 2014.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

De Parkstad-opgave richt zich vooral op de transformatie van de woningvoorraad en minder op de huisvesting van bijzondere doelgroepen specifiek. Maar de corporaties in het gebied, alsmede Weller zijn op meerdere terreinen in projecten en onderzoek aan het werk.

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte (8)

Van de gemeenten Heerlen, Brunssum en Onderbanken krijgt Weller ten aanzien van huisvesting van ouderen met specifieke behoeften geen extra opgave mee, niet meer dan waar het Parkstadprogramma op aanstuurt. De Parkstadopgave richt zich echter op de transformatie van de woningvoorraad, waarbij de opgave voor ouderen niet wordt gespecificeerd.

Alhoewel Weller geen opgave heeft, is wel een eigen ambitie geformuleerd. Op meerdere wijzen werkt de woningcorporatie aan de huisvesting van ouderen met een specifieke behoefte. Weller voorziet in (centrum-)voorzieningen voor ouderen en draagt bij aan de extramuralisering van verzorgingshuizen, en participeert in de studies die worden uitgevoerd.

Lopende projectmatige resultaten zijn: Dienstencentrum (Heerlen) en Masterplan Wonen, Welzijn en Zorg (Brunssum) en de vele aanvragen voor woningaanpassing in het kader van de WMO in alle drie de gemeenten. Ook werkt Weller sinds 2013 met de woningcorporaties van Parkstad aan 'Housing Parkstad en Westelijke Mijnstreek' om de extramuralisering van verpleeg- en verzorgingshuizen te faciliteren en te compenseren. Inmiddels worden op dit initiatief 150 verzoeken om een reguliere huurwoning verwerkt. Het aantal nultredenwoningen voor ouderen binnen het woningbestand van Weller ligt procentueel gelijk aan die van de referentiegroep. Ook heeft Weller het onderhoud en de mogelijkheden voor geriefverbetering verruimd met als doel meer maatwerk te leveren. Daardoor kunnen bestaande woningen ook zonder structureel op de doelgroep gericht beleid zoveel mogelijk worden aangepast. Kortom Weller is zeer actief met de huisvesting van ouderen en de focus is gericht op maatwerk.

Personen met (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking (7)

Voor de huisvesting van mensen met beperkingen werkt Weller met een aantal zorgorganisaties samen. Voorbeelden daarvan zijn: de Stichting Xonar (Heerlen: moeilijk opvoedbare jongeren), Stichting Mondriaan (Heerlen: psychiatrische patiënten en licht verstandelijke gehandicapten), Radar (Brunssum: Begeleid wonen), Pergamijn (Brunssum: geestelijk gehandicapten) en Mondriaan (Brunssum: dementerende ouderen). Een opgave vanuit de gemeente is er niet voor dit specifieke werk van de woningcorporatie, maar Weller zet zich vanuit eigen beleid en ambitie daar actief voor in.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen (7)

Ieder jaar zijn gezinnen met voorrang geholpen op grond van medische en/of sociale indicatie. Voorts zijn gezinnen naar aanleiding van calamiteiten, herstructurering en

moelijk plaatsbaren met begeleiding binnen het eigen woningbestand door Weller geherhuisvest. Heerlense woningcorporaties komen periodiek bij elkaar om de huisvesting van andere bijzondere doelgroepen te bespreken. In Brunssum en Onderbanken werd separaat overleg gepleegd. In genoemd overleggen worden afspraken gemaakt hoe in een ruime lokale woningmarkt collectief aandacht besteed kan worden aan dak- en thuislozen. Weller zelf koerst voorts beleidsmatig met het Strategisch Beleidsplan 2012-2014 op het actief huisvesten van bijzondere doelgroepen, zoals dak- en thuislozen, teneinde de zelfredzaamheid van inwoners van Parkstad te vergroten. Over de overname van woonwagenvakanties is de afgelopen jaren geen overeenstemming bereikt, omdat de corporaties de vakanties zonder achterstallig onderhoud en pas na dat handhaving heeft plaats gevonden willen overnemen. Weller voegt daar de eis aan toe dat ze zelf het beheer wil gaan doen. Voor Weller gaat het om een vakantiekamp van 40 standplaatsen in Heerlen.

Door de participanten in het Regionaal Orgaan Woningcorporaties wordt jaarlijks afgesproken naar rato van woningbezit om een aantal Zeer Moeilijk Plaatsbaren - via Begeleid Wonen te huisvesten. Ieder jaar wordt door Weller panden ten behoeve van de Zeer Moeilijk Plaatsbaren ter beschikking gesteld in de drie gemeenten.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer **De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.**

De snelheid waarmee de woningvoorraad van Weller kwalitatief verbeterd kan worden ook wat betreft de duurzaamheidsopgave is voor een belangrijk deel afhankelijk van de voortgang van de transitieopgave van de Parkstad-woningvoorraad. Desondanks acteert Weller daar ook los van met als resultaat kwalitatief gewaardeerde dienstverlening (8) en innovatie duurzaamheidsinitiatieven (9).

Woningkwaliteit (7)

Het ontstaan van Weller op 1 januari 2004 met de fusie van Het Adres en Wonen Parkstad, gaf de corporatie de huidige Parkstad brede betrokkenheid bij de krimptransformatie, zoals deze nu gaande is. Het Strategisch Voorraad Beheer (SVB) sluit daarop aan, en kwam tot stand op basis van een SWOT-analyse. Daarop volgde een vastgoedstrategie opgesplitst naar de verschillende wijken, zie passage uit het jaarverslag van 2011, het eerste jaar van deze transitie:

Vastgoedstrategie

Met als basis de individuele klantwensen, de ontwikkeling van de verschillende doelgroepen, de concurrentiepositie, de technische en bouwkundige vereisten, wensen en mogelijkheden ten aanzien van de woningen alsook de financiële positie en mogelijkheden van Weller werden en worden strategieën ontwikkeld voor het beheer van de woningvoorraad als geheel, voor specifieke complexen en woningen alsook voor individuele woningen. Voorgaande heeft ertoe geleid dat een vastgoedstrategie werd ontwikkeld en vastgesteld, resulterend in een toekomstbestendig vastgoedbeleid, met daarop gebaseerd het verkoopbeleid voor 2011 en komende jaren.

Mede ten gevolge van de vastgoedcrisis, de financiële crisis en de daarmee samenhangende maatschappelijke ontwikkelingen, de gewijzigde Europese regelgeving alsook de krimp, heeft Weller de uit 2008 stammende SWOT-analyse en het Strategisch Meerjarenbeleidsplan medio 2011 vervangen; daarbij zijn de gehele Weller missie en visie kritisch tegen het licht gehouden, evenals de reeds eind 2010 bijgestelde vastgoedstrategie.

Zowel het geactualiseerde vastgoedbeleid alsook het verkoopbeleid van Weller anticiperen op de gewenste resultaten en gevolgen van de "MKBA Herstructureringsaanpak Parkstad Limburg" (maart 2010), de "Herstructureringsvisie voor de woningvoorraad Parkstad Limburg" (september 2009), de eindrapportage van de Adviescommissie Deetman inzake bevolkingskrimp Limburg, "Ruimte voor waardevermeerdering" geheten en de "Intergemeentelijke Structuurvisie Parkstad Limburg, ruimte voor park en stad", tot uitdrukking komend in bijstelling van cijfers inzake (toekomstige) nieuwbouw, renovatie en met name innovatie.

Een en ander maakt het lastig een oordeel over de kwaliteit van de woningen van Weller en het woningbeheer te geven. Ten eerste is het bezit dus een optelsom van recente fusie - waar ook eerdere fusies aan vooraf zijn gegaan - en ten tweede werd de verbeteringslag om naar één kwalitatief bezit te gaan door de hele Parkstadtransitie sterk beïnvloed, vertraagd en veranderd. Niet alle projecten, zoals Weller die heeft uitgevoerd zijn, uiteraard als enige het gevolg van de Parkstadontwikkeling, maar daar waar Parkstad gaat over krimp en behoud van voorzieningen in woonkernen, lag die opgave er ook daarvoor uiteraard al. Het effect is dat Weller vooral grote projecten heeft opgepakt en aan de integrale aanpassing van het woningbezit nog niet is toegekomen. Het SVB als onderdeel van het strategisch beleidsplan 2015-2019, zoals dat in 2014 gereed kwam is wat dat betreft al weer meer integraal en strategisch van aard.

Met het 'Provinciaal Omgevingsplan Limburg 2006' (POL) is de basis voor de Parkstadtransformatie gelegd, waarbij net zoals met de meest recente 'Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020' en 'Kiezen voor Parkstad' de focus van kwantiteit naar kwaliteit voor Parkstad en dus ook voor de woningvoorraad van Weller is gelegd. Deze kwaliteitsopgave is niet getalsmatig ingevuld.

Prijs-kwaliteit verhouding

De kwaliteitsopgave voor het woningaanbod in Parkstad als verwoord in de 'Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020' en 'Kiezen voor Parkstad' kan met betrekking tot de 'Prijs-kwaliteit verhouding' vergeleken worden met de referentiegroep. De WWS-puntprijs per vhe en per m² van Weller is 3% lager dan de referentiegroep (141 versus 145) en zo goed als gelijk aan het landelijk beeld (141 versus 142). Ondanks het feit dat Weller relatief meer hoogbouw heeft doet de prijs-kwaliteitverhouding er dus niet veel voor onder. De commissie heeft geen gegevens om dit meetpunt te beoordelen.

Conditie en onderhoudstoestand (7)

Naast de kwaliteitsopgave uit de 'Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020' en 'Kiezen voor Parkstad' heeft Weller eigen beleid en ambities om de onderhoud- en kwaliteitstoestand van de woning op de vraag up to date te houden. Weller hanteert daarvoor het kosten-management-plus-model. De meerjarenonderhoudsbegroting wordt hiermee op een andere wijze benaderd en geïnterpreteerd met meer mogelijkheden tot flexibiliteit ten aanzien van de werkzaamheden. Bijvoorbeeld wordt een woning in overleg met de bewoner bij nieuwe bewoning of op andere voor de hand liggend moment aangepast. De corporatie staat voor adequaat en maatwerk leveren met het inspelen op klachtmeldingen, verzoeken en individuele wensen. De kosten van het onderhoud heeft sinds jaren een verschuiving laten zien van planmatig naar niet-planmatig onderhoud. Het programma aan planmatig onderhoud werd medebepaald door conditiemetingen en de wensen van huurders en bewonersvertegenwoordigingen. Weller geeft haar huurders in het kader van klantenbinding veel vrijheid ten aanzien van zelf - dus door huurder - aangebrachte voorzieningen. Het in goed overleg met de vijf Huurderskoepels ontwikkelde en vastgestelde eigen ZAV-beleid wordt periodiek geëvalueerd. Het heeft voorts als hulpmiddel gefungeerd, omdat het ZAV-beleid een goede balans tussen huurdersvrijheid en bedrijfsbelang creëert. Eveneens is frequent, al dan niet kostendekkend, ingespeeld op technisch- en comfortverbeterende wensen van huurders.

Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau (7)

De Parkstadopgave is kort samengevat tweeledig; het laten afnemen van het woningaanbod en het tot stand brengen van meer differentiatie van dat aanbod, van veel hoogbouw sociale gezinsflats naar meer nultredenwoningen voor ouderen en grondgebonden woningen voor gezinnen en starters. Het aanbod aan grondgebonden eengezinswoningen - één van de Parkstad doelstellingen - is voldoende. Weller blijkt op de goede weg te zijn in de differentiatie naar woningsoort te zijn maar vooral ontbreken er nog de nultredenwoningen voor ouderen. Daarmee blijkt dat Weller conform de

opgave met het verbeteren van de differentiatie bezig is, waarbij deelresultaten ten positieve en negatieve verschillend zijn.

Kwaliteit dienstverlening (8)

Weller vindt dienstverlening aan de huurder als opgave belangrijk volgens het Strategisch beleidsplan 2012-2014 en de jaarverslagen. De gemeenten en de Parkstad-regio geven Weller in deze geen opgave. Weller heeft tot op heden geen methode ontwikkeld voor het meten van de klanttevredenheid, het contact met de huurders vindt via de winkels, de Wellerij-locaties, en via de relatiebeheerders plaats. Een onderzoek naar de tevredenheid van huurders is wel opgestart met KWH, USP en Aedes. De gehele visitatieperiode heeft Weller wel door 'RenM | Matrix' een structureel klantonderzoek laten uitvoeren met de focus op "Kwaliteit afhandeling reparatieverzoeken" en "Kwaliteit van de te verhuren woning". Voorts kreeg de visitatiecommissie een goede indruk van hoe Weller de klant opzoekt, maatwerk probeert te leveren, en hoe de Wellerij-winkels daar een ontmoetingsplaats voor zijn. De commissie heeft met de relatiebeheerders gesproken en kwam onder de indruk van hun betrokkenheid bij de huurders.

Ook uit de meting van de telefonische bereikbaarheid met waardering van 8,9 (11% boven de norm van 8,0) blijkt de inzet op klantvriendelijkheid.

Energie en duurzaamheid (7,5)

Voldoen aan energienormen en beleid inzake energielabels (6)

Een onderdeel van het gehele Parkstadbeleid is de duurzaamheidsopgave: PALET 2.0 staat voor Parkstad Limburg Energie Transitie met als doel energieneutraliteit in 2040. Weller probeert aan die opgave te voldoen middels innovaties, een op te richten klimaatfonds voor bosaanplant en het bijsturen van klantgedrag, passend bij deze opgave. De transitie van het woningbezit van Weller naar B-label is overigens grotendeels een positief neveneffect van de woningvoorraadtransitie. In Heerlerbaan worden thans vier hoogbouwflats geüpgraded met 3 labelstappen. Twee andere flats zullen in afwachting van de marktontwikkelingen ook worden gerenoveerd of uit de markt worden genomen. De stand van zaken aangaande B- en A-labels ligt wat achter op de landelijke voortgang. Anderzijds is Weller daarbij afhankelijk van de algehele voortgang van de Parkstad woningvoorraadtransitie. In zijn algemeenheid heeft Weller in het strategisch voorraadbeheer gekozen voor een aanpak, die inhoudt dat ter voldoening aan de energieprestatieadviezen weinig renovatie plaats zal vinden, maar, mede anticiperend op de krimp, relatief veel amovatie, waarbij de niet toekomstbestendige woningen die veelal het minst aan de EPA-adviezen voldoen en de meeste investeringen meebrengen, aan de voorraad onttrokken worden.

Milieu

Enkele jaren geleden heeft Weller een milieubeleidsplan opgesteld, voorzien van een stappenplan. Hoofddoel is een bijdrage te leveren aan het terugdringen van het CO₂-gehalte. Het milieubeleid van Weller is onder andere gevoed door de uitkomsten van het onderzoek naar het bestaande en wenselijke energiebesparingsniveau van ons woningbezit. Betreffend onderzoek is uitgevoerd door een door Weller ingeschakeld extern bedrijf, dat ten aanzien van alle woningen die Weller in eigendom heeft, een zogenoemd 'Energie Prestatie Advies' (EPA) heeft opgesteld. De mogelijk te nemen maatregelen om het energieverbruik, en daarmee de CO₂-uitstoot, terug te dringen, zijn opgenomen in het genoemde milieubeleidsplan van Weller. In het verlengde van het nieuw strategisch beleidsplan 2015 t/m 2019 zal ook het milieubeleid van Weller opnieuw onder de loep genomen.

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen (9)

Weller heeft een eigen Milieubeleidsplan 2009-2015 en zet daarmee aanvullend op het landelijke energieakkoord en Parkstadbeleid (PALET) in op duurzaamheidsinnovaties. Het 'Mijnwater'-project is daarvan het meest opvallende voorbeeld; het warme en koude mijnwater in de met water vol gezette mijnen wordt voor verwarming en koeling gebruikt. De nieuwbouw Heerlerheide is daar onder andere op aangesloten. Tevens stimuleert Weller gedrag bij huurders door in communicatie met huurdersgroepen duurzaamheid onder de aandacht te brengen. Weller is daarmee zowel op het gebied van het creëren van technische duurzaamheids-oplossingen en gedragsbeïnvloeding van mensen actief. Bij deze dubbelactieve inzet past het oordeel 9.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Al het werk van Weller aangaande nieuwbouw, sloop, woningverbetering, maatschappelijk vastgoed en verkoop van woningen staat ten dienste aan de algehele Parkstadopgave, en daarmee loopt Weller in de pas. Daarom kan (Des)investeren in vastgoed alleen als geheel beoordeeld worden.

De overheersende opgave vanuit de overheid voor Weller is de Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020 en 'Kiezen voor Parkstad'. De lokale prestatieovereenkomsten zoals die met Brunssum en Onderbanken zijn afgesproken, vallen ook grotendeels binnen het kader dat met deze woonstrategie is neergezet. Het gehele strategisch voorraadbeheer van Weller is daar de afgelopen jaren door bepaald. Eigenlijk zijn de resultaten van Weller aangaande nieuwbouw, sloop en het verbeteren van het woningbezit ook niet los van deze opgave te zien. Er wordt gesloopt om de demografische krimp te faciliteren, de nieuwbouwactiviteiten richten zich op het realiseren van nultredenseniorenwoningen, starterswoningen en het behoud van lokale voorzieningen, alles binnen het kader van de Parkstadtransitie. De uitvoering van die transitie kan Weller niet helemaal onafhankelijk uitvoeren. Geregeld wordt de planning met die van de gemeenten en collega-corporaties afgestemd. Weller kan wel persoonlijke accenten in de te maken keuzen aanbrengen en dat doet dat ook, zie hieronder de vermelding van de meest opvallende keuzen per meetpunt. Door deze alles overheersende samenhang kan het oordeel echter alleen op het geheel van *(Des)investeren in vastgoed* worden gegeven. Gezien de voldoende wijze waarop Weller actief aan de uitvoering van de Parkstad-transitie meedoet, past daarbij het oordeel van 7.

Nieuwbouw (7)

Het meest besproken project van Weller is het Maankwartier. Dit complex van woningen en winkels op het station van Heerlen, gebouwd onder het ontwerp van de kunstenaar Michel Huisman, zie impressie hieronder.

Deze opgave past bij de Structuurvisie van Heerlen, waarin is vastgelegd, dat niet in de buitenwijken maar in het centrum nog woningen moeten worden toegevoegd. Het Maankwartier voorziet daarin met eigentijdse appartementen in een omgeving vol voorzieningen, boven het treinstation. Het aantal huurwoningen dat daarmee wordt gerealiseerd is ten opzichte van de totale woningvoorraad gering. Ook Heerlen hanteert het 30% sociale woningbouwbeleid. Het project geeft de noodzakelijke impuls aan de binnenstad van Heerlen, zo beargumenteert Weller: een impuls die positieve invloed heeft op de kwaliteit van wonen in Heerlen in algemene zin en voor de ontwikkeling van het Heerlen-Centrum in het bijzonder.



Sloop en samenvoeging

Voor sloop geldt dat Weller dit vooral alleen ten dienste aan de Parkstad-transitie verricht. Geen meetbare opgaven en ambities.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud) (7)

Woningverbetering voert Weller hoofdzakelijk door ingeval van mutatie, zoals hiervoor bij 'conditie en onderhoudstoestand' is toegelicht. Verder is het vooral de Parkstad-transitie waardoor woningverbetering op grote schaal wordt doorgevoerd.

Maatschappelijk vastgoed (7)

In de kern Heerlerheide en in Heerlen-Centrum heeft Weller in relatie tot nieuwbouwwoningen veel geïnvesteerd in maatschappelijk vastgoed, in accommodaties voor winkels, cultuur. Ook aan de wijkvoorzieningen, zoals zorg-en welzijnsactiviteiten, wis veel aandacht besteed. De Parkstad-transitie vraagt daar impliciet om, stuurt aan op kwaliteit van wonen.

Ten aanzien van de herstructurering van het Schinveld-centrumgebied in de gemeente Onderbanken, heeft Weller investeringen in Heerlen voorrang gegeven.

Verkoop (7)

In de prestatieafspraken zijn geen opgaven ten aanzien van verkoop opgenomen. Wel zijn in het SVB de complexen benoemd, die bij mutatie kunnen worden verkocht. Het verkoopprogramma is een afgeleide van het strategisch voorraadbeleid én van het strategisch voorraadbeheer van Weller. Het Verkoopbeleid Weller wordt tweejaarlijks bijgesteld. Het is in eerste instantie de door Weller gewenste woningportefeuille die richting geeft aan het verkoopprogramma. Weller voert geen actief verkoopbeleid ten aanzien van het bestaande bezit. Zo is in 2014 een woning verkocht aan een zittende huurder.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De Parkstadopgave is van origine een leefbaarheidsopgave en moet de vitaliteit van wijken en buurten verbeteren en situaties van overlast beheersbaar helpen maken. Weller overtreft deze opgave door op eigen initiatief meer te doen dan de opgave vraagt.

Leefbaarheid (8)

De aanpak van Weller met relatieteams gekoppeld aan vijf Weller-buurten waarbinnen alle taken van verhuur, beheer en onderhoud worden afgestemd en uitgevoerd, richt zich erop zoveel mogelijk met locatieomstandigheden en de persoonlijke wensen van mensen

rekening te houden. Veel leefbaarheidsaspecten staan daarbij centraal. Voorbeelden zijn: buurtpagina *-cohesie gericht-*, leven *-leefbaarheid-*, genieten-*positivisme-*, verhalen over uw wijk *-trots-*, voorzieningen in de wijk en nieuws. Weller heeft daarvoor moeite en budget over, zie de passage uit het jaarverslag 2014 hieronder.

Weller heeft ook in 2014 haar verantwoordelijkheid genomen voor een prettig woon- en leefklimaat in de buurten die door haar worden beheerd. In het ontwikkelen van visies en (master-) plannen heeft Weller zelfs het voortouw genomen. In het verlengde hiervan werden aanzienlijke investeringen gedaan, met als doel een positieve invloed uit te oefenen op de fysieke en sociale factoren die bepalend zijn ter bevordering van het woongenot van de huurders en bewoners. Derhalve is ook in 2014 een budget vastgesteld ten behoeve van buurtbeheer-activiteiten en leefbaarheid. Weller heeft een groot aantal activiteiten ontplooid. Om de betrokkenheid en de sociale samenhang in de wijken te bevorderen is Weller ook in 2014 onder andere als sponsor, met inachtneming van MG 2006-04, betrokken geweest bij wijkfeesten, kindervakantiewerk, enkele Weller-evenementendagen per stadsdeel voor huurders, et cetera. Ook is verdere invulling gegeven aan het realiseren van de implementatie van buurtontwikkelingsplannen.

Wijk- en buurtbeheer, alsmede 'Aanpak overlast' (8)

Op de schaal van deze 'Weller-buurten' is Weller ook actief in buurtteams, het overleg met gemeente en politie en collega-corporaties. Vanuit die samenwerking worden mensen aangesproken op hun gedrag, wordt verkeerd gedrag bijgestuurd, worden werklozen geholpen de juiste keuzen te maken. De opgaven worden door de prestaties van Weller overtroffen.

In samenwerking met buurtcontactambtenaar c.q. gebiedsregisseur, politie, coördinator openbare werken, accountmanager, verhuurmakelaar en technisch adviseur heeft in Heerlen alsook in Brunssum in de loop van 2014 in alle stadsdelen tweemaal een wijkschouw plaatsgevonden. Waar wijkschouwen tot concrete afspraken hebben geleid heeft Weller actief meegewerkt aan de uitvoering van de gemaakte afspraken. Incidenteel heeft Weller financiële ondersteuning geboden aan buurtbeheer- bevorderende activiteiten van derden. Via de Stichting WOZL heeft Weller, in het kader van de Regeling In – en Doorstroombanen voor Langdurig Werklozen, voorheen Melkert I, een drietal¹ buurtbeheerders / huismeesters in dienst, die zijn ingezet ter bevordering van de leefbaarheid in de betreffende wijken. Gedurende 2014 nam Weller zitting in alle bestaande bewonersraden van de wijken waarin zij als verhuurder actief was.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Presteren naar Opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,0	7,3
Betaalbaarheid	7,5	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	8,0	7,3
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	7,0	7,5
Kwaliteit dienstverlening	8,0	
Energie en duurzaamheid	7,5	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	7,0	7,0
Sloop, samenvoeging		
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed	7,0	
Verkoop	7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	8,0	8,0
Wijk- en buurtbeheer	8,0	
Aanpak overlast	8,0	
Presteren naar Opgaven		7,4

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 7.

Weller voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van dit ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, vanwege:

- De ambities zijn prima verantwoord. Weller geeft daar actief uitvoering aan en op signalen uit haar omgeving reageert de corporatie door uitvoering van beleid te actualiseren.

Het beleid van Weller als verwoord in het Strategisch Beleidsplan 2012-2014 sluit goed bij de Parkstadopgave aan en daarmee voldoet de woningcorporatie aan het ijkpunt. Weller is actief in het actualiseren van beleid en prestatieafspraken

Bepalend voor de ambitie van Weller is het Strategisch Beleidsplan 2012-2014 waarmee al in 2011 is gewerkt. De inhoud betreft vier aandachtsgebieden: klant & markt, samenwerking met partners, de organisatorische en financiële mogelijkheden om het beleid uit te voeren. Daarvoor is intern een SWOT-analyse, een Performance check en een confrontatiematrix uitgewerkt. De missie is daarmee geworden:

Missie

Weller stelt de individuele klant centraal, biedt deze zekerheid en keuzevrijheid en garandeert samen met partners een optimale woonbeleving. Verantwoordelijkheid en respect voor mens, milieu en maatschappij zijn hierbij vanzelfsprekend

Als effect van dit nieuwe beleid kreeg de buurtgerichte aanpak en persoonlijke benadering van huurders en stakeholders een extra impuls (Weller-buurtten, Wellerij winkels, oa.ruimer ZAV beleid). Intern werd voor het INK (kwaliteitssysteem) managementmodel gekozen met het oog op het verbeteren van de werkmethoden. Ook werden leefbaarheid en duurzaamheid meer dan daarvoor (Strategische visie van 2003) centraal gesteld.

Weller onderscheidt in haar visie 'bewoners en woonconsumenten' alsmede 'maatschappelijk en commerciële dienstverleners' met vastgoed en dienstverlening als producten, waarvoor verwezen zij naar onderstaand overzicht uit het beleidsplan.

	Vastgoed	Dienstverlening
B2C bewoners/woonconsumenten	<ul style="list-style-type: none"> > Gezinswoningen > Etagewoningen (met/zonder lift) > Ontmoetingsruimtes > Infrastructuur 	<ul style="list-style-type: none"> > Woonservice > Verhuisservice > Energie > Schoon, heel en veilig
B2B zorg, welzijn, gemeente, onderwijs, maatschappelijke dienstverlening, detailhandel	<ul style="list-style-type: none"> > Winkels / kantoren > Gemeenschapshuizen > Brede maatschappelijke voorzieningen/ scholen > Infrastructuur 	<ul style="list-style-type: none"> > Projectontwikkeling > Gebouwservice > Full domestic services > Energie > Schoon, heel en veilig

Onderdeel van de beleidsuitvoering is daarmee voor Weller: een actieve afstemming met stakeholders en transparantie, in dialoog ook ten behoeve van beleidslegitimatie.

Constateringen

Voor een belangrijk deel sluit deze missie en visie goed aan bij de hele Parkstadtransitie, waar de leefbaarheid en de gedragsbeïnvloeding van de bewoners centraal is gesteld. Meer dan de andere woningcorporaties in het gebied, zoals blijkt uit verslagen, websites en de gevoerde interviews, kiest Weller voor een gebiedsgebonden aanpak, waardoor zoveel mogelijk maatwerk wordt geleverd.

Alle interne van deze missie afgeleide beleidsplannen zoals SVB, complex-beheerplannen, verkoopbeleid, milieubeleidsplannen, teamplannen, worden bijna elk jaar geüpdatet. Ook de prestatieafspraken met de gemeenten Brunssum en Onderbanken worden elk jaar aangepast.

Daaruit blijkt dat Weller het beleid van de gemeenten (inclusief de parkstadopgave) en vanuit de Rijksoverheid serieus neemt en dat frequent in de eigen ambities verwerkt.

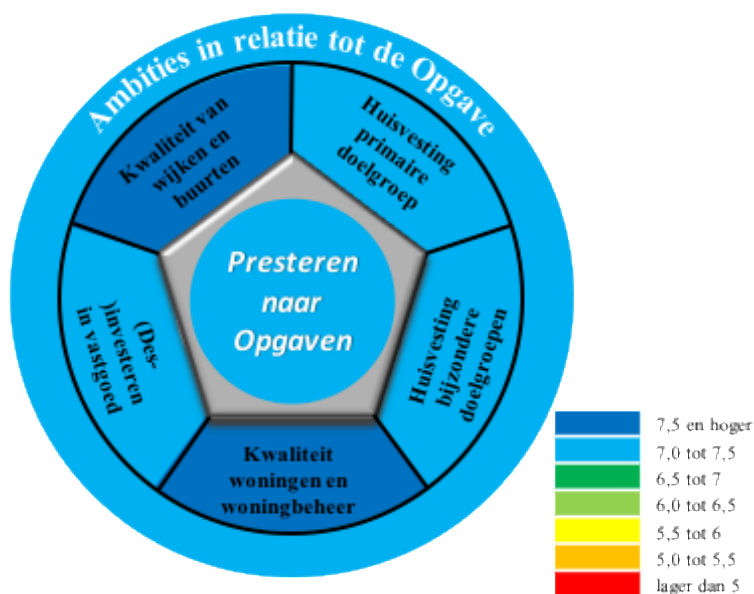
NB: Dat de biedingen in het kader van artikel 42 t/m44 van de nieuwe Woningwet en artikel 39 Btiv (start 1 januari 2016) in december 2015 conform planning en met heel inhoudelijke voorstellen aan de drie gemeenten werden aangeboden past overigens bij dat beeld.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven* en *Ambities* komt uit op een 7,3.

Presteren naar Opgaven

Huisvesting van primaire doelgroep	7,3
Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,3
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5
(Des)investeringen in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0
Presteren naar Opgaven	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven	7,0



2. Presteren volgens Belanghebbenden

2.1 De belanghebbenden van Weller

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- o Gemeenten Brunssum, Heerlen en Onderbanken;
- o Provincie Limburg;
- o Huurderskoepels Brunssum, Heerlen-Centrum, Heerlerbaan, Heerlerheide en Schinveld.
- o Zorg- en welzijnsinstelling Thuisgroep Meander Groep;
- o Collega-corporaties Wonen Zuid en Wonen Limburg;
- o Bouwontwikkeling Jongen BV, Smeets Bouw, Graus Bouw en Wauben Architects.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- o De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelen.
- o De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- o De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- o De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

Algemeen

Huurders

De huurders en de bewoners vertegenwoordigende huurdersbelangenverenigingen en bewonerscommissies hebben zich ten behoeve van het bespreken van beleidszaken per stadsdeel of per stad verenigd in een vijftal Huurderskoepels.

- Huurderkoepel 'Brunssum';
- 'GBP' in het stadsdeel Heerlen-Centrum;
- 'Stadsdeel Heerlerbaan' in Heerlerbaan;
- 'Huren en Wonen' in het stadsdeel Heerlerheide en;
- 'Huurderskoepel Schinveld' in Schinveld.

De Huurderskoepels hanteren een structuur, waarbij niet in federatief verband, maar als afzonderlijke koepel door de Huurderskoepels met Weller, volgens de Overlegwet, overleg wordt gevoerd. Op basis van een samenwerkingsconvenant tussen Weller en de vijf Huurderskoepels, dat eveneens voldoet aan de nieuwe Overlegwet, wordt structureel overleg gevoerd en samengewerkt. In het convenant zijn de taken, de te bespreken onderwerpen, de bevoegdheden en de status van het overleg vastgelegd. Met de koepels wordt voorts door Weller over diverse beleidsonderwerpen gesproken.

Weller hecht veel waarde aan een goede relatie en goed overleg met haar huurders. Alle Huurderskoepels beschikken over een eigen kantoor, dan wel vergaderruimte. In het

verlengde van het convenant is een subsidiereglement opgesteld, die voorziet in een financiële ondersteuning van de huurdersvertegenwoordiging.

Ten behoeve van alle complexen is een bewonersvertegenwoordiging aanwezig: de huurdersbelangenvereniging, ofwel een bewonerscommissie. Met de huurdersbelangenverenigingen en bewonerscommissies wordt gesproken over beheerzaken op complexniveau.

Gemeenten

Met de gemeenten Brunssum en Onderbanken zijn prestatieafspraken over het volkshuisvestingsbeleid gemaakt. Met de gemeente Heerlen zijn geen prestatieafspraken overeengekomen. Voor de opgaven is de gezamenlijk afgesproken Parkstadagenda leidend met de *Regionale Woonstrategie Parkstad 2012-2020* en *Kiezen voor Parkstad* als basis. Er vindt periodiek overleg plaats op bestuurlijk en ambtelijk niveau plaats. Met zowel wethouders als ambtenaren van de gemeenten Brunssum, Heerlen en Onderbanken wordt geregeld gesproken.

De regio Parkstad Limburg bestaat uit acht gemeenten, te weten Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Nuth, Onderbanken, Simpelveld en Voerendaal in het zuidoosten van Limburg. De gemeenten van Parkstad Limburg hebben eind 2013 voor een nieuwe samenwerkingsconstructie gekozen waarbij beleid en uitvoering gescheiden zijn. Hierdoor zijn de rollen van gemeenten, regio en provincie verschoven.

IBA Parkstad is verantwoordelijk voor de transformatie van Parkstad en heeft tot taak de regio (inter-)nationaal op de kaart te zetten.

IBA staat voor Internationale Bau Ausstellung. Het fenomeen IBA is in Duitsland ontstaan en uitgegroeid tot een creatieve aanpak met een bewezen economische impuls voor betreffende gebieden, dan wel regio's. IBA zoekt naar innovatieve, toekomstgerichte projecten die duurzaam van betekenis zijn voor de ontwikkeling van een stad of gebied. IBA bouwt zelf niet, maar regelt processen. Het legt de basis voor een (her)nieuwde oriëntatie als gevolg van toekomstige maatschappelijke veranderingen.

Zorg/welzijnsinstellingen

Zorg- en welzijnsinstellingen vormen een interessant potentieel en kunnen vanuit een vastgoedoplossing meerwaarde opleveren als het gaat om aanvullende dienstverlening voor de huurders van Weller.

In zijn algemeenheid geldt dat Weller in zowel Brunssum, Heerlen als ook in Onderbanken samenwerkingsverbanden heeft met lokale zorginstellingen, zoals Meander, Sevagram, SGL, Cicero. De samenwerking heeft als doel om gevolg te geven aan de opgave die er ligt met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Dit om onder andere het woongenot van de bewoners te verbeteren. Contacten met zorgpartijen vinden formeel en informeel plaats op diverse niveaus binnen de werkorganisatie van Weller.

Collega-woningcorporaties

Weller heeft een regionale toelating in de regio Parkstad Limburg. In 2014 is aan de samenwerking tussen de participanten van het Regionaal Orgaan Woningcorporaties, met name op het gebied van herstructurering, verder inhoud gegeven. De woningcorporaties in Parkstad Limburg kunnen de volkshuisvestelijke taken door regionale samenwerking succesvol succesvoller uitvoeren. De inmiddels vigerende *Regionale Woonstrategie 2012-2020* focust op drie thema's, te weten:

- prioriteren en bouwvolume terugbrengen;
- aanpak bestaande woningvoorraad, inclusief het bevorderen van doorstroming;
- focussen op doelgroepen.

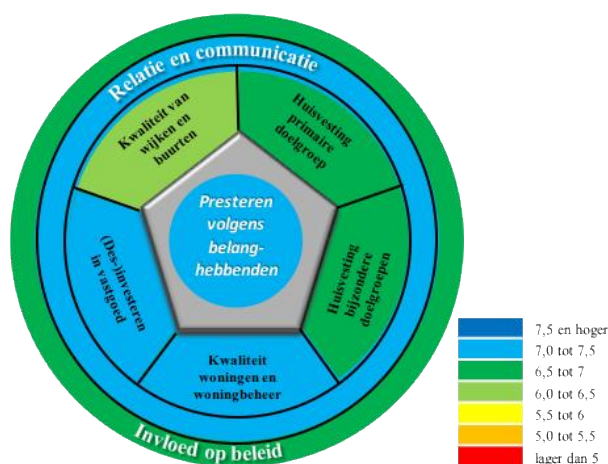
Overige belanghebbenden

Uit het strategisch beleidsplan 2012-2014 van Weller komt tot uitdrukking dat waarde wordt gehecht aan 'ketenpartners' en aan 'ketendenken'. Voor Weller is een Preferred Supplier, een opdrachtnemer met een voorkeurspositie voor het niet-planmatig onderhoud. Dit zijn de volgende bedrijven: Tillmans, Wierds, Peters en Graus Bouw. Deze bedrijven worden gezien als een verlengstuk van Weller en zijn partners, die nauw betrokken zijn bij verhuurprocessen van Weller. Het uitgangspunt is een langdurige samenwerking en een vertrouwde relatie. De Preferred Supplier kan de voorkeurspositie alleen behouden als wordt voldaan aan de afspraken die gelden met betrekking tot afzet en geleverde kwaliteit.

De visitatiecommissie heeft besloten om de 'ketenpartners' ook te horen gedurende de visitatie en mee te nemen onder 'overige belanghebbenden'. Immers deze belanghebbenden worden gezien als de 'ogen en oren' achter de voordeur met een duidelijke signaalfunctie. Zij zijn dus meer dan gewone opdrachtnemers, die het werk in opdracht van de corporatie moeten uitvoeren.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties				
2.1.1 Huisvesting van primaire doelgroep	6,2	6,4	7,1	6,6
2.1.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen	5,9	6,1	7,8	6,6
2.1.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	5,6	6,5	7,2	6,4
2.1.4 (Des-)investeringen in vastgoed	6,8	6,1	7,1	6,7
2.1.5 Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	6,9	7,8	7,2
Totaal tevredenheid over de prestaties	6,3	6,4	7,4	6,7
2.2 Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	6,6	6,9	7,5	7,0
2.3 Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,8	6,6	7,7	7,0
Eindcijfer	6,5	6,6	7,5	6,9



De maatschappelijke prestaties van de corporatie

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 6,6.

Naar het oordeel van de huurders is er sprake van veel te veel vastgoed, niet-DAEB en dit is voor de huurders onverteerbaar. Zij laten Weller weten dat zij terug moet keren naar de roots van de volkshuisvesting.

Betaalbare huren en energielasten zijn bijna voor de huurders niet meer haalbaar. Energielasten verminderen dient het motto te zijn, hetgeen essentieel is voor mensen met een kleine portemonnee. De laatste jaren zijn huren te hard omhooggegaan. De woonlasten worden bezwaard met servicekosten van € 11 voor storkokers die niet meer worden gebruikt. De schoonmaakkosten zijn ieder jaar met 5% omhoog gegaan.

De huurachterstanden worden door Weller niet goed aangepakt, zo laten de huurders duidelijk weten. Afspraken die hierover zijn gemaakt, worden niet nagekomen. Huurachterstanden mogen best wat meer menselijk worden opgelost. Weller is mede-initiatiefnemer met de gemeente Heerlen in de slepersactie. De slepersactie houdt in dat huurders met een huurachterstand drie jaar de tijd krijgen om deze achterstand in te lopen, Deze actie wordt betaald door de gemeente. Desondanks stuurt Weller toch volgens de huurders aanmaningen. Onbegrijpelijk vinden de huurders, dat gezinnen moeten leven van € 25 - € 30 per week en dan wil Weller het enige lichtpuntje voor deze groep, het vakantiegeld ook nog laten innen. 'Pissig' zijn zij op dit incassobeleid. Weller wil hiermee volgens hen te veel forceren. "Betracht voorzichtigheid" zeggen de huurders. Het is door de huurders niet met het verstand te volgen, dat relatiemanagers met de lease-auto van Weller op vakantie gaan en dat mensen in de slepersactie hun vakantiegeld moeten inleveren.

Asielzoekers worden geplaatst, maar niet begeleid. De huurdersvertegenwoordiging heeft, naar eigen zeggen, hard voor gevochten om de huurprijs zo laag mogelijk te houden. De druk van statushouders omvattend 29 nationaliteiten loopt op, dus een advies aan Weller is dan ook, om niet te veel mensen van een familie of landgenoten in één straat te plaatsen.

Passend toewijzen verdient verbetering volgens de huurders, omdat Weller geen goede begeleiding geeft bij slordige huurders. Inplaatsingsbeleid blijft een heikel punt en moet veel meer worden begeleid door Weller.

Gemeenten betreuren het zeer dat Weller niet meedoet met het regionale woningverdeelsysteem.

De collega-corporaties zijn van oordeel dat de woningvoorraad beter moet worden afgestemd op de marktvraag.

Overige belanghebbenden vinden dat Weller nog onvoldoende de overige woonlasten, zoals servicekosten en energielasten, verlaagt of verhogingen beperkt. Er wordt nog weinig gedaan met betrekking tot de vermindering van energielasten.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,6.

De huurderskoepels zijn niet altijd met elkaar eens. Elke gemeente of stadsdeel heeft z'n eigen problemen. De een vindt dat Weller voldoende woningen heeft voor personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking. De ander vindt dat voor de bijzondere doelgroepen te weinig wordt gedaan.

Daar vallen sommige opmerkingen op:

- Oudere mensen in een eengezinswoning kunnen nergens heen.
- Ten aanzien van de beschikbaar gestelde woningen, krijgen de geplaatste bewoners te weinig controle/begeleiding door instanties die hier medeverantwoordelijk voor zijn.
- Vaak worden er probleemgezinnen in woningen en wijken geplaatst, waarvoor Weller weinig of geen aandacht voor hun problemen blijkt hebben.

De gemeente Heerlen heeft bijzondere aandacht voor schuldhulpverlening en uitzettingen. Er moet worden voorkomen, dat gezinnen met kinderen op straat worden gezet. Kritiek is er dan ook op Weller. Veel eerder moet worden gestart met schuldhulp, waarbij tot nog toe Weller niet of weinig bijdraagt aan een oplossing van die problematiek. Zonder enig gevoel voor sociale druk vindt Weller dat de gemeente Heerlen het maar zelf moet oplossen.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 6,4.

Huurders laten weten dat Weller te kort schiet bij de uitvoering van werkzaamheden en van de bewaking van de kwaliteit daarvan. De corporatie voert geen of onvoldoende controle uit. Meer controle uitoefenen op de uitvoering van werkzaamheden door de door Weller ingeschakelde aannemers is meer dan wenselijk. Er wordt door Weller niet genoeg ondernomen om met onderhoudsbedrijven goede afspraken te maken over de technische uitvoering van werkzaamheden en deze bedrijven voor hun gemaakte blunders verantwoordelijk te stellen. Goede informatie zeker voor oudere huurders is nodig voor de begeleiding en voorlichting over verwarmingssystemen. Zij zijn bij wijze van spreken opgegroeid met een kolenkachel, en moeten nu de temperatuur regelen met vloerverwarming. Ook over het Mijwater is er volgens de huurders weinig informatie versterkt. Voorts wordt gevraagd om betere informatie bij het ZAV-beleid en de daarmee in verband staande de rechten en verplichtingen over en weer van huurders. Een huurdersvertegenwoordiging kijkt niet alleen naar Weller, maar ook naar de huurders. Er is namelijk ook een eigen verantwoordelijkheid van de huurder, dus de antenneschotel moet bevestigd worden onder het hekwerk van de galerij. Ook moet de galerij worden gepoetst, een regeling waar de huurder zich aan moet houden volgens het Huishoudelijk contract.

Eén zorgpartij zegt: "Hang toch even een douchebeugel op". Er zijn heel veel regeltjes en procedures, maar wees wat flexibeler wat betreft de uitvoering van een en ander. Belanghebbenden zijn van mening dat aan energie en duurzaamheid weinig wordt gedaan. Zonnepanelen: daaraan doet Weller niet. Weller toont op dit vlak weinig ambities.

Eén collega-corporatie vindt ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening, dat het terugkomen van woonwinkels als positief wordt ervaren.

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,7.

Bij de huurders heerst het idee dat Weller de laatste jaren bijna geen woningen heeft gebouwd. In de stadsdelen worden geen sociale huurwoningen verkocht. De huurders pleiten voor een betere begeleiding van mensen van wie de woning gesloopt gaat worden. In geval van renovatie of wijzigingen in of aan de woning moet beter worden gecommuniceerd. Een dringend advies aan de corporatie is dan ook om vooraf de

plannen met de bewoners te bespreken en de consequenties daarvan voor de huurder beter in beeld te brengen.

Ook de gemeenten vinden dat er te weinig sociale huurwoningen zijn gebouwd. Wel wordt Weller geprezen over de Luciushof en Morenhoek, renovatieprojecten die een positieve uitstraling hebben voor de stad.

Een advies van één gemeente is: "Koop goedkope koopwoningen op om er sociale huurwoningen van te maken. Een beweging van teruginpenden. Weller neemt hierin een afwachtende houding aan.

Overige belanghebbenden hebben vraagtekens bij alle inspanningen en investeringen in het Maankwartier.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,2.

Weller wordt door belanghebbenden gezien als goed zichtbaar in de wijk.

Wel is sprake van heel veel portiek-etagewoningen uit de wederopbouwperiode, die zich in het huidige tijdsgewricht laten zien als slechte woningen en zeker niet levensloopbestendig.

Een collega-corporatie meldt dat in Brunssum-Noord in 1996 een flatgebouw verkocht is aan particuliere beleggers, die vervolgens minder of weinig onderhoud pleegden aan het woningbezit. Daardoor loopt de kwaliteit van wijken en buurten terug.

Volgens de huurders is leefbaarheid de grote uitdaging om de wijken gemêleerd wat bewoners betreft te houden. Scheefwoners vasthouden is heel belangrijk om die mêlee te behouden. De huurders geven de corporatie de overweging mee te denken aan de sloop van een straat in de wijk en dan nieuwbouw te realiseren met een huurprijs van € 900.

De bevolkingskrimp is minder dan tot voor kort werd aangenomen. Daar waar in Heerlerbaan aanvankelijk twee flats gesloopt zou worden, worden deze nu genoveerd.

De keuze voor het Maankwartier, volgens belanghebbenden, heeft gevolgen voor de andere volkshuisvestelijke keuzes die de corporatie had kunnen maken.

De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,0.

Hier volgt in steekwoorden, waarmee Weller wordt getypeerd:

- Stabiël, introvert, betrouwbaar, dominant
- Zoekt grenzen op, neemt risico's
- Betrouwbaar, solide, omgevingsbewust en initiatiefrijk
- Lef, betrouwbaar, daadkracht, transparant
- Innovatief, maar niet visionair
- Ontwikkeldrang
- Persoonlijk, vertrouwd, korte lijnen, toegankelijk
- Actieve houding, oplossingsgericht
-

Huurders zijn van oordeel dat de communicatie door Weller in de breedste zin moet verbeteren. Veel personen binnen Weller vergeten te communiceren of geven aan dat zij wel iets anders te doen hebben dan communiceren. Communicatie met de individuele bewoner kan echt veel beter! Een blaadje eens per drie maanden toesturen draagt daaraan niet bij. Op een aan Weller verstuurd e-mailbericht is het moeilijk antwoord te krijgen.

De volgende uitspraak is gedaan: "Weller had een zeer goede naam, maar langzaam wordt deze naam in diskrediet gebracht door 't Maankwartier." Het oor is te veel gericht

naar de politiek. Een gemeente vindt dat Weller een corporatie is, die 120% met het Maankwartier bezig is en daardoor te weinig huurwoningen bouwt.

De interne communicatie tussen afdelingen lijken wel eilanden, waarvan de huurders zich afvragen of dit kan komen door de fusie en aanwezige bloedgroepen uit de fusiepartners. Communicatie is niet het sterkste punt van Weller, dus visie en strategie worden zowel intern als extern niet of althans slecht gecommuniceerd. Als je googelt op de website op het woord strategie kom je uit bij de barbecue. De visie van Weller is niet sterk en de communicatie geschiedt, als er al gecommuniceerd wordt, vaak ad-hoc. Meer doelgroepgericht, meer mensgericht en minder een ontwikkelingsrol-gestuurd is de wens van vele belanghebbenden.

De zorgpartij laat weten dat zij goede contacten heeft met de woonconsulenten van Weller.

Preferred Suppliers vinden dat Weller een betrouwbare, professionele opdrachtgever en partner is, waar je goed mee kunt samenwerken. Weller is voor ons een in alle lagen van de organisatie een goede toegankelijke corporatie. Wel wordt gevraagd naar meer betrokkenheid op alle organisatieniveaus; het beter benutten van de bestaande ketensamenwerking en kennis en advies van de partners. Meer samenwerking wordt gevraagd met betrekking tot innovaties en energetische verbeteringen.

De invloed op het beleid

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,0.

De corporatie is te veel naar binnen gericht. Belanghebbenden worden niet betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van het beleid van Weller door middel van het organiseren van bijeenkomsten. Het lijkt wel of de corporatie bang is dat de belanghebbenden in de keuken kan kijken. Alle belanghebbenden zeggen dat er of geen stakeholdersoverleg is, en als dat er al is worden zij daarvoor niet uitgenodigd.

De gemeenten zijn van oordeel dat zij geen enkele of een zeer magere invloed op het beleid hebben gehad. Bij de opstelling van nieuwe strategische visies worden de gemeenten niet betrokken. Door het maken van prestatieafspraken volgens de nieuwe Woningwet zal dat wel weer de goede weg opgaan, zo luidt de mening van verschillende belanghebbenden. De corporaties, gemeenten en huurders maken immers samen prestatieafspraken over de lokale opgave.

De huurders laten een wisselend beeld zien: Men vindt dat beleidsmatig Weller betrouwbaar is, professioneel en transparant. De bewonersorganisaties worden overal bij betrokken en in gezamenlijkheid wordt het beleid besproken, alhoewel bij het uitvoerend beheer het daarvoor vastgestelde beleid niet wordt uitgevoerd. De huurderskoepels vinden zich vaak niet serieus genomen. Goede ideeën, ook na raadpleging van de achterban, worden niet gehoord, laat staan gehonoreerd. Besluiten van de directie landen niet altijd op de werkvloer, waarmee de Huurderskoepel wil aangeven dat de interne communicatie, met name de snelheid daarvan, van het bestuur naar het werkapparaat voor verbetering vatbaar is. Gelet op veranderende maatschappelijke inzichten wordt de positie van de huurder steeds belangrijk en dan is er nu de uitdaging om met Weller mee te doen aan strategische beleidsontwikkeling.

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders

- Positiever bij de huurder staan
- Professionele uitstraling krijgen door een betere opstelling en open staan voor adviezen
- Verbeteren van communicatie
- Positievere houding relatiebeheerders naar huurders, want deze zijn nu te onbewust met hun reactie, dus niet klantvriendelijk
- Ga de wijk in
- Woonkostenbeheersing
- Soberder in organisatie op de hele breedte
- Duurzaamheid/milieu
- Meer controle uitvoeren bij het beheer
- Meer bezuinigingen (lease-auto's)
- Er zorg voor dragen dat alle medewerkers het beleid dienen uit te voeren, zoals is afgesproken
- Duidelijke afspraken over slepersactie
- Meer informatie aan huurders over de Warmtewet
- Ga de wijk in! En kijken of er iets uitkomt

Verbeterpunten volgens de gemeente(n)

- Regelmatig meldingen/klachten van mensen die een conflict hebben met Weller.
- Meer inspelen op de actualiteit over duurzaamheid, statushouders en langer zelfstandig thuis wonen
- Keer meer terug naar de kerntaken van een woningcorporatie
- Meer verduurzamen van het woningbezit
- Op het gebied van duurzaamheid en het bijdragen aan de transformatie van particulier bezit

Verbeterpunten volgens overige belanghebbenden

- Zo doorgaan en zorgen dat de (onderling) samenwerking van de Weller-mensen zo blijft
- "De Weller-mensen hebben wat voor elkaar over"
- PR naar buiten. Weller is te bescheiden
- Ga niet mee in de hausse van reorganisaties. Blijf bij jezelf
- Interne overdracht projecten beter structureren
- Samenwerking zit niet alleen in een lage prijs, maar vooral in samen slimmer werken
- Meer integratie van elkaars/interne disciplines

- Minder denken in afdelingen
- Grootseheid in projectontwikkeling
- Mensen centraler stellen in investeringsbeslissingen

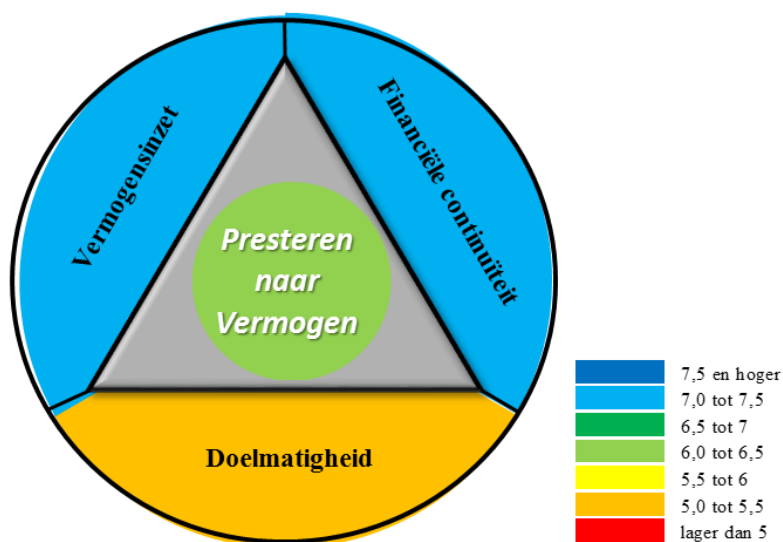
3. Presteren naar Vermogen

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

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, WSW en CFV.

Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	7,0	30%	2,1
Doelmatigheid	5,0	30%	1,5
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			6,4



3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Weller haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Weller voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt dient te worden toegekend vanwege:

- Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop Weller de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen.
- De commissie is tot het pluspunt gekomen doordat Weller meer dan voldoende gestuurd heeft op het verbeteren van de kengetallen teneinde haar 'financiële gezondheid' te verbeteren. De commissie heeft dat geconstateerd in de gevoerde gesprekken en daarnaast wordt een en ander gestaafd door documenten.

Weller heeft in 2012 haar ambities en strategie geformuleerd in het strategisch beleidsplan 2012-2014. In de loop van 2015 is Weller gestart met de voorbereidingen tot een opvolgend beleidsplan. Daarnaast heeft Weller een ondernemingsplan specifiek voor maatschappelijk vastgoed (2008 -2013). Weller streeft erna financieel gezond te zijn en dat de investeringen en uitgaven gefinancierd kunnen worden, waarin de corporatie naar het oordeel van de commissie geslaagd is.

De strategie van Weller is om op eigen kracht in combinatie met samenwerking met collega-corporaties en strategische ketenpartners in Parkstad breed met (nieuwe) maatschappelijke, demografische en economische ontwikkelingen om te gaan en ervoor te zorgen dat zij ook in de toekomst in alle opzichten een gezonde corporatie is en blijft. De financiële strategie die Weller hiervoor kiest, is om te sturen op kasstromen, risicomanagement, rendementen en vermogen.

Om de financiële continuïteit te meten en te volgen gebruikt Weller instrumenten, zoals de jaarrekening, de jaarplannen, de meerjarenbegroting, de begroting, de managementrapportages en bedrijfswaarde-meting. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Weller haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In het beleidsplan legt Weller de basis voor de beoordeling van haar financiële inspanningen. De uitgangspunten, daarin opgenomen, zijn gebaseerd op kengetallen voor continuïteit en financierbaarheid. Op projectniveau beoordeelt Weller de rendementseisen van een investering op basis van een toetsingskader, waarbij de commissie vaststelt dat de interne controle gedurende de visitatieperiode zichtbaar verbeterd is. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) stellen.

Om financieel gezond te blijven hanteert Weller het uitgangspunt dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan de gestelde normen. Weller voldoet in de visitatieperiode daaraan ruimschoots. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen.

Het beleid van Weller is gericht op behoud van blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarin is Weller gedurende de visitatieperiode geslaagd. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages bevestigd. Weller financiert een groot deel van haar nieuwe en lopende investeringen uit eigen middelen, die verdiend worden uit operationele bedrijfsvoering en deels uit leningen met borging via WSW.

In de visitatieperiode heeft Weller tot en met 2012 altijd een A1-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen. Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteitsoordelen meer afgegeven door het CFV. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen afgegeven, die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om onverantwoorde risico's te voorkomen dan wel risico's te verkleinen.

Op basis van de prognosegegevens van elke corporatie werd tot en met 2012 bepaald of de corporatie een A1-, A2-, B1-, B2-oordeel kreeg. Weller heeft in de jaren 2013 en 2014

weliswaar een interventie gekregen, maar desalniettemin is zij altijd binnen de toegestane richtlijnen van het CFV gebleven. Het CFV heeft hiermee te kennen dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. De interventie van het CFV heeft in 2013 betrekking op de grootschalige binnenstedelijke ontwikkeling van het Maankwartier te Heerlen. Het CFV heeft daarbij gevraagd om een periodieke monitoring van het verloop in de ontwikkeling Maankwartier aangevuld met een rapportage van de ontwikkel-, en exploitatierisico's in het project. Daarvoor dient Weller tweejaarlijks een voortgangsrapportage verstrekken. Weller verstrekt conform afspraak de periodieke rapportages aan het CFV.

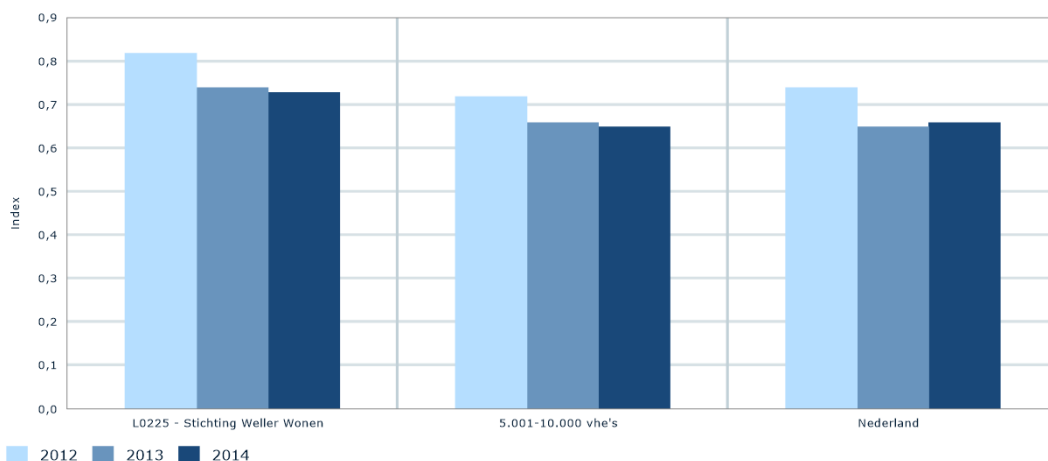
De risico's nemen in 2014 al gedeeltelijk af door gedeeltelijke verkoop en verhuur van posities in de Maankwartierontwikkeling - parkeergarage, kantoren en retail -, en door het aantrekken van externe bancaire financiering en voortgang van het gehele project. Aan Maankwartier-Noord wordt al volop gebouwd. Nagenoeg alle kantoor- en winkelruimte en de parkeergarage zijn al verhuurd of verkocht. Eind 2014 is gestart met de voorbereidingen van de verhuur en verkoop van respectievelijk 44 huurappartementen en 30 koopappartementen in Maankwartier Noord. In de loop van 2016 wordt dit deel van het Maankwartier al opgeleverd. Het CFV blijft de ontwikkeling van het Maankwartier vooralsnog volgen via de periodieke monitoring. Er is nog geen aankondiging bekend of opheffing van de monitoring op korte termijn voorzien wordt.

Het Maankwartier wordt wat betreft de financiële draagkracht van het project tevens door de accountant nauwlettend gevolgd en in de management- en kwartaalrapportages beschreven op basis van aanwezige risico's. Daarnaast heeft Atrivé namens de raad van commissarissen een additioneel onafhankelijk onderzoek uitgevoerd omtrent het risicoprofiel van de Maankwartierontwikkeling. De visitatiecommissie constateert dat Weller de adviezen heeft opgevolgd en prudent werkt aan het minimaliseren van de financiële gevolgen. Op basis van het Eigen Middelen beleid van het WSW heeft Weller tevens een groot deel van de noodzakelijke geldmiddelen gerealiseerd. Buiten het monitoren heeft dat in de visitatieperiode niet geleid tot verdere interventies vanuit CFV.

In verband met de waarborgfunctie – gelet op de mogelijkheden om van de kapitaalmarkt geld te halen- en de bufferfunctie - de buffer die nodig is om onverwachte exploitatierisico's te dekken- is voldoende solvabiliteit van belang. CFV heeft in de visitatieperiode het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op voldoende vastgesteld. CFV concludeert daarmee dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag inclusief vermogensbeklemming. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat Weller een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd dat het voortbestaan van Weller in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet Weller aan haar kredietwaardigheid. Gedurende de gehele visitatieperiode is Weller ieder jaar door het WSW als kredietwaardig aangemerkt. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van Weller is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningenportefeuille per jaar, niet heeft overschreden. Weller voldoet aan de norm. Weller loopt daarbij een beperkt renterisico. De Loan to Value, dus de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de (bedrijfs-)waarde van het bezit, bedroeg in 2011 60% en loopt op tot 68% ultimo 2014.

Op basis van meerjarenbegrotingen blijft de Loan to Value na 2014 onder de WSW-norm van 75%. Daarbij is de inrekening van de verhuurders- en saneringsheffing alsmede de toekomstige (nieuwbouw-)plannen meegenomen.



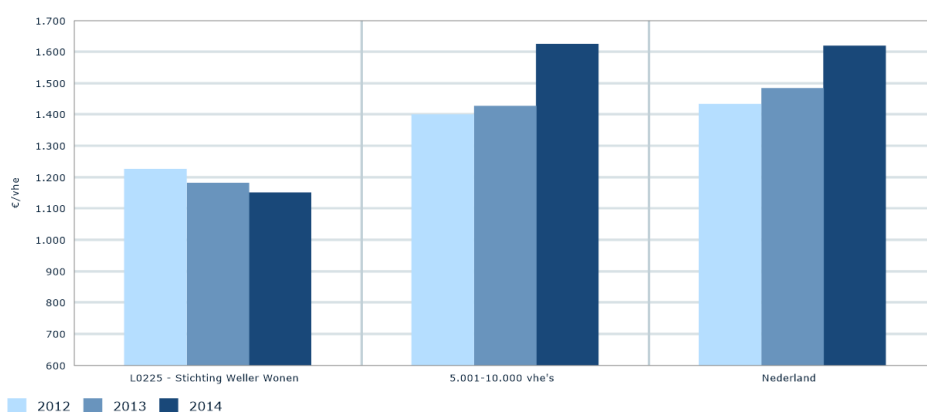
(bron: CBC, versie III januari 2016, Loan to Value op basis van de bedrijfswaarde)

De solvabiliteit van Weller schommelde gedurende de visitatieperiode tussen 38,2% en 35,6% met een waarde ultimo 2014 van 35,8%. Dat is ruimschoots binnen de 20%-norm van CFV.

Een belangrijk kengetal om te beoordelen of de kasstromen gezond zijn is de Debt Service Coverage Ratio (DSCR), waarbij wordt uitgegaan van een jaarlijkse aflossingsfictie van 2% van de leningenportefeuille. Om kredietwaardig te blijven moet de DSCR structureel hoger dan wel gelijk zijn aan 1. Weller heeft deze norm gehaald, met gedurende de visitatieperiode een percentage boven de 1,2%.

Daarnaast heeft Weller een Interest Coverage Ratio (ICR), die gedurende de gehele visitatieperiode ruimschoots boven de WSW-norm ligt (tussen 2,0 en 2,2). Weller voldoet derhalve aan de normen van de Interest Coverage ratio en de Debt Service Coverage Ratio gesteld door het WSW.

Ultimo 2014 had de langlopende schuld een nominale waarde van € 310,1 miljoen. De gemiddelde rentevoet van de leningen ultimo 2014 bedroeg 3,83% (3,89% in 2013). De rentecomponent vormt, zoals algemeen bekend binnen de sector, voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor. Weller speelt daarop in door de renterisico's periodiek te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegd aflossen, tijdelijk en kort financieren, alsmede door het looptijdmanagement bij te sturen.



(bron: CBC, versie III januari 2016, rentelasten per VHE)

Vrijwel alle leningen betreffen fixe leningen zonder tussentijdse renteherziening. Looptijden en valutadata zijn zodanig gekozen dat betalingen gespreid in de tijd plaats vinden en het renterisico vanwege (her)financiering per periode van 12 maanden

voortschrijdend niet meer bedraagt dan 15% van de uitstaande leningen. Weller beschikt over een derivatencontract ter afdekking van de variabele rente van twee leningen. Ultimo 2014 had de rentederivaat een negatieve marktwaarde van circa € 0,6 miljoen. In het rentecontract is geen rentebijstortingsverplichting opgenomen.

De bedrijfswaarde van het sociale vastgoed is in 2014 afgenomen met ongeveer € 2,5 miljoen tot € 424,3 miljoen.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5.

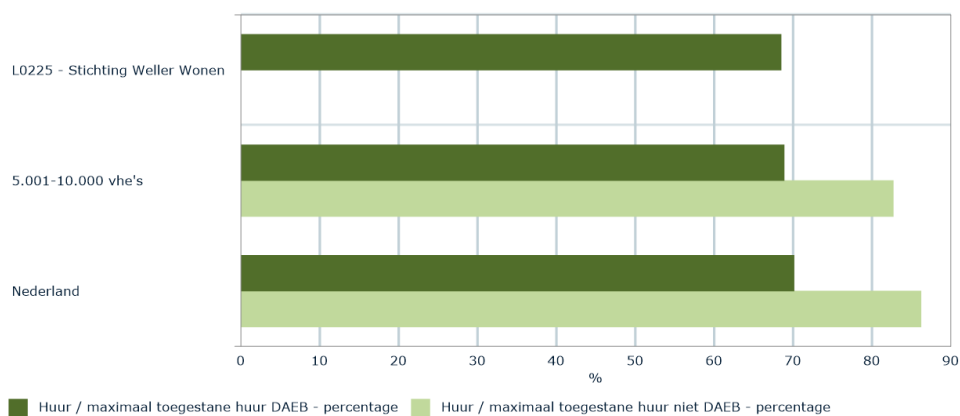
Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Weller een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Weller voldoet niet aan het ijkpunt van het cijfer 6. De visitatiecommissie vindt de effectiviteit en productiviteit van de werkorganisatie, vergeleken met de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde nog aan de lage kant. Weller presteert gedurende de visitatieperiode wel steeds beter.

Weller voert een efficiënt beleid op de gedefinieerde financiële kengetallen. De begroting wordt taakstellend gehanteerd en de investeringsplannen worden tevens taakstellend uitgevoerd. Weller geeft blijk dat zij gecontroleerd en verantwoord omgaat met haar vermogen.

Weller vindt het belangrijk dat haar medewerkers passende competenties voor het uit te voeren werk hebben. Weller stimuleert de ontwikkeling van haar personeel en biedt hen voldoende de ruimte cursussen en opleidingen te volgen, die bijdragen aan de verbetering met als doel de effectiviteit en efficiëntie binnen de werkorganisatie te verhogen. De taken en verantwoordingen worden, waar mogelijk, laag in de organisatie neergelegd. De verhuurbare eenheden (ongewogen) van Weller zijn gedurende de visitatieperiode iets toegenomen van 10.825 begin 2011 tot 11.030 ultimo 2014. De omvang -aantal fte's- van de organisatie is iets gedaald gedurende de visitatieperiode van 104,5 fte begin 2011 tot 100 fte ultimo 2014. De landelijke trend is dat alle corporaties effectiever en efficiënter worden. Weller is gedurende de visitatieperiode procentueel minder verbeterd dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Weller heeft in de visitatieperiode een kwaliteitsslag gemaakt met betrekking tot haar woningen door het verduurzamen -energiezuiniger maken- van het woningbezit. De benodigde liquiditeit voor de daarvoor bestemde investeringen heeft Weller gedeeltelijk opgebracht uit haar periodieke exploitatieresultaat. Weller loopt echter op basis van de energie labels voor wooneenheden achter op haar referentiecorporaties en de landelijke trends. Ultimo 2014 had Weller 13,7% van haar woningen op label B of hoger, terwijl de referentiecorporaties en landelijk al op 24,8% respectievelijk op 23,4% zaten. Ook in de jaren 2011 t/m 2013 bleef Weller met haar energie labels achter op haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

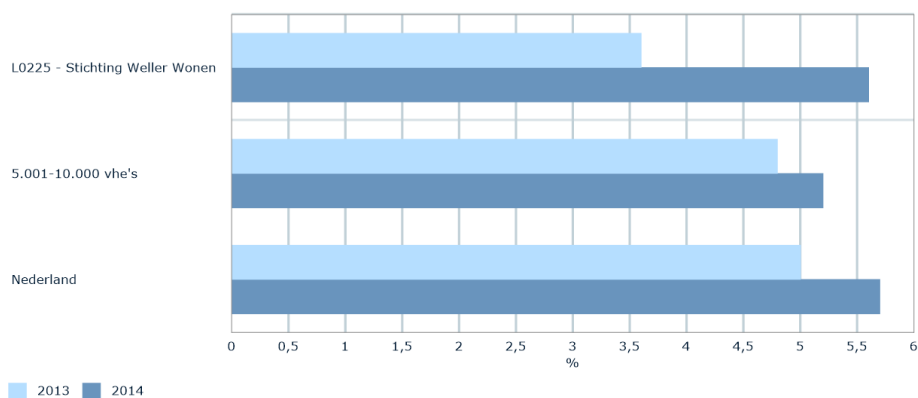
De doelmatigheid is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de huuropbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De huur (DAEB) is gemiddeld 68,5% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 68,9% en landelijk is dat 70,1% (CBC-versie III, januari 2016).

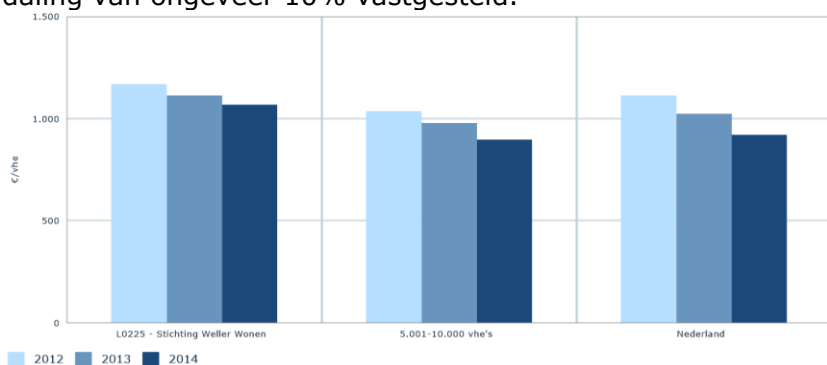


(bron: CBC, versie III januari 2016, maximaal toegestane huur)

Periodiek verhoogt Weller de huur van de woningen gematigd op basis van inflatie. Vanaf 2013 is het mogelijk differentiatie in de huur op basis van inkomen aan te brengen. Weller maakt daarvan gebruik, waarbij een combinatie van inflatie inkomensafhankelijke huurverhoging wordt toegepast. Huurverhoging voor vrijkomende woningen vindt plaats op basis van het streefhuurniveau.



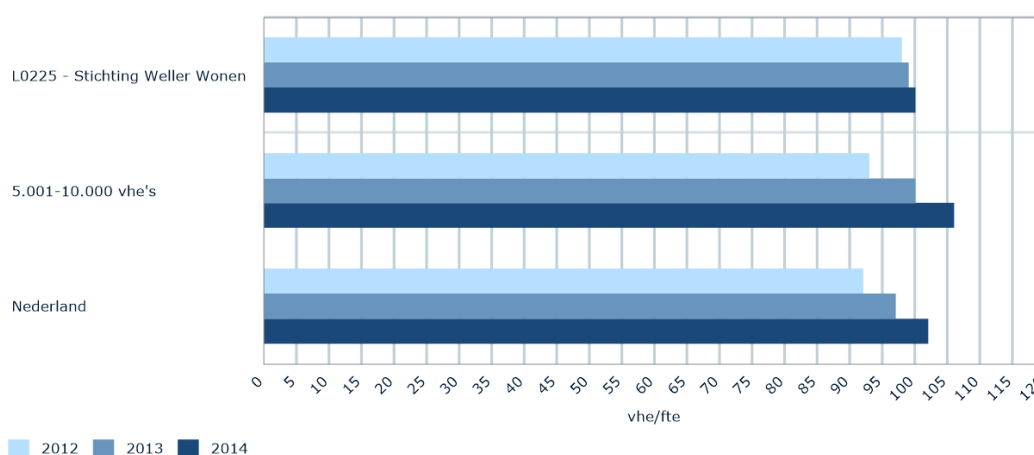
De geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per VHE van Weller liggen over de gehele visitatieperiode boven de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (CBC- versie III, januari 2016). Over 2014 zijn de netto bedrijfslasten van het landelijk gemiddelde en de referentiecorporaties € 923 en € 900 ten opzichte van Weller € 1.070. De procentuele afname van de netto bedrijfslasten in de periode 2012 - 2014 ligt bij Weller op 8,6%, ongeveer vergelijkbaar met de referentiecorporaties. Landelijke is de daling van ongeveer 10% vastgesteld.



(bron: CBC, versie III januari 2016, netto bedrijfslasten)

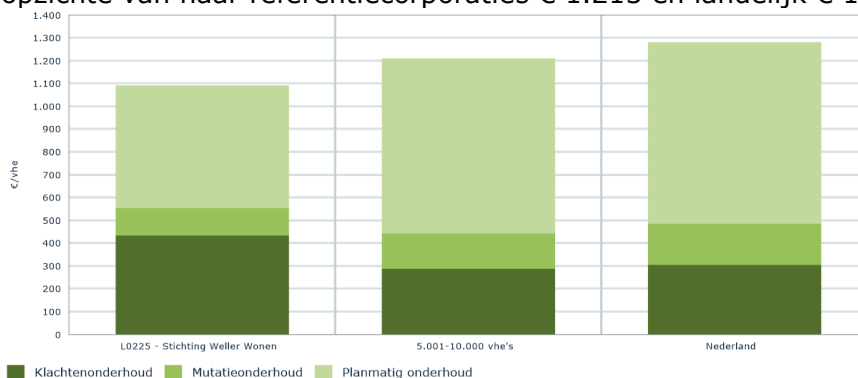
De personeelskosten per fte zijn bij Weller in de periode 2011 t/m 2014 toegenomen van € 74.423 in 2011 naar € 77.097 in 2014. De personeelskosten lagen gedurende de gehele visitatieperiode boven de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde, te weten in 2014 € 75.116 en € 74.321.

Weller beschikte t/m 2013 over een beter ratio van het aantal VHE per fte dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Vanaf 2014 zijn de landelijke en referentiecorporaties in effectiviteit Weller voorbijgestreefd. Weller heeft gedurende de visitatieperiode haar gemiddelde iets verbeterd, te weten 97 VHE per fte in 2011 naar 100 VHE per fte in 2014. De lijn van de landelijke trend ten aanzien van effectiviteit en productiviteit van het personeel, gemeten per VHE, laat een verbetering zien. Weller scoort in 2014 met een gemiddelde van 100 VHE iets minder dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde, te weten 106 en 102 VHE.



(bron: CBC, versie III januari 2016, aantal VHE/fte)

De onderhoudskosten in 2014 liggen voor het eerst gedurende de visitatieperiode substantieel onder de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Ter vergelijking in 2014 bedroegen de onderhoudskosten -inclusief eigen personeel- per VHE € 1.091 ten opzichte van haar referentiecorporaties € 1.213 en landelijk € 1.283.



(bron: CBC, versie III januari 2016, ontwikkeling onderhoud van de woongelegenheden)

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. Weller voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt dient te worden toegekend vanwege:

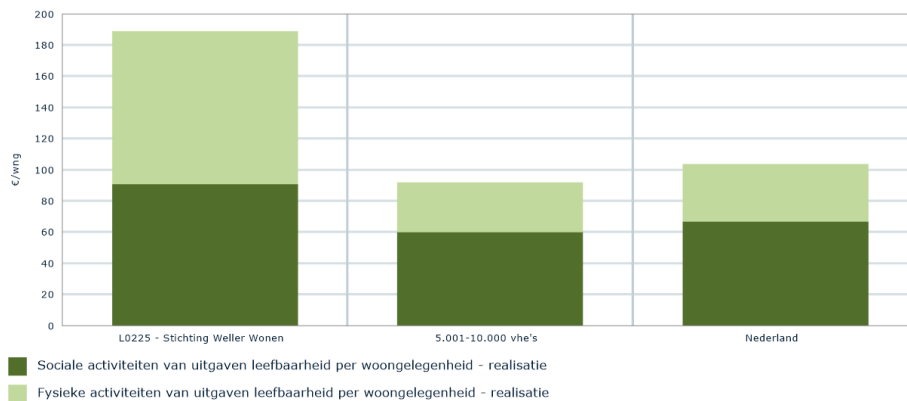
- Weller heeft op een actieve wijze haar vermogensinzet gehanteerd op basis van een eigen visie. De activiteiten worden daarbij getoetst op consequenties voor de omvang en ontwikkeling van het vermogen. Het vermogensbeleid sluit daarbij aan op andere delen van het beleid. De vermogensinzet is gebaseerd op een actueel portefeuillebeleid, onderhoudsramingen en verkoopprogramma.
- De visitatiecommissie vindt het meer dan noemenswaardig dat Weller gedurende de visitatieperiode is blijven geloven in het Maankwartier en het maximale gedaan heeft om de grootste risico's eruit te krijgen in een wat gewijzigde vorm, waardoor het project toch afgerond kan gaan worden.

Weller heeft de ambitie - en maakt die ook waar - de financiële continuïteit te waarborgen. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. Weller houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie voldoende in beeld. Gestuurd wordt op voldoende beschikbaarheid van liquiditeit. Weller trekt periodiek leningen aan op basis van een van tevoren vastgesteld en uitgekiend investeringsprogramma. De borging vindt plaats door als uitgangspunt te nemen dat ieder project een positieve kasstroom dient te hebben en voorts rendabel moet zijn. Tevens voert Weller het beleid haar vastgoedinvestering (DAEB) te borgen via WSW om daarmee externe financiering aan te trekken. Voor het resterende deel kan Weller de investeringskosten dekken door middelen uit de reguliere operationele exploitatie in te zetten.

Weller voert jaarlijks zoveel als mogelijk de maximale huurverhoging door. Per 2014 heeft Weller een maximaal toegestaan huurniveau van haar DAEB-bezit dat vergelijkbaar is met het landelijk gemiddelde uit de CBC-benchmark. De solvabiliteit, rentedekkingsgraad (ICR) en de dekking van de schuldpositie (DSCR) houden een niveau dat voldoende is om de bedrijfsvoering, zonder wezenlijke aanpassingen, te kunnen blijven uitvoeren.

Weller heeft de verkoopvoorraad woningen in het verkoopprogramma gedurende de visitatieperiode uitgebreid. De verkoopvoorraad kan door huurders met 10% korting gekocht worden. Weller voert echter geen doelbewust verkoopbeleid. In de visitatieperiode zijn maar enkele woningen uit de bestaande portefeuille aan huurders verkocht. Uit marktgegevens blijkt dat de voorraad huurwoningen in haar werkgebied op gewenst niveau is. Vooral koopwoningen zijn in overtal aanwezig in het werkgebied en daar ligt naar de toekomst toe de opgave om actief verkoopbeleid te voeren. Weller heeft verkennende onderzoeken met collega-corporaties uitgevoerd om koopwoningen aan de markt te onttrekken en deze wederom in de verhuur te nemen. Vooralsnog is dat gestrand op financiële haalbaarheid, waarbij de verhuurdersheffing een negatieve impact heeft gehad op het verdienmodel.

De visitatiecommissie constateert dat Weller gedurende de visitatieperiode een deel van haar investeringsprogramma getemporeerd heeft. Desalniettemin is Weller ook in de slechte economische tijden gedurende de visitatieperiode doorgestaan met het ontwikkelen en bouwen van woningen voor haar doelgroep, vergelijkbaar aan de periode voor de temporisering.



(bron: CBC, versie III januari 2016)

Weller geeft substantieel meer uit aan leefbaarheid, gemeten per wooneenheid, ten opzichte van haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

Een kenmerkend voorbeeld daarvan vormt de aankoop van het buurtgebouw Luciushof in 2012. Dit gebouw is op instigatie van de gemeente Heerlen gekocht en daarna gerenoveerd om daarin cultureel-maatschappelijke verenigingen en stichtingen uit de wijk te huisvesten alwaar Weller veel woningen bezit. Vanuit leefbaarheidsoogpunt was dit een welkome aanvulling voor de wijk en haar huurders.

Een ander mooi voorbeeld vormt natuurlijk het Maankwartier. Weller heeft daarbij naast de uitbreiding van haar sociale huurvoorraad tevens het belang van de binnenstedelijke transformatie van Heerlen voor ogen gehad. Dat heeft Weller vanuit haar maatschappelijke beweegredenen ondernomen. Ook in tijden dat weinig (semi-)publieke en marktpartijen hun handen terugtrokken van deze ontwikkeling is Weller vastberaden doorgestaan met deze ontwikkeling. Het project Maankwartier betreft de projectontwikkeling en herstructurering van het huidige stationsgebied in het centrum van Heerlen. De activiteiten vinden in één bouwstroom plaats en worden gerealiseerd tussen 2012 en 2017. In dit project worden huur- en koopwoningen, parkeerplaatsen, kantoren, grootschalige en kleinschalige detailhandel gerealiseerd. De totale investeringskosten voor Weller als eindafnemer bedragen € 54,8 miljoen, verdeeld over Stichting Weller Wonen (€ 26,1 miljoen DAEB-bezit) en Weller Vastgoed Beheer B.V. (€ 28,7 miljoen niet-DAEB bezit). Stichting Weller staat voor een groot deel van de investeringskosten gedurende de bouw- en ontwikkeling garant.

Weller Vastgoed Ontwikkeling B.V. is de opdrachtgever van het Maankwartier. In 2014 heeft onder meer doorbelasting van stichtingskosten plaatsgevonden naar Stichting Weller Wonen en Weller Vastgoed Beheer B.V. Tevens zijn opdrachten verstrekt aan de aannemer voor de bouw van een deel van de huurwoningen en de commerciële ruimten. Stichting Weller Wonen heeft zich garant gesteld voor de door Weller Vastgoed Ontwikkeling aangegane investeringsverplichtingen betreffende grond en opstalrealisatie. De risico's die mogelijk uit deze garantstelling voortvloeien zijn, via een samenhangend geheel van maatregelen afgedekt. Weller wordt begeleid door diverse professionele partijen om hen daarbij te adviseren.

Dat heeft Weller erg veel tijd, geld en energie gekost. De visitatiecommissie vindt het meer dan noemenswaardig dat Weller erin is blijven geloven. Thans zijn de (eind-)contouren zichtbaar en kan met enige terughoudendheid geconstateerd worden dat de grootste risico's eruit lijken te zijn en het project, in wat gewijzigde vorm, toch afgerond kan gaan worden.

Weller geeft blijk van een heldere visie te hebben op de door haar vastgestelde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen dient te vergroten. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen zoekt de corporatie onder meer in extra verdienpotenties door huurharmonisatie en de versterking en efficiencyverbetering van het werkapparaat.

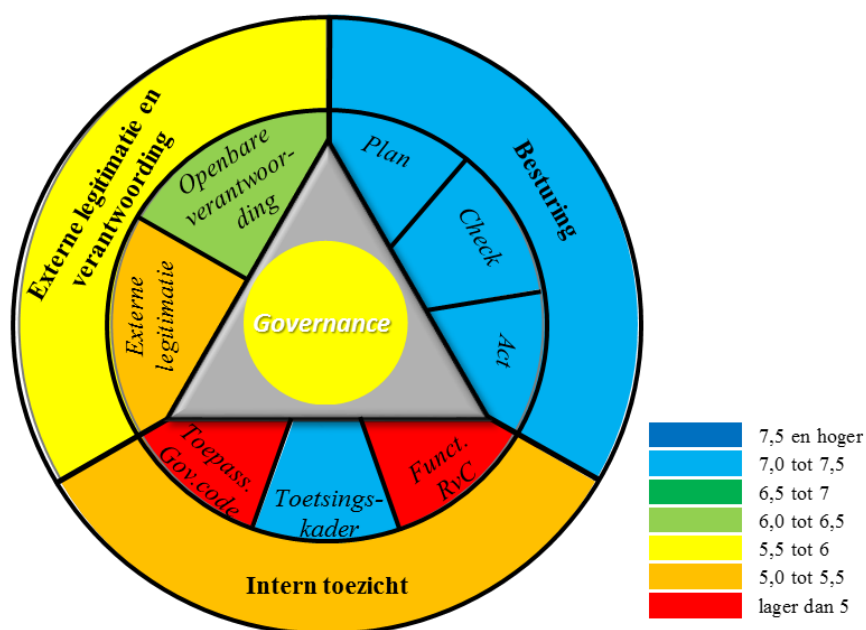
De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met de directeur-bestuurders en de raad van commissarissen kunnen vaststellen dat Weller haar vermogen doelmatiger inzet en daarover regelmatig evalueert met de diverse geledingen binnen de organisatie. Weller weet naar de mening van de commissie het vermogen voor haar maatschappelijke/volkshuisvestelijke taken naar behoren in te zetten.

4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Governance

Meetpunt	Beoorde (cijfer)	Beoorde (cijfer)	Gemiddelde cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing					
Plan		7,0	7,0	33%	2,3
Check		7,0			
Act		7,0			
Intern toezicht					
Functioneren RvC	Samenstelling RvC	5,0	4,7	33%	1,7
	Rolopvatting Toezicht, klankbord etc	5,0			
	Zelfreflectie	4,0			
	Toetsingskader	7,0			
Toepassing Gov. code		4,0			
Externe legitimatie en verantwoording					
Externe legitimatie		5,0	5,5	33%	1,8
Openbare verantwoording		6,0			
Governance					5,9



4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategie-vorming van de corporatie.

Op basis van het beschrevene in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 7.

Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7.

In het onderdeel Plan worden de Visie en de Vertaling doelen door de commissie beoordeeld.

Plan				
Visie	7,0	7,0		
Vertaling doelen	7,0			
				7,0

Visie

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 7.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie een duidelijk pluspunt:

- o Aangetoond is dat Weller veel tijd en energie gestopt heeft in het actualiseren van haar visie op basis van relevante markt- en maatschappijontwikkelingen en daarbij tevens gebruik maakt van adequate risicoanalyses.

Weller heeft haar visie en ambities voldoende vastgelegd. Gedurende de visitatieperiode heeft Weller haar visie, haar ambities en toekomstperspectief aangepast aan de gewijzigde omstandigheden en nieuwe trends geactualiseerd en geïmplementeerd. Daarnaast heeft Weller haar risicomanagementsysteem verder uitgebouwd. Weller heeft een heldere, consistente visie en geeft blijk die op tijd te actualiseren.

Weller zit in een werkgebied met krimp, waardoor in absolute zin in wijken en buurten inwonersaantallen stagneren dan wel afnemen, hoewel een constante vraag naar (huur-)woningen wordt geconstateerd. Door demografische ontwikkelingen zijn aangepaste en andere woningtypes in de toekomst nodig. Inspelen en vooruitlopen op dit scenario vindt Weller van essentieel belang. Weller speelt daarop in door zich onder anderen de vraag te stellen welke type woningen er over een aantal jaren moeten staan, welke voorzieningen aan een woning gekoppeld dienen te worden en hoeveel dat er moeten zijn om de verschillende doelgroepen optimaal te kunnen bedienen.

Weller is zich bewust dat de oplossingsrichting niet alleen in de stenen moet worden gezocht, maar ook in optimale samenwerking met belanghebbenden en partners om aldus de leefbaarheid in de wijken, te vergroten. De visitatiecommissie is van mening dat Weller een evenwichtig beeld heeft van de opkomende woonproblemen en maatschappelijke trends, waarmee woningcorporaties in het algemeen en Weller in het bijzonder geconfronteerd worden.

Tijdens de visitatieperiode is het beleidsplan 2012-2014 van kracht. Weller heeft in 2011 en begin 2012 samen met haar medewerkers en belanghebbenden de contouren van haar beleidsrichting opgesteld. In 2015 is Weller gestart met het ophalen van de agenda voor haar nieuwe ondernemingsplan. Het beleidsplan dient als vertrekpunt voor de verschillende jaarplannen. Naast het integrale beleidsplan beschikt elke B.V. (verbinding) over een eigen, beknopt ondernemingsplan, waarin – naast de aansluiting met de Toegelaten Instelling (stichting Weller) en de statutaire doelstelling van de B.V. – vermeld staan de missie, visie, strategisch(e) doel(en), financiering, gewenste solvabiliteit, mogelijke selectiecriteria voor samenwerkingspartners, et cetera.

Weller heeft passie voor haar werkgebied. Weller wil mensen helpen zo onafhankelijk mogelijk te kunnen leven en wonen in een betaalbare, goede en duurzame woning, gesitueerd in een prettige woonomgeving. Weller vindt de participatie van bewoners en zelfredzaamheid belangrijke uitgangspunten. Stimuleren van haar bewoners om mee te denken en verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leefomgeving is van cruciaal belang om woning en woonomgeving zo optimaal mogelijk in te richten. De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat bovengenoemde issues adequaat zijn verankerd en feitelijk zijn uitgevoerd binnen de organisatie van Weller. De visitatiecommissie heeft naar aanleiding van de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden van Weller door de gehele organisatie worden (uit)gedragen.

Weller heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. Tevens weet zij politieke en maatschappelijke veranderingen, discussie en trends te benoemen. De kansen en bedreigingen worden periodiek geactualiseerd en in beeld gebracht in de jaarstukken, de bedrijfsplannen, afdelingsplannen, en begroting. Weller kent de sterke punten en zwaktes van de eigen organisatie.

Het strategische voorraadbeleid is in een integrale vorm aanwezig. Het SVB wordt vervolgens doorvertaald in diverse beleidsstukken, strategieën en memo's is het vastgoedbeleidsplan binnen Weller. Weller actualiseert periodiek haar vastgoedbeleid op basis van huidige marktinformatie en demografische modellen.

Weller maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario's om optimaal te kunnen reageren op veranderende omgevingsfactoren. De risicoanalyses en scenario's worden gedeeld met de Raad van commissarissen en waar nodig door besluiten bekrachtigd. Waar nodig schakelt Weller externe deskundigen in, zoals bij de treasury-werkzaamheden (Zanders), de risico-inventarisaties (Atrivé) en beheersing financieel administratief proces (Deloitte).

Weller laat mede haar beleidsagenda bepalen door uitkomsten van gesprekken met belanghebbenden. Weller gelooft niet in integrale stakeholdersbijeenkomsten en zoekt het contact in kleinere bijeenkomsten met op onderwerp toegesneden programma's. Gezien de grootte van de corporatie en de aanwezigheid in verschillende gemeenten begrijpt de visitatiecommissie deze benadering. Weller is lopende de visitatieperiode actief in overlegstructuren en samenwerkingsvormen met haar belanghebbenden, waardoor zij beter oog en aandacht krijgt voor de leefbaarheid in de stad, wijken en buurten.

Weller blijkt zich bewust te zijn van haar positie en maatschappelijke opgave in haar gemeenten en neemt daarvoor haar verantwoordelijkheid. Door de gemeenten en zorg/welzijnsinstellingen wordt nadrukkelijk gekeken hoe Weller haar maatschappelijke taken vervult. Op basis van haar geformuleerde waarden communiceert Weller helder voor welke maatschappelijke taken zij staat en gaat. Weller loopt niet weg voor haar taken en acteert alleen binnen de grenzen van door haar geformuleerde doelstellingen. Weller kent haar maatschappelijke rol om huisvesting voor huurders met een kleine

beurs en voor huurders in bijzondere doelgroepen te faciliteren. Weller heeft een korte pas op de plaats moeten maken in verband met de invoering van de verhuurdersheffing en saneringsbijdragen. De beleidsvisies komen terug in veel beleidsdocumenten zoals in het beleidsplan, jaarverslagen, jaarplannen inclusief werk-, en afdelingsplannen, (meerjaren-)begroting, maand-, tertiaalrapportages en notulen van het MT, alsmede van de Raad van commissarissen.

Vertaling doelen

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

Weller voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Aangetoond is dat Weller veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de beleidsdoelen. Via de jaarplannen en werkplannen worden jaarlijks op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd.

Weller vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. Weller heeft haar visie verwoord in concrete bedrijfsdoelen. Om de strategische doelen te kunnen realiseren heeft een operationalisering plaatsgevonden met behulp van het INK-managementmodel. Deze operationalisering heeft geleid tot een strategiekaart in de vorm van het INK-model.

De doelen uit de beleidsplannen zijn voldoende SMART vertaald naar diverse jaarplannen, die op afdelingsniveau vertaald en verdeeld zijn. De doelstellingen zijn tevens in de (meerjaren-) begroting financieel verwerkt naar concrete operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. De voornaamste doelstellingen zijn vervolgens verwerkt in de begrotingen.

In de periodieke rapportages verantwoordt Weller zich op detailniveau. De management-rapportages maken onderdeel uit van de algemene beleidsvisie. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen en monitoren. Door deze manier van verantwoording afleggen aan de raad van commissarissen wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en plannen voldoende zichtbaar gemaakt.

Weller stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van de jaarplannen per afdeling. Vervolgens wordt een financiële vertaling in de begroting gemaakt. In de begroting is ook een meerjarenplan meegenomen. Het jaarplan en de begroting hebben een taakstellend karakter binnen Weller. Indien gewenst voert Weller ook tussentijds aanpassingen door. Zo heeft Weller haar bedrijfsbegroting en meerjarenplanning 2013 aangepast in verband met de wijzigingen in regelgeving van het WSW en annotaties van het CFV, de hoogte van de saneringsheffing, de aanpassingen in inkomensafhankelijke huren, het bezuinigen op bedrijfskosten en rationalisering van de onderhouds- en renovatiekosten.

Weller heeft de doorvertaling van haar beschreven doelstellingen in het treasurystatuut beschreven. In het treasurystatuut zijn de uitgangspunten en kaders vastgelegd welke in acht genomen moeten worden bij het aantrekken en uitzetten van financiële middelen. Het regelt tevens de afbakening van verantwoordelijkheden, taken, bevoegdheden en de verantwoording. Het treasuryjaarplan is vervolgens jaarlijks opgesteld en waar nodig bijgesteld, aansluitend op het jaarplan en de begroting voor het komende jaar. In het treasuryjaarplan zijn de activiteiten voor het volgende komend jaar beschreven en

afgezet tegen de financiële kaders. De visitatiecommissie maakt uit deze omzetting van beleid in plannen en uitvoering op, dat Weller goed op bovenstaande risico's stuurt en deze daardoor goed in beeld heeft.

Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

Weller voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe:

- Weller heeft een controlesysteem, waarbij de risico's stelselmatig beoordeeld worden. Weller hanteert op actieve wijze het monitorings- en rapportagesysteem. Het systeem volgt duidelijk de opgaven en meet de doelen op het gebied van bedrijfsvoering en de financiële randvoorwaarden. De ambities komen telkens terug in de onderliggende beleidsplannen, de afdelingsjaarplannen en de periodieke rapportages en hoe goed deze aansluiten op het beleidsplan, waarbij elk jaar opnieuw rekening wordt gehouden met de landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. Hierbij wordt altijd gekeken naar de eigen mogelijkheden en wordt bijstelling van ambities en doelen zo nodig doorgevoerd.

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties -volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen. De visitatiecommissie vindt de stoplichtrapportage een welkome aanvulling en geeft direct een heldere weergave. Per trimester wordt als onderdeel van de management-rapportage de 'Stoplichtrapportage Vastgoed' aan de Raad van commissarissen gepresenteerd. Deze stoplichtrapportage volgt primair de procesmatige voortgang van alle onder handen zijnde vastgoedprojecten en geeft op projectniveau inzicht in mogelijke afwijkingen met betrekking tot risico's, geld, kwaliteit, informatie, organisatie en tijd. Weller heeft dit in samenspraak met en op advies van Atrivé vorm en inhoud gegeven.

Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals het beleidsplan, fasedocumenten, treasurystatuut, jaarplannen, alsmede de (meerjaren-)begroting, blijkt dat de financiële en volkshuisvestelijke prestaties goed en in samenhang gevolgd kunnen worden in jaarverslag, managementrapportages en rapporten over investeringen. Daarbij heeft Weller een duidelijke scheiding aangebracht met eigen rapportages en jaarplannen voor de niet-DAEB activiteiten in de verschillende B.V.'s.

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt door in de geledingen van de organisatie van Weller. De operationele en financiële doelstellingen van Weller zijn vastgelegd in de werkplannen en de (meerjaren-)begroting, waarin de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van commissarissen. In de managementrapportages wordt verantwoording op detailniveau aangebracht. De managementrapportages geven de voortgang op realisatie van doelen en de koppeling met de begroting.

In de managementrapportages is goed volgbaar en komt eenduidig naar voren hoe Weller scoort op de belangrijkste velden. De voortgang met betrekking tot de realisatie van de prestaties wordt beschreven. Weller heeft tevens een financieel dashboard in de managementrapportages opgenomen met een directe koppeling aan de desbetreffende doelstellingen. In de maandrapportages wordt ook verslag gedaan van de diverse risico's binnen Weller. De visitatiecommissie is van mening dat de huidige opzet van dit rapportagesysteem goed van opzet is. Rapportages (van de stichting alsmede van de B.V.'s) worden besproken in de vergaderingen van de Raad van commissarissen.

De raad van commissarissen overlegt met de directeur-bestuurder en het MT over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's binnen Weller. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de raad van commissarissen bij. De vastgelegde financiële uitgangspunten met betrekking tot solvabiliteit, liquiditeit (ICR en DSRC), treasury, investeringsruimte en onrendabele investeringen zijn onderwerp van bespreking. De rapportages van het CFV, het Ministerie van BZK, het WSW en de accountant worden eveneens uitvoerig besproken.

De raad van commissarissen, via de auditcommissie, heeft gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant overleg gevoerd over de kwaliteit van het proces van risicobeheersing. Weller brengt jaarlijks risico's in beeld door intern uitgevoerde controles. Binnen Weller wordt aandacht besteed aan risicomanagement. Een integraal risicomanagementbeleid is gedurende de visitatieperiode verder vormgegeven en ontwikkeld met als doel de kernwaarde en kernrisico's om te zetten in concrete en meetbare indicatoren om daarop beter te kunnen sturen en toezicht te kunnen houden. Risicomanagement is verankerd in het dagelijks management. Weller verantwoordt de risico's helder per gebied en project.

Het belangrijkste instrument van het interne risico-beheersingssysteem is de integrale planning- en controlcyclus. Dit raamwerk bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- Beleidsplan en hieraan gekoppelde prestatieafspraken
- Meerjarenbegroting, inclusief analyse van de controller
- Jaarlijkse prestatieafspraken per afdeling (via jaarplan) en voortgangsgesprekken
- Beknopte (financiële) maandrapportages en uitgebreide tertiaalrapportages per stichting en verbinding (B.V.)
- Strategisch Voorraadbeleidsplan
- Actuele procesbeschrijvingen

De managementrapportages zijn op zeer korte termijn beschikbaar na afloop van een verslagperiode. De managementrapportages sluiten aan op de geformuleerde visie. De rapportages zijn ruim van opzet en geven een goede koppeling met de begroting en realisatie. Er wordt tevens een duidelijke uitleg en toelichting gegeven op de voortgang per complex. Weller is zich bewust van de urgentie van de doelen, projecten, plannen en financiële risico's en controleert deze op een adequate wijze. In april 2011 heeft het MT-plus van Weller (bestuur, teammanagers en de strategische adviseurs) een SWOT-analyse gemaakt.

Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Weller voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Weller heeft aangetoond haar Act in haar organisatie en verantwoordingsdocumenten goed te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde afwijkingen zijn aantoonbaar op velerlei fronten en sluiten aan bij de geformuleerde visie en doelstellingen. Weller adresseert tijdig afwijkingen en heeft gedurende de visitatieperiode verbeterprogramma's binnen de organisatie doorgevoerd.

De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. Veelvuldig betreft Weller professionele partijen en adviseurs erbij om haar daarbij te versterken. Bij de voortgang van (nieuwbouw-)projecten wordt dat zelfs op gedetailleerd niveau door middel van fasedocumenten en complexbeheersplannen gedaan, waardoor een optimaal beeld van de stand van zaken gepresenteerd kan worden. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Binnen de overlegstructuren van het MT en Raad van Commissarissen wordt die informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat Weller haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud goed monitort en aanstuurt. Weller werkt samen en sluit prestatieafspraken met verschillende aannemers om beide partijen scherp te houden. Weller heeft daarvoor een 'Preferred Supplier-beleid' geformuleerd. Weller heeft gedurende de visitatieperiode veel tijd, energie en liquiditeiten moeten stoppen in het Maankwartier. Dat heeft onmiskenbaar gevolgen gehad voor de aandacht en prioritering op andere onderwerpen binnen de corporatie. Volgens de visitatiecommissie had Weller, gezien de situatie, niet veel andere mogelijkheden. De visitatiecommissie vindt het een goede (en noodzakelijke) keuze om gedurende de visitatieperiode een verhoogde aandacht en de focus op het Maankwartier te hebben. Nu de voortgang in het project Maankwartier gemaakt is en de financiële impact gekwantificeerd kan worden, kan Weller haar blikveld evenwichtiger verspreiden over haar maatschappelijke taken.

Weller heeft in 2013 naar aanleiding van de regeringsplannen, het woonakkoord, de heffingen en eigen inzicht haar investeringen (renovaties, saneringen, onderhoud en nieuwbouw) gerationaliseerd.

Weller heeft al voor deze visitatieperiode als pionier veel geïnvesteerd in duurzaamheidsmaatregelen. Zo is het Mijwaterproject een succes en een landelijk toonaangevend project. De aandelen in het Mijwaterproject zijn per 1 januari 2015 geleverd aan de gemeente. Op basis van "Milieubeleidsplan Weller 2009-2015" wordt door het team 'vastgoed' veel aandacht geschonken aan milieu in relatie tot vastgoedontwikkeling. Daarbij wordt aanzet gegeven voor de realisatie van de milieudoelstellingen van Weller. Die uitgangspunten komen terug in nieuwbouwprojecten (bv. 0-energiewoning Schandelerstraat), renovatie (Oude Egge, Hoogbouw Heerlerbaan, Vrieheide) en het Strategisch Voorraad Beheer. Weller ligt gemeten op basis van de energielabels van haar woningen in 2014 nog wel achter op haar referentiecorporaties en de landelijke trend (zie daarvoor elders in het rapport bij presteren naar vermogen). Weller heeft veel initiatieven in gang gezet om op koers te komen wat haar duurzaamheidsambities betreft. Er zal de komende periode nog hard aan gewerkt moeten worden om de duurzaamheidsdoelen te gaan halen.

Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens legt het MT en directeur-bestuurder verantwoording af door middel van periodieke rapportages aan de Raad van Commissarissen. De commissie is van mening dat het MT in haar rapportages op een heldere wijze documenteert welke acties moeten worden ondernomen, indien er afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de interne toezichthouder aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de interne toezichthouder een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

Het functioneren van de raad van commissarissen

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van toezicht/commissarissen, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert *Het functioneren van de raad van commissarissen* met het cijfer 4,7.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.

Volgens de commissie voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. Ondanks de aankondigingen dat de profielschets en het Reglement RvC zouden worden geactualiseerd is dit in de gehele visitatieperiode niet uitgevoerd. In strijd met de Governancecode zijn vier leden voor een derde termijn van vier jaar benoemd.

Weller wordt bestuurd door twee directeur-Bestuurders, de heren J.M.W. Gorgels en R.J.T. Kersjes. Daarnaast voeren de directeur-Bestuurders samen de directie over de organisatie. Eén directeur-bestuurder, de heer Gorgels, richt zich op de externe relaties, de samenwerkingsverbanden, beleid, de herstructurering en de vastgoedontwikkeling. De heer Kersjes heeft als directeur-bestuurder de taakvelden bedrijfsvoering, financiën en extern netwerk. De bevoegdheden van de directeur-bestuurders zijn vastgelegd in een Bestuursreglement.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad van commissarissen zijn in de statuten van Weller omschreven met een nadere uitwerking in het RvC-Reglement, dat dateert van 2010. In de jaarverslagen is aangekondigd dat het reglement geactualiseerd zou worden, maar dit is niet geschied. De commissie constateert dat het reglement verouderd is. Statutair is vastgelegd dat de raad van commissarissen van Weller uit minimaal vijf en maximaal tien leden bestaat. Per 1 januari 2015 bestond de raad van commissarissen uit zeven personen. Twee toezichthouders zijn benoemd op voordracht van de huurdersvertegenwoordiging.

De corporatie beschikt over een profielschets uit 2009. Alhoewel in de jaarverslagen 2011 tot en met 2014 gemeld is dat de profielschets geactualiseerd zou worden, heeft de visitatiecommissie geen nieuwe profielschets aangetroffen betrekking hebbend op die periode.

Leden van de raad van commissarissen kunnen op grond van de statuten en het RvC-Reglement voor een periode van 4 jaar benoemd worden. Herbenoeming is op grond van het vigerende statuut en het RvC-reglement tweemaal mogelijk voor een periode van vier jaar, hetgeen ook nog vermeld wordt in het jaarverslag 2014.

Weller heeft volgens de verslagen van de raad van commissarissen de principes en uitwerkingen zoals opgenomen in de Governancecode Woningcorporaties in 2011 opgevolgd, met uitzondering van het aangaan van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd met bestuurders. Wat niet is vermeld, dat in strijd met genoemde Governancecode eind 2011 vier leden van de raad zijn herbenoemd voor een derde periode van vier jaar, vanwege, zoals door de Raad wordt gesteld, de waarborging van de continuïteit van het interne toezicht.

In de jaarverslagen heeft de raad ieder jaar laten weten dat een nieuwe profielschets zou worden gemaakt, maar deze documenten zijn niet aan de commissie overlegd, behalve een profielschets uit 2009. Gezien de tegenstrijdige gegevens in het jaarverslag RvC heeft de commissie niet kunnen vaststellen, dat de raad in de visitatieperiode, beschikte

over een deskundige samenstelling.

De commissie heeft voorts niet kunnen vaststellen of de raad aandacht heeft besteed aan deskundigheidsbevordering.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord
De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van toezicht/commissarissen zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. Weller voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende.

De raad van commissarissen heeft drie taken, te weten:

- Het houden van toezicht op de gang van zaken binnen de stichting en de aan de stichting gelieerde ondernemingen.
- Het dienen als klankbord, sparringpartner en adviseur van het bestuur.
- Het vervullen van de werkgeversrol voor de directeur-bestuurders.

Als toezichthouder en klankbord heeft de commissie aan de hand van de verslagen van de raad vast kunnen stellen dat deze voldoende zijn uitgeoefend. Er wordt voldoende informatie ontvangen om toezicht te kunnen houden. Gezien de complexiteit van het project Maankwartier is een externe deskundige benoemd in opdracht van het bestuur en de raad van commissarissen, teneinde een beter inzicht te krijgen in de financiële risico's verbonden aan de uitvoering.

De raad kent drie kerncommissies: Auditcommissie, Agendacommissie en Selectie & Remuneratiecommissie. Voor geen van de commissie is een reglement opgesteld.

Een bezoldigingsbeleid heeft Weller niet overlegd, als ook de remuneratierapporten. Ten aanzien van de contracten met beide bestuurders is, om moverende redenen, gekozen voor een overeenkomst voor onbepaalde tijd. De raad van commissarissen heeft hier, in afwijking van de Governancecode, in het bedrijfsbelang, bewust voor gekozen.

Zelfreflectie
De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 4.

Volgens de commissie voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende minpunt:

- Het niet aantoonbaar uitvoeren van de zelfevaluatie.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. In de jaarverslagen over de periode 2011 tot en met 2014 laat de raad weten dat zij de zelfevaluatie uitvoert. Er zijn evenwel geen verslagen van de zelfreflecties beschikbaar. De teksten die over dit onderwerp in de vier verslagen van de Raad van commissarissen zijn opgenomen, komen bijna geheel woordelijk overeen. Ook de verbeterpunten zijn alle jaren hetzelfde en worden kennelijk niet uitgevoerd. Bijvoorbeeld het actualiseren van de profielschets en het RvC-reglement worden vier jaar achtereen genoemd, zonder hier feitelijk opvolging aan te geven.

Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

Weller voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De raad van commissarissen beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. De mate van volledigheid en de mate van verantwoording van het toetsingskader is voor de commissie op dit onderdeel reden voor een pluspunt. Alle benodigde documenten zijn voorhanden. Periodiek vindt daarover afstemming plaats en zo nodig worden normen herijkt. Op verschillende niveaus vindt scenariodoorrekening plaats en worden risicoanalyses uitgevoerd.

De Raad van Commissarissen beschikt over verschillende toetsingsinstrumenten om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen Weller:

- Strategisch Voorraadbeleid;
- Jaar- en teamplannen, waarin de activiteiten en doelen voor het jaar zijn vastgelegd;
- Begroting, waarin de activiteiten financieel zijn vertaald;
- Financiële Meerjaren Prognose (MJB);
- Huurbeleidsplan;
- Treasurystatuut en het jaarlijkse treasuryjaarplan;
- Milieubeleidsplan;
- Ondernemingsplan maatschappelijk vastgoed 2008-2012;
- Preferred Supplier Beleid 2014;
- Verkoopbeleid;
- Aanbestedingsbeleid;
- Klokkenluidersregeling;
- Integriteitscode;
- Prestatieafspraken met de gemeente;
- Samenwerkingsovereenkomsten;
- Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;
- Overleg met alleen de ondernemingsraad, alsmede de aanwezigheid bij de bespreking over de algemene gang van zaken tussen ondernemingsraad en de directeur-bestuurder;
- Overleg met het management.

Daarnaast zijn diverse besprekingen met externe partijen gevoerd door de raad om zich op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de sector in het algemeen en bij Weller specifiek.

De voortgang van de ontwikkeling van resultaten en activiteiten van de geformuleerde en vastgestelde missie en visie wordt gevolgd en vormgegeven in het jaarverslag, jaarplannen en teamplannen alsmede in periodieke maand- of tertiaalrapportages. In deze rapportages wordt geconstateerd in welke mate de gerapporteerde kasstromen overeenkomen met de begroting. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de voortgang van projecten, bedrijfsrisico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties.

Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 4.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Weller voldoet niet aan het ijkpunt van een 6 gedurende de visitatieperiode. De commissie kent het volgende minpunt toe.

- Volgens de door de corporatie ingevulde checklist Governancecode zijn nog een groot aantal onderwerpen een actiepunt. Weller noemt de afwijkingen, behalve die van de benoeming van de directeur-bestuurders voor onbepaalde tijd, niet in haar jaarverslag.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.

Het bestuur van Weller geeft door middel van continuering van het lidmaatschap van koepelorganisatie Aedes impliciet aan de *Governancecode Woningcorporaties* te respecteren en zich in te zullen spannen op verantwoorde wijze invulling te geven aan inhoud en strekking van genoemde code. Weller heeft, naar eigen zeggen, de principes en uitwerkingen zoals opgenomen in de Governancecode Woningcorporaties in 2014 opgevolgd. Dat beide directeur-bestuurders voor onbepaalde tijd zijn benoemd als afwijking van de Governancecode wordt benoemd in de jaarverslagen. De benoeming van vier leden van de raad voor een derde periode van vier jaar is in strijd met de code en wordt ook niet in de jaarverslagen of anderszins verantwoord. De corporatie beschikt over de volgende documenten:

- Governancestructuur;
- Afwijkingen van de Governancecode;
- Statuten 2003;
- Jaarverslagen;
- Reglement Raad van commissarissen;
- Profielschets RvC;
- Rooster van aftreden;
- Gedrags- en integriteitscode;
- Reglement Klachtencommissie;
- Klokkenluidersreglement;
- Visitatierapport 2011.

De hoofdlijnen governancestructuur, het Reglement RvC, profielschets RvC, zijn niet op de website geplaatst.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 5,5.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 5.

De corporatie voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij niet voldoet aan de eisen van de Governancecode.

De visitatiecommissie constateert dat de betrokkenheid van de huurders in het overleg met de huurdersverenigingen is geformaliseerd conform de Overlegwet. De raad van commissarissen hebben jaarlijks contact met de ondernemingsraad en met vertegenwoordigers van de huurderskoepels. Weller heeft in haar stakeholderbeleid vastgelegd welk partijen zij tot haar belanghebbenden beschouwt met betrekking tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie, en doelstellingen van Weller. Belanghebbenden worden, naar eigen zeggen, niet betrokken bij de invloed op het beleid als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen. Wel worden prestatieafspraken gemaakt en geëvalueerd in bestuurlijk, als ambtelijk overleg. Met de huurderskoepels vinden geregeld overleg plaats over diverse beleidsonderwerpen.

Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 6.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt.

Weller legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van de jaarverslagen op de website. Het jaarverslag is duidelijk, overzichtelijk en goed leesbaar. Het jaarverslag biedt een goed overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Daarnaast geeft Weller blijk van haar streven naar transparantie door het publiceren van een gedrags- en integriteitscode.

Deel 3

Bijlagen



Deel 3 – Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkorting gebruikt:
CBC CiP Corporatie Benchmark Centrum, Corporatie in Perspectief

GEREALISEERDE PRESTATIES						
De opgave toegelicht						
						7,4
1. Huisvesting van de primaire doelgroep						7,3
Woningtoewijzing en doorstroming						7,0
1.1 Beschikbaarheid						7,0
Woningbezit naar prijs ingedeeld						
Prijscategorieën	2011	2012	2013	2014	wcp. 2012	Ref. 2012
Goedkoop	1519	1403	1058	944	14,8%	20,2%
Betaalbaar	7393	7420	7410	7284	76,8%	69,1%
Duur < toeslaggrens	580	788	1149	1299	8,3%	8,3%
Totaal Kernvoorraad	9492	9611	9617	9527	0,999	0,976
Duur > toeslaggrens	17	7	2	1	0,1	2,4
Totaal	9509	9618	9619	9528	1,099	3,376
Bron: CBC CiP jaarverslag 2014						

1.2 Passend toewijzen						7,0
Woningtoewijzing aantallen						
Inkomensgrenzen	2011	2012	2013	2014	12-14/14	Ref12-14/14
< inkomensgrenzen	73	73,2	75,9	77,6	75,5%	71,9%
> Inkomensgrenzen	27	26,8	24,1	22,4	24,5%	28,1%
EU toewijzingsgrens (90%)	92	90,3	95,5	94,2	91,0%	95,1%
					164,3%	160,4%
Woningbezit verhuisbewegingen (mutaties)						
Prijscategorieën	2011	2012	2013	2014		
Goedkoop	161	99	79	103		
Betaalbaar	631	525	452	445		
Duur < toeslaggrens	126	129	252	234		
Totaal Kernvoorraad	918	753	783	782		
Duur > toeslaggrens	0	0	0	0		
Totaal	918	753	783	782		
Bronnen beide tabellen: jaarverslagen en CBC CiP						

<p>1.3 Tegengaan van woonfraude</p> <p>Geen kengetallen</p>	7,0																																																						
<p>1.4 Keuzevrijheid van doelgroepen</p> <table border="1" data-bbox="167 459 1305 779"> <thead> <tr> <th colspan="6">Verhuur Matching</th> </tr> <tr> <th>Toewijzingsmethode</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>Ref. 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mutatiegraad (%)</td> <td>9,80</td> <td>8,10</td> <td>8,30</td> <td>7,9</td> <td>8,1</td> </tr> <tr> <td>Direct te huur</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Optie</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aanbodmodel</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Loting</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Directe bemiddeling</td> <td>918</td> <td>753</td> <td>783</td> <td>782</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen en CBC CiP</p>	Verhuur Matching						Toewijzingsmethode	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014	Mutatiegraad (%)	9,80	8,10	8,30	7,9	8,1	Direct te huur	0	0	0	0		Optie	0	0	0	0		Aanbodmodel	0	0	0	0		Loting	0	0	0	0		Directe bemiddeling	918	753	783	782		Totaal						7,0
Verhuur Matching																																																							
Toewijzingsmethode	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014																																																		
Mutatiegraad (%)	9,80	8,10	8,30	7,9	8,1																																																		
Direct te huur	0	0	0	0																																																			
Optie	0	0	0	0																																																			
Aanbodmodel	0	0	0	0																																																			
Loting	0	0	0	0																																																			
Directe bemiddeling	918	753	783	782																																																			
Totaal																																																							
<p>1.5 Wachtlijst/slaagkans</p> <p>Geen kengetallen</p>	-																																																						
<p>1.6 Leegstand</p> <table border="1" data-bbox="167 1079 1157 1326"> <thead> <tr> <th colspan="5">Leegstand naar typologie (%)</th> </tr> <tr> <th>Leegstand typologieën</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leegstand wcp</td> <td>0,90%</td> <td>1,70%</td> <td>2,60%</td> <td>2,10%</td> </tr> <tr> <td>Leegstand verkoop en sloop</td> <td>0,00%</td> <td>1,00%</td> <td>1,70%</td> <td>1,20%</td> </tr> <tr> <td>Reguliere leegstand</td> <td>0,90%</td> <td>0,70%</td> <td>0,90%</td> <td>0,90%</td> </tr> <tr> <td>Leegstand referentiegroep</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>verschil</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CBC CiP en jaarrekeningen</p>	Leegstand naar typologie (%)					Leegstand typologieën	2011	2012	2013	2014	Leegstand wcp	0,90%	1,70%	2,60%	2,10%	Leegstand verkoop en sloop	0,00%	1,00%	1,70%	1,20%	Reguliere leegstand	0,90%	0,70%	0,90%	0,90%	Leegstand referentiegroep					verschil					-																			
Leegstand naar typologie (%)																																																							
Leegstand typologieën	2011	2012	2013	2014																																																			
Leegstand wcp	0,90%	1,70%	2,60%	2,10%																																																			
Leegstand verkoop en sloop	0,00%	1,00%	1,70%	1,20%																																																			
Reguliere leegstand	0,90%	0,70%	0,90%	0,90%																																																			
Leegstand referentiegroep																																																							
verschil																																																							
<p>1.7 Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders</p> <p>Geen kengetallen</p>	7,0																																																						
<p>Betalbaarheid</p>	7,5																																																						
<p>1.8 Huurprijsbeleid (beleid)</p> <table border="1" data-bbox="167 1720 1310 1930"> <thead> <tr> <th colspan="6">Huurverhoging en kengetallen</th> </tr> <tr> <th>Huur</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>Ref. 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% max. toegest. huur DAEB (%)</td> <td>68,1</td> <td>67,6</td> <td>67,4</td> <td>68,5</td> <td>68,9</td> </tr> <tr> <td>% max. toegest. huur niet DAEB (%)</td> <td></td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>82,7</td> </tr> <tr> <td>Huurprijsontw. per jaar per vhe</td> <td>5.222</td> <td>5.313</td> <td>5.525</td> <td>5.762</td> <td>5.945</td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde huurverhoging (%)</td> <td>1,30%</td> <td>2,30%</td> <td>3,6%</td> <td>5,6%</td> <td>5,2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CBS en CBC CiP</p>	Huurverhoging en kengetallen						Huur	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014	% max. toegest. huur DAEB (%)	68,1	67,6	67,4	68,5	68,9	% max. toegest. huur niet DAEB (%)		0,0	0,0	0,0	82,7	Huurprijsontw. per jaar per vhe	5.222	5.313	5.525	5.762	5.945	Gemiddelde huurverhoging (%)	1,30%	2,30%	3,6%	5,6%	5,2%	7,0																		
Huurverhoging en kengetallen																																																							
Huur	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014																																																		
% max. toegest. huur DAEB (%)	68,1	67,6	67,4	68,5	68,9																																																		
% max. toegest. huur niet DAEB (%)		0,0	0,0	0,0	82,7																																																		
Huurprijsontw. per jaar per vhe	5.222	5.313	5.525	5.762	5.945																																																		
Gemiddelde huurverhoging (%)	1,30%	2,30%	3,6%	5,6%	5,2%																																																		

1.9 Kernvoorraad (beleid)	8,0																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Kernvoorraad</th> </tr> <tr> <th>opgave versus aanbod</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kernvoorraad wcp</td> <td>9492</td> <td>9611</td> <td>9617</td> <td>9527</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kernvoorraad beleid wcp</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Verschil</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Verschil (%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Kernvoorraad						opgave versus aanbod	2011	2012	2013	2014		Kernvoorraad wcp	9492	9611	9617	9527		Kernvoorraad beleid wcp						Verschil						Verschil (%)					
Kernvoorraad																																									
opgave versus aanbod	2011	2012	2013	2014																																					
Kernvoorraad wcp	9492	9611	9617	9527																																					
Kernvoorraad beleid wcp																																									
Verschil																																									
Verschil (%)																																									
Bron: jaarverslagen																																									

1.10 Overige woonlasten	8,0				
Geen kengetallen					

1.11 Aanpak huurachterstanden	7,0																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Huurachterstand en effecten (%)</th> </tr> <tr> <th>Achterstand en ontruiming</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>Ref. 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Huurachterstand</td> <td>1,95%</td> <td>2,05%</td> <td>1,60%</td> <td>1,06%</td> <td>1,1%</td> </tr> <tr> <td>Betalingsregelingen</td> <td>336</td> <td>246</td> <td>329</td> <td>635</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ontruimingsvonnis</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ontruiming</td> <td>58</td> <td>34</td> <td>42</td> <td>23</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Huurachterstand en effecten (%)						Achterstand en ontruiming	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014	Huurachterstand	1,95%	2,05%	1,60%	1,06%	1,1%	Betalingsregelingen	336	246	329	635		Ontruimingsvonnis	0	0	0	0		Ontruiming	58	34	42	23	
Huurachterstand en effecten (%)																																									
Achterstand en ontruiming	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014																																				
Huurachterstand	1,95%	2,05%	1,60%	1,06%	1,1%																																				
Betalingsregelingen	336	246	329	635																																					
Ontruimingsvonnis	0	0	0	0																																					
Ontruiming	58	34	42	23																																					
Bron: CBC CiP																																									

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,3
--	------------

2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	8,0																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Wonen en Zorg</th> </tr> <tr> <th>Percentages</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>Ref. 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ouderen en gehandicapten vhe (%)</td> <td>16,3</td> <td>16,1</td> <td>16,1</td> <td>16,3</td> <td>15,7</td> </tr> <tr> <td>Toegankelijke woningen (nultrede)</td> <td>22,5</td> <td>23,2</td> <td>23,2</td> <td>33,9</td> <td>33,9</td> </tr> <tr> <td>Toewijzing vhe aan ouderen (%)</td> <td>14,2</td> <td>15,3</td> <td>14,6</td> <td>14,5</td> <td>17,9</td> </tr> </tbody> </table>						Wonen en Zorg						Percentages	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014	Ouderen en gehandicapten vhe (%)	16,3	16,1	16,1	16,3	15,7	Toegankelijke woningen (nultrede)	22,5	23,2	23,2	33,9	33,9	Toewijzing vhe aan ouderen (%)	14,2	15,3	14,6	14,5	17,9
Wonen en Zorg																																			
Percentages	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014																														
Ouderen en gehandicapten vhe (%)	16,3	16,1	16,1	16,3	15,7																														
Toegankelijke woningen (nultrede)	22,5	23,2	23,2	33,9	33,9																														
Toewijzing vhe aan ouderen (%)	14,2	15,3	14,6	14,5	17,9																														
Bron jaarverslagen en CBC CiP																																			

2.2 Personen met een beperking (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke)	7,0																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">Woningen aangepast</th> </tr> <tr> <th>voor</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantallen mindervaliden</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Woningen aangepast						voor	2011	2012	2013	2014		Aantallen mindervaliden	0	0	0	0	
Woningen aangepast																							
voor	2011	2012	2013	2014																			
Aantallen mindervaliden	0	0	0	0																			
Bron: jaarverslagen																							

2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0
Geen kengetallen	

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer **7,5**

Woningkwaliteit **7,0**

3.1 Prijs-kwaliteitverhouding **7,0**

WWS punten woningen				
2014	DAEB		Niet DAEB	
	wcp	Ref./Land.	wcp	Ref 2014
WWS punten totaal	141	145/142	0	178
WWS punten oppervlak	63	64	0	83
WWS punten overig	77		0	
WWS puntprijs (euro)	3,15	3,12	0	4
Huur in % max. redelijk	67,6		0	

Bron: CBC CiP

3.2 Conditie en onderhoudstoestand **7,0**

Totaal onderhoud 2011-2013 / onderhoud per vhe gewogen 2014					
onderhoudstypen	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014
Reparatie onderhoud	593	627	488	436	289
Mutatie onderhoud	107	121	120	119	156
Planmatig onderhoud	625	606	626	537	767
Totaal	1.324	1.353	1.234	1.091	1.213

Onderhoud per woning (per vhe.)					
onderhoudstypen	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014
Reparatie onderhoud	618	645	507	457	304
Mutatie onderhoud	111	124	125	125	173
Planmatig onderhoud	651	623	651	563	809
Totaal	1.380	1.392	1.283	1.146	1.286

Bron: CBC CiP

3.3 Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau **7,0**

Samenstelling woningbezit						
Woningtypen	2011	2012	2013	2014	Ref 2014	Land2014
Eengezinswoningen	46,50%	45,60%	45,50%	45,90%	45,9%	41,1%
MG etage zonder lift	20,60%	20,60%	20,70%	19,90%	20,8%	25,9%
MG etage met lift	14,80%	14,60%	14,60%	14,80%	15,8%	14,9%
Hoogbouw	17,90%	17,70%	17,70%	17,90%	12,0%	11,7%
Onzelfstandige woningen	0,20%	1,50%	1,50%	1,50%	5,6%	6,4%
Totaal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,0%	100,0%

Bron: Jaarverslagen en CBC CiP

Kwaliteit dienstverlening	8,0																																																								
3.4 Kwaliteit dienstverlening	8,0																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">KWH meting woningcorporatie en klant tevredenheidsonderzoek</th> </tr> <tr> <th>resultaat</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gemiddelde</td> <td>-</td> <td>8,1</td> <td>7,9</td> <td>8,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarrekeningen en KTO R&M/Matrix</p>		KWH meting woningcorporatie en klant tevredenheidsonderzoek					resultaat	2011	2012	2013	2014	Gemiddelde	-	8,1	7,9	8,0																																									
KWH meting woningcorporatie en klant tevredenheidsonderzoek																																																									
resultaat	2011	2012	2013	2014																																																					
Gemiddelde	-	8,1	7,9	8,0																																																					
Energie en duurzaamheid	7,5																																																								
3.5 Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels	6,0																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Label resultaten huurwoningen in procenten</th> </tr> <tr> <th>EPA</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>Ref. 2014</th> <th>Land. 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>3,00%</td> <td>3,50%</td> <td>8,7</td> <td>8,2</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>9,70%</td> <td>10,20%</td> <td>16,1</td> <td>15,2</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>31,90%</td> <td>35,30%</td> <td>29,1</td> <td>28,2</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>35,60%</td> <td>32,10%</td> <td>22,4</td> <td>22,4</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>11,30%</td> <td>11,70%</td> <td>12,0</td> <td>11,4</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>6,70%</td> <td>5,90%</td> <td>5,9</td> <td>5,6</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>1,80%</td> <td>1,30%</td> <td>5,8</td> <td>8,8</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarverslagen en CBC CiP</p>		Label resultaten huurwoningen in procenten					EPA	2013	2014	Ref. 2014	Land. 2014	A	3,00%	3,50%	8,7	8,2	B	9,70%	10,20%	16,1	15,2	C	31,90%	35,30%	29,1	28,2	D	35,60%	32,10%	22,4	22,4	E	11,30%	11,70%	12,0	11,4	F	6,70%	5,90%	5,9	5,6	G	1,80%	1,30%	5,8	8,8											
Label resultaten huurwoningen in procenten																																																									
EPA	2013	2014	Ref. 2014	Land. 2014																																																					
A	3,00%	3,50%	8,7	8,2																																																					
B	9,70%	10,20%	16,1	15,2																																																					
C	31,90%	35,30%	29,1	28,2																																																					
D	35,60%	32,10%	22,4	22,4																																																					
E	11,30%	11,70%	12,0	11,4																																																					
F	6,70%	5,90%	5,9	5,6																																																					
G	1,80%	1,30%	5,8	8,8																																																					
Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen	9,0																																																								
Geen kengetallen																																																									
4. (Des)investeren in vastgoed	7,0																																																								
4.1 Nieuwbouw	7,0																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Nieuwbouw woningen (opgeleverd)</th> </tr> <tr> <th>Projecten</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2012</th> <th>Ref. 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Heerlen</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>* Woonvorm Carrera Heerlerbaan</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>* Papero II Heerlerheide</td> <td>24</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>* Oranjehof Heerlerbaan</td> <td></td> <td>101</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>* Klompstraat Heerlen Centrum</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>25</td> <td>101</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>0,69</td> <td>0,64</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarrekeningen en CBC CiP</p>		Nieuwbouw woningen (opgeleverd)							Projecten	2011	2012	2013	2014	2012	Ref. 2014	Heerlen							* Woonvorm Carrera Heerlerbaan	1						* Papero II Heerlerheide	24						* Oranjehof Heerlerbaan		101					* Klompstraat Heerlen Centrum				8			Totaal	25	101	0	8	0,69	0,64
Nieuwbouw woningen (opgeleverd)																																																									
Projecten	2011	2012	2013	2014	2012	Ref. 2014																																																			
Heerlen																																																									
* Woonvorm Carrera Heerlerbaan	1																																																								
* Papero II Heerlerheide	24																																																								
* Oranjehof Heerlerbaan		101																																																							
* Klompstraat Heerlen Centrum				8																																																					
Totaal	25	101	0	8	0,69	0,64																																																			
4.2 Sloop, samenvoeging	--																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Sloop woningen</th> </tr> <tr> <th>woningtypen</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2012</th> <th>Ref. 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoningen</td> <td></td> <td>0</td> <td>6</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Meergezinswoningen</td> <td>22</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>96</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal woningen</td> <td>22</td> <td>0</td> <td>6</td> <td>96</td> <td>0,48</td> <td>0,43</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarverslagen en CBC CiP</p>		Sloop woningen							woningtypen	2011	2012	2013	2014	2012	Ref. 2014	Eengezinswoningen		0	6	0			Meergezinswoningen	22	0	0	96			Totaal aantal woningen	22	0	6	96	0,48	0,43																					
Sloop woningen																																																									
woningtypen	2011	2012	2013	2014	2012	Ref. 2014																																																			
Eengezinswoningen		0	6	0																																																					
Meergezinswoningen	22	0	0	96																																																					
Totaal aantal woningen	22	0	6	96	0,48	0,43																																																			
4.3 Verbeteren bestand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)	7,0																																																								

Opplussen				
aantallen	2011	2012	2013	2014
woningen	0	0	0	0

Bron: Jaarverslagen en CBC CiP

Woningverbetering					
Aantallen en investering	2011	2012	2013	2014	Ref. 2014
Woningverbeteringen (aantal)	580	903	pm	pm	
Investering (1.000 euro)	3.225	4.465	pm	pm	4.945
Investering (euro/vhe)	5.560	4.945	pm	pm	
energie investering (x 1.000)	0	0	0	178	6.799
leefbaarheid uitgaven (x 1.000)	1385	1390	2182	1.802	
leefbaarheid uitgaven (euro/vhe)	146	145	227	189	101

Bron: Jaarverslagen en CBC CiP

4.4 Maatschappelijk vastgoed **7,0**

Geen kengetallen

4.5 Verkoop **7,0**

Verkoop					
woningen	2011	2012	2013	2014	Ref.
Verkocht ambitie	geen	geen	geen	geen	Nvt
Verkocht feitelijk	nihil	nihil	nihil	nihil	Nvt
Totaal					

Bron: Jaarverslagen

5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0
5.1 Leefbaarheid	8,0
Geen aanvullende kengetallen	
5.2 Wijk- en buurtbeheer	8,0
Geen kengetallen	
5.3 Aanpak overlast	8,0
Geen kengetallen	

2. Position paper

Position Paper



1. Inleiding

Weller is een woningcorporatie werkzaam in de Noord-Zuid as van Parkstad Limburg. Als verhuurder van bijna 9.400 woningen voorzien wij in de woonbehoefte van ongeveer 20.000 mensen in de gemeenten Heerlen, Brunssum en Onderbanken. Weller stelt de individuele klant centraal, biedt deze keuzevrijheid en streeft in de het genoemde werkgebied samen met partners naar een passende woonbeleving. Verantwoordelijkheid en respect voor mens, milieu en maatschappij vinden wij daarbij vanzelfsprekend.

Weller heeft een sterke positie in de wijken en buurten waar de woningportefeuille gelegen is. De concentratie van het woningbezit - rondom de voorzieningen in de stadsdelen - zorgt voor een sterke lokale verankering en slagkracht. We willen, onder het motto: "sterk in buurten", die positie blijven behouden en uitsluitend daar investeren waar onze complexen gelegen zijn.

2. Primaire doelgroep

Weller richt zich in haar werkgebied primair op mensen met een smalle beurs of in een kwetsbare positie, die behoefte hebben aan passende, betaalbare en goed onderhouden woningen waarvan de directe woonomgeving schoon, heel en veilig is. Onze dienstverlening aan klanten wordt gekenmerkt door keuzevrijheid en focus op de klant. Dat doen wij klantgericht, kostenbewust, met oog voor financiële continuïteit en samen met (keten)partners.

Het merendeel van onze woningen (ca. 95%) wordt toegewezen aan onze primaire doelgroep. Bij deze klanten behoren ook kwetsbare doelgroepen, zoals vluchtelingen, dak- en thuislozen, sociale of medische urgenties, moeilijk opvoedbare jongeren, etc. Weller zoekt de samenwerking op met allerlei instanties om een passend (t)huis te vinden voor deze doelgroepen. Housing Parkstad is hiervan een mooi voorbeeld. Dit is een initiatief van meerdere woningcorporaties en maatschappelijke organisaties om dak- en thuislozen te helpen die tijdelijk in een opvangvoorziening hebben verbleven om via Housing Parkstad zelf weer een toekomst op te bouwen.

Naar aanleiding van de aangepaste Wet Maatschappelijk Ondersteuning hebben we het initiatief genomen met gemeenten tot gezamenlijke afspraken te komen met een heldere taakafbakening. Dit komt ten goede aan het verschaffen van duidelijkheid aan de klant.

3. Vastgoed- en gebiedsontwikkeling

De afgelopen jaren zijn redelijk wat stappen gezet op het gebied van vastgoed- en gebiedsontwikkeling. Het van de grond krijgen van Maankwartier is daar een goed voorbeeld van. We beogen met dit project, bestaande uit de grootschalige herontwikkeling van de stationslocatie in Parkstad Centrum, een maatschappelijke doelstelling te realiseren ten behoeve van de gehele regio. Overigens is bij de ontwikkeling van Maankwartier de lijn van de nieuwe Woningwet (a) aangehouden.

In Heerlerheide is een brede school opgeleverd met sociale huurappartementen. In Heerlerbaan hebben we een monumentale hoeve verbouwd t.b.v. huisvesting en zorg voor lichamelijk gehandicapten. In dat gelijke stadsdeel is een grootschalig zorgcentrum gerealiseerd met aanleunwoningen.

Huisvesting voor jongeren/studenten is in Heerlen Centrum opgeleverd, alsmede de Luciushof (renovatie voormalig klooster) die huisvesting biedt aan een breed palet van maatschappelijke organisaties. Tegelijkertijd is hiermee een bijdrage geleverd aan het behoud van cultuur-historisch erfgoed. Een doel dat we ook nastreven bij de renovatie van de vooroorlogse wijk de Oude Egge in Brunssum (thans in ontwerpfasen).

In Heerlerheide is een grootschalige herstructurering van het centrum- en winkelgebied afgerond met als hoogtepunt de oplevering van het Corneliuspark. Bij de ontwikkeling en realisatie van dat park werden de buurtbewoners intensief betrokken.

Versillende projecten zijn door Weller geïnitieerd en bevinden zich in de ontwerpfasen of voorbereiding van de bouwfasen. Het betreft diverse locaties met sociale huurwoningen (voor jong en oud), een dienstencentrum voor senioren, een brede school en woningen voor GGZ-cliënten.

De strategie voor de bestaande voorraad is vastgelegd in ons Strategisch Voorraad Beheer (SVB) dat jaarlijks herijkt wordt. Aan de hand van diverse indicatoren wordt in samenspraak met de klantenteams de strategie op complexniveau bepaald. Daarbij zijn masterplannen en stadsdeelvisies de leidraad. Het SVB wordt regelmatig met collegacorporaties uit de regio Parkstad afgestemd. Daarvoor is als hulpmiddel voor kennisdeling een GIS-applicatie ontwikkeld die inzicht geeft in kenmerken van de voorraad en de vastgoedplannen van de collega's.

Bij alle initiatieven in de stadsdelen geldt dat we actief de buurtpartners opzoeken en mogelijkheden voor samenwerking bekijken. De belangrijkste partners zijn, naast bewonersorganisaties: gemeente, zorgpartijen en vastgoedpartijen.

Met de Gemeente Heerlen zijn intensieve contacten over de aanpak van wietteelt. Er wordt gezamenlijk gewerkt aan een pilot om bewoners, die slachtoffer zijn van drugsdelinquenten, te ondersteunen.

4. Bewoners- en buurtbetrokkenheid

Weller vindt het belangrijk om bewoners te betrekken bij beleid en beheer. Daarom onderhouden we nauwe banden met onze huurdersorganisaties zoals de huurdersbelangenverenigingen, bewonerscommissies en huurderskoepels.

Position Paper



Er is frequent overleg over het huurprijsbeleid en de huurverhoging, het inplaatsingsbeleid, leefbaarheid, incassobeleid, de onderhoudsbegroting, klachtenreglementen en andere huurderszaken.

Bij buurtbeheer en planvorming worden bewoners en andere stakeholders zoveel mogelijk betrokken op verschillende niveaus. Bij de ontwikkeling van masterplannen en stadsdeelplannen zitten de bewoners aan tafel en dat geldt ook voor de uitvoeringsfase van de deelplannen.

Uit de regelmatig uitgevoerde kwaliteitsmetingen blijkt dat we hoge rapportcijfers scoren wat betreft huurderstevredenheid m.b.t. afhandeling reparatie-verzoeken en de kwaliteit van de woning.

Naast onderzoek en enquêtes proberen we ook bewonerservaringen te peilen door middel van "straathoeksessies" waarbij buurtpartners zoals gemeente, buurtwerk en politie participeren. Daarbij ligt het accent niet alleen op het "verzamen van klachten" maar ook, steeds meer, op het wijzen van de eigen verantwoordelijkheid van de bewoners zelf als het gaat om het verbeteren van de buurt.

Wij ondersteunen graag buurtinitiatieven. Dit doen we door te helpen organiseren, aanwezig te zijn en door financiële ondersteuning. Denk aan de Nationale Straatpeeldag, wijkfeesten, buurtbarbecues, diverse zwerfvuilacties met jeugd, streetart en activiteiten in ons maatschappelijk vastgoed.

5. Milieu en duurzaamheid

Enkele jaren geleden heeft Weller een milieubeleidsplan opgesteld. Het hoofddoel hiervan is, een bijdrage te leveren aan het terugdringen van het CO₂-gehalte.

Weller speelt al jaren een vooruitstrevende rol in het initiëren en exploiteren van duurzame energie (Mijnwater). Onze dochteronderneming Wellerenergie BV heeft onlangs nog een Europese Award ontvangen. We hebben Wellerenergie BV in 2014 verkocht aan een dochteronderneming van gemeente Heerlen die het project opneemt in een groter geheel van duurzame koude/warmte energielevering in meerdere wijken. Weller zag voor zich zelf geen rol weggelegd om op die schaal te opereren.

Voor het reeds genoemde project Maankwartier is een duurzaam energieconcept ontwikkeld. De winkels, kantoren, woningen en het hotel gaan verwarmd en gekoeld worden met Mijnwater. De duurzaamheid zit niet alleen in het energieconcept, maar ook in de kwaliteit van materialen en het flexibel ruimtegebruik.

Wij participeren, samen met andere woningcorporaties en gemeente, actief in een project van energieteams in Heerlen. Tijdens een huisbezoek aan huurders brengt het team eenvoudige energiebesparende voorzieningen aan,

zoals spaarlampen, radiatorfolie, tochtwering, een waterbesparende douchekop en leidingisolatie. Ook worden er tips en adviezen gegeven over energiebesparing. Het Energieteam bestaat overigens uit kandidaten van het gemeentelijke project Baanbrekend Werk. Een project waarmee werkzoekenden ervaring kunnen opdoen.

Ook bij andere projecten wordt er rekening gehouden met duurzaamheid. Voorbeeld is de grootschalige renovatie van hoogbouwflats in Heerlerbaan.

We ondersteunen PALET (Parkstad Limburg Energie Transitie) die koerst op energieneutraliteit in 2040 door energiebesparing in combinatie met duurzame opwekking.

6. Organisatie en bedrijfsvoering

De inrichting van onze organisatie is gebaseerd op dienstverlening aan de klant, de aandacht voor de kernactiviteiten: bouwen, verhuren en onderhouden van betaalbare huurwoningen in wijken en buurten die schoon, heel en veilig moeten zijn. De structuur en de formatie van Weller zijn in beginsel op een flexibele wijze ingericht. Daarbij hoort het zo laag mogelijk leggen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden in de organisatie.

We zijn ons de afgelopen jaren steeds meer bewust dat we kritisch moeten letten op de efficiency en de effectiviteit van het werkapparaat en wijze van bedrijfsvoering. Weller is de processen en activiteiten intensiever aan het evalueren wat betreft effectiviteit en kosten/opbrengsten. Waar het kan worden functies, processen en activiteiten samengevoegd, geautomatiseerd en daarmee uniformer gemaakt c.q. gestandaardiseerd. Dit bespaart niet alleen kosten maar zorgt ook voor meer helderheid naar de klant.

Vanwege de veranderende omgeving en de benchmark zien we dat onze medewerkers zich meer bewust worden van de noodzaak om efficiënter, effectiever en professioneler te handelen.

Benchmarking (Aedes Benchmark) is een middel om onze prestaties te toetsen en de bedrijfsvoering bij te sturen. Benchmark is echter geen doel op zich en je eigen na te streven norm hoeft niet noodzakelijkerwijs gelijk te zijn aan het benchmarkgemiddelde. Afwijkingen zijn mogelijk, maar moeten die kunnen onderbouwen en uitleggen.

De afgelopen jaren is dus meer het accent komen te liggen op *operational excellence*. Dit uit zich in het optimaliseren van de bedrijfsprocessen en doelmatige inkoop.

Weller is financieel gezond en wil dat ook blijven. Het beleid is erop gericht dat Weller in staat blijft maatschappelijke prestaties in haar wijken en buurten uit te voeren. Daarnaast sturen we actief op financiële normen die deels zelf worden bepaald of worden voorgeschreven door de toezichthoudende organen zoals het WSW en het CFV (tegenwoordig: Autoriteit Woningcorporaties).

Position Paper



Er is de afgelopen jaren hard gewerkt aan de juridische en administratieve splitsing van onze DAEB (sociaal) en niet DAEB-activiteiten (commercieel). Daarmee lopen we al jaren vooruit op de nieuwe Woningwet.

7. Governance

Weller is aanspreekbaar op haar doen en laten ook als het gaat om goed bestuur en toezicht. De Governancecode Woningcorporaties is daarbij het uitgangspunt. Voorbeeldgedrag, transparantie, maatschappelijke verbondenheid en risicobeheersing spelen daarbij een belangrijke rol. De afgelopen jaren is aan die aspecten aandacht besteed bijvoorbeeld met het onderwerp risicobeheersing waar bedrijfsbreed naar gekeken is. De RvC bevond zich de afgelopen jaren in een transformatie vanwege een vrijwel geheel nieuwe bezetting. Met de nieuwe aangescherpte Governancecode in de hand zal de nieuwe RvC en Bestuur het thema governance toekomstgericht gaan oppakken.

Zowel het bestuur, RvC als medewerkers hanteren een gedrag- en integriteitscode. Het complete jaarverslag (ook dat van de RvC) en de jaarrekening zijn te downloaden op onze website (www.wellernet.nl) of wordt op aanvraag toegestuurd.

8. Waar staan we nu en vooruitblik

Ook Weller heeft de afgelopen jaren te maken gehad met forse uitdagingen zoals de door de overheid opgelegde verhuurdersheffing en saneringsheffing, maar ook met de economische- en bouwcrisis. De onvoorspelbaarheid van het overheidsbeleid en economische schommelingen brengen onzekerheden met zich mee. De gewijzigde wet- en regelgeving vraagt van woningcorporaties om hun kerntaken in het maatschappelijke veld te hervormen, terwijl het verdienmodel onder druk staat. Maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie, participatiemaatschappij, digitalisering, 24-uurs economie en veranderingen in de zorg zijn van invloed op ons doen en laten. Ook laat het imagovraagstuk van de gehele sector (parlementaire enquête) ons niet geheel onberoerd.

We vinden dat Weller ondanks die externe factoren op een verantwoorde wijze haar activiteiten, plannen en opgaven heeft kunnen realiseren en zijn daar terugkijkend niet ontevreden over. Maar we zijn er nog niet.

Weller hoeft de komende jaren niet stil te zitten want nieuwe uitdagingen liggen in het verschiet. Denk daarbij aan het anticiperen op de herziene woningwet, woningwaarderingssysteem, huursombenadering en governance code. Maar ook moeten we actief omgaan met onderwerpen zoals betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep. Energetische kwaliteit van onze woningportefeuille staat ook op de agenda.

We zijn thans bezig om de externe ontwikkelingen in relatie tot onze inzet en mogelijkheden in een nieuw Strategisch Beleidsplan 2016 t/m 2018 te vatten. Voor de genoemde periode leggen we vanuit onze missie en de volkshuisvestelijke opgaven in ons werkgebied onze focus op:

1. Voldoende beschikbaarheid en voldoende betaalbaarheid van onze woningen
2. Een toekomstbestendige woningportefeuille: flexibel, betaalbaar en met een gezond financieel rendement, met aandacht voor solide assetmanagement
3. Behouden van de hoge waardering voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Geen franje, maar zakelijk, basic mét een 'personal touch'. Zelfredzaamheid is de basis maar wie het zelf niet redt, kan binnen randvoorwaarden op ons rekenen
4. Samenwerking met ketenpartners gericht op het leefbaar, heel en veilig houden van wijken en buurten waar wij een sterke positie hebben
5. Verdere professionalisering van de werkorganisatie op basis van operational excellence. Een nieuw bedrijfsbreed administratiesysteem (ERP) zal ons daarbij gaan helpen
6. Inbedden nieuwe Woningwet

9. Tot slot

We kijken met een positief gevoel terug op een redelijk turbulente periode waar in het "Umfeld" veel is gebeurd en tegelijkertijd toch onze maatschappelijke taakstelling concreet hebben kunnen maken ten behoeve van de stadsdelen en onze klanten. De sector is en blijft echter in beweging en binnen die context proberen we te opereren en de bedrijfsvoering verder te optimaliseren, want daar liggen nog genoeg verbeterpunten. Daar waar mogelijk anticiperen we op ontwikkelingen om ons actief op de toekomst voor te bereiden zodat wij, maar ook onze stakeholders, die toekomst met vertrouwen tegemoet kunnen zien.

November 2015,

Robèrt Kersjes

Jack Gorgels

3. Bronnenlijst

Perspectief/Ratio	Documenten
<p>Algemeen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Document met inloggegevens CBC, toegang tot alle informatie • Positionpaper
<p>Presteren naar Opgaven/Ambities</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbestedingsbeleid Weller 2005 • Aanbod gemeente Brunssum 2015 • Aanbod gemeente Heerlen 2015 • Aanbod gemeente Onderbanken • Aanvraag IBA Heerlerbaan • AGRESSIEPROTOCOL Weller • Intentieovereenkomst PALET Sociale Woningvoorraad • Envelop 2014 2020-2030 • Bundel teamplannen • Communicatiebeleid Weller 2005 • Complexbeheerplannen Brunssum • Complexplannen Heerlen-Centrum • Complexplannen Heerlerbaan • Complexplannen Heerlerheide • Convenant Housing Parkstad • Employabilitybeleid • Verkoopbeleid • Huurbeleidsplan • Incassobeleid 2012 • Jaarplannen 2011-2012 • Kenjezelf • Klokkenluidersreglement • Maatschappelijke prestaties • Mantelnotitie • Masterplan Brunssum Centrum • Milieubeleidsplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen, Volkshuisvestingsverslagen <ul style="list-style-type: none"> - Jaarverslagen 2011-2014 • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen • Strategisch voorraadbeleid (SVB) 2013 en 2015 • Teamplannen (20x) • Prestatieafspraken met gemeenten Brunssum en Onderbanken • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten • Eindrapportage Inkoopanalyse • Weller Gedrags- en Integriteitscode • Weller gedragsboekje • Wervings- en selectiebeleid • ZAV-beleid • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten <ul style="list-style-type: none"> - Zie inloggegevens bij Algemeen

Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> • Burgeronderzoek 2011-2013 • KTO t/m 2^e halfjaar 2014 • Documenten met opvattingen van belanghebbenden, zoals huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen <ul style="list-style-type: none"> - Notulen huurderskoepels - Notulen huurdersvertegenwoordigers - Notulen overlegbijeenkomst huurderskoepels - Notulen volkshuisvestingoverleg Brunssum 2011-2014 - Verslagen Bestuurlijk Overleg Onderbanken <p>○</p>
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief <ul style="list-style-type: none"> - CFV continuïteitsoordeel en toezichtbrieven 2011-2014 • De Oordeelsbrief van de minister van BZK <ul style="list-style-type: none"> - Ministerie oordeel en toezichtbrieven 2011-2014 • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin <ul style="list-style-type: none"> - Corporatiebenchmarkcentrum CIP 2013 - CFV CIP 2011-2013 • Jaarrekeningen en jaarverslag <ul style="list-style-type: none"> - Jaarverslagen en jaarrekeningen incl. accountantsverklaringen • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages <ul style="list-style-type: none"> - Kwartaalrapportages BV's 2011-2013 - Kwartaalrapportages Stichting 2011-2013 - Trimesterrapportages 2014 • Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's en visie op vermogensinzet <ul style="list-style-type: none"> - Risicomanagement • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven <ul style="list-style-type: none"> - Accountantsverslagen 2011-2014 - Managementletters 2011-2014 • Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency <ul style="list-style-type: none"> - Notitie en financieel sturingskader 2015 • Documenten over na te streven maatschappelijk rendement of dividend • Documenten over het functioneren van de interne organisatie en efficiency <ul style="list-style-type: none"> - Kruisjeslijst ○ Treasurystatuut en treasuryjaarplan <ul style="list-style-type: none"> - Treasury en beleggingsstatuut 2015 - Treasury jaarplan 2014 • Procuratieregeling • Prioritering Aandachtspunten Marnix Norder

Governance

- Bestuursreglement 2010
- Checklist Governancecode
- Reglement Klachtencommissie
- Relevante correspondentie met minister
 - Zie brieven 2011-2014
- Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen Raad van commissarissen
 - Notulen 2011-2014
- Notulen vergaderingen Raad van commissarissen/Toezicht
 - Verslagen RvC 2011-2014
- Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie
 - Gedrags- en integriteitscode RvC
 - Reglement RvC
 - Profielschets RvC
 - Statuten 2003
 - Statuten Weller 2014
 - Vacature kwaliteitszetel RvC
 - Wellergedragsboekje
- Toepassing Governancecode (VTW-checklist)
 - Afwijkingen Governancecode
- Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties)
 - Zie presteren volgens belanghebbenden
- Samenwerkingsovereenkomst Huurderskoepels
-

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurders

Jack Gorgels
Robèrt Kersjes

Managementteam

Jan Goessens
Frank Laux
Ronald Jungnitsch
Martien Nillesen
Jos van Thoor
Harry van Dijck

Raad van Commissarissen

Sjef Tilmans
Guido Kerckhoffs
Rien Hommes
R. Wevers
H. Houben
Bert Debie

Ondernemingsraad

Anja Versteegen, voorzitter
Jo Widdershoven, vicevoorzitter
Roel Retrae, secretaris / penningmeester
Paul Leufkens, lid
Wilfried Pleumeekers, lid
Hans Kikken, lid
Lydia van der Oord, lid

Personeelsvertegenwoordiging

Edwin Gorissen
Dennis Cruisen
Astrid Jongboom
Ivo Staubeek
Sjaak Verouden
Tom Hanssen
Wilfried Pleumeekers

Gemeenten

Rens Evers, wethouder gemeente Onderbanken
Peter Peulen, gemeente Onderbanken
Haico Offermans, wethouder gemeente Brunssum
Michel Sloen, gemeente Brunssum
Peter van Zutphen, wethouder gemeente Heerlen
Dorthe Schipperheijn, directeur gemeente Heerlen

Provincie Limburg

Eric Geurts, gedeputeerde

Huurdersvertegenwoordiging

Harry Franz, huurderskoepel Heerlen Centrum
Frans Souren, huurderskoepel Heerlerbaan

Herman Moes, huurderskoepel Brunssum
Wim Elbers, huurderskoepel Heerlerheide
Theo Latten, huurderskoepel Heerlen Centrum

Zorg- en welzijnsinstellingen

Monique Hermans, Thuiszorg Meander Groep Zuid-Limburg

Collega-corporaties

Marc Schroten, Wonen Zuid
Wim Hazeu, Wonen Limburg

Overige belanghebbenden

Carlo Külter, Bouwontwikkeling Jongen BV
Frank Dijkhuis, Smeets Bouw
René Vanhommerig, Graus Bouw
Bas Wauben, Wauben Architects
Marnix Norder, adviseur Maankwartier

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



Dr. ir. drs. F.C. Sanders (voorzitter)

Fred Sanders is ruim tien jaar bestuurder van ZVH woningcorporatie in Zaandam geweest, waar hij met zelfwerkzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van huurders naam heeft gemaakt. Toen de TU Delft Fred vroeg om zulk burgerinitiatief aan de duurzame opgave van wijken en buurten te verbinden is hij onderzoeker en adviseur geworden, waarop hij in september 2014 promoveerde. Zijn fascinatie voor burgerinitiatief heeft Fred vervolgens mogen vertalen naar CPO in de woningbouw, naar het welzijnswerk en de ontwikkeling van Stedelijke bedrijventerreinen. Ook is hij bestuurlijk actief zo is hij commissaris bij de vereniging Eigen Huis.

Daarnaast verricht Fred al jaren visitaties voor grote en kleine woningcorporaties. Elke schaal, elke streek, elke woningcorporatie heeft zijn respect. Zijn aards nieuwsgierigheid doet hem zoeken naar de reden en motivatie voor keuzen en het werk van de woningcorporatie. Zo ontstaat al snel een geanimeerd gesprek waardoor de visitatie een gezamenlijke zoektocht wordt.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE (secretaris)

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoedgerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 15 september 2015

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Stichting Weller Wonen

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode september 2015 – december 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



dr. ir. drs. F.C. Sanders

Lid van de visitatiecommissie



drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1^e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 15 september 2015

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Stichting Weller Wonen

in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



J.H.M. Putman MRE MRICS

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1^e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl