

Visitatierapport

Weller

periode 2015-2019

weller

Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 30 november 2020

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie
 Joos Jacobs (voorzitter)
 Germa Reivers
 Adriaan de Man

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Weller, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied	6
1.1 Weller	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied.....	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort	9
2 Het maatschappelijk presteren van Weller	11
2.1 Recensie: tegen de stroom in ...Heerlen weer op de kaart zetten	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	14
2.3 Samenvatting per perspectief.....	15
Deel II Toelichting per perspectief	21
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	23
3.1 De opgaven in het werkgebied	24
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken	26
3.3 Betaalbaarheid	27
3.4 Vastgoedtransitie en beschikbaarheid.....	29
3.5 Realiseren duurzame sociale woningvoorraad.....	31
3.6 Leefbaarheid.....	32
3.7 Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen.....	34
3.8 Klantgerichtheid	35
3.9 Ambities	36
3.10 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities.....	37
4 Presteren volgens belanghebbenden	38
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Weller	38
4.2 Betaalbaarheid volgens belanghebbenden	40
4.3 Vastgoedtransities en beschikbaarheid volgens belanghebbenden.....	40
4.4 Realiseren duurzame sociale huurwoningvoorraad volgens belanghebbenden	41
4.5 Leefbaarheid volgens belanghebbenden	42
4.6 Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen volgens belanghebbenden	43
4.7 Klantgerichtheid volgens belanghebbenden.....	43
4.8 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	44
4.9 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden.....	45
4.10 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.....	45
4.11 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden.....	46
4.12 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	48
5 Presteren naar vermogen	49
5.1 Visie op inzet van het vermogen	49
5.2 Oordeel over inzet van het vermogen	51
6 Governance	52
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties	52
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen	55
6.3 Externe legitimatie en verantwoording	56
6.4 Oordeel over Governance	57

Deel III Bijlagen	59
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie	61
Bijlage 2 CV's visitatoren	63
Bijlage 3 Bronnenlijst	71
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	74
Bijlage 5 Position paper Weller	76
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	80
Bijlage 7 Visitatieaanpak	93
Bijlage 8 Wijze van beoordeling	98

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Weller. De visitatie is uitgevoerd door Pentascop in de periode van september tot en met november 2020.

Weller heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Weller voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes bij de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Weller gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van versie 6.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Voor de beoordeling hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000 verhuureenheden.

In mei 2020 heeft Weller Pentascop opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter), Germa Reivers en Adriaan de Man (visitatoren). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2015 tot en met 2019. Omdat rapport van de vorige visitatie 31-5-2016 is opgeleverd en ging over de periode 2011-2014 betreft de onderhavige visitatie een periode van 5 jaar. Weller heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de visitatie een half jaar uit te stellen vanwege de beperkingen in de coronaperiode.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de beoordeling en de minimale eisen om te voldoen aan het ijkpunt. Voor de beoordelingen hanteert Pentascop conform deze eisen een 10-puntschaal waarbij het ijkpunt een 6 is. Deze schaal is opgenomen in bijlage 8. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Weller, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst en integrale scorekaart en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Weller ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Weller weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Weller, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Weller

Weller is een corporatie met 9.147 woningen in de gemeenten Beekdaelen, Brunssum en Heerlen. In Beekdaelen heeft Weller 446 woningen (5% van haar woningvoorraad), in Brunssum 2.966 woningen (32%) en in Heerlen 5.735 woningen (63%). Haar bezit bestaat voor het grootste deel (46%) uit eengezinswoningen. De overige woningen zijn meergezinswoningen (33%), bestaande uit etagewoningen met en zonder lift en hoogbouw (18%). Een klein gedeelte van het bezit, ongeveer 5%, is gebouwd voor 1945, ruim 56% komt uit de periode 1945 tot 1970, zo'n 33% uit in de jaren 1980 tot 2000 en de resterende 6% is gebouwd na 2000. Weller heeft ten opzichte van de corporatiesector als geheel 10% meer betaalbare huurwoningen. Het aandeel goedkope woningen bedraagt 12% van het woningbezit, ruim driekwart valt in de categorie betaalbaar en 9% valt in de categorie dure woningen tot de toeslaggrens. Daarnaast heeft 2% van de woningen een huur boven de huurtoeslaggrens (*bronnen: CIP 2017/Weller jaarverslag 2019*).

De titel van het Beleidsplan 2017-2020 is: Dichter bij Huis. Daarin verwoordt Weller haar missie 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 voor ons vanzelfsprekend.”

Deze missie heeft Weller vertaald in vier doelstellingen:

1. *Voor de klant:*
Weller draagt zorg voor een betaalbare sociale voorraad en heeft voldoende woningen beschikbaar voor een brede doelgroep. De klant staat centraal!
2. *Voor haar werk in Heerlen, Brunssum en Beekdaelen:*
Weller zorgt voor het passend en aantrekkelijk houden van de vastgoedvoorraad in sterke en leefbare wijken en buurten.
3. *Voor het milieu:*
Weller zal haar vastgoed verder verduurzamen.
4. *Voor haar dienstverlening:*
Weller hecht aan persoonlijke dienstverlening, werkt adequaat en is helder over te verwachten service.

Weller is door het Corporatie Benchmark Centrum (CBC) ingedeeld in de grootteklasse 5.001- 10.000 vhe's.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Weller is een stichting. Het toezicht op Weller wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2019 uit 6 leden.

Bij Weller werken eind 2019 102 medewerkers in 95,89 fte. De corporatie wordt geleid door twee directeur-bestuurders. Gezamenlijk geven zij leiding aan de organisatie.

1.3 Het werkgebied

Weller werkt in de gemeenten Beekdaelen, Brunssum en Heerlen. De drie gemeenten zijn onderdeel van de Parkstad-regio in Zuid-Limburg.

De in 2019 gevormde gemeente Beekdaelen heeft zo'n 36.000 inwoners, Brunssum ongeveer 28.000 inwoners en de gemeente Heerlen circa 87.000 inwoners. In Beekdaelen is Weller alleen actief in de kern Schinveld (grenzend aan Brunssum) met ruim 4.600 inwoners. Met de mijnwinning in de voormalige Oostelijke Mijnstreek zijn zogenaamde mijnkoloniën ontstaan waar de voorgangers van onder andere Weller woningen zijn gaan bouwen voor de mijnwerkers en hun gezinnen. In 1955 behoorde de regio tot de welvarendste van Nederland. Na de mijnsluitingen eind jaren zestig en begin jaren zeventig is dat veranderd en behoort de Parkstad regio/Oostelijke Mijnstreek nu tot een van de armere regio's.

Het karakteristieke van de omgeving Parkstad is de grote verwevenheid tussen het platteland en de stad. In de stedelijke gebieden liggen vele groene eilanden en groenstroken die doorlopen naar het platteland, zodat er een natuurlijke overgang is van stedelijk naar landelijk gebied.

De regio wordt gekenmerkt door een vergrijzing en ontgroening (minder jongeren), waardoor het inwoneraantal de laatste jaren al krimpt en die voortgang zet zich voort. Voor de behoefte aan betaalbare huurwoningen wordt voorzien dat er de komende 5 jaar nog een groeiende vraag is en dat daarna pas een daling in die vraag gaat inzetten.

Met de regio Parkstad heeft het Rijk een zogenaamde Regio Deal gesloten om door middel van een samenhangende aanpak in de regio de achterstanden van het gebied aan te pakken. Die aanpak richt zich op het verbeteren van de sociaal-fysieke leefbaarheid en ruimtelijke en sociaal-economische structuur. Het Rijk, Provincie Limburg en Stadsregio Parkstad investeren gezamenlijk 80 miljoen euro op deze gebieden in de regio in de periode 2020 – 2024.

Naast Weller zijn in de drie gemeenten een aantal andere corporaties actief:

	Vincio Wonen	Wonen Limburg	Wonen Limburg Accent	Wonen Zuid	Woonpunt	ZOWonen	Weller
Beekdaelen	0	303	4	1.170	0	1.072	446
Brunssum	206	0	0	596	0	7	2.996
Heerlen	2.545	1.120	0	1.881	5.064	0	5.735

Corporaties en hun aantal woningen in de 3 gemeenten

In paragraaf 3.1 wordt verder ingegaan op de kenmerken van het werkgebied en de specifieke opgaven binnen het werkgebied.



Betaalbaar
Ambitieuus
Oriëntatie
Goed Ervaring
Digitalisering
Sociaal ontwikkeling snel
Verandering
Anders
Professionalisering
Transformeren
Communicatie
Betrokkenheid
Transparantie
Verbinden

2 Het maatschappelijk presteren van Weller

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Weller in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Recensie: tegen de stroom in ...Heerlen weer op de kaart zetten

Heerlen is een bijzondere stad en daar zijn bijzondere oplossingen nodig. Het is bijna vanzelfsprekend dat er veel waardering is voor de bijdrage van Weller aan het opnieuw op de kaart zetten van Heerlen. Economische teruggang, krimp, armoede, vergrijzing. Er waren geen marktpartijen die wilden investeren en de behoefte om te herstructureren en de teruggang te keren was groot. Daar heeft Weller haar rol in genomen in een tijd waarin woningcorporaties daar al veel voorzigtiger mee omgingen. Ze heeft het Maankwartier gerealiseerd in een periode waarin de regering de taken van corporaties gaandeweg beperkte.

Het Maankwartier is een van de eerste dingen die opvalt als je Heerlen binnenkomt en een van de meest opvallende projecten van Weller. En daarmee heeft ze Heerlen weer op de kaart gezet.

Het Maankwartier is niet het enige dat Weller heeft gedaan. Het heeft in de afgelopen periode wel veel van haar tijd, energie en middelen gevraagd. De visitatiecommissie is positief verrast door de hoeveelheid andere projecten waaraan Weller gewerkt heeft en de hoeveelheid plannen die nog op stapel staan. Weller vat haar taak breed op en dat past bij de opgaven in het werkgebied. Ze heeft van oudsher redelijk veel commercieel vastgoed in de wijken en buurten waar deze voorzieningen hard nodig zijn en daar waar anderen niet willen investeren. Daarin zijn onder andere supermarkten gevestigd. Ook heeft ze maatschappelijk vastgoed en levert ze een belangrijke bijdrage aan het leefbaar en woonbaar houden van het centrum van Heerlen door de ontwikkeling van Sporthuis Diana, de Luciushof en het Savelbergklooster. Natuurlijk investeert ze vooral in de sociale huurwoningen. Met als mooie voorbeelden Heerlerbaan, De Oude Egge in Brunssum enz. Jaren geleden is ze gestart met het Mijwaterproject, een project voor verwarming en koeling via mijnwater als alternatieve en duurzame energievoorziening. Ook al is dat nu niet meer van Weller, ze draagt het een warm hart toe. Ze loopt voorop in het aansluiten van haar woningen op Mijwater en ze toont zich een partner in het oplossen van de vraagstukken die dat soms met zich meebrengt. Dat wat Weller doet is aansprekend en springt er op de een of andere manier uit als vernieuwend, door het lef dat getoond is of omdat het tegen de gangbare stroom in is.

Een groot deel van het bezit vraagt nog aandacht, wat betreft de kwaliteit maar ook in de verbetering van de duurzaamheid en leefbaarheid. Op het gebied van duurzaamheid loopt Weller voorop met het toepassen van Mijwater en de manier waarop ze nieuw bouwt. Als je kijkt naar de gemiddelde energie index van haar woningen dan loopt ze daarin achter. Haar eigen doelstelling is om in 2023 gemiddelde label B te realiseren, maar gezien de huidige cijfers en plannen is het de vraag of ze dat gaat halen. En met 2023 als einddatum wijkt ze al af van de sectordoelstelling en de doelstelling van de gemeenten die in 2021 gemiddeld label B nastreven.

Weller onderstreept in haar position paper het belang van een hoge klanttevredenheid. Ze werkte tot 2019 met een eigen woningtoewijzingsstelsel en is inmiddels aangesloten bij TIL (Thuis in Limburg). Voor Weller, voor de collega-corporaties en voor de gemeenten een volgende stap in de aansluiting van Weller bij samenwerking in de regio.

In de visitatieperiode is de organisatie gewijzigd naar Weller2.0. De kern van deze wijziging is om meer procesgericht in plaats van gebiedsgericht te gaan werken met als doel om de kwaliteit te borgen. Er is veel tijd en energie van de organisatie naar het Maankwartier gegaan. Daarin laat ze zien dat ze grote projecten aan kan. Het projectdenken en -werken is verweven in de organisatie. Dat

is een kwaliteit in de organisatie. Wat ze minder goed doet is de verschillende projecten in samenhang bezien, ze op elkaar afstemmen en in het grote geheel plaatsen.

Weller is een eigenzinnige corporatie die haar eigen plannen maakt en daarbij haar eigen richting bepaalt. De huurderskoepels vinden dat Weller vaak de plannen al klaar heeft voordat zij betrokken worden en ervaren dan minder betrokkenheid en invloed. Gemeenten zijn blij met de initiatieven van Weller en de bereidwilligheid om marktcontrair te investeren. Andere belanghebbenden, waaronder collega-corporaties, zien een ontwikkeling bij Weller die ze typeren als meer openstaan voor samenwerking. De eigenzinnigheid wordt door de buitenwereld soms als arrogant ervaren en soms als daadkrachtig en nodig om iets voor elkaar te krijgen. Als visitatiecommissie zien we dat Weller zich verdiept in wat er nodig is, ze doet niet zomaar wat. De manier waarop ze de ander betreft in haar plannen en het moment waarop ze dat doet, maken dat de belanghebbenden vinden dat ze weinig inbreng kunnen hebben, ze voelen zich niet gehoord en daardoor worden plannen ervaren als 'voor anderen bedacht'.

Weller houdt zich aan de regels, maar houdt niet van regels. Ze vindt het belangrijk om uit te gaan van wat zij wil en te proberen dat voor elkaar te krijgen en dat is te prijzen. De andere kant van deze medaille is dat ze soms wars is, de eerste reactie is om zich te verzetten tegen wat van buiten opgelegd wordt. Waardoor verantwoording afleggen lijkt te worden ervaren als controle, intern en extern. Ze zou het ook kunnen zien als een uitnodiging om te laten zien waarom ze dingen doet en wat ze doet.

De RvC is de afgelopen periode enorm veranderd in haar rol. In de huidige visitatiemethodiek beoordelen wij de governance van de RvC niet. In de vorige twee visitaties is de raad op dit punt negatief beoordeeld. De Aw heeft inmiddels verbetering geconstateerd. De effecten van deze verbetering zijn zichtbaar in dit rapport. We zien dat de RvC zakelijkere en transparantere besluitvorming stimuleert en dat daarmee de keuzes van Weller duidelijker worden verbonden met haar doelstellingen.

In de vorige visitatie was een van de verbeterpunten om de transformatie van de eigen woningvoorraad voorrang te geven boven prestigieuze projecten. De visitatiecommissie constateert dat er nog steeds veel tijd en energie naar het Maankwartier is gegaan maar dat er in deze periode ook een groot aantal andere projecten zijn gestart en afgerond, zoals bijvoorbeeld de renovatie van de hoogbouwflats op Heerlerbaan. Een ander verbeterpunt uit deze visitatie ging over het betrekken van belanghebbenden bij het beleid en de uitvoering daarvan. Daarvan constateren we in deze visitatie dat daarin nog steeds verbetering mogelijk is. In de vorige visitatie gaven belanghebbenden aan dat zij zich weinig betrokken voelden en weinig begrip hadden voor de keuzes die Weller maakte zoals het ontwikkelen van het Maankwartier en het hanteren van het eigen woonruimteverdeelsysteem. Daarin zijn in deze periode wel verbeterlagen gemaakt. De aanbeveling om het regionale partnership te versterken en daarin intensiever samen te werken is zeker in gang gezet in deze periode.

Verbeterpunten

- Werk aan een cultuur waarin verantwoording ervaren wordt als een mogelijkheid om openheid, transparantie en de prestaties van de organisatie te verbeteren in plaats van het als controle te zien.
- Gebruik de rapportages en reflectie op de voortgang veel meer om met elkaar in gesprek te zijn in plaats van uit te leggen/toe te lichten.
- Zoek nog meer de samenwerking op met partners en ontwikkel veel meer samen met anderen.
- Maak nadrukkelijker verbinding tussen de afzonderlijke projecten en de strategische doelen.
- Zorg bij wisselingen voor meer diversiteit in het managementteam.
- Zoek nadrukkelijker binnen en buiten de organisatie het kritische tegenspel op.
- Ontwikkel een visie op de inzet van het vermogen, niet alleen qua omvang, maar ook ten aanzien van de keuzes waaraan je het wilt besteden en doe dit bij voorkeur in samenspraak met de omgeving.

- Maak haast met de brede verduurzaming van woningen.
- Vertel veel meer over waarom Weller dingen doet en hoe ze dingen doet en stel dat ook ter discussie.
- Ontwikkel een visie op de aanpak van de vergrijzing en de toenemende zorgbehoeften. Dat is in deze regio met deze vraagstukken noodzakelijk.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Weller ziet er als volgt uit.

Perspectief							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities										
Thema *	1	2	3	4	5	6				
Prestaties in het licht van de opgaven	7,3	7,5	6,0	7,5	7,0	7,0	7,1	75%	7,3	
Ambities in relatie tot de opgaven							8	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										
Thema *	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,4	7,4	6,9	7,2	7,1	7,4	7,2	50%	7,4	
Tevredenheid relatie en communicatie							7,6	25%		
Tevredenheid invloed op het beleid							7,4	25%		
Presteren naar Vermogen										
Vermogensinzet							6	100%	6	
Governance										
Strategievorming en prestatiebesturing	Strategievorming						8	7,5	33%	7,2
	Prestatiebesturing						7			
Maatschappelijke oriëntatie RvC							7	7	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimering						7	7	33%	
	Openbare verantwoording						7			

* De thema's zijn:

1. betaalbaarheid;
2. vastgoedtransitie en beschikbaarheid;
3. realiseren duurzame sociale woningvoorraad
4. leefbaarheid;
5. wonen en zorg en bijzondere doelgroepen;
6. klantgerichtheid.

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

Voorafgaand aan de beoordeling van de prestaties is de kwaliteit van de prestatieafspraken beoordeeld. In de drie gemeenten sluiten de prestatieafspraken aan bij de opgaven zoals die zijn verwoord in hun respectievelijke woonvisies. Sinds de regionale woonvisie en regionale prestatieafspraken van Parkstad Limburg is er meer samenhang tussen de afspraken. De onderwerpen uit de Woonvisie komen allemaal terug in de prestatieafspraken, maar de afspraken hierover variëren. Veel afspraken gaan over reguliere beleidsafspraken of zijn procesafspraken, die minder resultaatgericht en onvoldoende SMART zijn. De uitdagingen op het gebied van vergrijzing en extramuralisering worden onvoldoende geadresseerd in de prestatieafspraken. Met name in Heerlen is het proces van prestatieafspraken maken en monitoren moeilijk verlopen. Op initiatief van Weller ligt daar nu een verbetervoorstel.

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities.

Voor de prestaties op het gebied van Betaalbaarheid kent de visitatiecommissie een 7,3 toe. Weller blijft jaarlijks ruimschoots onder de haar gestelde grens van de gemiddelde gematigde jaarlijkse huurverhoging: maximaal inflatie plus 1%. Ook heeft zij jaarlijks de huurverhoging afgetopt bij de liberalisatiegrens. Met alle drie de gemeenten heeft zij convenanten afgesloten op het gebied van samenwerking bij schuldhulpverlening. Om meer transparant en uniform in haar toewijzingsbeleid van woningen te zijn, is Weller na gedegen onderzoek toegetreden tot het regionale toewijzingssysteem TIL. Weller voldoet aan de eisen omtrent passend toewijzen, zowel ten aanzien het toepassen van de inkomensgrens als toewijzen aan de doelgroep. Het aantal woningen van de kernvoorraad onder de aftoppingsgrens is ruimschoots boven de 80% van haar bezit. Met de organisaties ISD Bol, Kredietbank Limburg, CMWW, Leger des Heils en het Consuminderhuis werkt Weller samen om huurders te ondersteunen met financieel advies. Daarnaast is Weller vanuit afspraken uit de Regio Deal gestart met deelname aan het onderzoek en de uitrol van de Voorzieningenwijzer om huurders te ondersteunen voor welke regelingen zij allemaal in aanmerking kunnen komen.

Weller is voor haar prestaties op het gebied van Vastgoedtransitie en beschikbaarheid beoordeeld met een 7,5. Weller heeft zich gehouden aan de afspraak van geen actief verkoopbeleid. Daarnaast heeft Weller vanuit de Regiodeal afspraken gemaakt om particulier bezit aan te kopen (inponden) ten behoeve van herstructureringen. In Brunssum heeft zij een haalbaarheidsonderzoek gedaan naar overname en/of nieuwbouw van standplaatsen en/of woonwagens. Weller heeft in de visitatieperiode veel gedaan op het gebied van de aankoop, in voorbereiding nemen, uitvoeren en realiseren en sloop van vastgoed in zowel Brunssum en Heerlen, waaronder de laatste woningen in het Maankwartier. Tevens is zij met collega corporaties en de gemeente Heerlen in wijkstudie gestart in de wijken Grasbroek, Musschemig en Schandelen (GMS) ten behoeve van revitalisering en verduurzaming van de wijken.

De prestaties op het gebied van Realiseren van duurzame sociale woningvoorraad beoordeelt de visitatiecommissie met een 6,0. Ten aanzien van de kwaliteit en instandhouding van de woningen heeft Weller met de gemeenten Brunssum en Beekdaelen afspraken gemaakt. Zij realiseert de jaarlijkse budgetten. Vanwege mutatie- en klachtenonderhoud zijn de uitgaven in 2018/2019 fors hoger dan begroot. In 2019 is Weller gestart met grootschalige inspectie van haar woningvoorraad. Met de gemeenten Beekdaelen en Brunssum heeft zij in 2019 overleg gevoerd over de inzet van energiecoaches en een 10 jaar programma no-regret maatregelen. Over de inzet van energiecoaches is nog geen duidelijkheid, het programma no-regret is opgesteld. Ten aanzien van de verduurzaming van de sociale woningvoorraad heeft zij de afspraak gerealiseerd dat nieuwbouwwoningen ten minsten label A en woningen bij ingrijpende renovatie minimaal label B moeten krijgen. Verder bestaan de afspraken vooral nog uit plannen zoals de proeftuin aardgasloze wijken in Brunssum en verduurzaming van diverse complexen (8 complexen met circa 600 woningen) in Heerlen, waarvan twee deels in uitvoering zijn, drie vertraagd zijn, twee een andere bestemming krijgen (sloop) en een

complex nog in heroverweging is. De landelijke afspraak gemiddeld label B van haar woningen in 2021 gaat zij niet halen en ook haar eigen bijgestelde afspraak van twee derde van de woningen label B in 2023 gaat zij niet halen. In 2018 is Weller gestart met een bewustwordingsproces duurzaamheid voor haar medewerkers en huurdersorganisaties.

De inzet van Weller voor het huisvesten van Leefbaarheid is gewaardeerd met een 7,5. In samenspraak met de gemeenten geeft Weller per VHE fors meer uit aan leefbaarheidsbevorderende maatregelen dan het landelijke normbedrag. Daarnaast heeft zij in Beekdaelen en Brunssum afspraken met de gemeenten en huurderskoepel gemaakt over de bestrijding van overlast. Zij stemt specifieke gevallen af met de gemeente. Weller heeft haar wijk- en buurtteams aangepast met adviseurs wijk- en buurtbeheer die niet alleen naar de technische kant kijken, maar vooral ook de sociale kant van leefbaarheid meenemen. Zij heeft met de gemeente een afspraak van een no tolerance beleid bij hennepcultuur en/of drugshandel. Daarnaast heeft ze in de visitatieperiode veel leefbaarheidsbevorderende activiteiten ondersteund of daaraan deelgenomen.

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties op het gebied van Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen. Weller heeft met de gemeenten convenanten WMO opgesteld. Daarnaast heeft zij afspraken gemaakt dat zij naar rato huisvesting verzorgt voor zeer moeilijk plaatsbare personen. Weller heeft conform haar taakstelling statushouders gehuisvest. In Brunssum heeft zij tot 2018 conform afspraak 42 mensen met een sociale urgentie een woning toegewezen. Zij heeft samenwerkingscontracten met zorgpartijen afgesloten waarin Weller het vastgoed levert. Vanaf 2016 heeft zij de doelstelling dat nieuwbouw en renovaties zoveel mogelijk levensloopbestendig gerealiseerd worden. In Brunssum de uitvoering van 52 zorgwoningen gestart en zijn in Heerlen 492 hoogbouwoningen gerenoveerd en is er een pilot domotica gestart. Tevens heeft zij het wijksteunpunt Peter Schunckstraat gerealiseerd en verhuurd.

Voor Klantgerichtheid geeft de visitatiecommissie een 7,0. Weller scoort boven haar doelstelling van boven het landelijk gemiddelde scoren op de Aedes benchmark op de gebieden nieuwe huurders, reparatieverzoeken en vertrokken huurders. Zij heeft in 2018 een nieuwe visie op dienstverlening vastgesteld. In 2019 is ze gestart met het verbetertraject Niet Planmatig Onderhoud ter verbetering van de efficiency in onderhoud. Ook heeft ze zich aangesloten bij het zoekportaal TIL om voor woningzoekenden meer transparantie te bieden in het vinden van een beschikte woning.

De ambities van Weller waardeert de visitatiecommissie met een 8. De ambities van Weller komen logisch voort uit de Woonvisies en het beleidsplan welke verder zijn uitgewerkt in de portefeuillestrategie, uitwerking in plannen per complex, het kwaliteitsbeleid en ontwikkelplannen voor wijken en buurten. Ze blinkt met name uit in de ambitie en realisatie van het Maankwartier in Heerlen. Ze kan haar ambities op de gebieden duurzaamheid en zorg verder uitwerken.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,4. De belanghebbenden zijn in het algemeen tevreden over de prestaties van Weller.

Betaalbaarheid is gewaardeerd met een 7,4. De huurders en gemeenten zijn tevreden over het gevoerde huurprijsbeleid, hoewel de huurders kritischer zijn over de prijs-kwaliteit verhouding. Overige partijen geven aan dat Weller de woonlasten door duurzaamheidsmaatregelen lager maakt, en goed acteert bij huurachterstanden.

De prestaties op het gebied van Vastgoedtransities en beschikbaarheid worden gewaardeerd met een 7,4. De huurderskoepels zijn het meest kritisch omdat Weller haar bouwplannen in hun ogen meer moet afstemmen met de bewoners. Ze zijn tevreden over hun betrokkenheid bij renovatieprojecten. Heerlen is heel positief over de realisatie van het Maankwartier, Brunssum is onder andere tevreden over de renovatie van portiekflats en Beekdaelen is tevreden maar geeft aan dat er in de kleine kernen behoefte is om woningen aan (jongere) mensen uit de kern toe te wijzen. De overige partijen zijn zeer tevreden over de grote projecten en de verbetering van de woningkwaliteit door onderhoud.

De ontwikkeling van een duurzame sociale woningvoorraad is beoordeeld met een 6,9. De huurders zijn minder tevreden omdat Weller bij renovaties niet altijd de duurzaamheid verbetert, maar ze zijn blij met de plannen voor de komende jaren. De gemeenten zijn zeer tevreden over de aansluiting op Mijnwater en andere maatregelen die Weller neemt om te verduurzamen. De overige partijen zien dat projecten nu op gang komen die vertraagd zijn door de aandacht voor het Maankwartier en Mijnwater en ze zijn positief over de verduurzaming van de hoogbouw in Heerlerbaan.

Leefbaarheid is gewaardeerd met een 7,2. De huurders zijn hierover het minst tevreden. Ze maken zich zorgen over de effecten van het woningtoewijzingssysteem TIL op de leefbaarheid in de wijken. Ze vinden ook dat bewoners die dat nodig hebben te weinig worden begeleid. De gemeenten zijn heel tevreden over de brede kijk van Weller op dit gebied, variërend van wijkontwikkeling, tot huiskamers en betrekken van bewoners. De overige partijen waarderen de inzet van Weller heel positief maar vragen zich af of de verdeling van verantwoordelijkheden tussen partijen in orde is.

Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen is gewaardeerd met een 7,1. De huurders zijn tevreden omdat Weller goed samenwerkt met zorgorganisatie Meander, op verzoek zorgvastgoed realiseert en goed luistert naar bewoners met problemen. Ze vinden dat Weller meer aandacht kan besteden aan de aanpassingen van woningen om langer thuis te kunnen wonen. De gemeenten zijn heel tevreden omdat Weller zorgvastgoed realiseert en statushouders volgens afspraak huisvest. Voor Beekdaelen mogen er meer zorgwoningen in kleine kernen zijn. De overige partijen zijn tevreden onder andere over de inzet van Weller bij Housing Parkstad.

Klantgerichtheid is gewaardeerd met een 7,4. De huurders zijn met een 6 matig tevreden omdat Weller meer kan redeneren vanuit het standpunt van de huurder. De andere partijen zijn tevreden omdat Weller goed bereikbaar is en meedenkt om oplossingen te realiseren. Ze stellen de vraag of een huurder wel als klant moet worden gezien omdat die meestal geen keuze heeft.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 7,6 tevreden over de relatie en de communicatie met Weller. De huurders geven een 6. Ze zijn nu meer tevreden dan in het begin van de visitatieperiode. De interne communicatie binnen Weller kan in hun ogen verbeteren. De gemeenten en de overige partijen waarderen de goede gesprekken die met Weller mogelijk zijn en het feit dat afspraken worden nagekomen.

De belanghebbenden geven een 7,4 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. De huurders zijn wisselend tevreden: voor de een is de invloed verbeterd, voor de ander beperkt die zich

tot het huurbeleid, en voor een derde staat Weller erg open voor input uit huurdersorganisaties. De gemeenten en overige partijen zijn heel tevreden en voelen zich gehoord.

Een van de huurderskoepels is tevreden over het proces in Brunssum en Beekdaelen (voor zover ze daar mee te maken hebben gehad in verband met de korte betrokkenheid bij de huurderskoepel) In Heerlen voelen de huurdersvertegenwoordigers zich minder gehoord en op regionaal niveau vinden ze het proces te traag waarbij te weinig resultaten worden geboekt. De gemeente Heerlen is blij met de verbetering van het proces om te komen tot afspraken en de monitoring ervan. Ze is heel tevreden over de uitvoering van de afspraken. Voor Brunssum zijn de regionale afspraken leidend en de partijen maken gezamenlijk afspraken over de invulling daarvan. De gemeente Beekdaelen is nog wat zoekend naar de regio waartoe ze wil behoren, en geeft aan dat Weller met slechts 400 woningen in deze gemeente slechts een beperkte bijdrage kan leveren in het levensloopbestendig maken van woningen. Weller zelf ziet verbetering ontstaan in het proces en vindt dat de afspraken concreter worden. Er mag wat haar betreft meer aandacht zijn voor wederkerigheid en monitoring.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 6. Weller laat op allerlei deelterreinen zien hoe ze haar vermogen wil inzetten, maar heeft geen geïntegreerde visie waarin op hoofdlijnen keuzes zijn gemaakt ten aanzien van de investeringen.

Weller is een financieel gezonde corporatie, ze opereert binnen de ratio's van Aw en WSW. Vanwege de ontwikkeling van het Maankwartier hebben de Aw en het WSW de afgelopen jaren extra aandacht besteed aan Weller. Ook binnen Weller er is veel tijd en aandacht besteed aan het goed laten verlopen van het project en het beheersen van de projectrisico's.

Wellers volkshuisvestelijke doelen zijn een betaalbare sociale woningvoorraad, voldoende woningen beschikbaar voor een brede doelgroep, verduurzaming vastgoed, sterk in wijken en buurten en onderscheidende klantbediening. Daarnaast wil ze dat continuïteit is gewaarborgd en dat Weller een zakelijke organisatie is met een solide, doelmatige en transparante bedrijfsvoering.

De in het beleidsplan voorgenomen bezuiniging van 1,5 miljoen is ingerekend in de begroting maar het is niet goed zichtbaar of de bezuiniging ook is gerealiseerd. De netto bedrijfslasten zijn in de visitatieperiode weliswaar afgenomen, maar Weller scoort in de benchmark de hele visitatieperiode een C.

Ook gericht op beheersing van de inzet van het vermogen was de invoering van portfolio- en assetmanagement. Hiermee wil Weller beter zicht krijgen op het verdienmodel van het vastgoed. Deze ontwikkeling is nog niet afgerond en Weller heeft nog geen vastgestelde vastgoedstrategie. Wel werkt Weller met jaarlijks bij te stellen complexbeheerplannen die jaarlijks worden bijgesteld en opgenomen in de begroting. Momenteel worden investeringsbeslissingen voorbereid waarin expliciet de relatie wordt gelegd tussen de na te streven doelen en de inzet van het vermogen. Hierdoor wordt de bijdrage van investeringen aan de realisatie van de volkshuisvestelijke doelen meetbaarder gepresenteerd.

Daarnaast heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat Weller een aantal grote projecten heeft gerealiseerd die een belangrijke bijdrage leveren aan de (volkshuisvestelijke) kwaliteit in het werkgebied. Ook de huurverhogingen waren in de visitatieperiode zeer gematigd. Daarmee zet ze een substantieel deel van haar vermogen in voor projecten en beleid die belangrijk zijn binnen haar lokale context.

Weller heeft (nog) geen redentatie of berekening gemaakt hoe groot het vermogen is dat maximaal ingezet kan worden voor maatschappelijke prestaties en welke keuzes ze daarbij maakt.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,2

Het onderdeel Strategievorming en prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie met een 7,5. De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 8,0 omdat ze in haar strategie expliciet breder kijkt dan haar eigen taak. Ze is lokaal erg betrokken en sluit in haar strategie nauw aan bij de brede complexe vraagstukken die er in het werkgebied zijn. Het is helder waar Weller voor staat en waar ze voor gaat en ze schroomt niet om de grenzen van haar taak op te zoeken. Daar is ze open in en ze doet moeite om haar omgeving mee te nemen in die bredere blik op de vraagstukken. Weller zou in haar strategievorming externe partijen meer kunnen betrekken. Het onderdeel Prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie met een 7.

Haar prestaties zijn te volgen en ze is consequent in de manier waarop ze deze in de organisatie hanteert. Risicobeheersing heeft een duidelijke plek. Verbeterpunt zijn de prestatieafspraken, deze kunnen veel concreter en kunnen ook veel beter gemonitord worden.

De maatschappelijke rol van de raad is gewaardeerd met een 7. De RvC heeft in de afgelopen periode een belangrijke stap gemaakt. Ze heeft gewerkt aan een meer transparante besluitvorming. Er wordt meer scherpte opgezocht en besluiten worden zakelijker, meer overwogen genomen. Ook worden besluiten explicieter gerelateerd aan de doelen die Weller geformuleerd heeft. De RvC spant zich in om actief met belanghebbenden in contact te zijn en verbinding te hebben met de lokale situatie.

De externe legitimering en openbare verantwoording krijgt een 7,0. Weller scoort voor externe legitimatie een 7. De keuzes die ze maakt worden gezien en gewaardeerd. Het Maankwartier is daarin het meest in het oog springend. Ze zoekt steeds meer de samenwerking met partners in de regio en ook dat wordt als positief ervaren. Bij de ontwikkeling van plannen kan ze haar belanghebbenden eerder en meer betrekken en dat geldt ook voor de voortgang. Meer transparantie en openheid, meer in gesprek gaan, helpt in het draagvlak voor de bijzondere keuzes die Weller maakt. Het onderdeel Openbare verantwoording wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7. Ze krijgt een pluspunt voor de mooie manier waarop ze haar projecten voor het voetlicht brengt.

Grensverleggend
Meedenkend
Meedenken
Verbreiding
Vertrouwen
Betrokken
Volhouden
Moedig
Trouw
Samen
Opmerkelijk
Atypisch
Eigenzinnig
Vasthoudend
Empathisch
Vooruitgang

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Weller bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van prestatievelden die voortkomen uit thema's van de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten. Het beoordelingskader van Weller komt voor het merendeel uit de onderwerpen van de prestatieafspraken. Weller heeft zelf het onderwerp 'klantgerichtheid' toegevoegd. De prestatievelden zijn:

- betaalbaarheid;
- vastgoedtransitie en beschikbaarheid;
- realiseren duurzame sociale woningvoorraad;
- leefbaarheid
- wonen met zorg en bijzondere doelgroepen;
- klantgerichtheid.

In de position paper, de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft Weller haar eigen beeld over haar functioneren op de thema's gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en de dialogen.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Vervolgens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarna zijn per thema beschreven:

- het oordeel van visitatiecommissie;
- de opgaven en de prestaties;
- het zelfbeeld van Weller.

De feitelijke prestaties van Weller zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema. Wanneer de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken evenaren, krijgt Weller een 6,0 op die prestaties. Pluspunten kunnen worden verkregen door het evenaren of overtreffen van de prestaties, een lagere realisatie in het belang van de maatschappelijke doelen, een actieve wijze van handelen, de complexiteit van de opgave en creativiteit in het realiseren van de opgave. Wanneer Weller de afspraak geheel realiseert krijgt ze met een 7 een pluspunt. Dat pluspunt wordt niet apart toegelicht. Als zij wegens andere redenen een of meerdere pluspunten krijgt, wordt dit nader toegelicht bij de afspraak. Minpunten worden toegekend wanneer niet of onvoldoende wordt voldaan aan de prestatieafpraak en wanneer niet of onvoldoende gehandeld is om de prestaties te realiseren.

In paragraaf 3.9 is aangegeven in welke mate de ambities van Weller passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

Weller is actief in de kern Schinveld (4.620 inwoners) van de gemeente Beekdaelen (35.980 inwoners), de gemeente Brunssum (27.709 inwoners) en de gemeente Heerlen (86.915 inwoners; CBS 2020).

Beekdaelen, Brunssum en Heerlen zijn onderdeel van de stadsregio Parkstad (voormalige Oostelijke Mijnstreek) in Zuid-Limburg. Stadsregio Parkstad is de bestuurlijke samenwerking tussen Beekdaelen, Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Simpelveld en Voerendaal. Er wordt grensoverschrijdend tussen de gemeenten samengewerkt op de thema's economie & toerisme, wonen & herstructurering, ruimte en mobiliteit. Parkstad ligt in de euregio met Aken, Luik en Hasselt en bij elkaar telt de euregio ruim 4 miljoen mensen.

Deze voormalige mijnstreek in Zuid-Limburg behoort tot de armste gebieden van Nederland. De sluiting van de mijnen in de jaren '60 en '70 van de vorige eeuw is de regio nog steeds niet te boven. Als gevolg van het beperkte economische perspectief is er hoge werkloosheid en zijn er relatief veel sociale problemen. Vooral jongeren verlaten de streek en er vestigen zich weinig gezinnen. Als gevolg hiervan vergrijsd de bevolking sneller dan elders. Het aantal inwoners neemt af. Zonder veranderingen op sociaaleconomisch gebied en fysieke ingrepen, zal de regio alleen maar verder achteruit gaan.

	Inwoners < 25 jaar	Inwoners >64 jaar	Ontwikkeling inwoners 2000-2020	Gemiddeld inkomen per inwoner	Aandeel sociale huur	Gem. WOZ-waarde
Beekdaelen	23%	26%	-0%	€ 25.318	18%	€ 210.000
Brunssum	22%	25%	-9%	€ 22.900	28%	€ 146.000
Heerlen	23%	23%	-9%	€ 22.900	37%	€ 135.000
Limburg	25%	23%	-2%	€ 25.200	26%	€ 200.000
Nederland	28%	19%	+10%	€ 29.500	29%	€ 248.000

Bron: allecijfers.nl 2019-2020

De samenwerking tussen de gemeenten in Parkstad heeft als doel tot gezamenlijke en integrale maatregelen te komen die de gehele regio opwaarderen naar het Limburgs gemiddelde. Daarbij is het belangrijk dat de gemeenten elkaar niet beconcurreren, maar een gezamenlijke ambitie in onderling overleg realiseren. Met de provincie Limburg en het Rijk zijn deze plannen vastgelegd en zij worden ondersteund met financiële en procedurele middelen. Dit is in 2019 beklonken in de Regio Deal tussen het Rijk, de Provincie Limburg en de Stadsregio Parkstad.

In de Regionale Woonvisie 2016 - 2021 is weergegeven welke opgaven er liggen in de regio op het gebied van wonen. Deze Regionale Woonvisie is na vaststelling vertaald naar de tien afzonderlijke gemeenten. Belangrijkste thema's zijn: het versterken van woonmilieus, het slopen van woningen waarnaar geen vraag meer is (met name in de particuliere sector), het toevoegen van woningen waaraan een tekort is, afzien van voorgenomen uitbreidingsplannen en het ondersteunen van starters.

Een extra katalysator voor de transformatie van de Parkstad-regio is het IBA (Internationale Bau Ausstellung). IBA is een in Duitsland gebruikt instrument in de planologie, stedenbouw en architectuur. Het doel is om met nieuwe ideeën en projecten in sociale, culturele en ecologische velden een impuls te geven aan regio's die op een bepaalde manier met stagnatie of krimp te maken hebben. IBA Parkstad is de eerste IBA buiten Duitsland. IBA Parkstad is ook aangehaakt bij, een van de meest in het oog springende projecten in de regio van Weller, de realisatie van het Maankwartier in Heerlen en bij het project HogerOpHeerlerbaan.

In de regionale woonvisie (2016 – 2021) leggen de gemeenten de focus op zeven opgaven:

- opgaven particuliere voorraad;
- opgaven betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen;

- opgaven afstemming wonen en zorg;
- opgaven urgente doelgroepen;
- opgaven verduurzaming en energetische prestaties van woningen;
- opgaven investeringen in de vrije huursector en koopwoningen;
- opgaven leefbaarheid.

Een groot deel van de woningvoorraad in de gemeenten Beekdaelen, Brunssum en Heerlen is verouderd en voldoet niet meer aan de maatstaven van deze tijd. Op sommige plekken zijn de woningen te eenzijdig en te weinig geschikt voor de toekomstige vraag. Voor de periode 2016 – 2030 voorzien de gemeenten een afname van circa 3.000 woningen over hun drie gemeenten, met name in het goedkope particuliere koopsegment. Daarom willen de gemeenten onder andere meer variëteit in woonmilieus creëren, woningen onttrekken in wijken waar de vraag achter blijft, vraag en aanbod van woningen meer in balans brengen en woningeigenaren stimuleren de kwaliteit van hun woning op peil te houden.

In alle drie de gemeenten is er behoefte aan voldoende betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen, waarbij voorzien is dat de woningcorporaties de eerste vijf jaar nog rekening houden met een groeiende behoefte en dat in de jaren daarna de vraag naar sociale huurwoningen afneemt. Dat vraagt om (het bouwen van) levensloopbestendige woningen, evt. tijdelijke woonconcepten om aan de (tijdelijke) vraag te kunnen voldoen en samenwerking met corporaties, zorgpartijen en energieleveranciers om woonlasten ook betaalbaar te houden.

Ten aanzien van wonen en zorg is de ontwikkeling dat mensen langer thuis zullen blijven wonen, ook bij een intensieve zorgvraag. Deze groep mensen zal in de komende tijd veel groter worden, waardoor er meer behoefte komt aan levensloopbestendige woningen in de wijken en/of dorpen. Die woningen zijn er nog onvoldoende. De woonomgeving (veiligheid, voorzieningen) is ook lang niet overal geschikt voor de snel groeiende groep ouderen. Voor de kwetsbaarste groepen voorzien de woonvisies in beschutte woonvormen dichtbij voorzieningen.

Naast huisvesting van statushouders zijn er meer doelgroepen die gehuisvest moeten worden zoals medewerkers van de JFC-basis, studenten, expats, tijdelijke arbeidsmigranten en ex-psychiatrische patiënten en daklozen. Met name de gemeente Heerlen wil voorkomen dat kwetsbare groepen in het circuit van illegale kamerverhuur terecht komen en dat er voor deze groepen Onvoldoende goedkope en betaalbare huurwoningen beschikbaar zijn.

De regio Parkstad heeft de ambitie uitgesproken in 2040 energieneutraal te zijn. Met woningcorporaties is de afspraak gemaakt om in 2021 hun woningvoorraad gemiddeld op energielabel B te hebben en wil men de inzet van Mijwater als warmtebron vergroten. Daarnaast willen de gemeenten en corporaties de bewustwording over duurzaamheid bij hun bewoners vergroten.

In de regio is er een behoefte aan meer vrije sector huurwoningen voor de middeninkomens, met name voor expats van JFC (Joint Force Command van de NATO). Daarnaast is er een overschot van goedkope koopwoningen. De gemeenten willen graag dat corporaties incurante particuliere woningen opkopen (inponden) om ze daarna in de herstructurering mee te kunnen nemen en daarmee kwaliteit van de woningen in buurten op peil te houden.

Voor een goede leefbaarheid dienen in de kernen en wijken voldoende voorzieningen en ontmoetingsplekken te zijn. Daarnaast spelen in sommige wijken veel sociale problemen rondom overlast en sociale onveiligheid, daar zijn wijk- en buurtbeheerprogramma's voor nodig om die problemen goed aan te pakken.

3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken

In deze paragraaf wordt de kwaliteit van de prestatieafspraken en het lokale proces van totstandkoming en evaluatie beschouwd. Dat doen we aan de hand van de criteria (cursief) uit het visitatiestelsel.

De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken 'SMART'?

Met iedere gemeente zijn apart ieder jaar prestatieafspraken gemaakt. De prestatieafspraken hebben betrekking op vijf thema's:

1. betaalbaarheid;
2. vastgoedtransitie en beschikbaarheid;
3. realiseren duurzame sociale voorraad;
4. leefbaarheid;
5. wonen met zorg en bijzondere doelgroepen.

Eind 2019 zijn er ook prestatieafspraken met de Regio Parkstad gemaakt voor een periode van 5 jaar, welke in het verlengde liggen van bovenstaande afspraken. Vanaf 2019 worden die regionale afspraken ook als paraplu gebruikt voor de gemeentelijke afspraken. Doel daarvan is een betere samenhang tussen regionale vraagstukken en de vraagstukken en prestatieafspraken in de gemeenten. De visitatiecommissie onderschrijft het belang daarvan.

De prestatieafspraken zijn compleet, alle relevante onderwerpen zijn opgenomen. De afspraken wisselen per onderwerp qua uitwerking en onderbouwing. Met name de vastgoed afspraken zijn uitgewerkt, andere afspraken zijn vaak algemener en minder resultaatgericht.

De visitatiecommissie beoordeelt de uitwerking van de prestatieafspraken onvoldoende SMART. Veel afspraken zijn gericht op procesafspraken en op onderzoek en planvorming rond de aanpak van vastgoedtransitie en beschikbaarheid en verduurzaming, of zijn reguliere beleidsafspraken over lopende plannen en 'ongoing business'. Volgens de visitatiecommissie worden de uitdagingen waar deze regio voor staat op bijvoorbeeld wonen en zorg (vergrijzing en extramuralisering) niet expliciet geadresseerd in de prestatieafspraken, terwijl daar middels prestatieafspraken een grote meerwaarde kan worden gerealiseerd.

De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

Tot 2019 leek het of Weller meer haar eigen ambities en beleid inbracht in de prestatieafspraken, dan dat er sprake was van gezamenlijke ontwikkeling met de gemeenten, huurders en andere corporaties. De overkoepelende regionale visie en prestatieafspraken en vertaling naar de visie van de gemeente leiden tot meer samenhang tussen de verschillende afspraken en wat nodig is op gemeentelijke niveau. Daarmee is er ook meer wederkerigheid mogelijk. Er is wel een ontwikkeling te zien in de totstandkoming van de prestatieafspraken. Vanaf 2018 worden in de afspraken de wensen van de huurderskoepels specifiek mee genomen en wordt ook duidelijk gemaakt wie waar voor verantwoordelijk is.

De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

Weller heeft als grootste corporatie in Brunssum en Heerlen een belangrijke rol in de totstandkoming van de prestatieafspraken. Volgens alle betrokkenen loopt het proces om tot de prestatieafspraken te komen in Heerlen nog niet soepel. Dat heeft onder andere te maken met stroeve procedures, beperkte capaciteit bij de gemeente, het niveau van de afspraken van strategisch tot zeer praktisch, beperkte aansluiting met Regio-afspraken, het ontbreken van een PDCA-cyclus en onvoldoende koppeling met huurders en hun buurt. Mede op initiatief van Weller is er voor Heerlen een verbetervoorstel gemaakt om te komen 'Prestatieafspraken Nieuwe Stijl' om deze problemen te

ondervangen en te komen tot een betere samenwerking tussen gemeente, corporaties en huurdersorganisaties.

De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

In sommige prestatieafspraken wordt aangegeven dat deze alleen gerealiseerd kunnen worden in samenwerking met andere partijen. Die partijen staan benoemd bij de betreffende afspraak, bijvoorbeeld huisvesting van specifieke doelgroepen. Deze genoemde partijen hebben niet zelf aan tafel gezeten bij het maken van de prestatieafspraken maar worden betrokken bij de uitvoering ervan. Dit kan in de ogen van de visitatiecommissie een risico vormen bij de uitvoering van deze prestatieafspraken, als ze niet zijn betrokken bij het maken van de afspraken.

De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

In de prestatieafspraken met Brunssum en Heerlen zijn afspraken beschreven over monitoring, bestuurlijke overleggen, de samenhang van de prestatieafspraken en het bod en de onderlinge afstemming. In Heerlen staat in de afspraken vanaf 2016 dat onder leiding van een ambtelijke regiegroep minimaal viermaal per jaar overleg wordt gevoerd over de prestatieafspraken en minimaal eenmaal per jaar bestuurlijk overleg. En dat er op ieder thema jaarlijks zogenoemde thematafels worden georganiseerd. Dit laatste is in de praktijk niet gerealiseerd en bij mooie voornemens gebleven. Er zijn in de visitatieperiode in totaal 2 thematafels georganiseerd (2017). Monitoring van de prestatieafspraken heeft in Heerlen niet plaats gevonden. Of in de overleggen de prestatieafspraken daadwerkelijk geëvalueerd zijn, heeft de visitatiecommissie niet kunnen constateren. Er zijn geen verslagen van evaluaties en conclusies. In Brunssum is er twee tot drie keer per jaar contact tussen wethouder en bestuurder over de lopende afspraken en volkshuisvestelijke agenda. Bij een overleg in 2017 is er expliciet stil gestaan bij de evaluatieafspraken. In deze overleggen is vooral aandacht voor lopende vastgoed-gerelateerde onderwerpen. Met Beekdaelen en haar voorganger Onderbanken zijn geen afspraken gemaakt over monitoring en evaluatie van de prestatieafspraken. Wel is er, naar eigen zeggen, jaarlijks een aantal keren overleg. Jaarlijks worden er met alle drie de gemeenten nieuwe afspraken gemaakt, in die zin zijn ze actueel en worden ze impliciet geëvalueerd. Echter volgens de visitatiecommissie kunnen ze veel meer vanuit gezamenlijkheid worden gemaakt, waardoor de uitdagingen op wonen en zorg en leefbaarheid meer integraal aangepakt kunnen worden. Dan worden de prestatieafspraken meer dan de activiteiten van de afzonderlijke partijen.

De visitatiecommissie constateert dat er met het opstellen van de regionale prestatieafspraken in 2019 een overkoepelend document is gemaakt dat een fundament kan vormen om in gezamenlijkheid de visie en daarmee samenhangende activiteiten en prestaties voor de uitdagingen in de regio en afzonderlijke gemeenten op een goede en gezamenlijke manier aan te vliegen. In plaats van iedere corporatie en gemeente op zichzelf met zeker ook mooie geleverde prestaties. Brunssum lijkt deze aanpak van meer gezamenlijkheid in afspraken, volgen en bijsturen al meer omarmd te hebben. In Heerlen ligt een voorstel voor een nieuwe aanpak voor het maken, volgen en evalueren van de prestatieafspraken vanaf 2021 en daarin ook integraler te denken.

3.3 Betaalbaarheid

Rond betaalbaarheid zijn de volgende onderwerpen afspraken (in de prestatieafspraken) en ambities (vanuit Weller zelf) geformuleerd:

- huurprijzen;
- schuldhelpverlening;
- toewijzingsbeleid heroverwegen (Heerlen);
- toewijzingsbeleid;

- kernvoorraad;
- samenwerking over financieel advies aan huurders;
- samenwerking met collega corporaties voor Voedselbank;
- deelname onderzoek en uitrol 'voorzieningenwijzer' (onderdeel Regiodeal).

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties van Weller op het gebied van betaalbaarheid. Weller realiseert de opgaven en ambities ruim voldoende.

Weller heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende prestaties gerealiseerd op basis van opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestatieafspraken. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

Huurprijzen: 8

- Afspraak van Weller was jaarlijks een gemiddelde gematigde huurverhoging, 'maximaal inflatie plus 1%', in de visitatieperiode. Zij realiseerde dit ieder jaar ruimschoots met een spreiding van een gemiddelde huurverhoging tussen de 0,8% en 1,4%.
- Een andere doelstelling op dit gebied was het aftoppen van de huurverhoging bij de liberalisatiegrens. Dit heeft zij ieder jaar gerealiseerd.

Weller heeft de afspraken meer dan waargemaakt, scoort hiermee goed en krijgt een extra pluspunt

Schuldhelpverlening: 7

- Met alle drie de gemeenten heeft Weller convenanten afgesloten voor samenwerking in schuldhelpverlening. Dit gaat met name om vroegsignalering. Bij constatering van huurachterstand (na 1 maand) wordt contact opgenomen met gemeente en/of maatschappelijk werk.

Weller is haar afspraken ruim voldoende nagekomen.

Toewijzingsbeleid heroverwegen (Heerlen): 7

- Vanuit de afspraak en de behoefte aan meer transparantie en uniformiteit heeft Weller haar eigen toewijzingsbeleid heroverwogen en is zij na gedegen onderzoek toegetreden tot het regionale woningverdeelsysteem 'Thuis in Limburg' (TIL). Ze werkt daarin samen met andere corporaties.

Voor het uitvoeren van deze afspraak kent de visitatiecommissie een ruim voldoende toe.

Toewijzingsbeleid: 7

- Passend toewijzen ten aanzien van de inkomensgrens: 95% norm toepassen bij toewijzing van sociale huurwoningen. Weller realiseert jaarlijks in de visitatieperiode een percentage tussen de 98,5% en 99,12%.
- Voldoen aan de Europese norm van 90% van de mutaties beneden de huurtoeslaggrens verhuren aan de doelgroep. Weller realiseert tussen 2016 en 2019 jaarlijkse een percentage tussen de 91,5% en 93%.

Weller scoort op deze afspraak ruim voldoende.

Kernvoorraad: 8

- Minstens 80% van de kernvoorraad van de woningen is onder de aftoppingsgrens. Weller realiseert tussen de 89,3% en 92,4%.

Weller presteert op deze afspraak goed. En krijgt hiervoor een extra pluspunt.

Samenwerking financieel advies aan huurders: 7

- Vanaf 2016 werkt Weller samen met ISD Bol, Kredietbank Limburg, CMWW, Leger des Heils en het Consuminderhuis om huurders te ondersteunen met financieel advies.

Voor het uitvoeren van deze afspraak kent de visitatiecommissie een ruim voldoende toe.

Deelname onderzoek en uitrol Voorzieningswijzer (onderdeel Regiodeal): 7

- Voor veel huurders zijn de diverse regels en subsidies vaak onduidelijk, waardoor zij geen of weinig gebruik maken van de mogelijkheden die voor hen in het leven zijn geroepen. De voorzieningswijzer helpt huurders inzichtelijk te maken voor welke regelingen zij allemaal in aanmerking kunnen komen.

Weller presteert op deze afspraak ruim voldoende

3.3.2 Zelfbeeld over Betaalbaarheid¹

Weller beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 7, het gewenste cijfer is een 8. Zij richt zich op brede doelgroepen die haar nodig hebben voor passende huisvesting. De prioriteit blijft betaalbaarheid boven duurzaamheid, want de huur moet betaalbaar zijn. Weller wil het gesprek blijven voeren over de hoogte van de huren. Inflatievolgende huurverhoging vindt zij een passende, omdat ze de huur niet wil verhogen wanneer het niet nodig is. Ze ziet echter wel dat er veel onderhoud aankomt waarmee de huurverhoging waarschijnlijk weer hoger moet worden. Ze vindt zichzelf een financieel solide partij en dat is volgens haar belangrijk voor betaalbaarheid.

Medewerkers vinden dat het beter had gekund, maar dat het de goede kant opgaat onder meer met de uitrol van de Voorzieningswijzer. Ze zien dat schuldhulpverleningsconvenanten werken. En dat betaalbaarheid niet alleen van 'incasso' is, ook van medewerkers in wijken en buurten en medewerkers klantcontacten. Ze geven aan dat het helpt iedereen goed mee te nemen in wat iemand kan doen in betaalbaarheid.

3.4 Vastgoedtransitie en beschikbaarheid

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- geen actief verkoopbeleid;
- inponden;
- standplaatsen/woonwagens (Brunssum);
- vastgoedtransitie (aankoop, in voorbereiding, gerealiseerd en sloop).

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Weller op het gebied van vastgoedtransitie en beschikbaarheid. Weller realiseert de opgaven en ambities ruim voldoende.

Weller heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

Geen actief verkoopbeleid: 7

- Deze regio heeft naar verhouding een relatief groot aanbod koopwoningen in de goedkopere sector, welke naar verhouding minder goed onderhouden zijn dan de huurwoningen van de corporaties. Vandaar dat afspraken zijn gemaakt om geen actief verkoopbeleid te formuleren. Weller heeft in de visitatieperiode de afspraken gerealiseerd.

Weller presteert ruim voldoende op deze afspraak

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

Inponden: 7

- Weller heeft afspraken gemaakt om particulier bezit aan te kopen ten behoeve van herstructureringen. In samenhang met afspraken uit de Regiodeal is zij in 2019 een haalbaarheidsonderzoek gestart naar het inponden van woningen in een hoogbouwflat in Brunssum-Noord. Daarnaast pakt Weller samen met collega-corporaties in de regio het inponden van particuliere woningen op.

Op deze afspraak scoort Weller ruim voldoende.

Standplaatsen/woonwagens (Brunssum): 7

- In 2019 is volgens afspraak door Weller een haalbaarheidsonderzoek naar overname/nieuwbouw van standplaatsen/woonwagens gestart.

De visitatiecommissie oordeelt dat Weller ruim voldoende heeft gepresteerd op dit onderwerp.

Vastgoedtransitie (aankoop, in voorbereiding, gerealiseerd en sloop): 9

- Aankoop: Ten aanzien van aankopen heeft Weller in 2016 en 2017 afspraken gemaakt om beide jaren 2 woningen in Brunssum aan te kopen. Voor Heerlen en Beekdaelen waren er geen specifieke afspraken over aankoop. Weller heeft 30 woningen in Brunssum aangekocht in het kader van strategische verwerving en 5 woningen in Heerlen.
- In voorbereiding: In de visitatieperiode had Weller de afspraak om op verschillende locaties in Brunssum de bouw/herstructurering van 340 woningen (waarvan 14 koop) in voorbereiding te nemen, inclusief de herstructurering van 138 eengezinswoningen in De Egge. Weller heeft deze afspraken gerealiseerd.
- In uitvoering/gerealiseerd: In Brunssum was de afspraak dat Weller in de visitatieperiode 82 woningen en de Bredeschool Kerkeveld in uitvoering zou nemen en/of opleveren. De Bredeschool en 30 appartementen (waarvan 14 koop) zijn opgeleverd, 32 sociale huurappartementen en 20 zorgwoningen zijn in uitvoering. Voor Heerlen was de afspraak op het gebied van uitvoering en/of oplevering 69 huurappartementen en renovatie 492 hoogbouwappartementen Heerlerbaan. Deze zijn in uitvoering in 2 complexen, Diana Sport (37 app) en Magistraat (32 app) de 492 hoogbouwappartementen zijn gerenoveerd. Daarnaast zijn in de visitatieperiode in het Maankwartier 65 appartementen opgeleverd (waarvan 29 sociale huur, 24 dure huur en 12 koop) en zijn 5 eengezinswoningen in Schandelen opgeleverd.
- Sloop: Weller had als doelstelling in de visitatieperiode in Brunssum 123 woningen te slopen. Zij heeft er 144 gesloopt in het kader van de herstructurering.
- Ontwikkeling: Daarnaast had Weller samen met collega corporaties en gemeente Heerlen voorgenomen om een wijkstudie te doen in de wijken Grasbroek, Musschemig en Schandelen (GMS) ten behoeve van verduurzaming en renovatie van 200 à 300 sociale huurwoningen, uitbreiding van de voorraad en revitalisering van de wijken. In samenwerking heeft Weller inmiddels het lobbytraject bij provincie en regiodeal doorlopen om te komen tot de volgende stap.

De visitatiecommissie constateert dat Weller zeer goed heeft gepresteerd op vastgoedtransitie en drie pluspunten krijgt.

3.4.2 Zelfbeeld over vastgoedtransitie en beschikbaarheid

Weller scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7 en daar is ze tevreden over.

Van 2006 tot 2018 lag haar focus in de ogen van Weller vooral op het realiseren van het Maankwartier. Het heeft naast veel energie van de organisatie ook de noodzaak van het opbouwen van financiële ruimte gevraagd om mogelijke risico's af te dekken. Ze geeft aan dat nu het Maankwartier bijna is afgerond, er weer (financiële) ruimte komt voor andere projecten.

De medewerkers zien dat andere projecten zijn blijven liggen vanwege de focus op het Maankwartier. Ze vinden dat projecten ook langzamer gaan dan dat ze zouden willen, en dat Weller te ambitieus is. Ze zouden graag meer aanbieden voor jongeren en starters in Brunssum en de bestaande voorraad aan pakken.

3.5 Realiseren duurzame sociale woningvoorraad

Op de volgende onderwerpen zijn afspraken en ambities gedefinieerd:

- woningkwaliteit;
- energiebesparing/verduurzamingsmaatregelen (Beekdaelen/Brunssum);
- verduurzaming sociale woningvoorraad;
- gemiddeld energielabel B woningvoorraad in 2021;
- start bewustwordingsproces medewerkers/huurlersorganisatie duurzaamheid;
- start grootschalige inspectie woningvoorraad.

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 6,0 toe aan de prestaties van Weller op het gebied van realiseren duurzame sociale woningvoorraad. Met name op de landelijke afspraak gemiddeld energielabel B scoort zij onvoldoende. In totaal heeft Weller de afspraken op dit gebied in ruime mate voldaan en presteert zij voldoende.

Weller heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6, aangevuld met informatie uit gesprekken.

Woningkwaliteit: 7

- In Beekdaelen/Schinveld en Brunssum heeft Weller afspraken gemaakt ten aanzien van onderhoud en instandhouding van de woningen. Weller realiseert daar jaarlijks budgetten voor. Als gevolg van mutatie en klachtenonderhoud zijn deze bedragen in 2018/2019 fors hoger dan begroot. Daarnaast is Weller geswitcht van vraaggestuurd niet planmatig onderhoud naar portefeuille- en assetmanagement waardoor ze de kosten beter kan gaan beheersen.
- Weller is in 2019 gestart met een grootschalige inspectie van de woningvoorraad t.b.v. vastgoeddata waaronder duurzaamheid, toegankelijkheid en technische kwaliteit.

Op deze afspraak scoort Weller presteert ruim voldoende.

Energiebesparing/verduurzamingsmaatregelen (Beekdaelen en Brunssum): geen oordeel

- In 2019 was de doelstelling om samen met de gemeenten te overleggen om te komen tot de inzet van energiecoaches en het opstellen van een 10 jaar programma no-regret maatregelen op duurzaamheid. Weller heeft nog geen resultaat bereikt met de gemeenten Beekdaelen en Brunssum over de inzet van de energiecoaches, wel is het 10 jaar programma no-regret opgesteld.

De visitatiecommissie vindt de afspraak dermate algemeen dat zij geen oordeel kan vormen over de prestatie.

Verduurzaming sociale woningvoorraad: 6

- De afspraken op dit gebied liggen vooral in de planvorming en voorbereiding, waarbij nieuwbouwwoningen tenminste label A moeten krijgen en woningen bij ingrijpende renovaties label B. In Brunssum is de renovatie en verduurzaming van 121 eengezinswoningen in de Oude Egge opgestart en doet Weller mee met planvorming voor de proeftuin gasloze wijken (voor 525 woningen, 2019). Het merendeel van de nieuwbouwwoningen in de visitatieperiode is gasvrij (op Mijwater) opgeleverd.
- In Heerlen liggen de afspraken ook vooral in planvorming en deels uitvoering van upgrading complexen met 3 labelsprongen en verbetering uitstraling. Bij de Molenweiflat (173 appartementen) zit Weller in de afronding van het ontwerp; in Heerlerheide/De Kom (153 eengezinswoningen) is Weller met de bewoners in gesprek voor het ophalen van de akkoordverklaringen; bij de planvorming/deels uitvoering van de in totaal 71 eengezinswoningen in Heerlerheide/Vrieheide, Heerlerbaan/Ploeghof en Heerlerheide/Nieuw Einde is de uitvoering vertraagd vanwege vertraging in het voorbereidingsproces. De planvorming/upgrading van 60

etagewoningen Heerlerheide/De Wieer en 96 eengezinswoningen Heerlerheide/Rennemig is gewijzigd naar een sloopbestemming. De planvorming upgradering Rozeflat in Heerlerheide/Vrieheide (87 appartementen) is vertraagd vanwege heroverweging over de toekomst van het complex.

Weller scoort voldoende op deze afspraak. Ze heeft de afspraak in ruime mate voldaan

Gemiddeld energielabel B woningvoorraad in 2021: 4

- In 2017 heeft Weller deze doelstelling bijgesteld naar twee derde van haar woningvoorraad in 2021 gemiddeld energielabel B. Ze verwacht deze doelstelling pas op zijn vroegst in 2023 en wellicht pas later te realiseren. Begin 2000 experimenteerde Weller al met gasloos bouwen via Mijwater en was zij een van de voorlopende corporaties in duurzaamheid. Zij heeft in de visitatieperiode diverse complexen van energie via 'Mijwater' voorzien. Echter over de gehele linie realiseert zij niet wat ze zich heeft voorgenomen op de afspraken van verduurzaming van haar woningbezit.

De visitatiecommissie is van oordeel dat Weller ruim onvoldoende scoort op deze afspraak.

Start bewustwordingsproces medewerkers/huurlersorganisatie duurzaamheid: 7

- In 2018 heeft Weller een specifieke adviseur duurzaamheid aangesteld en in 2019 heeft ze een 'greenteam' geformeerd volgens de principes van 'The Natural Step' om medewerkers en huurdersorganisatie meer bewust te maken van het gehele proces van verduurzaming dat verder gaat dan de woning alleen.

Weller presteert hierop ruim voldoende.

3.5.2 Zelfbeeld over realiseren duurzame sociale woningvoorraad

Weller is niet tevreden met haar prestaties op duurzaamheid en geeft zichzelf een 5, ze vindt dat ze een 7 had moeten scoren. Vijftien jaar geleden was ze in haar ogen een koploper op duurzaamheid met Mijwater, waarbij ze vanuit gebiedsontwikkeling de wijk Heerlerheide gasloos maakte. Ze geeft aan dat ze ten gevolge van de inzet in het Maankwartier te weinig heeft gedaan aan duurzaamheid van het bestaande bezit. Nu die ruimte is vrijgekomen wil ze die gaan inzetten op de bestaande woningvoorraad en duurzaamheid.

Medewerkers vinden ook dat ze in verhouding weinig hebben gedaan op duurzaamheid in de bestaande voorraad. Ze geven aan dat er nu een goed plan ligt met een brede kijk op de energiemarkt.

3.6 Leefbaarheid

De volgende onderwerpen komen bij dit onderwerp aan bod:

- leefbaarheidsbevorderende maatregelen;
- buurt- en wijkbeheer.

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Weller op het gebied van leefbaarheid. Weller realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afspreekt ruim voldoende. Vooral het extra budget voor leefbaarheid springt uit de afspraken.

Weller heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Leefbaarheidsbevorderende maatregelen: 8

- Het budget dat Weller per VHE in samenspraak met de drie gemeenten voor leefbaarheid heeft afgesproken (€ 245,- in 2019) in de prestatieafspraken en heeft uitgegeven is fors hoger dan de

landelijke richtlijn van € 126,- per VHE. Ze investeert hiermee fors in leefbaarheid van de wijken en buurten.

- In Beekdaelen en Brunssum heeft Weller sinds 2018 met de gemeenten en huurderskoepels afspraken gemaakt over overlastbestrijding. Weller stemt waar nodig overlastgevallen af met de gemeente.

Weller presteert goed op leefbaarheidsbevorderende maatregelen. En krijgt een extra pluspunt

Buurt- en wijkbeheer: 7

- Ten aanzien van schoon, heel en veilig en achter de voordeurproblematiek werkte Weller in 2017/2018 met de inzet van huismeesters en buurtbeheerders. Vanaf 2019 is dat veranderd naar de inzet van complex- en wijkbeheerders gecombineerd met adviseurs Wijk & Buurtbeheer, die naast de 'technische' kant ook meer alert zijn op het signaleren en omgang met sociale vraagstukken.
- Om het woon- en leefklimaat te verbeteren informeerden Weller en gemeenten elkaar bij elkaars plannen op het gebied van hennepeteelt en/of drugshandel. Sinds 2019 hanteren ze beide een zero tolerance beleid op dit gebied. In 2019 is er een pand van Weller ontruimd vanwege hennepeteelt en/of drugshandel.
- Vanaf 2016 draagt Weller bij aan het proces van wijkgericht werken/wijkteams. In 2018 werd dat een structurele deelname. Sinds de reorganisatie Weller2.0 valt dit onder de adviseur Wijk & Buurtbeheer en de complex- en wijkbeheerders.
- Weller heeft in de visitatieperiode diverse leefbaarheidsbevorderende activiteiten ondersteund dan wel eraan deelgenomen. Dit varieerde van ontmoetingen zoals de jaarlijkse Wellerdagen, ondersteuning Street Art en burgerparticipatie, de organisatie van bewoners- en stakeholdersbijeenkomsten, waaronder de Binnenste Buitendag etc.

Op dit onderwerp beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties als ruim voldoende.

3.6.2 Zelfbeeld over leefbaarheid

Weller scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7 en is daar tevreden mee. Weller vindt dat ze staat voor wonen en woongenot, met leefbaarheid en betrokkenheid bovenaan. Ze vindt zichzelf sterk in wijken en buurten en wil dat vasthouden. Daarom geeft ze ook meer uit aan leefbaarheid dan het richtbedrag om bewonersactiviteiten te ondersteunen.

Medewerkers geven aan dat ze veel dingen doen maar nog beter kunnen worden in een integrale aanpak. Weller zou in hun ogen meer op zoek kunnen gaan naar combinaties met maatschappelijke partners en samen met hen een visie ontwikkelen over leefbaarheid over 20 jaar. Medewerkers zien ook dat in sommige wijken leefbaarheid onder druk komt te staan en dat dit andere kwaliteiten van medewerkers vraagt in het omgaan met sociale problematiek. Ze zien ook een verschil in de samenwerking met Heerlen en met Brunssum, ze ervaren het contact met Heerlen als meer afstandelijk. Ze zien leefbaarheid ook als het ondersteunen van laagdrempelige activiteiten (buurt BBQ, oplossen van ruzie) die het buurtgevoel kunnen versterken.

3.7 Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen

De prestaties en ambities op het gebied van wonen met zorg en bijzondere doelgroepen zijn onderverdeeld in:

- Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
- specifieke doelgroepen;
- huisvesting statushouders;
- woningtoewijzing (Brunssum);
- samenwerking met zorgpartijen;
- zorgvastgoed;
- maatschappelijk vastgoed zorggerelateerd;
- overige/diverse.

3.7.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Weller op het gebied van wonen met zorg en bijzondere doelgroepen. Weller voldoet aan al haar afspraken op dit onderwerp en presteert hiermee ruim voldoende.

Weller heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO): 7

- Met de iedere afzonderlijke gemeente heeft Weller een convenant WMO opgesteld en in uitvoering genomen.

Weller presteert hierop ruim voldoende.

Specifieke doelgroepen: 7

- Weller heeft afspraken gemaakt om in de visitatieperiode naar rato bij te dragen bij plaatsing van bijzondere doelgroepen/zeer moeilijk plaatsbaren. Zij heeft ieder jaar tussen de 6 en 14 personen gehuisvest.

De score op deze afspraak is ruim voldoende.

Huisvesting statushouders: 7

- Conform haar jaarlijkse taakstelling had Weller de taak om statushouders te huisvesten. Weller heeft deze taakstelling huisvesting statushouders gerealiseerd, mede doordat zij voor de visitatieperiode meer statushouders had gehuisvest dan haar taakstelling.

Op deze afspraak presteert Weller ruim voldoende.

Woningtoewijzing (Brunssum): 7

- Tot 2018 had Weller afspraken in Brunssum voor het toepassen van een eigen systeem sociale urgentie in Brunssum. Respectievelijk in 2017 en 2018 heeft volgens dit systeem 23 en 19 toewijzingen.

Weller presteert hierop ruim voldoende.

Samenwerking met zorgpartijen: 7

- Met zorgpartijen heeft Weller samenwerkingscontracten afgesloten waarbij Weller vastgoed levert en de zorgpartijen de zorg. Weller heeft dat vastgoed in visitatieperiode verzorgd.

Zij scoort ruim voldoende op deze afspraak.

Zorgvastgoed: 7

- Vanaf 2016 is de doelstelling dat nieuwbouw en renovaties zoveel mogelijk levensloopbestendig gerealiseerd worden. In de visitatieperiode is in Brunssum de voorbereiding voor de hoogbouw Brunssum-Noord opgepakt en daarnaast voor 138 nieuwbouw eenheden.
- Voor specifiek zorgvastgoed in Brunssum zijn afspraken gemaakt voor voorbereiding en in uitvoering nemen van 20 zorgwoningen op de Tarcisiuslocatie en 32 zorgwoningen Noorderkroon II. De uitvoering daarvan is in 2019 gestart.
- Voor de verduurzaming en het levensloopbestendig maken van 492 hoogbouwwoonwoningen in Heerlen (HogerOpHeerlerbaan) zijn plannen gerealiseerd samen met zorgaanbieder Meander. Daarnaast is er een pilot domotica gestart: HoH+

Weller presteert ruim voldoende op deze afspraak

Maatschappelijk vastgoed zorggerelateerd: 7

- Ten aanzien van de afspraak zorggerelateerd maatschappelijk vastgoed is het wijksteunpunt Peter Schunckstraat ontwikkeld en verhuurd sinds 2016.

Overige/diverse: 7

- Overige afspraken van Weller ten aanzien van wonen met zorg en bijzondere doelgroepen waren: 1. doorontwikkeling afspraken met Housing Parkstad. Opstellen van een convenant is gestart samen met stakeholders; 2. start vervolg HogerOpHeerlerbaan. Vooral gericht op zorgcommunicatie en veiligheid; 3. onderzoek beheerovereenkomst tussen gemeente Brunssum en Weller inzake particulier bezit in het kader van huisvesting statushouders. Dit laatste punt is niet haalbaar gebleken.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties gedurende de visitatieperiode als ruim voldoende.

3.7.2 Zelfbeeld over wonen met zorg en bijzondere doelgroepen

Weller is zelf niet geheel tevreden over haar prestaties op dit prestatieveld en geeft zichzelf een 6. Ze wenst een 7. Ze vindt dat ze beter moet worden in de samenwerking met zorgpartijen. Dat ze daar zelf ook meer op kan sturen door meer bewust bezig te zijn met wat de klant wil en wat daarvoor nodig is. Ze wil zeker niet op de stoel van de zorgpartijen gaan zitten, maar wil wel een betere verbinding met hen maken, bijvoorbeeld door gezamenlijk een strategische visie op wonen en zorg te ontwikkelen. Medewerkers zien dat door de implementatie van TIL er een extra druk is ontstaan bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Ze zien dat ze op dit onderdeel richting zorgpartijen een proactieve houding kunnen oppakken en het netwerk van het maatschappelijk middenveld intensiveren. Ze willen ook kijken naar wat collega-corporaties in het werkgebied van Weller op dit gebied doen.

3.8 Klantgerichtheid

Klantgerichtheid vormt geen onderdeel van de prestatieafspraken maar is voor Weller een belangrijk onderdeel van haar eigen prestaties richting haar huurders. De ambities zijn geformuleerd op de volgende onderwerpen:

- boven het landelijk gemiddelde van de Aedes benchmark scores;
- vaststellen visie op dienstverlening;
- verbetertraject Niet Planmatig Onderhoud;
- deelname aan zoekportaal TIL.

3.8.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Weller op het gebied klantgerichtheid. Weller presteert hiermee ruim voldoende.

Weller heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 6 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Klantgerichtheid: 7

- Boven het landelijk gemiddelde van de Aedes benchmark scores: Weller scoort boven het landelijke gemiddelde op de Aedes benchmark ten aanzien van nieuwe huurders, reparatieverzoeken en vertrokken huurders. Met name bij nieuwe huurders scoort zijn ieder jaar boven de 8 en gemiddeld een half punt hoger dan het gemiddelde cijfer. Bij de twee andere categorieën scoort zij iets minder hoog, maar hoger dan het gemiddelde. In de Aedes Benchmark scoort zij alle jaren een B op huurdersoordeel.
- De visie op de dienstverlening van Weller is in 2018 vastgesteld.
- In 2019 is het verbetertraject Niet Planmatig Onderhoud (NPO) gestart met als belangrijkste uitgangspunten het vasthouden en verbeteren van de klanttevredenheid in balans met efficiency en afstemming met leveranciers. De eerste tussenresultaten in 2019 waren nieuw beschreven (interne) procesafspraken, het referentieboek 'Basiskwaliteit Wellerwoning' en keuze van preferred suppliers en contractpartners en ondertekening van vierjarige contracten.
- In 2019 heeft Weller zich aangesloten bij het zoekportaal TIL (Thuis in Limburg) om voor woningzoekenden in de regio meer transparantie te bieden in het zoeken van een geschikte woning. Vanaf 2018 is het onderzoek gestart en vanaf 2019 is Weller aangesloten.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie op klantgerichtheid ruim voldoende.

3.8.2 Zelfbeeld over klantgerichtheid

Weller kent zichzelf een 8 toe voor haar prestaties op klantgerichtheid en dit was ook haar gewenste cijfer. Ze vindt dat klantgerichtheid in haar DNA zit, hetgeen volgens haar ook blijkt uit de grote betrokkenheid en de bevoegenheid van haar medewerkers die naar voren komt in het medewerkers motivatie onderzoek. Ze vindt wel dat ze scherper en duidelijker kan zijn wat wel en niet kan. Ze geeft aan daarvoor de primaire processen te verbeteren door verdere professionalisering.

Medewerkers vinden dat ze met een totaalblik naar huurders moeten kijken: als je naar een huurder gaat en je ziet andere dingen dan waarvoor je gekomen bent, moet je die ook mee nemen naar de organisatie. Ze geven aan dat ze ook intern nog beter moeten communiceren, omdat er soms meerdere disciplines tegelijk aan de slag zijn in een wijk of buurt. Ze vinden dat ze vaak iets extra's doen voor een huurder en willen dat zeker blijven doen, ook al hoort het niet bij het primaire proces.

3.9 Ambities

Weller heeft haar eigen ambities en doelstellingen geformuleerd in het beleidsplan 2017-2020. Een belangrijk deel van de ambities is vervolgens verder uitgewerkt in de portefeuillestrategie, in plannen per complex, het kwaliteitsbeleid, ontwikkelplannen voor wijken en buurten en het verbetertraject inzake Niet Planmatig Onderhoud. Daarnaast liep in de visitatieperiode de afronding van de grootste ambitie van Weller van de afgelopen jaren, het Maankwartier in Heerlen. De transformatie en upgrading van een verloederd stationsgebied naar een hoogwaardig woon-, winkel- en kantoreengebied in het centrum van Heerlen. Het Maankwartier vroeg ook veel capaciteit van medewerkers en daarnaast financiële ruimte ten behoeve van het afdekken van mogelijke risico's. De titel van het ondernemingsplan is 'Dichter bij huis'. Vanuit haar missie en visie formuleert Weller zeven doelstellingen op de volkshuisvestelijke uitdagingen: een betaalbare sociale woningvoorraad; voldoende woningen beschikbaar voor een brede doelgroep; verdere verduurzaming van haar vastgoed; sterk in wijken en buurten; klantgericht; financiële continuïteit en een doelmatige en transparante organisatie.

In de portefeuillestrategie is verder uitgewerkt hoe de woningvoorraad er over 10 jaar uit moet zien en welke maatregelen daarvoor nodig zijn. De marktonderzoeken en uitgangspunten uit het ondernemingsplan zijn verder vertaald naar maatregelen voor de vastgoedportefeuille.

Weller kijkt in haar ambities verder dan haar eigen bezit. Zij kijkt wat nodig is voor de regio waarin ze actief is. Ze zoekt de grenzen op van de mogelijkheden ten behoeve van de ontwikkeling van de regio, de stad, de wijk en buurt. Dat heeft ze laten zien met het Maankwartier, de exploitatie van het (bedrijfs- en maatschappelijk) onroerend goed in Heerlerheide en haar plannen/ideeën voor bedrijfsonroerend goed in combinatie met huurwoningen in Molenwei. En in het verleden met de opstart van Mijnwater. Bijzondere projecten en ambities die zij met veel energie uitvoert.

Ten aanzien van de opgave van de verduurzaming van haar reguliere woningen heeft zij minder ambitie getoond. Daar ligt nog een grote opgave voor de komende jaren, welke zij onderkent. Die opgave geldt ook rond wonen en zorg. De doelstellingen in het ondernemingsplan zijn globaal en zijn minder uitgewerkt naar concrete ambities die recht doen aan de opgave ten aanzien van de vergrijzende populatie.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Weller met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt in totaal twee pluspunten. Met de transformatie van het verloederd stationsgebied naar het huidige Maankwartier heeft ze een uitstekende ambitie laten zien. Met een volhardendheid en daarin succesvol omgaan met diverse tegenslagen heeft ze hiermee het centrum van Heerlen een nieuwe uitstraling gegeven waarvan heel Parkstad de vruchten van plukt. Haar ambities op de gebieden duurzaamheid en zorg voldoen aan het ijkpunt maar kunnen beter worden uitgewerkt.

3.10 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Weller als volgt.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatievel	Oordeel	Weging in eendoordeel
Presteren naar opgaven			
• Betaalbaarheid	7,3	7,1	75%
• Vastgoedtransitie en beschikbaarheid	7,5		
• Realiseren duurzame sociale woningvoorraad	6,0		
• Leefbaarheid	7,5		
• Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen	7,0		
• Klantgerichtheid	7,0		
Ambities		8,0	25%
Eendoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7,3	

4 Presteren volgens belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- de relatie met de corporatie en haar wijze van communiceren;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- de mening van de gemeente(n) en huurdersvertegenwoordiging over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Weller: de wethouders van de gemeenten Heerlen (vergezeld door een ambtenaar), Brunssum en Beekdaelen, zes bestuursleden van verschillende huurderskoepels van Weller en twee 'overige partijen' die niet bij de belanghebbendendialoog aanwezig konden zijn. Bij de belanghebbendendialoog waren aanwezig: de burgemeester van Beekdaelen, ambtenaren van de gemeenten Heerlen en Brunssum, drie vertegenwoordigers van de huurderskoepels, een huurder betrokken bij een burgerinitiatief, drie adviseurs, twee aannemers, drie vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsorganisaties, twee collega-corporaties, een vertegenwoordiger van Regio Parkstad Limburg en een ondernemer.

Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Drie opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

- Zoals het visitatiestelsel vraagt, zijn in dit hoofdstuk de meningen van de belanghebbenden weergegeven zoals zij die naar voren hebben gebracht tijdens de gesprekken en dialogen. De commissie beoordeelt deze niet in dit hoofdstuk (conform het stelsel).
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' is belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.
- In een aantal gevallen is het oordeel over de gewenste situatie niet gevraagd in verband met tijdgebrek tijdens de dialoog. Dat geldt met name voor relatie en communicatie en invloed op het beleid.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Weller

Weller noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- de huurderskoepels;
- de gemeenten Heerlen, Brunssum en Beekdaelen;
- de Regio Parkstad Limburg;

- de provincie Limburg;
- zorgaanbieders op het gebied van ouderenzorg en GGZ;
- welzijnsorganisaties;
- huurders, bewoners, woningzoekenden;
- maatschappelijke en zakelijke huurders;
- leveranciers en ketenpartners;
- collega-corporaties.

Een huurderskoepel bestaat uit vertegenwoordigers van bewonerscommissies uit een stadsdeel. Er zijn 3 huurderskoepels voor Heerlen (Heerlen-Centrum, Heerlerheide en Heerlerbaan), en 1 voor Brunssum en Schinveld samen. De vier huurderskoepels hebben gezamenlijk overleg met Weller en werken ter voorbereiding op dit overleg in een zogenaamd petit comité van drie leden van verschillende huurderskoepels. De ondertekening van de lokale prestatieafspraken gebeurt door de individuele huurderskoepels. Een aantal leden van de huurderskoepels zijn betrokken bij de regionale prestatieafspraken.

In de gemeente Heerlen is Weller samen met collega-corporaties Wonen Zuid, Woonpunt, Wonen Limburg en Vincio Wonen, de partner in het uitvoeren van het volkshuisvestingsbeleid. In de gemeente Brunssum werkt Weller samen met de corporaties Wonen Zuid en Wonen Limburg en in Beekdaelen met ZOwonen, Wonen Zuid en Wonen Limburg. Het volkshuisvestingsbeleid is onder meer verwoord in woonvisies uit 2016 voor de periode 2017-2021, gebaseerd op Regionale woonvisie Parkstad Limburg en aangevuld met een specifiek onderdeel voor de betreffende gemeente. Met de gemeenten is er regelmatig contact op bestuurlijk en ambtelijk niveau.

De Regio Parkstad Limburg is een samenwerkingsverband van de gemeenten Beekdaelen, Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Simpelveld en Voerendaal in Parkstad. Het doel is om te komen tot samenhangend beleid en uitvoering op de thema's ruimte, mobiliteit, economie & toerisme, wonen & herstructurering, energie en duurzaamheid. Op dit niveau worden de regionale woonvisie en de regionale prestatieafspraken wonen gemaakt.

De provincie Limburg is een belanghebbende als het gaat om een toekomstbestendig, duurzaam en betaalbaar woningaanbod en prettige woonmilieus.

De zorgorganisaties Meander, Sevagram en Cicero voor ouderenzorg en Radar, Mondriaan en Levanto zijn huurders van zorgvastgoed en/of leveren vanuit die positie zorg en begeleiding aan huurders van Weller.

De welzijnsorganisaties Alcander en CMMW zijn samenwerkingspartners in sociale projecten in wijken en buurten gericht op een prettig woonmilieu.

Individuele huurders, bewoners, woningzoekenden zijn individuele (potentiele) klanten van Weller.

Maatschappelijke en zakelijke huurders huren maatschappelijk dan wel commercieel vastgoed van Weller.

Als leveranciers en ketenpartners kent Weller preferred suppliers voor onderhoud, aannemers, Mijnwater BV als energieproducent, adviseurs etc.

Als collega-corporaties kent Weller in het werkgebied de corporaties Woonpunt, Wonen Zuid, Wonen Limburg en Vincio Wonen. Als een van de acht grootste corporatie van Limburg is ze onderdeel van de C8, een samenwerkingsverband om kennis en kunde te delen.

4.2 Betaalbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,0	8,3
Gemeenten	7,5	7,7
Overige partijen	7,8	8,5
Gemiddeld	7,4	8,2

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Weller op Betaalbaarheid als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,4 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 9.

De huurders geven Weller een 7,0. Ze zijn redelijk tevreden over de betaalbaarheid en de lage huurverhoging maar zijn kritisch over de verhouding tussen kwaliteit en prijs (6) en de grote verschillen in huurprijs die ontstaan ten gevolge van een mutatie.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 7,5. Heerlen is tevreden met de prestaties van Weller omdat ze de huren minder dan het landelijk gemiddelde heeft verhoogd en kosten van verduurzaming niet geheel doorberekent aan de huurder. Brunssum en Beekdaelen zijn zeer tevreden over de betaalbaarheid van de woningen, hoewel voor Brunssum de huren behoorlijk zijn gestegen.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,8. Ze geven aan dat Weller door middel van duurzaamheidsmaatregelen de betaalbaarheid goed ondersteunt. Ze zorgt goed voor betaalbare woningen voor kwetsbare doelgroepen, schakelt snel bij huurachterstand en doet vaak meer dan ze zou moeten doen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,4 toe aan de prestaties van Weller voor Betaalbaarheid. De gewenste waardering is 8,2. Voor de huurders is het van belang dat de huurprijs meer in overeenstemming is met de kwaliteit van een woning. Een van de overige partijen geeft aan dat Weller niet een nog groter aandeel van de investeringen op duurzaamheid voor eigen rekening moet nemen.

4.3 Vastgoedtransities en beschikbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,5	7,8
Gemeenten	8,0	8,2
Overige partijen	7,8	8,4
Gemiddeld	7,4	8,1

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Weller op Vastgoedtransities en beschikbaarheid als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,4 waarbij er een spreiding in de individuele scores is van 5 tot 9.

De huurders geven Weller een 6,5. Ze vinden dat bouwplannen niet worden afgestemd op de behoeften van huurders (5), maar dat er eerst wordt gebouwd en dan de huurders erbij worden gezocht. Dit leidt in hun ogen te vaak tot onbetaalbare woningen. Er is veel waardering voor de betrokkenheid van de huurdersvertegenwoordigers bij renovaties zoals de Generaalsbuurt in Heerlen.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 8,0. Heerlen is met een 9,0 uitermate tevreden over de inzet van Weller voor het Maankwartier waarmee ze een grote maatschappelijke waarde heeft toegevoegd aan de stad en een revival mogelijk heeft gemaakt. Brunssum is zeer tevreden over de

beschikbaarheid, er wordt gewerkt aan de vervanging van de oude portiekflats. Beekdaelen is tevreden en geeft aan dat er ook in de kleine kernen mogelijkheden voor toewijzing aan starters en mensen uit de eigen kern zouden moeten zijn.

De overige partijen waarderen de inzet en prestaties van Weller met een 7,8. Er is veel waardering voor de investeringen die Weller doet in bijvoorbeeld de Oude Egge, Maankwartier en zorgvastgoed, waarbij niet alleen aandacht wordt besteed aan het vastgoed maar ook aan de sociale aspecten van renovaties. Door het Maankwartier is Heerlen ook landelijk op de kaart gezet. Aangegeven is dat de kwaliteit van de woningen toeneemt door mutatie- en reparatieonderhoud. Ook de (tijdelijke) invulling van gebieden na sloop wordt positief gewaardeerd.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,4 toe voor de prestaties van Weller voor Vastgoedtransities en beschikbaarheid. De gewenste waardering is een 8,1. De huurders vinden dat eerst onderzocht moet worden welke huurders ergens gaan wonen en wat hun behoeften zijn. Beekdaelen geeft aan dat Weller soms meer zou moeten investeren om een kern leefbaar te houden en niet alleen commerciële afwegingen zou moeten maken. Sommige van de overige partijen vinden dat er na het Maankwartier meer aandacht mag zijn voor de verdere ontwikkeling van Heerlen-centrum.

4.4 Realiseren duurzame sociale huurwoningvoorraad volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	5,8	7,8
Gemeenten	8,0	8,0
Overige partijen	6,8	8,0
Gemiddeld	6,9	7,9

De belanghebbenden waarderen Duurzame sociale huurwoningvoorraad als ruim voldoende. Ze geven gemiddeld een 6,9 met een spreiding in de individuele waarderingen van 4 tot 8.

De huurders waarderen Weller op dit gebied met een 5,8. Ze zijn minder tevreden over de inzet van Weller. Men vindt dat Weller bij renovaties kansen laat liggen om de woonomgeving en de duurzaamheid te verbeteren. Ze zien de komende tijd wel meer plannen tot verbetering met name door de plaatsing van zonnepanelen, daarover zijn ze heel tevreden.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 8,0. Heerlen vindt de inzet voor het gebruik van Mijnwater heel positief. Brunssum is zeer tevreden over de realisatie van gasloze woningen en de aansluiting op Mijnwater. Beekdaelen is zeer tevreden en geeft aan dat het bezit van Weller in deze gemeente te ver weg ligt voor Mijnwater maar dat ze wel zonnepanelen toepast. Ze ziet Weller op dit gebied niet als heel ambitieus.

De overige partijen waarderen de duurzaamheid met een 6,8. Ze geven aan dat na de vertraging op dit onderwerp doordat alle aandacht naar het Maankwartier ging, de projecten nu wel op gang komen, ook als het om woningen voor de zorg gaat. De duurzaamheid van nieuwbouw wordt positief gewaardeerd. Zoals ook de inzet en het gebruik van Mijnwater, Weller heeft hierin een trekkende rol genomen. Aangegeven is dat dit ook de aandacht heeft afgeleid van andere vormen van verduurzaming. Positief zijn ze over de verduurzaming van de hoogbouw van Heerlerbaan.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,9 toe voor de prestaties van Weller op Duurzame sociale huurwoningvoorraad en geven een gewenste score van 7,9. Voor de huurders had Weller meer moeten doen. Ook het afstemmen op de doelgroep en de communicatie over maatregelen is

van groot belang. Overige partijen geven aan dat Weller haar beleid op duurzaamheid kan aanscherpen, breder kan kijken dan alleen Mijnwater en meer tempo met verduurzaming moet maken.

4.5 Leefbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	5,7	9,0
Gemeenten	7,7	7,7
Overige partijen	8,3	8,8
Gemiddeld	7,2	8,5

De belanghebbenden waarderen leefbaarheid gemiddeld met een 7,2 met een spreiding in de individuele waardering van 5 tot 9.

De huurders zijn met een 5,7 van alle prestatievelden het minst tevreden over Leefbaarheid. Men vindt dat Weller te weinig ingrijpt bij woningtoewijzingen door Thuis in Limburg, het portaal waarmee beschikbare sociale huurwoningen worden aangeboden. Hierdoor gaat in hun ogen de leefbaarheid in buurten achteruit en neemt de overlast toe. Ook vinden de huurders dat er te weinig begeleiding plaatsvindt van mensen die dat nodig hebben en problemen tussen huurders te lang blijven bestaan. Op andere punten denkt Weller weer actief en welwillend mee.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 7,7. Heerlen is tevreden over de inzet van Weller op dit gebied maar verwacht en hoopt dat Weller ook actie gaat ondernemen in de wijk GMS (Grasbroek, Musschemig en Schandelen, gelegen aan de achterkant van het station en daarmee tegen het Maankwartier aan). Brunssum is heel tevreden en geeft aan dat Weller samen met de gemeente kijkt wat er nodig is. Weller heeft huiskamers in de wijken en de bewoners worden betrokken. Beekdaelen geeft aan zeer tevreden te zijn maar dat in de nieuwe gemeente de behoeften op dit gebied nog niet in kaart zijn gebracht.

De overige partijen waarderen de prestaties met 8,3. Men vindt dat Weller met name in de voorwaardenscheppende sfeer mooie dingen laat zien (wijkontwikkeling zoals Maankwartier), maar stelt de vraag wie dan verantwoordelijk is voor het onderhoud en de handhaving. Ook de verantwoordelijkheid voor de sociale leefbaarheid is aan de orde gesteld. Men ziet dat Weller hieraan bijdraagt binnen haar mogelijkheden, bijvoorbeeld door het faciliteren van twee straatcoaches, terwijl ze zich in haar uitingen vaak beperkt tot de opleverfeesten en BBQ's.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,2 toe voor de prestaties van Weller op Leefbaarheid. De gewenste score is 8,5. Het verschil is met name voor de huurders groot, ze vinden dat Weller veel meer sturend moet optreden bij de woningtoewijzing, regels beter moet handhaven en begrijpelijker moet communiceren. Overige partijen zien de verwachting graag beter gemanaged over de rolinvulling in de samenwerking met andere partijen en meer organisatorische versteviging voor de fysieke leefbaarheid.

4.6 Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,5	8,3
Gemeenten	7,7	7,8
Overige partijen	7,3	7,8
Gemiddeld	7,1	7,9

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,1 voor de prestaties van Weller op Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen met een spreiding in de individuele scores van 5 tot 8.

De huurders waarderen de prestaties van Weller met een 6,5. Ze vinden dat Weller te weinig aandacht besteedt aan het langer thuis wonen en de behoeften die dat met zich meebrengt. Men is positief over de samenwerking met zorgorganisatie Meander en ook over de realisatie van maatschappelijk vastgoed op verzoek van een zorgorganisatie. Eén huurder geeft ook het hoogste cijfer op dit onderwerp omdat Weller een luisterend oor heeft voor huurders met problemen.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 7,7. Heerlen is tevreden omdat Weller, tegelijk met de renovatie, woningen ook levensloopbestendig maakt en bijvoorbeeld het steunpunt bij de Peter Schunckstraat heeft gerealiseerd. Ze geeft aan dat een corporatie ook niet heel veel meer op dit gebied zou moeten doen. De huisvesting van statushouders gaat ongeveer volgens afspraak. Brunssum is zeer tevreden over de bijdrage van Weller in de vorm van het Gregoriushuis voor dementerende mensen en Noorderkroon, een complex voor Radar. Ook de huisvesting van statushouders is prima. Beekdaalen is ook zeer tevreden maar vindt dat er in de kleine kernen meer zorgwoningen zouden kunnen zijn.

De overige partijen waarderen de inzet van Weller op dit gebied met een 7,3. Sommige partijen waarderen de inzet van Weller positief (onder andere doordat ze meer kijkt naar de problemen achter de voordeur), ervaren ondersteuning waar dat nodig is. De inzet van Weller op het gebied van Housing Parkstad is speciaal genoemd. Andere geven aan dat de visie van Weller op dit onderwerp nog te weinig is ontwikkeld. Ze vinden dat de regie vanwege de hoeveelheid betrokken partijen meer bij de gemeenten zou moeten liggen.

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,1 voor de prestaties van Weller op Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen. Het verschil met de gewenste score (7,9) zit voor de huurders in het feit dat Weller bij het aanbrengen van voorzieningen meer moet uitgaan van de behoeften van de huurders. Voor een aantal overige partijen zou er in iedere wijk een woonzorgcomplex gerealiseerd moeten worden en is het overleg tussen corporatie, zorgpartijen en gemeente erg belangrijk.

4.7 Klantgerichtheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,0	8,8
Gemeenten	8,3	8,8
Overige partijen	7,8	7,6
Gemiddeld	7,4	8,4

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,4 voor de prestaties van Weller op Klantgerichtheid met een spreiding in de individuele scores van 5 tot 9.

De huurders waarderen de prestaties van Weller met een 6,0. Ze vinden dat Weller te weinig redeneert vanuit het standpunt van de huurder en niet altijd vriendelijk reageert. Ook worden naar hun idee klachten vaker bij de huurderskoepels gemeld dan bij Weller.

De gemeenten waarderen de prestaties met een 8,3. Heerlen is met een 8 zeer tevreden omdat Weller in haar ogen heel goed en frequent communiceert met huurders. Brunssum is met een 9 uitermate tevreden over de klantgerichtheid van Weller: ze is erg gericht op het zoeken van oplossingen en denkt mee met de gemeente. Ook Beekdaelen is uitermate tevreden over de manier waarop ze wordt benaderd en over de gesprekken die worden gevoerd.

De overige partijen waarderen de inzet van Weller op dit gebied met een 7,8. Men is positief over de telefonische bereikbaarheid van Weller en de inzet van Weller om te zorgen voor de huurders. Er zijn kritische geluiden over het sluiten van de Wellerij in Brunssum en de benadering van de huurder als klant, omdat een huurder vaak geen vrije keuze heeft. Een aantal partijen geeft aan zich welkom te voelen bij Weller.

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,4 voor de prestaties van Weller op Klantgerichtheid. De gewenste score is 8,4. Voor de huurders moet de klantgerichtheid van Weller veel beter, terugbellen als dat wordt toegezegd en duidelijker communiceren. Voor Brunssum zouden de groepen woonwagengebruikers en middeninkomens beter kunnen worden geholpen door Weller. Voor overige partijen zou de klantgerichtheid beter kunnen worden gedefinieerd en meer ingezet kunnen worden op zelfredzaamheid van huurders.

4.8 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,4	8,0
Gemeenten	8,3	9,2
Overige partijen	8,0	-
Gemiddeld	7,6	8,6

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Weller met een 7,6 als goed. De spreiding in de individuele scores loopt van 6 tot 9.

De huurders geven een 6,4. Ze zijn momenteel meer tevreden over de relatie en communicatie dan in het begin van de visitatieperiode. Ze geven aan dat de interne communicatie binnen Weller niet altijd goed gaat zodat met de huurderskoepels gemaakt afspraken niet bekend zijn in de rest van de organisatie.

De gemeenten geven gemiddeld een 8,3. Heerlen is zeer tevreden over de relatie en communicatie met Weller. Brunssum is met een 9 uitermate tevreden over de relatie en communicatie omdat Weller nu veel minder dan vroeger in de verdediging gaat. Beekdaelen is zeer tevreden omdat er goede gesprekken mogelijk zijn.

De overige partijen zijn in zijn algemeenheid met een 8,0 zeer tevreden over de relatie en de communicatie met Weller. Partijen geven aan dat afspraken (ook degene die niet zijn vastgelegd) goed worden nagekomen, dat er vaak een groot wederzijds vertrouwen en partnerschap is, en dat Weller als organisatie veel opener is geworden dan voorheen.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 7,6. De gewenste score is 8,6. Voor de huurders moet de communicatie met de individuele huurders en de interne communicatie beter. Heerlen zou het waarderen als de beide

partijen bij obstakels in het proces elkaar eerder zouden kunnen vinden. Beekdaelen wil graag dat Weller meer meedenkt met de opgaven in de kleine kernen en een zorgpartij wil graag meer samenwerken met alle betrokken partijen op het gebied van jeugd, zorg en WMO.

4.9 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,5	8,2
Gemeenten	7,7	8,0
Overige partijen	8,0	-
Gemiddeld	7,4	8,1

De belanghebbenden vinden met een 7,4 dat ze invloed hebben op het beleid van Weller. De spreiding van individuele scores loopt van 5 tot 9.

De huurders geven een 6,5. Sommigen geven aan dat de invloed op het beleid langzaam iets beter wordt. Anderen geven aan dat ze alleen invloed op het huurbeleid hebben. Ze geven aan dat medewerkers van Weller heel verschillend zijn in het betrekken van de huurders bij projecten en activiteiten en dat zij als vertegenwoordigers daarmee leren omgaan. Tijdens de dialoog is daarentegen ook opgemerkt dat Weller erg openstaat voor de input van de huurdersorganisaties.

De gemeenten zijn met een 7,7 heel tevreden over de mate van invloed op het beleid van Weller. Heerlen is tevreden over de invloed op het beleid en ziet ook bij zichzelf belangrijke mogelijkheden om dit te verbeteren. Brunssum is heel tevreden over haar invloed op het beleid, maar geeft aan dat Weller zich in de besluitvorming soms verschuilt achter haar Raad van Commissarissen. Beekdaelen geeft aan dat via de prestatieafspraken de invloed op het beleid mogelijk is en is daar heel tevreden over. Ook merkt ze op dat bij wijkontwikkeling(splannen) heel goed wordt samengewerkt.

De overige partijen zijn ook heel tevreden over de mate van invloed en geven gemiddeld een 8,0. Ze geven aan dat Weller niet uitgaat van haar gelijk maar dat opzoekt en empathisch is, dat binnen een opdrachtgever/opdrachtnemer-relatie gesproken kan worden over de manier waarop iets gebeurt, dat Weller advies vraagt, samen plannen ontwikkelt en vanuit een gezamenlijk belang samen met andere partijen optrekt.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 7,4 en het gewenste cijfer was een 8,1. De huurders geven aan dat er meer wisselwerking tussen Weller en de huurders zou moeten zijn omdat ze samen een product neerzetten. Heerlen zou graag zien dat er een gezamenlijke langetermijnvisie op de stad ontstaat met een gezamenlijke verantwoordelijkheid om die te realiseren. Een van de overige partijen geeft aan dat er op het gebied van Housing nog meer samenwerking tussen alle partijen zou moeten zijn.

4.10 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek

Aan de huurderskoepels van Weller, de gemeenten Heerlen, Brunssum en Beekdaelen en Weller hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de lokale driehoek. Per groep belanghebbenden hebben we deze gerangschikt.

Huurderskoepels

Over het proces om te komen tot de regioprestatieafspraken zijn de koepels minder te spreken: het gaat te langzaam en er zijn te weinig huurders bij betrokken. Het ROH (regionaal overleg

huurdersorganisaties) is opgericht om als individuele koepels meer gewicht in de schaal te kunnen leggen.

In Heerlen zijn de huurderskoepels minder tevreden over het proces omdat ze zich niet gehoord voelen door de gemeente. Ze vinden dat Weller een heel positieve bijdrage levert aan het proces. In Brunssum worden ze meer betrokken, hoewel de vertegenwoordiger van de koepel nog maar kort in functie is. In Beekdaelen is in het kader van de nieuw ontstane gemeente het proces helemaal opnieuw ingericht en de huurdersorganisaties hebben alle kans gekregen om inbreng te leveren. De huurderskoepels worden door Weller betrokken bij het bod dat aan de gemeenten wordt uitgebracht.

Gemeenten Heerlen, Brunssum en Beekdaelen

Heerlen geeft aan dat zowel het proces als de inhoud van de prestatieafspraken moeten verbeteren. In een gezamenlijke evaluatie (geïnitieerd door Weller) is geconstateerd dat een onderscheid tussen lange termijn opgaven en korte termijn jaarschijven zinvol is, waarbij die laatste beter moeten aanhaken bij de behoeften zoals die door de huurders in de wijken worden ervaren. Ook een betere prioritering en monitoring van de opgaven is belangrijk. Ze is wel heel tevreden over de uitvoering. Ze geeft aan dat de gemeente lange tijd weinig capaciteit heeft gehad voor de ontwikkeling van beleid. Voor Brunssum zijn de regionale afspraken leidend. De corporaties kunnen dan vervolgens aangeven wat ze willen doen met de aangewezen locaties. De gemeente en corporaties maken dan gezamenlijk afspraken over de bijdragen. Beekdaelen geeft aan de afgelopen tijd nog erg gezocht te hebben naar het grotere geheel waarvan ze deel uit maakt: is dat Parkstad of de Westelijke Mijnstreek? Bij het maken van de prestatieafspraken zijn alle partijen betrokken, ook de huurders. Er is behoefte aan transformatie van woningen naar meer levensloopbestendig maar Weller heeft beperkte mogelijkheden omdat ze maar 400 woningen in de gemeente heeft. Ook zijn er nog geen afspraken over inponden en over investeren in kleine kernen, terwijl daar voor de gemeente wel een opgave ligt.

Weller

Weller zelf merkt op dat het proces om prestatieafspraken te maken, een proces van groei is waarbij de afspraken elk jaar concreter en haalbaarder worden. Ze vindt dat de afspraken beter meerjarig kunnen zijn in verband met de doorlooptijd van wijkontwikkeling en herstructurering. Ze vindt dat de bijdrage van de huurderskoepels concreter kan zijn en meer gevoed door hun achterban. Ook de prestaties van de huurdersvertegenwoordigers behoeft aandacht. De gemeenten zijn in de ogen van Weller erg gericht op het proces en minder op de eigen inhoudelijk bijdragen. De prestatieafspraken mogen ook meer voor sturing en verantwoording worden gebruikt. Het proces in de gemeente Heerlen behoeft verbetering, maar daar wordt aan gewerkt (zie ook de opmerkingen bij de gemeente Heerlen hierboven).

4.11 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat eerst een lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden.

Huurders

- Beter luisteren.
- Beter communiceren.
- Leefbaarheid aanpakken.
- Praat er met ons over toekomstige ontwikkelingen en schaalvergroting, strategische keuzes.
- Besteed veel meer aandacht aan het inplaatsingsbeleid om de leefbaarheid te bevorderen. Begeleiding van huurders uit speciale doelgroepen moet beter.
- Zet meer in op middenhuur.
- Ook volgend jaar met huurverhoging onder inflatie blijven.
- Zet in het Wellermagazine niet alleen de gezellige dingen maar ook praktische informatie waar de huurder wat aan heeft.

Gemeenten

- Focus meer, pak een of twee dingen en begin daaraan. Dan zetten we er samen de schouders onder en dan kunnen we meters maken. In tegenstelling tot veel proefballonnen oplaten.
- Communiceer proactiever, meer en eerder: over ingewikkelde onderwerpen en als het op een niveau in de organisaties schuurt.
- Verplaats je meer in de situatie van de huurder en bedenk of jij op deze manier behandeld wil worden.
- Denk mee over hoe we de kleine kernen leefbaar houden. Nodig is om naast een beherende positie op de lange termijn, ook aandacht te hebben voor oplossingen voor de komende 15 jaar. Investeer in woningen in het landelijke gebied om de kleine kernen leefbaar te houden.

Overige partijen

- Voorkom huurachterstanden en huisuitzettingen van kwetsbare doelgroepen.
- Weller moet meer gefundeerd acteren en minder reactief. Maak een duidelijk profiel van jezelf. Ben duidelijk in je eigen rol en die van anderen bij wonen en zorg. Blijf elkaar opzoeken (zorg, gemeente en wonen). De onderling communicatie afstemmen op de belangen van de bewoners en gebruikers.
- De doelgroep van corporaties verandert, begin met het aangaan van intensievere coalities met partners in de wijk en kijk wat je met zorgpartijen samen kan betekenen voor de leefbaarheid.
- Samen strategische visie op wonen en zorg ontwikkelen, om te zien wat we voor elkaar kunnen betekenen op het gebied van leefbaarheid. Uitbreiden wijksteunpunten met zorg en welzijn. Uitwerken idee van woongemeenschappen voor zorgbehoevende doelgroepen. Stimuleren dat gemeente regie pakt op zorg en welzijn.
- Kies een nieuw focus op basis van actuele opgaven en voer dat consequent uit. Zet meer in op middenhuur en realiseer aanbod voor NATO-officieren. Bouw meer kantoren om naar woningen voor de doelgroep.
- Bezie de sloopplannen ook eens in de context van Nederland. In het zuiden is er een overschot aan woningen en in het westen een tekort.
- Communiceer je visie op duurzaamheid en stem die visie en communicatie ook af op je doelgroep.
- Kijk eens op een andere manier naar de markt als het gaat om de rollen van opdrachtgever en opdrachtnemer/aannemer.
- Zet Weller 2.0 door en verbeter klantprocessen en NPO verder. Doorlooptijden van en afstemming over binnenrenovaties versnellen. Vergroot het organisatorische commitment.
- Zoek meer de samenwerking op tussen corporaties om als één grote partij een betere onderhandelingspositie te hebben.
- Communicatie naar huurders in begrijpelijke taal. Gebruik meer digitale mogelijkheden om bijvoorbeeld afspraken beter in te plannen (kortere periode voor huurder waarin iemand langs komt) of geef een automatisch antwoord als iemand een klacht indient.
- Laat ook de bestuurder meer in gesprek gaan met huurders zodat deze samen met medewerker kan sparren over de lijn van handelen.
- Laat veel meer zien van wat je doet, communiceer en profileer je beter.

4.12 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Betaalbaarheid	7,0	7,5	7,8	7,4	7,2
• Vastgoedtransities en beschikbaarheid	6,5	8,0	7,8	7,4	
• Duurzame sociale huurwoningvoorraad	5,8	8,0	6,8	6,9	
• Leefbaarheid	5,7	7,7	8,3	7,2	
• Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen	6,5	7,7	7,3	7,1	
• Klantgerichtheid	6,0	8,3	7,8	7,4	
Relatie en communicatie met corporatie	6,4	8,3	8,0	7,6	7,6
Invloed op corporatiebeleid	6,5	7,7	8,0	7,4	7,4
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					7,4²

² De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

De visitatiemethodiek kiest de volgende invalshoeken om een oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen.

- Welke visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige financiële mogelijkheden, welke keuzes maakt ze daarbij en hoe worden die verantwoord?
- Heeft de corporatie een beleid op de maatschappelijke/volkshuisvestelijke effecten die ze wil bereiken en hoe ze haar vermogen daarvoor wil inzetten?
- Heeft de corporatie een beeld van wat zij aan financieel resultaat of rendement had kunnen realiseren en van welke opbrengsten zij heeft afgezien met het oog op de maatschappelijke doelstellingen?
- Welke afwegingen maakt de corporatie bij de inzet of vergroting van haar vermogen voor de verschillende maatschappelijke doelen, en hoe maakt ze die inzichtelijk bij voorbeeld aan de hand van scenario-analyses of financiële (beslissings-)modellen?

5.1 Visie op inzet van het vermogen

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

Weller is een financieel gezonde corporatie. Zij opereert binnen de ratio's van Aw en WSW.

De Aw en het WSW hebben de afgelopen jaren extra aandacht besteed aan Weller vanwege het Maankwartier. In de oordeelsbrief van 2016 beschrijft het Aw het risicoprofiel van het Maankwartier als volgt: "Het risicoprofiel... bestaat naast ontwikkel- en exploitatierisico's vooral uit verkoop- en financieringsrisico's.". In januari 2020 geeft het WSW aan dat het risicoprofiel verbeterd is en laag blijft. De Aw beoordeelt in 2020 het risico op het gebied van de financiële continuïteit als middelhoog, omdat "de ICR en de LTV voor de niet-daeb activiteiten in de TI in ruime mate niet voldoen aan de gestelde normen. Dit wordt verklaard doordat dit deel van de TI de interne lening voor alle niet-daeb activiteiten bevat. Het merendeel van de niet-daeb activiteiten vindt echter plaats in de verbindingen. Het grootste deel van de waarde van het niet-daeb bezit en de bijbehorende kasstromen verantwoordt u daarom in de verbindingen. Met ingang van 2021 verwacht u zowel in de niet- daeb TI als in de verbindingen positieve kasstromen, waarbij de interne lening jaarlijks wordt afgelost. Op basis van deze informatie stel ik voorsnog vast dat alle niet-daeb activiteiten tezamen voldoen aan de ratio's." Ten aanzien van de kasstromen concludeert de Aw dat "na de afronding van het Maankwartier Weller Wonen in rustiger vaarwater [is] gekomen en gedurende de prognosejaren op geconsolideerd niveau blijvend [kan] voldoen aan alle normen."

Weller heeft in het beleidsplan 2017-2020 *'Dichter bij huis'* haar strategische doelstellingen geformuleerd. De volkshuisvestelijke doelen zijn: een betaalbare sociale woningvoorraad, voldoende woningen beschikbaar voor een brede doelgroep, verduurzaming vastgoed, sterk in wijken en buurten en onderscheidende klantbediening. De financiële doelstellingen zijn dat de continuïteit gewaarborgd is en dat Weller een zakelijke organisatie is met een solide, doelmatige en transparante bedrijfsvoering. De continuïteit wil ze ondersteunen door in de periode 2017-2020 1,5 miljoen te bezuinigen met behoud van de hoge klanttevredenheid, te voldoen aan de ratio's van de externe toezichthouders en door meer zicht te krijgen op het verdienmodel van het vastgoed door de invoering van portfolio- en assetmanagement.

Weller scoort in de Aedes benchmark in alle jaren een ‘C’, hetgeen betekent dat ze tot de categorie met de hoogste beïnvloedbare bedrijfslasten hoort. Hiermee kan ze minder vermogen inzetten voor haar volkshuisvestelijke opgaven. Overigens vertonen de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per gewogen vhe sinds 2016 een dalende lijn.

Verlagjaar	2016	2017	2018
Bedrijfslasten per vhe	€1.261	€1.145	€909
Relatieve positie bedrijfslasten	C	C	C
Grootteklasse gemiddeld	-	€770	€788
Nederland gemiddeld	€790	€764	€785

Aedes benchmark

In het jaarverslag van 2019 wordt onder de strategische doelstelling ‘Doelmatig en transparant’ het risico onderkend van “onvoldoende sturing op kostenbewustzijn en daardoor te hoge bedrijfslasten”. De beheersmaatregelen voor dit risico zijn aangeduid als “te starten”.

Ten aanzien van de geplande bezuinigingen hebben we gezien dat deze zijn ingerekend in de begroting. We hebben niet kunnen vaststellen of Weller hierin op koers ligt omdat dit als doelstelling niet expliciet wordt gevolgd in de tertiaalrapportage of elders. In de gesprekken gaf Weller aan dat de hoge mate van klantgerichtheid die Weller nastreeft, heeft geleid tot hogere bedrijfslasten.

Tot 2016 heeft Weller voor wat betreft het portefeuillebeleid gewerkt met jaarlijks bij te stellen complexbeheerplannen die de basis waren voor keuzes op het gebied van beheer, onderhoud en transformatie/sloop. Vanaf 2017 is Weller 2.0 geïmplementeerd, waarbij ook portfolio- en assetmanagement in de organisatie is ingevoerd. Als onderdeel daarvan zijn begin 2017 ook de hoofdlijnen voor een portefeuillestrategie vastgelegd. Men is bezig het logisch verband te leggen tussen de wensportefeuille, transformatieopgave en de complexstrategie. Dat heeft nog niet geleid tot een integrale vastgestelde vastgoedstrategie.

Voor het besluitvormingsproces en het vinden van een goede balans tussen maatschappelijk en financieel rendement is een investeringsstatuut opgesteld. Voor de besluitvorming over concrete vastgoedprojecten wordt het laatste jaar gewerkt met een format ‘Investeringsbeslissing’ waarin onder andere een afweging wordt gemaakt tussen de volkshuisvestelijke doelen en de financiële investeringen. Dit zijn mooie documenten waarin expliciet de relatie wordt gelegd tussen de na te streven doelen en de inzet van het vermogen. Ook wordt nadrukkelijk de maatschappelijke bijdrage van een investering beoordeeld door het verschil tussen de IRR-markt en IRR-beleid te becijferen. De ‘maatschappelijke bestemming’ is het verschil tussen de markt- en beleidswaarde en wordt conform de methodiek voor de berekening van de beleidswaarde inzichtelijk gemaakt. Hierdoor wordt de bijdrage van investeringen aan de realisatie van de volkshuisvestelijke doelen meetbaarder gepresenteerd. We hebben wel geconstateerd dat het document vooral wordt gemaakt ten behoeve van de besluitvorming in de RvC en in de organisatie soms nog weinig betekenis heeft. De financiële onderbouwing van een renovatieproject gaat nog wel eens mis omdat er wordt gewerkt met inschattingen van de woningkwaliteit die niet altijd matchen met de werkelijkheid. Daarmee is het vermogensbeslag van een project nog niet goed voorspelbaar.

Los van de onderbouwing van vastgoedprojecten zien we daarnaast dat Weller een aantal grote projecten heeft gerealiseerd die een belangrijke bijdrage leveren aan de (volkshuisvestelijke) kwaliteit in het werkgebied. Daaronder vallen naast het Maankwartier de renovatie van 4 grote flatgebouwen in Heerlerbaan, de in ontwikkeling zijnde sloop/nieuwbouw van de Oude Egge. Ook heeft ze in de visitatieperiode een heel gematigd huurbeleid gevoerd: ze is daarbij sterk onder de eigen voorgenomen huurverhogingspercentages gebleven.

De visitatiecommissie constateert dat Weller (nog) geen redentatie of berekening heeft gemaakt hoe groot het vermogen is dat maximaal ingezet kan worden voor maatschappelijke prestaties. Of en hoeveel er op korte of lange termijn méér mogelijk is om de volkshuisvestelijke doelen te bereiken, is dus niet expliciet gemaakt. Helder is dat Weller een tijd lang voorzichtig is geweest met de inzet van haar vermogen in verband met de risico's die de ontwikkeling van het Maankwartier met zich mee kon brengen. Momenteel is de visie op de inzet van het vermogen onderwerp van gesprek in de organisatie, waarbij ook deze vraag wordt betrokken.

De visitatiecommissie heeft geconcludeerd dat Weller op allerlei deelterreinen laat zien hoe ze haar vermogen hierop wil inzetten, maar dat er nog geen geïntegreerde visie is waarin op hoofdlijnen keuzes zijn gemaakt ten aanzien van de investeringen.

5.2 Oordeel over inzet van het vermogen

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

Zij beoordeelt Weller met een 6, zij voldoet aan het ijkpunt. Weller zet een substantieel deel van haar vermogen in voor grote projecten en beleid die belangrijk zijn binnen de lokale context. Ze heeft op basis van complex- en projectplannen redelijk zicht op de vermogenseffecten van de plannen voor de komende periode en ze werkt aan de verbetering van de betrouwbaarheid van de projectplannen. Deze zijn vooralsnog haalbaar binnen de beschikbare vermogensruimte. Ze kan zich verbeteren door een integrale vastgoedstrategie vast te stellen, de voorgenomen bezuinigingen beter te volgen, te becijferen welke maximale vermogensinzet mogelijk is om haar volkshuisvestelijke doelen te bereiken en aan te geven welke keuzes ze bij de inzet van haar vermogen wil maken.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	6

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. strategievorming en sturing op prestaties;
2. maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen;
3. externe legitimatie en verantwoording.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling geldt het visitatiekader als referentie.

6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële en risicochecks. De visitatiecommissie heeft een oordeel gevormd over de kwaliteit en de resultaten van het proces van strategievorming en prestatiesturing bij de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk. Deze beoordeling is gebaseerd op beleidsdocumenten, rapportagesystemen en gesprekken met de bestuurder, de controller en de Raad van Commissarissen.

6.1.1 Strategievorming

Het ijkpunt voor het onderdeel strategievorming is dat Weller “een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn”.

Weller werkt in de periode 2017 tot en met 2020 met het strategisch beleidsplan ‘*Dichter bij huis*’. Zij beschrijft hierin vijf strategische en twee voorwaardenscheppende uitgangspunten. De strategische uitgangspunten zijn:

- een betaalbare sociale woningvoorraad,
- voldoende woningen beschikbaar voor een brede doelgroep,
- vastgoed verder verduurzamen,
- sterk in wijken en buurten,
- bedient haar klanten onderscheidend en persoonlijk.

De voorwaardenscheppende uitgangspunten zijn:

- financiële continuïteit is gewaarborgd,
- een zakelijke organisatie met een solide, doelmatige en transparante bedrijfsvoering.

Bij de totstandkoming van dit beleidsplan zijn op verschillende momenten in het proces medewerkers, de RvC en de huurderskoepels geconsulteerd, betrokken en als klankbord gebruikt. Het plan markeert de veranderopgaven waar Weller, mede ten gevolge van de invoering van de Woningwet, voor staat. In het plan is een SWOT-analyse opgenomen. Weller beschrijft haar eigen sterktes en zwaktes helder ten opzichte van de kansen en bedreigingen. Weller laat in het plan zien dat zij weet wat er leeft en wat er nodig is. Bij de totstandkoming van het plan zijn belanghebbenden, anders dan de huurderskoepels, niet actief betrokken. Ten tijde van de totstandkoming van dit plan was de ontwikkeling van het Maankwartier al in volle gang. Vandaar dat in dit beleidsplan alleen de toevoeging van 50 woningen in het Maankwartier opgenomen is. In deze beleidsperiode is Weller heel intensief met de realisatie van het Maankwartier bezig geweest. De keuze om Niet-Daeb en Daeb te combineren in dit project is bewust gemaakt en afgestemd met de Aw en het WSW. Met het Maankwartier werd een upgrading van de sociaal maatschappelijke situatie in Heerlen beoogd. De

keuze om daar als corporatie in te investeren is bewust gemaakt en deze wordt onderschreven door het lokale netwerk.

In de eerste jaren van de visitatieperiode werkte Weller met een voortzetting van het strategisch beleidsplan van de periode 2012-2014. Dit beleidsplan uit 2012 heeft een SWOT analyse, een stakeholdersanalyse en is opgesteld langs de lijn van het INK-model. Iedere afdeling werkte aan de hand van dit plan met een strategiekaart.

In haar beleidsplan van 2017-2020 beschrijft Weller op een beknopte manier dat ze ook middeninkomens wil huisvesten en wil bijdragen aan kleinschalig maatschappelijk en commercieel vastgoed als de positieve effecten voor haar klanten zichtbaar zijn en de exploitatierisico's te overzien zijn. Ze maakt daarin een door de lokale omstandigheden ingegeven keuze: een omgeving waarin projectontwikkelaars niet willen investeren en waar de noodzaak om het tij te keren door iedereen wordt gevoeld.

Weller kijkt in haar strategievorming breder dan haar eigen opgaven en taakopvatting. Dat doet ze onder andere door in dialoog met private en publieke partijen te komen tot door Weller ontwikkelde integrale Masterplannen voor onder andere Brunssum, Heerlerheide, Heerlen-centrum/Maankwartier en Heerlerbaan die de meerjarenblauwdruk vormen voor diverse uitvoeringsprogramma's.

Jaarlijks stelt Weller een kaderbrief op die dient als uitgangspunt voor de begroting en toetsingsinstrument voor voorgenomen investeringsbesluiten. De strategische vastgoedsturing bij Weller is vastgelegd in de *'Beleidsnotitie Portefeuillestrategie en SBI Weller'* uit 2017. Dit plan heeft een looptijd van 10 jaar, verdeeld in jaarschijven en wordt regelmatig herijkt en als nodig bijgesteld. In 2019 is dit gebeurd in de *'notitie strategische vastgoedsturing'* Op basis van de strategische beleidsdocumenten en uitgangspunten wordt de wensportefeuille voor Weller opgesteld. De desbetreffende jaarschijf is de input voor het assetmanagement. Na het goedkeuren van de jaarbegroting wordt deze vertaald in investeringsbesluiten. Het proces ten aanzien van deze besluiten is uitgewerkt in het Investeringsstatuut. De investeringsvoorstellen worden aan de hand van dit investeringsstatuut opgesteld. Op ieder investeringsvoorstel vinden een strategische, kwalitatieve en organisatorische toets plaats, een toets op risico's en de bijdrage aan duurzaamheid. De investeringsvoorstellen zijn overzichtelijk en compleet en vormen een samenhangend format voor investeringsbeslissingen en de bijbehorende risico's. In het investeringsvoorstel is de betrokkenheid of de instemming van belanghebbenden geen onderdeel.

De visie in *'Dichter bij Huis'* is vertaald in strategische en tactische doelen. Deze zijn opgenomen in de tertiaalrapportage. Deze zijn concreet en meetbaar en kennen een norm waaraan getoetst kan worden. In 2020 (buiten de visitatieperiode) heeft Weller deze stoplichtmonitor vernieuwd. In de jaarverslagen wordt een andere, meer algemene indeling gebruikt.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 8. Weller voldoet aan het ijkpunt en krijgt twee pluspunten omdat ze in haar strategie expliciet breder kijkt dan haar eigen taak. Ze is lokaal erg betrokken en sluit in haar strategie nauw aan bij de brede complexe vraagstukken die er in het werkgebied zijn. Het is helder waar Weller voor staat en waar ze voor gaat en ze schroomt niet om de grenzen van haar taak op te zoeken. Daar is ze open in en ze doet moeite om haar omgeving mee te nemen in die bredere blik op de vraagstukken. Weller zou in haar strategievorming externe partijen meer kunnen betrekken. Ze laat zien dat ze weet wat er speelt en wat er nodig is, maar ze betreft haar partners niet altijd even actief in de ontwikkeling van haar plannen.

Gezien het bijzondere karakter van het Maankwartier, het feit dat corporaties zich alleen in uitzonderlijke situaties met dit type projecten mogen bezighouden en de mogelijke risico's heeft Weller met de Aw en het WSW afspraken gemaakt over de manier waarop zij hun mee laten kijken in de voortgang.

6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties

Het ijkpunt voor dit onderdeel is dat Weller periodiek en systematische de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instanties door acties om doelen alsnog te realiseren (1^e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2^e orde sturing).

Weller werkt met tertiaalrapportages. In de vorm van een monitor met stoplichten, zijn de jaarlijkse doelen en normen een op een overgenomen. De trimesterrapportages geven een inzichtelijk beeld van de voortgang en kennen gedurende de hele visitatieperiode ongeveer dezelfde opbouw. Ze starten met een overzicht van de resultaten op de strategische en voorwaardenscheppende uitgangspunten, gevolgd door een toelichting op de (financiële) afwijkingen. Daarna volgt een monitoring van de strategische top risico's en de voortgang op een verzameling van aanbevelingen uit diverse invalshoeken (Aw, managementletter, visitatie enz.). De afwijkingen worden in de tertiaalrapportage toegelicht, er worden oorzaken beschreven, analyses gemaakt of er wordt voorgesteld om nader onderzoek te doen. De rapportage bevat weinig acties voor bijsturing.

In de verschillende overleggen, de RvC en uitgebreider in de Audit & risk commissie, wordt de tertiaalrapportage besproken. Ook de strategische risico's worden daarin meegenomen en er vindt een toets aan de normen plaats. Bijvoorbeeld of de doelstellingen realistisch en haalbaar zijn en of door samenvoegen van projecten er efficiency-voordelen behaald kunnen worden. Wat minder zichtbaar is, is of en hoe de afzonderlijke normen en doelstellingen ook echt hebben bijgedragen aan de strategische doelstellingen. Er is geen visie van de controller bij de rapportage gevoegd.

Het jaarverslag kent een ander indeling voor de volkshuisvestelijke prestaties dan de tertiaalrapportage. De indeling van het jaarverslag is algemener van aard en sluit niet aan bij het beleidsplan.

De prestatieafspraken worden gedurende het jaar niet gevolgd in de tertiaalrapportage en ook niet in het jaarverslag. Wel kan de voortgang op enkele volkshuisvestelijke afspraken, uit de rapportage worden afgeleid. De prestatieafspraken worden, behalve in de gemeente Brunssum, nauwelijks door de partijen gemonitord.

Weller werkt met teamplannen. Deze zijn leidraad voor de activiteiten in het eigen team maar worden niet op geaggregeerd niveau besproken. Ze werkt ook met complexsessies om vanuit verschillende invalshoeken de gewenste ontwikkeling te bespreken. Ze gebruikt een risicomonitor en ze organiseert gesprekken ter afstemming en voor het geven van feedback over projecten.

Deze visitatieperiode was een belangrijke fase in de realisatie van het Maankwartier, waarin zich ook een aantal nieuwe onverwachte risico's voordeden. In deze fase heeft Weller voortdurend inzicht gehad en gegeven in de voortgang, de oplossingen en de risico's van dit project en deze met de verschillende partijen in -en extern afgestemd. Ze heeft acties ondernomen om de risico's te beperken, en moeite gedaan om andere oplossingen te vinden en ze heeft en actief bijgestuurd zonder in te leveren op de doelstelling.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel sturing met een 7. Weller voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt voor de manier waarop haar prestaties te volgen zijn en de consequentheid waarmee ze deze in de organisatie breed hanteert. Risicobeheersing heeft een duidelijke plek. Afwijkingen worden tijdig geadresseerd en er worden voorstellen tot verbetering gedaan. Verbeterpunt zijn de prestatieafspraken, de mate waarin deze concreet zijn en gemonitord worden. Maar dat is niet alleen de taak van Weller.

6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen

In dit onderdeel is beoordeeld hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen vormgeeft aan haar functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Het gaat om de maatschappelijke oriëntatie van de raad.

Deze visitatie kijkt terug op de periode 2015-2019. Allereerst wil de commissie opmerken dat er in deze periode een aanmerkelijke verbetering in de Governance plaats heeft gevonden. In de 6.0 methodiek is dit geen onderdeel van de visitatie meer maar van de governance-inspectie van de Aw. Wij hechten er wel aan dit hier te vermelden omdat het een verandering is die de transparantie van de besluitvorming van Weller heeft vergroot. De raad heeft een grotendeels gewijzigde samenstelling en daarmee zijn ook de verhoudingen tussen de bestuurders en de RvC gewijzigd. En dat heeft in de afgelopen periode ook tot spanning geleid. Zowel voor de bestuurders als de RvC betekent de nieuwe verhouding en samenstelling een andere manier van met elkaar omgaan. Deze is te typeren als zakelijker, meer op afstand, maar ook kritischer met ander tegenspel, zowel van de RvC naar de bestuurders als in de RvC onderling. In de gesprekken en ook in de documenten zien wij die andere benadering terug. Er wordt meer scherp opgezocht. In haar visie op toezichthouden wil de RvC de nadruk op het 'waarom' en daar de goede gesprekken over voeren. Dat vraagt van de RvC en van de bestuurders om niet te snel naar de 'hoe' vraag te gaan. In deze visitatieperiode heeft de RvC en bestuurder gewerkt aan deze ontwikkeling. Er is een ontwikkeling zichtbaar waarin de besluitvorming onderbouwd en transparant is geworden. De investeringsvoorstellen zijn daar een mooi voorbeeld van. De commissie ziet dat de besluiten zakelijker en meer overwogen worden genomen en dat deze meer gerelateerd worden aan de doelen die Weller geformuleerd heeft.

De RvC heeft nagedacht over en gewerkt aan de manier waarop zij een rol kan hebben in het invullen van de lokale betrokkenheid. Er zijn twee huurderscommissarissen die het initiatief hebben genomen om een jaarlijkse binnenste-buiten-dag te organiseren. Deze bijeenkomst wordt georganiseerd rondom een bepaald thema. Huurders, wethouders en andere belanghebbenden nemen hieraan deel. Daarnaast voert (een delegatie van) de RvC regelmatig gesprekken met de huurdersorganisaties, en houden ze daarmee de lijnen kort. Leden van de raad nemen deel aan bijeenkomsten over duurzaamheid en ook bezoeken ze regelmatig projecten. De visitatiecommissie ziet dat de RvC zich inspant om verbinding te hebben met de lokale situatie. Ze neemt een actieve rol om in contact te zijn met de belanghebbenden.

De RvC heeft voor het Maankwartier en de voortgang daarvan een externe adviseur betrokken die haar informeert over de risico's en de gekozen oplossingen. Ze heeft bewust gekozen voor een extra informatiebron vanwege de omvang, de risico's en het bijzondere karakter van het Maankwartier.

De raad hanteert een toezichtvisie die in april 2018 is opgesteld. Daarin is het uitgangspunt wederzijds vertrouwen. Vertrouwen ziet zij als een relationeel begrip, iets wat je met elkaar opbouwt. De raad ziet het als haar rol om toe te zien op 'de congruentie in gedrag en houding waarin dat vertrouwen zichtbaar is'. Bij zichzelf en bij de organisatie. Daarnaast wil ze betrokken zijn en handelen op gepaste afstand. Richting de organisatie en naar buiten wil ze aanspreekbaar zijn met enige terughoudendheid. Haar rolinvulling ziet ze als controlerend, scherp houden en faciliteren van de bestuurders, inbreng leveren vanuit eigen deskundigheid, bijdragen aan de strategie en borgen van de belangen van huurders en stakeholders. De visie past bij uitgesproken keuzes die Weller maakt en de manier waarop ze haar 'nek uitsteekt' met het Maankwartier en andere projecten. Het samenspel tussen RvC en organisatie, waarmee ze zou moeten uitstralen dat ze dit met elkaar aankunnen, kan nog veel beter dan het nu is.

De raad is betrokken geweest bij de totstandkoming van het strategisch beleidsplan '*Dichter bij Huis*' en levert nu ook een bijdrage aan de totstandkoming van het nieuwe koersplan.

De visitatiecommissie beoordeelt Weller op dit punt met een 7. Zij voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt. Ze is zich bewust van haar maatschappelijke rol en ze laat zien dat ze werkt aan het verbeteren van de rol en bijdrage van het toezicht. De externe oriëntatie, het willen weten wat er leeft, neemt ze serieus. Ze neemt daarin haar eigen regie.

6.3 Externe legitimatie en verantwoording

6.3.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie constateert dat Weller in hoge mate extern gelegitimeerd is. De keuzes die ze maakt, de betekenis die ze voor het Maankwartier en de stad Heerlen heeft wordt gezien en gewaardeerd. We hebben van niemand gehoord dat dit geen goede keuze is geweest of die vond dat dit niet bij de rol van Weller hoorde. Ook de andere initiatieven die Weller in de stad Heerlen neemt, zoals de ontwikkeling van Sporthuis Diana in het centrum, het overnemen en exploiteren van de Luciushof en het Savelbergklooster passen volgens de belanghebbenden bij de stad en bij Weller. De betrokkenheid bij het Mijwaterproject en de moeite die Weller doet om haar nieuwbouw en soms bestaande bouw daarop aan te sluiten, betekenen voor de regio dat de mogelijkheden om aardgasloze wijken te realiseren ook in de particuliere sector groter worden. Ook projecten als de Oude Egge in Brunssum worden door huurders en door de gemeenten genoemd als mooie voorbeelden. Deze sterke legitimatie heeft zeker te maken met de situatie waarin Parkstad zich bevindt. De marktcontraire investeringen van Weller passen bij de overtuiging van veel mensen dat investeren in de stad noodzakelijk is om de regio weer een boost te geven. Weller doet dat met verve, met lef en met overtuiging en dat wordt gewaardeerd. Voor de realisatie van deze plannen en het verkrijgen van commitment van de belanghebbenden en de externe toezichthouders, heeft ze alles uit de kast gehaald om mensen te informeren, te betrekken, voortgang te boeken en zich daarover te verantwoorden.

In de afgelopen periode is Weller volgens een aantal belanghebbenden opener en toegankelijker geworden. Daar waar ze eerder vooral werd gezien als een eigengereide corporatie die haar eigen ding deed en die haar eigen toewijzingssysteem hanteerde, wordt ze nu meer gezien als samenwerkingspartner. En pakt ze de aanpak van wijken in samenspraak met andere corporaties op. Belanghebbenden merken wel op dat Weller haar plannen bij voorkeur zelf ontwikkelt en ze dan pas voorlegt. Dat zouden belanghebbenden liever anders zien, meer vooraf en meer luisterend. Weller is nog niet heel erg goed in het communiceren over wat ze van plan is en ook niet over de voortgang daarvan. Dat zou ze veel meer en veel beter kunnen doen. Niet om op te scheppen, maar om transparant te zijn. Ook de huurdersorganisaties ervaren in de communicatie een wat gesloten houding. Ook zij willen eerder en opener geïnformeerd worden, zodat ze ook echt invloed kunnen uitoefenen.

Weller scoort op dit onderdeel een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt voor de manier waarop ze haar bijzondere plannen realiseert en daarvoor draagvlak weet te creëren. In haar reguliere beleidsvorming zou ze daar meer aandacht aan kunnen besteden en daar gestructureerd over in overleg kunnen gaan. Breed, bij huurders, gemeenten en partners.

6.3.2 Openbare verantwoording

Weller publiceert haar gerealiseerde prestaties in het jaarverslag. Het jaarverslag is een vrij formeel geschreven document, waarin de volkshuisvestelijke resultaten beschreven zijn en waarin de voorwaardenscheppende uitgangspunten op de tweede plaats komen. Het is informatief en taai en is geen breed toegankelijk document. Het jaarverslag is eenvoudig te vinden op de website. Ook de prestatieafspraken met de drie gemeenten staan op de website. De website is toegankelijk en per wijk staan er gegevens over de voorzieningen in de wijk enz. Er is een uitgebreide nieuwspagina met algemene informatie en de actuele situatie in projecten en wijken. In de verschillende (grotere) complexen heeft Weller in de hal beeldschermen waarin actuele informatie voor de huurders gedeeld

wordt. Ook werkt Weller met filmpjes die een beeld geven van de realisatie van projecten, waarin ze bewoners en betrokkenen aan het woord laat, met Heerlerbaan als voorbeeld. Ze geeft regelmatig nieuwsbrieven uit met daarin zowel algemene informatie als informatie over projecten.

We beoordelen de prestaties van Weller met een 7. Weller voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt omdat ze haar nieuws en projecten op een mooie en toegankelijke manier voor het voetlicht brengt.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Weller als volgt.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
Strategievorming en prestatie­sturing	Strategievorming	8	33%	7,5
	Sturing op prestaties	7		
Maatschappelijke oriëntatie RvC		7	33%	7
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie	7	33%	7
	Openbare verantwoording	7		
Eindoordeel Governance				7,2

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

N.b. In verband met de privacy is in ons dossier de ondertekende versie met handtekeningen beschikbaar.

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascop

Pentascop verklaart hierbij dat de visitatie van Weller in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Pentascop heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascop geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascop geen enkele zakelijke relatie met Weller hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie
Maastricht	02-11-2020	Joos Jacobs Directeur Pentascop

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Weller in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Joos Jacobs geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met Weller hebben.

Plaats	Datum	Naam
Maastricht	02-11-2020	Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Weller in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Germa Reivers geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met Weller hebben.

Plaats	Datum	Naam
Voorburg	02-11-2020	Germa Reivers

Onafhankelijkheidsverklaring Adriaan de Man

Adriaan de Man verklaart hierbij dat de visitatie van Weller in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Adriaan de Man heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Adriaan de Man geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Adriaan de Man geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met Weller hebben.

Plaats	Datum	Naam
Amstelveen	02-11-2020	Adriaan de Man

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Joos Jacobs



Curriculum vitae



Joos Jacobs

Woonplaats: Maastricht
Geboortedatum: 16-01-1959

Persoonlijk profiel

Joos is enthousiast en gedreven. Ze is kritisch en reflecterend en laat mensen in hun waarde. Ze brengt energie en rust. Wat haar opvalt deelt ze op een open manier. Bekijkt alle kanten en ontdekt nieuwe invalshoeken. Ze is scherp en zacht.

Werkt vanuit de overtuiging dat we allemaal willen dat het goed is. Voor iedereen en dan bedoelt ze echt iedereen.

Ze heeft het vermogen om in alle geleidingen van organisaties mensen aan het denken te zetten. Ze te laten reflecteren op zichzelf en hun eigen bijdrage. Tot actie te komen. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".

Specialiteit

Verandering die je zelf teweeg brengt.
Implementatiekunst.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Sales)-coaching
-

Maatschappelijke –en zorgorganisaties

- Begeleiden transitie
-

Raden van commissarissen

- Begeleiden zelfevaluaties

Wooncorporaties

- Visitaties
- Fusiebegeleiding
- Voorzitter stakeholders-dialogen
- Organisatieontwikkeling
- Effectiviteit en efficiency trajecten

Industrie

- Training en advies
- Reorganisatie begeleiding
- Coaching

Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Samenwerking corporaties en prestatieafspraken
- Projectleiding provincie

Opdrachtgevers

- Rabobank
- Randstad
- Trajekt
- Rijkswaterstaat
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Maastricht
- Kleine Meierij
- GGN
- Woonbedrijf
- Brabant Zorg
- DSM
- Provincie Limburg
- Brainport Eindhoven

Rollen

- Voorzitter visitatie-commissies
- Begeleider leergang Implementatiekunst
- Voorzitter dialogen/symposia
- Sparring partner
- Verandercoach
- Programma-manager
- Trainer
- Lezingen implementatiekunst

Persoonlijke ontwikkeling

Joos volgde een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Daarvoor een HBO opleiding cultureel werk. En diverse trainingen; management, sales, projectleiding, en meer.

Projecten Pentascop (een selectie)

Visitaties

Voorzitter visitatiecommissies Trivire, Viveste, Havensteder, Domijn, Zayaz, Tiwos, Acantus, Tablis Wonen, Beter Wonen IJsselmuiden, Valburg, Accolade, Thuisvester, AlleeWonen, Talis, Idealis, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Veenendaalse Woningstichting, Woonbron Rotterdam enz.

Divers, jaarlijks

Begeleiden leergang Implementatiekunst voor diverse bedrijven en organisaties waaronder MBO Amersfoort, Samen Veilig Midden Nederland.

HeemWonen, 2017

Bij strategie passende organisatiestructuur ontwerpen met brede groep mensen in de organisatie. OR en Directie begeleiden nieuwe invulling zeggenschap.

Portaal, 2016-2017

Onderzoek beleving stakeholders Portaal (landelijk).

Rabobank, 2017

Verandering Audit afdeling Rabobank centraal; sparring partner/coach en overdragen visie/methodiek.

Trajekt, 2015-2017

Begeleiden transitie Trajekt Maastricht.

Gemeente Groningen, 2017

Met Gemeente Groningen verandertraject DMO ontwikkelen vanuit implementatiekunst.

Teambegeleiding van diverse teams waaronder Randstad Uitzendorganisatie, Brabant Wonen, enz.

Coachen van diverse leidinggevenden, bv. directeur Leger des Heils, directeur Strategie en Beleid Wonen Breburg, enz.

ChangeMirror® als evaluatie verandertraject bij de Adviesgroep van De Alliantie.

Begeleiden positionering strategie en adviesafdelingen van diverse wooncorporaties.

Voorheen

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999 – 2006)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor 4 vestigingen in Zuid-Nederland

Senior adviseur woningcorporaties

Atrivé, Linos Advies, Heerlen (1993 – 1999)

Begeleiden van veranderingen in het kader van de verzelfstandiging van wooncorporaties.

Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning, organisatieontwikkeling en coaching.

Trainersrol

Trainer/adviseur Odyssee (1982 – 1993)

Profit sector. Ondersteunen van mensen in organisaties bij de –verdere- ontwikkeling van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Voorzitter van de Raad van Toezicht van Xonar Maastricht
Jeugdzorg (mei 2013 – heden)

Vice-Voorzitter Raad van Commissarissen Nester
Woningcorporatie (december 2018-heden)



Curriculum vitae

Germa Reivers

Woonplaats: Voorburg
Geboortedatum: 21-01-1957

Persoonlijk profiel

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft. Daarbij heeft ze de rol van projectleider of adviseur/coach.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijk oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht, gestructureerd en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Ze wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascop**e**: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascop**e**.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Rollen

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Opleider
- Visitor woningcorporaties

Opdrachtgevers

- iIL&T
- Trajekt
- Rechtspraak
- BIJ12
- Anva
- Vierstroom
- Zorggroep Ena
- College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenvelding Aalsmeer
- Woningcorporaties: Portaal, Woonbron, Wel Wonen, Woonbedrijf, Weller, Veenendaalse Woningstichting, Zayaz, Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, de Sleutels, MeerWonen etc
- Waarborgfonds Sociale Woningbouw

- A&O Services

Persoonlijke ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Basisprogramma Theory U, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, Insights, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer.

Projecten Pentascop (een selectie)

Trajekt (2017)

Begeleiding van de regionale teams om meer resultaatgericht te werken en de PDCA-cyclus samen met de omgeving uit te voeren. We hebben kwartaal kick-offs en wekelijkse teambegeleiding.

Resultaat: meer bekendheid bij de teams met resultaatgericht werken en afstemming met omgeving.

Rechtspraak - SSR (2015)

In het kader van het KEI-programma (Kwaliteit en Innovatie) workshops 'Implementeren kun je leren' verzorgd voor grote groepen medewerkers. Onderwerpen uit verander- en implementatiekunde werden toegelicht en door de teams ter plekke vertaald naar het lokale projectplan.

Resultaat: projectteams die elkaar wat beter kennen en het projectplan hebben aangevuld met veranderkundige aspecten.

Visitatie woningcorporaties 2008-2018: *Wel Wonen, Weller, Veenendaalse woningstichting, Groen Wonen Vlist, Wbv Langedijk, QuaWonen, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Woontij, Talis, Ons Doel, Dunavie, De Zaligheden, RWS partner in wonen, Zayaz, Tiwos, Acantus, De Sleutels.*

De visitatie volgens de methode volgens Pentascop uitgevoerd. Daarin meestal de rol van projectleider/visitor gehad. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat: een door SVWN goedgekeurd visitatierapport.

BIJ12 (2016)

Begeleiding organisatie bij het opstellen van processen waarbij de verschillende werkwijzen van organisatieonderdelen geïntegreerd zijn.

Resultaat: organisatiebrede en gedragen processen.

BrabantZorg (2014)

Workshop voor managementteam begeleid om verbinding met de nieuwe koers op te bouwen. Elementen uit Theory U gebruikt om de verdieping en het persoonlijke gesprek op te zoeken.

Resultaat: meer verbinding met de nieuwe koers en elkaar daarin vinden.

SBWU (2013)

Begeleiding teamdagen met Insightsprofielen.

Resultaat: betere samenwerking en groter besef van eigenwaarde.

Zorggroep Ena (2012-2013)

Begeleiding van managementteam, teamleiders en medewerkers bij het vormgeven van een andere cultuur, nieuwe kernwaarden en aangepaste werkwijzen. Projectleiding cultuurverandering.

Resultaat: meer bewustzijn bij mensen op alle niveaus in de organisatie van de nieuwe cultuur, de kernwaarden en de betekenis ervan voor het dagelijks werk.

Vierstroom (2012)

Opleiding interne medewerkers om onderzoek naar kwaliteit dienstverlening uit te voeren op alle locaties.

Resultaat: medewerkers die zelf het onderzoek kunnen uitvoeren.

Pentascop**e**

beweegt



Vierstroom (2011)

Projectleider van het onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening in een aantal verpleeghuizen waarbij interviews en dialogen zijn gebruikt om verschillende beelden van de kwaliteit op te halen bij diverse belanghouders (medewerkers, cliënten, familieleden, ketenpartners).

Resultaat: meer transparantie in de verschillende relaties en rapportage kwaliteit van dienstverlening, betrokkenheid bij verschillende deelnemers om de verbeteringen te realiseren.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat: meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.



Curriculum vitae

Drs. Adriaan Th. de Man

Woonplaats: Amstelveen
Geboortedatum: 19-02-1964

Persoonlijk profiel

'Als je blijft geloven wat je altijd geloofde, zul je blijven denken wat je altijd al dacht en zul je blijven krijgen wat je altijd al kreeg'

Adriaan wil mensen inspireren en prikkelen om uit hun comfortzone te treden en daarmee hen verder te helpen ontwikkelen en nieuwe mogelijkheden zien. Hij verbindt daarbij gevoel en ratio, bovenstroom en onderstroom, persoonlijke ontwikkeling en team/organisatie ontwikkeling, toekomst ambitie en werken in het hier en nu. En gaat daarbij op zoek naar 'Neue Kombinationen' in zowel het verbinden van mensen, ideeën en processen.

Vanuit een scherp observatievermogen kan Adriaan snel teruggeven wat er speelt bij individuen en/of teams en vanuit die duidelijkheid werken aan meerwaarde voor iedereen. Hij gebruikt daarvoor onder ander de door hemzelf ontwikkelde vorm 'schaduwcoaching'.

Specialiteit

Persoonlijke ontwikkeling in relatie tot team- en organisatieontwikkeling
Schaduwcoaching.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Leiderschap en Teamontwikkeling
- Ondernemerschap, bedrijfs- en persoonlijke groei
- (Schaduw)coaching
- Leermanager van meerjarige leertrajecten

Maatschappelijke –en zorgorganisaties

- Teamontwikkeling

Wooncorporaties

- Visitaties
- Schrijven ondernemersplan

Industrie

- Management development trajecten
- Ondernemerschap, bedrijfs- en persoonlijke groei
- Schaduw(coaching)
- Leermanager van meerjarige leertrajecten

Gemeente & overheid

- Leergang Ambtelijk Opdrachtgeverschap
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- Leermanager van meerjarige leertrajecten
- (Schaduw)coaching

Opdrachtgevers o.a.

- Gemeente Amsterdam
- Rijkswaterstaat
- Provincie Friesland
- Inspectie voor Leefomgeving en Transport
- De Baak
- KTBA
- Zayaz
- Waterweg Wonen
- ABN AMRO
- Stichting MEE
- Delft Instruments
- Volker Wessels
- Programma Groeiversneller

Rollen

- Trainer
- Leermanager/facilitator
- Schaduwcoach
- Intervisiebegeleider
- Accountmanager
- Trainingsacteur
- Lid visitatiecommissies
- Sparring partner
- Programmamaker

Persoonlijke ontwikkeling

Adriaan is afgestudeerd in Politicologie/Bestuurskunde aan de Universiteit van Amsterdam. Hij heeft hij diverse trainingen gevolgd bij de Baak o.a. op het gebied van coaching, organisatieontwikkeling, groepsdynamica en persoonlijk leiderschap. Daarnaast heeft hij als (co)trainer veel kennis opgedaan op het gebied van persoonlijke groei en bedrijfs groei en het vormgeven van leerprogramma's. Adriaan is gelicenseerd trainer van de HBDI-denkvoorkeurstijltest.

Projecten (een selectie)

Gemeente Amsterdam (2016 – nu)

Ontwikkeling en uitvoering van leergang Ambtelijk Opdrachtgeverschap, inmiddels meer dan 100 deelnemers. Ruim 30 spinoffs voor teams en afdelingen n.a.v. opdrachtgeverschap/resultaatgericht werken. (Schaduw)coaching.

Visitaties (2016 – nu)

Lid visitatiecommissies Tablis Wonen, Beter Wonen IJsselmuiden, Valburg, Zayaz, Woonvizier, Woonveste, Waterweg Wonen en De Woonstichting

Rijkswaterstaat (2015 – 2018)

Ontwikkeling en begeleiding diverse trainingen Inspirerend Leiderschap voor middenmanagement.

KTBA (2015 – nu)

Diverse trainingen HBDI-denkvorstijlen incl. intervisie voor talentprogramma, salesteam en MT.

Inspectie voor Leefomgeving en Transport (2017 – 2018)

Lid van trainingsteam dat middenmanagementlaag ondersteunt bij veranderproces.

Programmagroeiversneller (2008 – 2013)

Vanuit destijds de Baak mede-initiatiefnemer met PwC, Philips, AKD en Port4Growth. Mede vormgever van het programma en gedurende 5 jaar trainer/coach/intervisiebegeleider in diverse modules gericht op persoonlijke groei van ondernemers van MKB-bedrijven.

Social Venture Network Europe (2011 -2013)

Als bestuurslid verantwoordelijk voor de inhoudelijke organisatie van twee SVN Europe conferenties in Nederland (2012 en 2013)

De Baak (2000 – 2010)

Programmamanager van diverse (internationale) management developmentprogramma's o.a. ABNAMRO, Delft Instruments, ING, TNT Post, Rabo, Volker Wessels. Ontwikkelen en begeleiden van een aantal programma's specifiek gericht op ondernemers. Verantwoordelijk voor en begeleiding van de Masterclass Kennismanagement. Coach/trainer bij New Venture businessplan wedstrijd. Diverse coachingsopdrachten.

Daarnaast

Stichting Werklust (2011 – nu)

Vanuit Stichting Werklust willen wij mensen weer de regie geven over hun eigen loopbaan. Begeleider creatiesessies

Stichting Bewegende Beelden (2007 – nu)

Onregelmatige inspiratie diners en Bewegende Beelden festival, gericht op inspiratie en ontspanning.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Presteren naar Opgaven en ambities

Position Paper
 Visitatierapport Weller 2011-2014 eindversie bureau dd 9 juni 2016
 Strategisch Beleidsplan Weller 2012-2014
 Weller beleidsplan 2017-2020
 Woonvisie-Brunssum 2017-2021
 Woonvisie-Heerlen
 Woonvisie-Onderbanken 2017-2021
 Prestatieafspraken Beekdaelen 2020
 Prestatieafspraken Brunssum 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020
 Prestatieafspraken Heerlen 2016, 2018, 2018, 2019, 2020
 Prestatieafspraken Onderbanken 2015, 2016, 2017, 2018, 2019
 MEMO prestatieafspraken nieuwe stijl 020622020
 Ondertekende Regionale Prestatieafspraken incl. bijlage.
 Regio Deal Parkstad Limburg 15-7-2019
 SVB portfolio en assetmanagement
 27-07-2020 IB Generaalsbuurt v10.0 ondertekend
 Beleidsnotitie portefeuillestrategie SBI Weller
 Complexbeheerplannen Brunssum
 Complexbeheerplannen Heerlen-Centrum
 Complexbeheerplannen Heerlerbaan
 Complexbeheerplannen Heerlerheide
 Investeringsbesluit De Kom ondertekend
 Notitie strategische vastgoedsturing 2019
 Ondertekend investeringsbesluit renovatie Molenwei te Heerlen 8 november 2019 (7)
 25-3-2020 Kaderbrief aangepast DEF
 intentieovereenkomst HogerOpHeerlerbaan
 Eindrapport Energieteam Heerlen dd 05102016
 Inkoopstrategie Weller januari 2017 vastgesteld en gefiatteerd jan 2017
 Integriteitsbeleid Weller
 LEEFBAARHEIDBELEID WELLER 2012
 MEMO prestatieafspraken nieuwe stijl 020622020
 Memo herzien voornemen huurstijging 1 juli 2016
 Memo onderbouwing huurverhoging 2017, 2018, 2019
 Notitie Procesverbetering NPO
 Ondertekend investeringsbesluit renovatie Molenwei te Heerlen 8 november 2019 (7)
 Projectfiche Kraamkamerprojecten GMS definitief Weller-WonenLimburg
 Verbindingenstatuut vastgesteld
 Weller Wonen Treasurystatuut 2018 definitief
 Weller_Gedrag- en integriteitscode 2019 eindversie dec
 infobrief bij aankondiging renovatie gms def
 informatiebrief Molenwei feb 2019
 memo woonruimteverdeling PA Heerlen_def
 notitie TIL versie DEF geactualiseerde versie d.d. 2-9-2019
 voorstel huurbeleid t.b.v. SBI versie 6.0 met aanvullingen bestuur
 20191118 Notulen van de Audit Commissie def
 Teamplannen

Thema's tbv Bedrijfsplan versie dd 21 augustus 2019 optiek Business Controller
 Lokale en regionale convenanten
 20171108 Notitie Energieteam Brunssum
 Getekend convenant WMO gemeente Brunssum
 Getekend convenant WMO gemeente Onderbanken
 Hr1R3 Eindrapport Energieteam Heerlen dd 05102016
 Samenwerkingsovereenkomst Weller en huurderskoepels en de samenwerkende stadsdelen ondertekend
 22 februari 2017
 convenant WMO gemeente Heerlen 2018
 01172020 beslisdocument KPI SLA
 20190430 Basiskwaliteit Weller Woning (V4)
 Gebiedsindeling Ketenpartners NPO 04022020
 Implementieplan NPO 04022020
 Notitie Procesverbetering NPO
 Presentatie 1e Gebiedsteam 20200204
 Presentaties NPO 2019, 2020
 Presentatie TB 29012020
 Referentieboek Basiskwaliteit Weller Woning d.d. 17-01-2020
 Vernieuwd proces mutatieonderhoud schema 01102019
 Vernieuwd proces reparatieonderhoud schema 11102019
 beslisdocument Herindeling Preferred Suppliers Weller 27092019
 beslisdocument Moment vervangen BKT's 27092019
 beslisdocument Prijsvorming en indexering 27092019
 beslisdocument basiskwaliteit Weller Woning 27092019
 beslisdocument vernieuwd proces mutatieonderhoud 15112019
 beslisdocument vernieuwd proces reparatieonderhoud 15112019
 bijlagen behorende bij beslisdocument vernieuwd proces reparatieonderhoud 18102019
 kpi NPO
 overzicht interviews corporaties 04112019
 schema effecten IST-SOLL 29102019

Presteren volgens belanghebbenden

Klanttevredenheidsonderzoeken/Weller Visie op dienstverlening
 Klanttevredenheidsonderzoeken/algemene dienstverlening Weller
 Klanttevredenheidsonderzoeken/kwh benchmark
 Verslagen Huurderskoepels 2015 t/m 2019
 Verslag Bestuur en OR 2015 t/m 2019
 Volkshuisvestelijk overleg Brunssum 2016 t/m 2019

Presteren naar Vermogen

Corporatie in Perspectief 2015, 2016, 2017, 2018
 Aedes Benchmark cijfers verslagjaar 2014 tm 2018
 Jaarverslag 2015, 2016, 2017, 2018
 Begroting 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020
 Managementletter 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019
 20200616 Projectenmonitor T1-2020
 27-07-2020 IB Generaalsbuurt v10.0 ondertekend
 Door JG ondertekend beslisdocument renovatie 172 won. complex 1055
 Memo risicomanagement RVC 10-10-2018 (1)
 AW en WSW/20190828 Brief borgingsplafond 28 augustus 2019
 AW en WSW/Beoordeling WSW 7 oktober 2015
 AW en WSW/Brief WSW 2 december 2016 inzake Beoordeling, borgbaarheid en borgingsplafond
 AW en WSW/Brief WSW 3 januari 2020 inzake beoordeling
 AW en WSW/Brief WSW inzake beoordeling business risks dd 20 december 2017

AW en WSW/Brief WSW inzake borgingsplafond dd 12 december 2018
AW en WSW/Brief WSW inzake borgingsplafond dd 20 december 2017
AW en WSW/Brief van WSW inzake borgingsplafond en borgbaarheid dd 12 december 2018
AW en WSW/L0225 Stichting Weller Wonen - Rapport Governance Audit
AW en WSW/Oordeelsbrief AW 12 december 2018
AW en WSW/Oordeelsbrief AW 2017 2018
AW en WSW/Oordeelsbrief AW 2020 L0225+WellerWonen
AW en WSW/Oordeelsbrief AW 27 november 2015
AW en WSW/Oordeelsbrief AW 27 november 2019
AW en WSW/Oordeelsbrief AW december 2016

Governance

RvC verslagen 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020
Zelfevaluaties 2015, 2016, 2017, 2018, 2019
Trimesterrapportages 2015
Tertiaalrapportages 2016, 2017, 2018, 2019, 2020
Beleid inzake toetsingsgronden onverenigbaarheden commissarissen bij stichting Weller Wonen 4-5-2017
Raad van Commissarissen van Weller en haar visie op Permanente Educatie tbv 7 mrt 2018 (1)
Documenten over toezicht/Visie op toezicht en bestuur
Reglementen/Bestuursreglement Weller
Reglementen/Klokkenluidersreglement Weller 2018 vastgesteld 28 mei 2018
REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE zoals geldend vanaf 18 sept 2019
Reglement AuditCommissie Weller
Reglement Financieel Beleid en Beheer zoals goedgekeurd door Aw dd januari 2020
Reglement vastgoedcommissie Weller
RvC reglement Weller
Weller Wonen Treasurystatuut 2018 definitief
Weller investeringsstatuut
Vigerende statuten stichting Weller Wonen dd december 2018

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Jack Gorgels	Directeur-bestuurder
Robert Kersjes	Directeur-bestuurder
Harry van Dijk	Procesteammanager Vastgoed
Jan Goessens	Procesteammanager Klanten
Martien Nillesen	Procesteammanager Wijken en Buurten
Roger van Haaf	Procesteammanager Bedrijfsvoering
Stefan Prinsen	Businesscontroller
Bert Debie	Voorzitter RvC
Amanda Schuitemaker	Lid RvC, namens de huurders
Maarten Oomes	Lid RvC
Saskia Foppen	Medewerker Externe Verslaglegging
Pascal Kuijpers	Adviseur planning en control
Sandra Schell	Adviseur Klanten
Roel Retrae	Adviseur Klanten
Harry Caris	Adviseur Wijken & Buurten
Dennis Crutzen	Adviseur Wijken & Buurten
Marc de Groot	Medewerker (medische) woningaanpassingen
Jacqueline Moorer	Medewerker incasso
Frans Arts	Technisch Beheerder
Sven Lennertz	Projectleider Vastgoed
Jean Erkens	Medewerker Klanten
Wiel Pluijmaekers	Ondernemingsraad
Lydia van der Oord	Ondernemingsraad
Rene Witjes	Technisch Beheerder
Ronald Jungnitsch	Adviseur Duurzaamheid
Karrim Kais	Complexbeheerder
Christion Cornips	Adviseur Strategie

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Eric Geurts	Gemeente Beekdaelen	Burgemeester
Jo Mertens	Gemeente Brunssum	Wethouder
Jan Hermans	Gemeente Beekdaelen	Wethouder
Jordy Clemens	Gemeente Heerlen	Wethouder
Wim Dumont	Huurderskoepel Heerlerheide	Afgevaardigde Ons Huis
Harry Franz	Huurderskoepel Heerlen Centrum	Voorzitter
Theo Latten	Huurderskoepel Heerlen Centrum	Vice-voorzitter
Frans Souren	Huurderskoepel Heerlerbaan	Voorzitter
Harry Jaeqx	Huurderskoepel Brunssum Schinveld	Secretaris
Wendy Bedet	Huurderskoepel Brunssum Schinveld	Voorzitter
Susanne Lipsch	Parkstad Limburg	Programmamanager Wonen
Wim Dings	ROH	Huurdersondersteuning
Wim Hazeu	Wonen Limburg	Directeur-bestuurder
Ralph Dautzenberg	Heem Wonen	Directeur wonen en strategie
Frank Dijkhuis	Aannemer Smeets Bouw	Directeur
Bart Dassen	Wierds bv	Directeur
Ruud Verstegen	Ondernemers/winkeliers	Ondernemer
Michel Huisman	Partner Maankwartier	Bedenker Maankwartier
Angelique Palmen	Mijnwater BV	Directeur
Bert van Ogtrop	Zelfstandig adviseur	Adviseur wijkontwikkeling
Erik Hoesbergen	Alcander	bestuurder
Patrick Hermans	Zorgpartij Meander	innovatiemanager
Rene Fontijn	Levanto	manager zorg
Liesbeth van de Wal	Burgerinitiatief 'Oosterhofkes' Brunssum	

Bijlage 5 Position paper Weller

POSITION PAPER WELLER

Wie zijn we?

Het dagelijks handelen van Weller wordt sterk geïnspireerd door de missie. Ondanks dat in de afgelopen periode de ontwikkeling en realisatie van Maankwartier een groot beslag op de organisatie heeft gelegd, zijn we er toch in geslaagd om bij te dragen aan de gestelde rijksprioriteiten en regionale en lokale opgaven.

De voortdurende groei van de omvang van onze schaalgrootte in de regio Parkstad Limburg heeft ertoe geleid dat Weller in staat is (geweest) te handelen op een wijze die gekenmerkt wordt door:

- **Relatief hoge waardering van klanten.** Een breed woningaanbod in Parkstad en een organisatie die op competente wijze in staat is dienstverlening met keuzevrijheid voor de klant te bieden hebben hier mede toe geleid;
- **Dialoog en samenwerking met publieke en private partijen.** Voorbeelden hiervan zijn de door Weller ontwikkelde integrale Masterplannen voor onder andere Brunssum, Heerlerheide, Heerlen-centrum/Maankwartier en Heerlerbaan die de meerjarenblaudruk vormen voor diverse uitvoeringsprogramma's;
- **Marktcontraire investeringen** tot uitdrukking komende in maatschappelijk gewenste projecten al dan niet met een regionale betekenis die door de markt niet werden opgepakt. Denk hierbij aan Mijnwater en Maankwartier;
- **Innovatie** bijvoorbeeld de ontwikkeling van Heerlerheide-centrum als een van de eerste gasloze wijken avant la lettre en de deelname van Weller aan de landelijke Proeftuinen Gasloze Wijken.

Typisch Welleriaans hierbij is de **combinatie** van lef en regionaal getint maatschappelijk ondernemerschap als dragers voor de klantwaardering, samenwerking, marktcontraire investeren en innovatie. De maatschappelijke effecten zijn divers, maar leiden altijd tot een bijdrage aan de opwaardering van de regio. Denk hierbij aan transformatie van het woningaanbod en de woonkwaliteit (voorzieningen), verbetering van de leefbaarheid, imagoverbetering van de regio, werkgelegenheid, et cetera.

Kortom; een dienstbare opstelling en regionale focus zit in onze genen. Ook het bij tijd en wijle opschalen is ons niet vreemd. Het heeft onze positie en daadkracht in de loop der tijd onmiskenbaar versterkt hetgeen zich, terugkijkend,

heeft geuit in het kunnen realiseren van projecten met een regionale maatschappelijke waarde zoals Maankwartier.

Waar staan we nu?

Strategisch Beleidsplan 2017 t/m 2020 'Dichter bij Huis'

In dit plan hebben we vastgelegd welke koers wij volgen om te zorgen voor goede huisvesting voor mensen die daarvoor van ons afhankelijk zijn. Deze zorg is ons bestaansrecht én onze belangrijkste opdracht.

Missie

'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 voor ons vanzelfsprekend.'

Visie

'Weller richt zich primair op mensen met een smalle beurs of in een kwetsbare positie, die behoefte hebben aan passende, betaalbare en goed onderhouden woningen in een woonomgeving die schoon, heel en veilig is. Onze dienstverlening wordt gekenmerkt door (gereguleerde) keuzevrijheid en klantgerichtheid. Daarbij werken wij kostenbewust, met oog voor financiële continuïteit, transparant, duurzaam en waar nodig samen met (keten)partners. Zoals in onze missie is aangegeven, doen wij dat met veel respect voor mens, milieu en maatschappij.'

Betaalbaarheid

Weller heeft, geheel conform de doelstelling en in nauw overleg met de huurdersorganisaties de afgelopen jaren de jaarlijkse huurverhoging voor alle huurders gematigd, variërend van 0,8% tot 1,4% gemiddeld en was daarmee lager dan het inflatieniveau en het landelijk gemiddelde. Het verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat en de beleidswaarde wordt met name veroorzaakt door de inspanningen van Weller m.b.t. de parameter betaalbaarheid (verschil markthuur en actuele huur). Daarnaast heeft Weller 492 hoogbouwflats duurzaam gerenoveerd hetgeen voor de bewoners tot lagere en beïnvloedbare energielasten heeft geleid. Het toekomstige geplande verduurzamingsprogramma van het overige vastgoed zal ook een wezenlijke bijdrage gaan leveren aan de betaalbaarheid.

Beschikbaarheid

Wij richten ons op een brede groep mensen op zoek naar invulling van hun woonbehoefte. 'Breed' wil zeggen dat wij oog hebben voor de totale woningmarkt en ons niet enkel richten op ouderen, gezinnen of jongeren. De nadruk van onze kernactiviteiten ligt wel bij de lagere inkomens en kwetsbaren. Ca. 90%¹ van onze voorraad heeft een huurprijs onder de aftoppingrens. In de periode 2016-2019 zijn vooral in Heerlen en Brunssum nieuwbouwprojecten (goedkope huur en middenhuur en koop) en renovatieprojecten in voorbereiding genomen en/of gerealiseerd. Noemenswaardig is het project De oude Egge (voormalige mijnwerkerskolonie) in Brunssum en Maankwartier en de duurzame renovatie van de 50-jarige hoogbouwflats in Heerlen. Ook maakt Weller gebruik van het instrument 'inponding' van particulier bezit. Een voorbeeld hiervan is de voorgenomen aankoop en uit de markt nemen van hoogbouwflat aan de Henri Dunantstraat in Brunssum.

Verduurzaming

Het energielabel van onze voorraad is opgeschoven van gemiddeld D naar C^{2,3}. De verduurzaming van het vastgoed in de periode 2016-2019 heeft enige vertraging ondervonden als gevolg van de invoering Wet natuurbescherming, capaciteitsproblemen bij onze aannemers en het fors gestegen prijspeil voor arbeid en materialen. Het verduurzamingsplan van Weller is ambitieus waarbij voor omstreeks € 180 miljoen is gereserveerd voor de 'no regret' verduurzamingsinvesteringen' en de overige maatregelen in het kader van verduurzaming. Bij nieuwbouw wordt energielabel A of beter gerealiseerd, bij ingrijpende renovaties is het streven energielabel B of beter. Nieuwbouw is a priori gasloos. Recente voorbeelden hiervan zijn het project De oude Egge en Maankwartier.

Weller is terughoudend met een grootschalige toepassing van de Nul-op-de-meterwoning. Redenen zijn de relatief hoge stichtingskosten, de afbouw van de salderingsmethode en klachten van bewoners dat 'Nul op de meter' in de praktijk anders uitvalt. Weller zet zich als een van de 'founding fathers' op het gebied van Mijwaterenergie in op het gasloos maken van woningen door middel van bij voorkeur aansluiting op het lokale duurzaam warmte- en koudenet van Mijwater BV.

¹ Hoge aftoppingsgrens.

² Aedesbenchmark 2019

Weller neemt met haar woningbezit in Brunssum-Noord deel het aan rijksproject Proeftuinen Aardgasvrije Wijken met als doel te leren een bestaande wijk succesvol gasloos te maken samen met bewoners, gebouweigenaren, netwerkbeheerders en energieleveranciers. In de komende tijd gaan Weller, Mijwater BV en gemeente Brunssum aan de slag om, samen met onder andere bewoners, gebouweigenaren en andere organisaties, te komen tot een plan van aanpak.

Een verdere versnelling van de verduurzaming vindt plaats d.m.v. projecten in de zogenaamde 'Kraamkamers' als onderdeel van het Limburgs Aanbod dat in april 2018 aan het kabinet is aangeboden. De Kraamkamers is een initiatief van de provincie, Weller en de overige 7 grootste Limburgse corporaties (samen verenigd in de C8 alwaar laagdrempelig kennis en kunde met elkaar gedeeld wordt).

Het totale vastgoedtransitieprogramma van Weller is de uitkomst van het in 2018 in de organisatie ingebede portfolio- en assetmanagement.

Vanuit het besef dat er meer nodig is om de klimaatdoelen te halen, dan enkel het verduurzamen van het vastgoed is het ontwikkelen naar een toekomstbestendige duurzame woningcorporatie met aandacht voor integrale circulaire gebiedsontwikkeling noodzakelijk. Daarom beschikt Weller over een uitgebreide interne routekaart om een organisatiebrede bewustwording op het gebied van duurzaamheid op gang te brengen. Aan de hand van het duurzaamheidsframework The Natural Step is vanuit een gedeelde waardeanalyse een brede strategische duurzaamheidsvisie met de invalshoeken integrale gebiedsontwikkeling, verduurzaming vastgoed en bewustwording gekozen. Praktisch is deze visie vertaald in de thema's duurzame ontwikkeling van wijken en buurten, de woon- en leefomgeving, betaalbaarheid, vastgoed en energie, materialisatie, HRM en mobiliteit. Deze thema's zijn door de organisatie met onderwerpen gevuld en in uitvoeringsplannen omgezet. De concrete vorderingen en ideeën worden tussen de procesteams gedeeld. Het Greenteam, bestaande uit teamleden uit alle procesteams én vertegenwoordigers uit de huurderskoepel, vormt daarbij het scharnierpunt.

³ Nader Voorschrift

Sterk in wijken en buurten

Sterk zijn en blijven in wijken en buurten is ons motto. Er is Weller veel aan gelegen om in de wijken en buurten waar ons vastgoed zich bevindt een woonomgeving in stand te houden of te creëren waar mensen prettig wonen in goede, betaalbare woningen. Waar mensen en organisaties elkaar kunnen ontmoeten en kunnen samenwerken. Waar verbinding duurzaam en voor de langere termijn tot stand komt.

Door onze brede taakopvatting werken wij (mee) aan het behoud van bestaand maatschappelijk en kleinschalig commercieel vastgoed. En wij hebben de afgelopen jaren in kleinschalig maatschappelijk en commercieel vastgoed geïnvesteerd onder voorwaarde dat de revenuen direct merkbaar zijn voor onze klanten en de exploitatierisico's te overzien zijn.

Weller is zichtbaar en aanspreekbaar binnen de wijk. Het processteam Wijken & Buurten van Weller concentreert zich volledig op leefbaarheid en participatie van bewoners. Rondom onze woningen zijn onze wijk- en complexbeheerders en huismeesters dagelijks aanspreekbaar.

We zijn actief in de (WWZ-)wijkteams. Daar vindt de praktische verbinding plaats tussen maatschappelijke instellingen, gemeente en politie met als doel de leefbaarheid te verbeteren in preventieve en curatieve zin. Weller zet daar thema's op de agenda. Er is gewerkt aan hulpmiddelen zoals de 'Voorzieningenwijzer'. Via ons fijnmazig netwerk kunnen we snel schakelen bij 'achter-de-voordeurproblematieken'. In het centrum van Heerlen hebben we met vastgoedprojecten de laatste jaren onze positie versterkt en maatschappelijk bijgedragen aan de leefbaarheid als geheel conform onze doelstelling. In Brunssum en Beekdaalen is voor Weller een actieve rol in de WMO-dienstverlening vastgelegd in het WMO-convenant.

Dienstverlening

Weller bedient haar klanten onderscheidend, adequaat en is helder over de te verwachten service en dienstverlening. In de periode 2017 t/m 2019 hebben wij onze doelstelling behaald door te scoren boven het landelijk gemiddelde wat betreft het huurdersoordeel t.a.v. de dienstverlening 'nieuwe huurder', 'reparatieverzoeken' en 'vertrokken huurder' in de Aedesbenchmark⁴. De afgelopen jaren hebben wij onze dienstverleningsprocessen meer procesmatig gestandaardiseerd en geautomatiseerd, opdat we

⁴ Bron: Aedesbenchmark 2017, 2018, 2019

op een meer efficiënte wijze ruimte behouden voor de zo voor Weller kenmerkende persoonlijke dienstverlening.

Organisatie

In de periode 2016-2018 hebben we, naast een geheel nieuw automatiseringssysteem, een organisatieontwikkelingstraject ingezet (Weller2.0) om onze strategische ambities te kunnen realiseren en Weller toekomstbestendig te houden. Middels beide trajecten hebben wij ons gericht op het efficiënter maken van de organisatie hetgeen onder meer heeft geresulteerd in een aanzienlijke verlaging van de netto beïnvloedbare bedrijfslasten per vhe van € 1.261 in 2017 naar € 909 in 2019⁵. Verder zijn er professionele stappen gezet op het gebied van portfolio- en assetmanagement, risicobeheersing, opleidingsprogramma's en leiderschapsontwikkeling (dienend leiderschap). De processen die als het ware het fundament van onze dienstverlening vormen (verhuurmutatieproces, niet planmatig onderhoud) zijn stevig onder handen genomen en herontworpen met specifieke aandacht voor (keten)samenwerking, digitalisering en een betere beheersing in procesmatige en financiële zin.

Weller heeft het advies van de vorige Visitatiecommissie over governance zeer ter harte genomen en omgezet in verbeterpunten ten aanzien van de communicatie met stakeholders, de toepassing van de Governancecode en een doelmatige(re) inzet van middelen. Een voorbeeld van onze communicatie met stakeholders is de jaarlijkse 'Binnenste Buiten Dag' met onze Raad van Commissarissen en huurderskoepels. Een ander voorbeeld is de inzet van Weller bij het tripartiteoverleg in het kader van de prestatieafspraken op regionaal en lokaal niveau, waarbij wij samen met onze huurderskoepels gedreven zijn om dit instrument zowel qua proces als ook wat betreft inhoud steeds te verbeteren.

Vooruitblik

De realisatie van Maankwartier heeft de afgelopen jaren centraal gestaan en heeft ons ertoe genoopt enigszins terughoudend te zijn wat betreft de inzet van ons maatschappelijk vermogen. Deze terughoudendheid is nu niet meer nodig. Weller wil tegen deze achtergrond een wezenlijke rol vervullen bij het bijdragen aan de toenemende complexiteit van regionale opgaven.

⁵ Bron: Aedesbenchmark, 2017, 2019.

Daarbij moeten we niet nalaten kritisch te kijken naar ons handelen en te bezien waar we nog verbeterlagen kunnen aanbrengen. Weller is een corporatie die inspeelt op de kansen die zich voordoen met de keerzijde dat er een ontwikkelperspectief ligt om meer gestructureerd en gekoppeld aan de regionale opgaven ('Regiodeal') de transitie van de vastgoedportefeuille meer proactief op te pakken. Bijvoorbeeld het denken vanuit de doelgroepen van overmorgen en hierop vandaag te anticiperen, hetgeen ook een verdere ontwikkeling van de organisatie vraagt. Daarnaast vraagt de complexiteit en de grootschaligheid van de opgave in Parkstad om een gezamenlijke inzet met belanghouders en een vertaalslag naar een investeringsprogramma waarin de aanpak van de regionale opgave sterker tot uitdrukking komt. Denk hierbij aan de herstructurering en revitalisering van het binnenstedelijk milieu van bijvoorbeeld Heerlen en Brunssum.

*Heerlen, augustus 2020
Jack Gorgels en Robèrt Kersjes
Bestuur stichting Weller Wonen*

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

De feitelijke prestaties van Weller zijn per thema opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema.

Gebruikte afkortingen

DAEB	Diensten van Algemeen Economische Belang, woningen die tot de sociale huursector behoren in tegenstelling tot niet-DEAB woningen: vrije sectorwoningen
EGW	Eengezinswoningen
NPO	Niet planmatig onderhoud
PO	Planmatig onderhoud
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Tabel 1 Afspraken en prestaties betaalbaarheid

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BETAALBAARHEID		7,3
Afspraak: huurprijzen		8
Huurverhoging: gemiddelde gematigde huurverhoging 2019: maximaal inflatie plus 1% 2018: maximaal inflatie plus 1% 2017: maximaal inflatie plus 1% 2016: maximaal inflatievolgend plus 1%	<i>Beekdaelen/Schinveld, Brunssum en Heerlen</i> 2019: 0,8% gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2018: 1,4% gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2017: 1,1% gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2016: 0,98% gemiddelde huurverhoging per 1 juli	
Aftoppen huurliberalisatiegrens 2019: aftoppen huurverhoging bij liberalisatiegrens 2018: aftoppen huurverhoging bij liberalisatiegrens 2017: aftoppen huurverhoging bij liberalisatiegrens 2016: aftoppen huurverhoging bij liberalisatiegrens	<i>Beekdaelen/Schinveld, Brunssum en Heerlen</i> 2019: gerealiseerd 2018: gerealiseerd, 2017: gerealiseerd 2016: gerealiseerd	
Afspraak: schuldhulpverlening		7
Convenant samenwerking schuldhulpverlening 2019: continueren en evalueren convenant 2018: uitvoeren, evalueren en actualiseren convenant schuldhulpverlening 2017: uitvoeren en actualiseren convenant schuldhulpverlening 2016: uitvoeren convenant schuldhulpverlening	<i>Beekdaelen/Schinveld, Brunssum en Heerlen</i> Vanaf 2016 in uitvoering in Brunssum en Heerlen. In 2017 in ontwikkeling Beekdaelen/Schinveld en vanaf 2018 ook in uitvoering.	
Afspraak toewijzingsbeleid heroverwegen (Heerlen)		7
toewijzingsbeleid heroverwegen (meer behoefte aan transparantie en uniformiteit) 2019: afspraak verder heroverwegen toewijzingsbeleid Heerlen 2018: afspraak heroverwegen toewijzingsbeleid Heerlen	<i>2019: besluit aansluiting TIL en start, afronding in 2020</i> <i>2018: onderzoek en voorbereidingen voor aansluiting bij woonruimte verdeelsysteem 'Thuis in Limburg' (TIL), een samenwerking met andere corporaties</i>	
Afspraak: toewijzingsbeleid		7
95% norm 2019:95% norm toepassen 2018:95% norm toepassen 2017:95% norm toepassen 2016:95% norm toepassen	<i>Beekdaelen/Schinveld, Brunssum en Heerlen</i> 2019: 98,5% 2018: 99,12% 2017: 99% 2016: 99%	
Voldoen aan Europese norm: 90% van de mutaties beneden huurtoeslaggrens verhuren aan doelgroep 2019: norm toepassen 2018: norm toepassen 2017: norm toepassen	<i>Beekdaelen/Schinveld, Brunssum en Heerlen</i> 2019: 91,5% 2018: 92,2% 2017: 93%	

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>																
2016: norm toepassen	2016: 92,4%																	
Woonquote: strikter kijken naar inkomen i.r.t. verplichtingen, energielasten en huurtoeslag bij woningtoewijzing 2019: ontwikkelen woonlastentool bij woonruimteverdeling 2018: voorbereiden woonlastentool bij woonruimteverdeling	2019: start met de woonlastentool in TIL waarmee de totale woon- en huurlasten voor de woningzoekende in beeld gebracht worden. 2018: voorbereidingen gestart in aansluiting met woonruimte verdeelsysteem TIL																	
Afspraak: kernvoorraad		8																
Omvang kernvoorraad 2019: minstens 80% onder de aftoppingsgrens 2018: minstens 80% onder de aftoppingsgrens 2017: minstens 80% onder de aftoppingsgrens 2016: minimaal benodigde kernvoorraad in stand houden	Omvang kernvoorraad per gemeente: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beekdaelen/Schinveld</td> <td>92,4%</td> <td>90,1%</td> <td>91,1%</td> </tr> <tr> <td>Brunssum</td> <td>91,1%</td> <td>89,3%</td> <td>90,6%</td> </tr> <tr> <td>Heerlen</td> <td>92,4%</td> <td>90,1%</td> <td>91,1%</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2018	2017	Beekdaelen/Schinveld	92,4%	90,1%	91,1%	Brunssum	91,1%	89,3%	90,6%	Heerlen	92,4%	90,1%	91,1%	
	2019	2018	2017															
Beekdaelen/Schinveld	92,4%	90,1%	91,1%															
Brunssum	91,1%	89,3%	90,6%															
Heerlen	92,4%	90,1%	91,1%															
Samenwerking over financieel advies aan huurders	vanaf 2016 met ISD Bol, Kredietbank Limburg, CMWW, Leger des Heils, Consuminderhuis	7																
Deelname onderzoek en uitrol 'Voorzieningenwijzer' (onderdeel Regiodeal)	2019: gestart; de voorzieningenwijzer helpt huurders inzichtelijk te maken voor welke regelingen zij allemaal in aanmerking kunnen komen.	7																

Tabel 2 Afspraken en prestaties vastgoedtransitie en beschikbaarheid

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER VASTGOEDTRANISITIE EN BESCHIKBAARHEID		7,5
Afspraak: geen actief verkoopbeleid		7
Geen verkoop woningen 2019: geen actief verkoopbeleid 2018: geen actief verkoopbeleid 2017 :geen actief verkoopbeleid 2016: geen actief verkoopbeleid	<i>Beekdaelen/Schinveld, Brunssum en Heerlen: 2019: gerealiseerd 2018:gerealiseerd 2017:gerealiseerd 2016:gerealiseerd</i>	
Afspraak: inponden		7
Aankoop particulier bezit 2019: haalbaarheidsonderzoek hoogbouwflat Brunssum-Noord	<i>2019: onderzoek opgestart mede in samenhang met de Regiodeal</i>	
Oppakken van inponden van particuliere voorraad	<i>2019: opgepakt in samenwerking met regio en woningcorporaties</i>	
Afspraak: standplaatsen /woonwagens (Brunssum)		7
Overname/nieuwbouw standplaatsen /woonwagens 2019: haalbaarheidsonderzoek overname standplaatsen en nieuwbouw standplaatsen 2018: haalbaarheidsonderzoek overname standplaatsen en nieuwbouw standplaatsen	<i>2019: onderzoek opgestart door Weller 2018: geen resultaat</i>	
Afspraak: vastgoedtransitie (aankoop, in voorbereiding, gerealiseerd en sloop)		9
Aankopen (Brunssum) 2019: geen afspraak 2018: geen afspraak 2017: 2 woningen P. Savelbergstraat 2016: 2 woningen P. Savelbergstraat,	<i>Resultaten: 2019: 6 woningen De Egge ivm nieuwbouw 2018: 3 woningen De Egge ivm herstructurering 2017: 15 panden ikv strategische verwerving (P.Savelbergstraat) 2016: 6 panden Willem Alexanderstraat</i>	
Aankopen (Heerlen) 2019: geen afspraak	<i>2019: 5 woningen Caumerboord</i>	
In voorbereiding (Brunssum) 2018/2019: 32 huurwoningen Noorderkroon II, 56 huurwoningen P. Savelbergstraat, 20 zorgwoningen Tarcisiushof, Plan Poorterstraat, herstructurering 138 egw De Egge naar vervangende nieuwbouw 2016/2017: 44 sociale woningen P. Savelsbergstraat, 20 zorgwoningen Noorderkoon II, 29 appartementen Doorsteek t Ei (16 huur, 14 koop), plan Poorterstraat, herstructurering De Egge 138 egw	<i>2018/2019: in voorbereiding 108 woningen en 138 EGW (De Egge) 2016: in voorbereiding 123 woningen en 138 EGW (De Egge)</i>	
In uitvoering en opgeleverd (Brunssum)	<i>Resultaten:</i>	

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2019: 32 sociale huurappartementen, 20 zorgwoningen Tarcisius 2018: 30 appartementen Doorsteek t Ei (16 huur, 14 koop) 2016: Brede School Kerkeveld	2019: 32 sociale huurappartementen Noorderkroon II en 20 zorgwoningen Tarcisius in de uitvoering 2018: opgeleverd 2016: opgeleverd	
In uitvoering en opgeleverd (Heerlen): 37 goedkope huurappartementen in Heerlen Centrum (locatie Sporthuis Diana) met energielabel A 32 betaalbare gasloze levensloopbestendige huurappartementen in Heerlerheide ("Magistraat") met energielabel A; renovatie en levensloopbestendig maken 492 hoogbouwappartementen Heerlerbaan	2019: start bouw Diana (37 app) en Magistraat (32 app) met doorloop naar 2020/2021; 492 hoogbouwappartementen Heerlerbaan 2018: 7 huurwoningen Maankwartier opgeleverd 2017: 5 EGW Schandelen opgeleverd 2016: 22 sociale huurwoningen, 24 dure huurwoningen en 12 koopappartementen Maankwartier opgeleverd	
Sloop (Brunssum) 2019: 2018: 15 woningen P. Savelbergstraat 2017: 62 appartementen Leenheerstraat fase II, woningen Wilhelminastraat 2016: 44 appartementen Leenheerstraat fase I	Resultaten: 2019: 20 woningen gesloopt herstructurering De Egge 2018: sloopafpraak gerealiseerd 2017: 1 woning Wilhelminastraat, sloopafpraak fase II Leenheerstraat gerealiseerd (62 appartementen) 2016: sloopafpraak fase I gerealiseerd (44 appartementen)	
Ontwikkeling wijkvisies GMS met collega corporaties en gemeente (Heerlen) 2019: onderzoek en prioritering	2019: lobby traject provincie/regiodeal doorlopen	

Tabel 3 Afspraken en prestaties realiseren duurzame sociale woningvoorraad

Prestatieafspraken/ambities	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																				
EINDCIJFER REALISEREN DUURZAME SOCIALE WONINGVOORRAAD		6,0																				
Afspraak: woningkwaliteit		7																				
Onderhoud/instandhouding (Beekdaelen/Schinveld)	<p><i>Reservering en daadwerkelijke uitgave:</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Beekdaelen/ Schinveld onderhoud</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reservering (€) x 1.000</td> <td>486</td> <td>557,5</td> <td>557,5</td> <td>557,5</td> </tr> <tr> <td>Uitgave (€) x 1.000</td> <td>946</td> <td>757</td> <td>580</td> <td>389</td> </tr> </tbody> </table> <p>* meeruitgave a.g.v. mutatie en klachtenonderhoud (2018)</p>	Beekdaelen/ Schinveld onderhoud						2019	2018	2017	2016	Reservering (€) x 1.000	486	557,5	557,5	557,5	Uitgave (€) x 1.000	946	757	580	389	
Beekdaelen/ Schinveld onderhoud																						
	2019	2018	2017	2016																		
Reservering (€) x 1.000	486	557,5	557,5	557,5																		
Uitgave (€) x 1.000	946	757	580	389																		
Onderhoud/instandhouding (Brunssum)	<p><i>Reservering en daadwerkelijke uitgave:</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Brunssum onderhoud</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reservering (€) x 1.000</td> <td>-</td> <td>3.800</td> <td>3.875</td> <td>3.875</td> </tr> <tr> <td>Uitgave (€) x 1.000</td> <td>5.274</td> <td>5.354</td> <td>4.202</td> <td>3.085</td> </tr> </tbody> </table> <p>* meeruitgave a.g.v. mutatie en klachtenonderhoud (2018)</p>	Brunssum onderhoud						2019	2018	2017	2016	Reservering (€) x 1.000	-	3.800	3.875	3.875	Uitgave (€) x 1.000	5.274	5.354	4.202	3.085	
Brunssum onderhoud																						
	2019	2018	2017	2016																		
Reservering (€) x 1.000	-	3.800	3.875	3.875																		
Uitgave (€) x 1.000	5.274	5.354	4.202	3.085																		
Start grootschalige inspectie woningvoorraad t.b.v. vastgoeddata w.o. duurzaamheid, toegankelijkheid en technische kwaliteit	<i>2019: gestart</i>																					
Afspraak: energiebesparing /verduurzamingsmaatregelen (Beekdaelen en Brunssum)		-																				
2019: overleggen met de gemeenten over de inzet energiecoaches; opstellen 10 jaarprogramma no-regretmaatregelen	<i>2019: nog geen resultaat bereikt over energiecoaches met gemeente; 10 jaar programma no-regretmaatregelen opgesteld</i>																					
Afspraak verduurzaming sociale woningvoorraad		6																				
<p>Brunssum:</p> <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voorbereiding 11 woningen Beekstraat • Proeftuin Gasloze Wijken: <ul style="list-style-type: none"> • 175 woningen Europalaan • 84 woningen H. Dunantstraat • 126 woningen H. Dunantstraat • 80 woningen A. Schweitzerstraat • 18 woningen Ridder Dirkstraat • 12 woningen Ridder Janstraat • 30 woningen Ridder Walramstraat <p>2018:</p> <p>opstellen transformatieprogramma Brunssum-Noord</p>	<p><i>2016 – 2019: merendeel nieuwbouwwoningen gasvrij opgeleverd.</i></p> <p><i>2019: planvorming/in voorbereiding genomen wat betreft genoemde projecten</i></p>																					

Prestatieafspraken/ambities	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting
<p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nieuwbouw tenminste label A • bij ingrijpende renovaties label B • verder voorbereiden duurzame renovatie De oude Egge • instellen energieteams samen met gemeente <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voorbereiden renovatie en verduurzamen de oude Egge 121 EGW 	<p>2017:</p> <p><i>programma opgesteld plus verdere voorbereiding duurzame renovatie</i></p> <p><i>De oude Eggevoorbereidingen verder opgepakt samen met bewoners</i></p> <p><i>energieteams nog niet opgepakt</i></p> <p>2016:</p> <p><i>voorbereiding opgestart</i></p>	
<p>Heerlen:</p> <p>2017 – 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planontwikkeling/deels uitvoering upgrading Molenweiflat: voorbereiden planontwikkeling en start uitvoering • Planontwikkeling/deels uitvoering upgrading 153 EGW (Heerlerheide/De Kom). Doelstelling: 3 labelsprongen en verbeteren uitstraling: voorbereiden planontwikkeling en start uitvoering • Planontwikkeling/deels uitvoering upgrading 26 EGW (Heerlerheide/Vrieheide). Doelstelling: 3 labelsprongen en verbeteren uitstraling: voorbereiden planontwikkeling en start uitvoering. • Planontwikkeling/ deels uitvoering upgrading 60 etagewoningen (Heerlerheide/De Wieeer). Doelstelling: 3 labelsprongen en verbeteren uitstraling: voorbereiden planontwikkeling en start uitvoering. • Planontwikkeling/ deels uitvoering upgrading 96 EGW (Heerlerheide/Rennemig). Doelstelling: 3 labelsprongen en verbeteren uitstraling: voorbereiden planontwikkeling en start uitvoering. • Planontwikkeling/ deels uitvoering upgrading 26 EGW (Heerlerbaan/Ploeghof). Doelstelling: 3 labelsprongen en verbeteren uitstraling: voorbereiden planontwikkeling en start uitvoering. 	<p><i>172 appartementen in hoogbouwflat (Heerlen Centrum/Schandelen).</i></p> <p><i>2017 - 2019: afronding definitief ontwerp investeringsbesluit, oplevering modelwoning en voortzetten bewonersparticipatie</i></p> <p><i>2019: start fase 1 inzake bewonerscommunicatie en ophalen akkoordverklaringen bewoners</i></p> <p><i>2019: uitvoering vertraagd vanwege vertraging voorbereidingsproces.</i></p> <p><i>2019: ander besluit toekomst woningen: sloop</i></p> <p><i>2019: ander besluit toekomst woningen: sloop</i></p> <p><i>2019: vertraging in voorbereidingsproces. Start in 2020</i></p>	

Prestatieafspraken/ambities	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																																													
<ul style="list-style-type: none"> Planontwikkeling upgrading 19 EGW (Heerlerheide/Nieuw Einde): voorbereiden planontwikkeling en start uitvoering. 2016 – 2019: Vorbereiden en uitvoering upgrading Rozeflat (Heerlerheide/Vrieheide). Doelstelling: betere en veiligere uitstraling en 3 sprongen in energielabels. 	<p>2019: vertraging in voorbereidingsproces</p> <p>2019: vertraging vanwege heroverweging toekomst complex (galerijflat met 87 appartementen)</p>																																																														
<p>Weller streeft naar energieneutraal wonen in 2040 en in de aanloop daar naartoe naar een gemiddeld B-label voor onze complete woningvoorraad per 2021</p> <p>2017: Doelstelling is 2/3 van de ambitie te realiseren en dat vergt een eigen investering van € 37,5 mln. voor energetische maatregelen.</p>	<p>Weller verwacht de ambitie van 2/3 van haar woningen gemiddeld energielabel B pas op zijn vroegst in 2023 (en misschien wel later) te realiseren. Vanaf de negentiger jaren ‘experimenteert’ Weller met gasloos bouwen o.a. via ‘Mijnwater’ en liep zij voor in duurzaamheid initiatieven. Echter over de gehele linie realiseert zij niet wat ze zich heeft voorgenomen op duurzaamheid.</p> <p>Uit Jaarverslag 2019:</p> <p style="text-align: center;">Verdeling Energieindexen per gemeente > 9316 woningen Ambitie</p> <table border="1" data-bbox="768 646 1727 829"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Gemeente</th> <th rowspan="2">Aantal</th> <th colspan="2">A-B</th> <th colspan="2">C-D</th> <th colspan="2">E-G</th> <th rowspan="2">85% naar AB</th> <th rowspan="2">Nu</th> <th rowspan="2">Todo</th> </tr> <tr> <th>0,6-1,040</th> <th>%</th> <th>1,41-2,10</th> <th>%</th> <th>2,11></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Heerlen</td> <td>5830</td> <td>745</td> <td>13%</td> <td>4154</td> <td>71%</td> <td>931</td> <td>16%</td> <td>4.956</td> <td>745</td> <td>4.211</td> </tr> <tr> <td>Brunssum</td> <td>3040</td> <td>432</td> <td>14%</td> <td>1325</td> <td>44%</td> <td>1283</td> <td>42%</td> <td>2.584</td> <td>432</td> <td>2.152</td> </tr> <tr> <td>Schinveld</td> <td>446</td> <td>54</td> <td>12%</td> <td>249</td> <td>56%</td> <td>143</td> <td>32%</td> <td>379</td> <td>54</td> <td>325</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9316</td> <td>1231</td> <td>12%</td> <td>5728</td> <td>61%</td> <td>2357</td> <td>25%</td> <td>7.919</td> <td>1231</td> <td>6.688</td> </tr> </tbody> </table>	Gemeente	Aantal	A-B		C-D		E-G		85% naar AB	Nu	Todo	0,6-1,040	%	1,41-2,10	%	2,11>	%	Heerlen	5830	745	13%	4154	71%	931	16%	4.956	745	4.211	Brunssum	3040	432	14%	1325	44%	1283	42%	2.584	432	2.152	Schinveld	446	54	12%	249	56%	143	32%	379	54	325		9316	1231	12%	5728	61%	2357	25%	7.919	1231	6.688	4
Gemeente	Aantal			A-B		C-D		E-G					85% naar AB	Nu	Todo																																																
		0,6-1,040	%	1,41-2,10	%	2,11>	%																																																								
Heerlen	5830	745	13%	4154	71%	931	16%	4.956	745	4.211																																																					
Brunssum	3040	432	14%	1325	44%	1283	42%	2.584	432	2.152																																																					
Schinveld	446	54	12%	249	56%	143	32%	379	54	325																																																					
	9316	1231	12%	5728	61%	2357	25%	7.919	1231	6.688																																																					
<p>Start bewustwordingsproces medewerkers/huurlersorganisatie duurzaamheid</p>	<p>2019: Greenteam geformeerd volgens principes van The Natural Step; aanstelling adviseur duurzaamheid.</p>	7																																																													

Tabel 4 Afspraken en prestaties leefbaarheid

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>																																																	
EINDCIJFER LEEFBAARHEID		7,5																																																	
Afspraak: leefbaarheidsbevorderende maatregelen		8,0																																																	
Budget voor leefbaarheid	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Leefbaarheidsbudget per VHE (2018/2019); 2016/2017: totale budget</th> </tr> <tr> <th></th> <th colspan="2">Beekdaelen/Schinveld</th> <th colspan="2">Brunssum</th> <th colspan="2">Heerlen</th> </tr> <tr> <th></th> <th><i>budget</i></th> <th><i>realisatie</i></th> <th><i>budget</i></th> <th><i>realisatie</i></th> <th><i>budget</i></th> <th><i>realisatie</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>€ 245</td> <td>€ 245</td> <td>€ 245</td> <td>€ 245</td> <td>€ 245</td> <td>€ 245</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>€ 126</td> <td>€ 206</td> <td>€ 126</td> <td>€ 206</td> <td>> € 125</td> <td>€ 206</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>€ 10.000</td> <td>*</td> <td>€ 60.000</td> <td>*</td> <td>€ 105.000</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>€ 10.000</td> <td>*</td> <td>€ 60.000</td> <td>*</td> <td>€ 105.000</td> <td>*</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Bijdrage conform art 51 Ww en art 47 Btiv: € 126,25 per verhuureenheid</p>	Leefbaarheidsbudget per VHE (2018/2019); 2016/2017: totale budget								Beekdaelen/Schinveld		Brunssum		Heerlen			<i>budget</i>	<i>realisatie</i>	<i>budget</i>	<i>realisatie</i>	<i>budget</i>	<i>realisatie</i>	2019	€ 245	€ 245	€ 245	€ 245	€ 245	€ 245	2018	€ 126	€ 206	€ 126	€ 206	> € 125	€ 206	2017	€ 10.000	*	€ 60.000	*	€ 105.000	*	2016	€ 10.000	*	€ 60.000	*	€ 105.000	*	
Leefbaarheidsbudget per VHE (2018/2019); 2016/2017: totale budget																																																			
	Beekdaelen/Schinveld		Brunssum		Heerlen																																														
	<i>budget</i>	<i>realisatie</i>	<i>budget</i>	<i>realisatie</i>	<i>budget</i>	<i>realisatie</i>																																													
2019	€ 245	€ 245	€ 245	€ 245	€ 245	€ 245																																													
2018	€ 126	€ 206	€ 126	€ 206	> € 125	€ 206																																													
2017	€ 10.000	*	€ 60.000	*	€ 105.000	*																																													
2016	€ 10.000	*	€ 60.000	*	€ 105.000	*																																													
Overig (Beekdaelen/Schinveld en Brunssum) 2018 - 2019: meetbare afspraken tussen Weller-gemeente en huurderskoepel over overlastbestrijding	<i>Resultaten</i> 2018 - 2019: waar nodig worden overlastgevallen met de gemeente afgestemd																																																		
Afspraak: buurt- en wijkbeheer		7																																																	
Schoon-heel-veilig/achter de voordeurproblematiek 2019: inzet van complex- en wijkbeheerders en adviseurs W&B 2017 - 2018: inzet van huismeesters en buurtbeheerders	2019: <i>gerealiseerd</i> 2017 - 2018: <i>gerealiseerd</i>																																																		
Verbetering woon- en leefklimaat 2019: zero tolerance bij hennepsteelt of drugshandel 2016 - 2018: partijen informeren elkaar of elkaars plannen	2019: <i>gerealiseerd</i> ; 1 pand ontruimd 2016 - 2018: <i>gerealiseerd</i>																																																		
Wijkteams 2018: Weller draagt bij aan het proces van wijkgericht werken/wijkteams (structurele deelname) 2016 – 2017: Weller draagt bij aan het proces van wijkgericht werken/wijkteams	2018: <i>bijdrage gerealiseerd</i> 2016 - 2017: <i>bijdrage gerealiseerd</i>																																																		
Weller ondersteunt en/of neemt deel aan diverse activiteiten t.b.v. leefbaarheid in wijken en buurten	2016 – 2019: <i>Wellerdagen</i> 2016 – 2018: <i>Deelname Maatschappelijke Beursvloer Parkstad & follow up</i> 2016 – 2019: <i>Ondersteuning Street Art & burgerparticipatie Heerlerheide (2016 & 2019), Schandelen (2018), Heerlen Centrum (2016) en Brunssum (2016)</i>																																																		

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
	<p><i>2016 _ 2019: Organisatie diverse bewoners en stakeholdersbijeenkomsten, waaronder de Binnenste Buitendag met RvC</i></p> <p><i>2016 – 2019: Deelname aan Ondernemersvereniging Heerlerheide (deze heeft ook belangrijke taak op het gebied van Schoon, heel en veilig)</i></p> <p><i>2016: Actieve participatie Droomplein Heerlerheide</i></p> <p><i>2017: Deelname Burendag o.a. Maankwartier met workshop met bewoners</i></p> <p><i>2018: Ondersteuning ontwikkeling buurtpunten Heerlen, o.a. Heerlerbaan</i></p> <p><i>2018: Ondersteuning 100-jarig Heerlerbaan</i></p> <p><i>2019: Actieve ondersteuning sociaal project Maankwartier, inclusief 'Maankwartier kookt voor jou'.</i></p> <p><i>2019: Deelname aan tuinfestival 'Groent' Heerlerheide.</i></p>	

Tabel 5 Afspraken en prestaties wonen met zorg en bijzondere doelgroepen

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>																																																
EINDCIJFER WONEN MET ZORG EN BIJZONDERE DOELGROEPEN		7,0																																																
Afspraak: Wet Maatschappelijke Ondersteuning		7																																																
WMO Convenant (Beekdaelen/Schinveld en Brunssum) 2019: uitvoering 2018: formaliseren WMO-convenant met verbetering van de processen 2017: opstellen WMO-convenant met verbetering van de processen 2016: opstellen WMO-convenant met verbetering van de processen	2019: <i>gerealiseerd</i> 2018: <i>gerealiseerd</i> 2017: <i>in uitvoering</i> 2016: <i>in uitvoering</i>																																																	
WMO Convenant (Heerlen) 2019:toepassen 2018:besluitvorming en formalisering 2017:voorbereiden	2019: <i>gerealiseerd</i> 2018: <i>gerealiseerd</i> 2017: <i>gerealiseerd</i>																																																	
Afspraak: specifieke doelgroepen		7																																																
Housing Parkstad /Housing First/Zeer Moeilijk Plaatsbaren 2019: naar rato bijdragen 2018: naar rato bijdragen 2017: naar rato bijdragen 2016: naar rato bijdragen	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Woningen specifieke doelgroepen voor Housing Parkstad/Housing First</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2018</th> <th>2017</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beekdaelen/Schinveld</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Brunssum</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>12</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Heerlen</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Woningen specifieke doelgroepen voor Housing Parkstad/Housing First						2019	2018	2017	2016	Beekdaelen/Schinveld	-	-	1	-	Brunssum	12	6	12	7	Heerlen	-	-	1	-																								
Woningen specifieke doelgroepen voor Housing Parkstad/Housing First																																																		
	2019	2018	2017	2016																																														
Beekdaelen/Schinveld	-	-	1	-																																														
Brunssum	12	6	12	7																																														
Heerlen	-	-	1	-																																														
Afspraak: huisvesting statushouders:		7																																																
Voldoen aan taakstelling	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Huisvesting Statushouders</th> </tr> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Beekdaelen/Schinveld</th> <th colspan="2">Brunssum</th> <th colspan="2">Heerlen</th> </tr> <tr> <th><i>taakstelling</i></th> <th><i>realisatie</i></th> <th><i>taakstelling</i></th> <th><i>realisatie</i></th> <th><i>taakstelling</i></th> <th><i>realisatie</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>17</td> <td>13</td> <td>22</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>15</td> <td>17</td> <td>36</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>50</td> <td>47</td> <td>39</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>73</td> <td>55</td> <td>74</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>	Huisvesting Statushouders								Beekdaelen/Schinveld		Brunssum		Heerlen		<i>taakstelling</i>	<i>realisatie</i>	<i>taakstelling</i>	<i>realisatie</i>	<i>taakstelling</i>	<i>realisatie</i>	2019	-	-	17	13	22	19	2018	0	0	15	17	36	39	2017	0	7	50	47	39	35	2016	4	4	73	55	74	65	
Huisvesting Statushouders																																																		
	Beekdaelen/Schinveld		Brunssum		Heerlen																																													
	<i>taakstelling</i>	<i>realisatie</i>	<i>taakstelling</i>	<i>realisatie</i>	<i>taakstelling</i>	<i>realisatie</i>																																												
2019	-	-	17	13	22	19																																												
2018	0	0	15	17	36	39																																												
2017	0	7	50	47	39	35																																												
2016	4	4	73	55	74	65																																												
Afspraak: woningtoewijzing		7																																																
Toepassen systeem van sociale urgentie (Brunssum) 2018: toepassing eigen urgentiesysteem door Weller 2017: toepassing eigen urgentiesysteem door Weller	2018: <i>toepassing gerealiseerd (19 toewijzingen)</i> 2017: <i>toepassing gerealiseerd (23 toewijzingen)</i>																																																	

<i>Prestatieafspraken/ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2016: toepassing eigen urgentiesysteem door Weller	<i>2016: toepassing gerealiseerd</i>	
Afspraak: samenwerking met zorgpartijen		7
Afgesloten samenwerkingscontracten (doel is dat Weller vastgoed levert en zorgpartijen de zorg)	<i>2016 – 2019: gerealiseerd</i>	
Afspraak: zorgvastgoed		7
Levensloopbestendigheid 2016 - 2019: Nieuwbouw en renovaties zullen zoveel mogelijk levensloopbestendig gerealiseerd worden	<i>2016 - 2019: Voorbereiding levensloopbestendig maken hoogbouw Brunssum-Noord opgepakt; 138 eenheden nieuwbouw in voorbereiding of in uitvoering is levensloopbestendig (behalve project De oude Egge)</i>	
Specifiek zorgvastgoed (Brunssum) 2019: in uitvoering 20 zorgwoningen Tarcisiuslocatie en 32 zorgwoningen Noorderkroon II 2018: voorbereiding 20 zorgwoningen Tarcisiuslocatie en 32 zorgwoningen Noorderkroon II 2017: voorbereiding 20 zorgwoningen Tarcisiuslocatie en 32 zorgwoningen Noorderkroon II	<i>2019: uitvoering opgestart</i> <i>2018: voorbereidingsproces loopt</i> <i>2017: voorbereidingsproces loopt</i>	
Planvorming Verduurzaming & levensloopbestendig maken 492 hoogbouwoningen Heerlerbaan (Heerlen) 2019: uitvoering zorgtechnologie met zorgaanbieder Meander 2018: uitvoering bouwkundig onderzoek 2017: uitvoering bouwkundig onderzoek 2016: voorbereiden en bewonersinspraak	<i>2019: intentie overeenkomst HogerOpHeerlerbaan & Projectplan HoH+ (pilot domotica)</i> <i>2018:gerealiseerd</i> <i>2017:gerealiseerd</i> <i>2016:gerealiseerd</i>	
Afspraak: maatschappelijk vastgoed zorggerelateerd		7
Ontwikkeling Wijksteunpunt Peter Schunckstraat Heerlerbaan 2016: realisatie en verhuur	<i>2016 – 2019: gerealiseerd en verhuurd</i>	
Afspraak: overig/diversen		7
Diversen 2019: doorontwikkeling Housing Parkstad 2018: start vervolg HogerOpHeerlerbaan 2017: onderzoek beheersovereenkomst tussen gemeente Brunssum en Weller inzake beheer particulier bezit ikv huisvesting statushouders	<i>2019: in gang gezet/opstellen convenant; deelname met stakeholders aan 'Regio in Beeld'</i> <i>2018: gericht zorgcommunicatie en veiligheid</i> <i>2017: niet haalbaar gebleken</i>	

Tabel 6 Afspraken en prestaties klantgerichtheid

<i>Ambities</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>																																			
EINDCIJFER klantgerichtheid		7,0																																			
Weller wil boven het landelijke gemiddelde scoren op de Aedes benchmark t.a.v. nieuwe huurders reparatieverzoeken en vertrokken huurders	<p><i>Cijfers Aedes Benchmark:</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2018</th> <th colspan="2">2017</th> </tr> <tr> <th></th> <th>gemiddelde</th> <th>Weller</th> <th>gemiddelde</th> <th>Weller</th> <th>gemiddelde</th> <th>Weller</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nieuwe Huurder</td> <td>7,7</td> <td>8,1</td> <td>7,5</td> <td>8,3</td> <td>7,5</td> <td>8,4</td> </tr> <tr> <td>Reparatieverzoek</td> <td>7,6</td> <td>7,6</td> <td>7,5</td> <td>7,7</td> <td>7,5</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>Vertrokken huurder</td> <td>7,5</td> <td>7,6</td> <td>7,4</td> <td>7,8</td> <td>7,4</td> <td>7,7</td> </tr> </tbody> </table>		2019		2018		2017			gemiddelde	Weller	gemiddelde	Weller	gemiddelde	Weller	Nieuwe Huurder	7,7	8,1	7,5	8,3	7,5	8,4	Reparatieverzoek	7,6	7,6	7,5	7,7	7,5	7,7	Vertrokken huurder	7,5	7,6	7,4	7,8	7,4	7,7	7
	2019		2018		2017																																
	gemiddelde	Weller	gemiddelde	Weller	gemiddelde	Weller																															
Nieuwe Huurder	7,7	8,1	7,5	8,3	7,5	8,4																															
Reparatieverzoek	7,6	7,6	7,5	7,7	7,5	7,7																															
Vertrokken huurder	7,5	7,6	7,4	7,8	7,4	7,7																															
Vaststellen visie op dienstverlening Weller	<i>2018: vastgesteld</i>	7																																			
Verbetertraject NPO (Niet Planmatig Onderhoud): verbeterslag primaire processen	<i>2019: start en eerste tussenresultaten: Nieuw beschreven (interne) procesafspraken, het referentieboek 'Basiskwaliteit Wellerwoning' en keuze van preferred suppliers en contractpartners en ondertekening van vierjarige contracten.</i>	7																																			
Deelname aan TIL (Thuis in Limburg): transparant zoekportaal voor woningzoekenden in de regio	<i>2018-2019: afstemming samenwerking en gedeeltelijke implementatie</i>	7																																			

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de ‘maatschappij’ zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascop is als onafhankelijke visitor vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Weller heeft Pentascop de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 6.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

Pentascop is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Germa Reivers en Adriaan de Man, visitatoren.

4. Visitatie aanpak

Pentascop hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een ‘social construction of reality’: de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met

elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



Figuur Aanpak visitatieproces

Verkenningfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Weller aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de thema's en kwesties in de context benoemd in samenspraak met de projectleider.

Onderzoeksfase

- Weller heeft een position paper opgesteld en een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot het zelfbeeld dat verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- Op basis van de position paper en het zelfbeeld zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, de Raad van Commissarissen, de procesteammanager Vastgoed, de procesteammanager Klanten, de procesteammanager Wijken en Buurten, de procesteammanager Bedrijfsvoering en de business controller.
- De thema's zijn onderzocht door middel van een analyse van de organisatie met behulp van de aangeleverde documenten en een organisatiedialoog waaraan 17 medewerkers hebben deelgenomen.
- In de interviews uit de externe analyse zijn 7 belanghebbenden van Weller gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: de 3 wethouders van de gemeenten Beekdaelen, Brunssum en Heerlen en 4 vertegenwoordigers van de Huurderskoepels. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - betaalbaarheid,
 - vastgoedtransitie en beschikbaarheid,
 - realiseren duurzame sociale woningvoorraad,
 - leefbaarheid
 - wonen met zorg en bijzondere doelgroepen,
 - klantgerichtheid.
- In een dialoog met externe ketenpartners zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de organisatiedialoog. Daarbij waren de burgemeester van Beekdaelen, vertegenwoordigers van de Huurderskoepels, 1 Parkstad Limburg, 1 Huurdersondersteuning, 2 collega-corporaties, 2 aannemers, 1 partner Maankwartier, 3 zorg- en welzijnsorganisaties, 1 zelfstandig adviseur wijkontwikkeling, 1 burgerinitiatief en 1 ondernemer/winkelier.

Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurders en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan de bestuurders en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Weller gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	<p>De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om ertoe te komen</p> <p>De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de prestatieafspraken indien relevant aangevuld met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.</p> <p>De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.</p>
<i>Belanghebbenden</i>	<p>De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Daarnaast geven huurdersvertegenwoordiging(en) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.</p>
<i>Vermogen</i>	<p>De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.</p>
<i>Governance</i>	<p>Hierbij ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiebesturing, de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.</p>

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de indeling van de prestatieafspraken aangehouden. Deze thema's zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'.

Betaalbaarheid

- huurprijzen;
- schuldhelpverlening;
- toewijzingsbeleid heroverwegen (Heerlen);
- toewijzingsbeleid;
- kernvoorraad;
- samenwerking over financieel advies aan huurders;
- deelname onderzoek en uitrol 'voorzieningswijzer' (onderdeel Regiodeal)

Vastgoedtransitie en beschikbaarheid

- geen actief verkoopbeleid;
- inponden;
- standplaatsen/woonwagens (Brunssum);
- vastgoedtransitie (aankoop, in voorbereiding, gerealiseerd en sloop)

Realiseren duurzame sociale woningvoorraad

- woningkwaliteit;
- energiebesparing/verduurzamingsmaatregelen (Beekdaelen/Brunssum);
- verduurzaming sociale woningvoorraad;
- gemiddeld energielabel B woningvoorraad in 2021;
- start bewustwordingsproces medewerkers/huurdersorganisatie duurzaamheid

Leefbaarheid

- leefbaarheidsbevorderende maatregelen;
- buurt- en wijkbeheer

Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen

- Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
- specifieke doelgroepen;
- huisvesting statushouders;
- woningtoewijzing (Brunssum);
- samenwerking met zorgpartijen;
- zorgvastgoed;
- maatschappelijk vastgoed zorggerelateerd;
- overige/diverse

Klantgerichtheid

- boven het landelijk gemiddelde van de Aedes benchmark scores;
- vaststellen visie op dienstverlening;
- verbetertraject Niet Planmatig Onderhoud;
- deelname aan zoekportaal TIL

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- Weller heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en een dialoog;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Weller naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de verschillende onderdelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

Alle oordelen worden gegeven op basis van een 10-puntschaal in de vorm van rapportcijfers. De beoordeling wordt altijd uitgedrukt in hele cijfers tenzij een cijfer een gemiddelde is van onderliggende, geëxpliciteerde hele cijfers. De indeling is als volgt.

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

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.