

Visitatierapport

Wonen Limburg
2012-2015



6 september 2016

Cognitum

Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie

Jan Haagsma, voorzitter
Evert Bartlema, visitor
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Wonen Limburg over de periode 2012-2015.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart 2012-2015	10
1.4 Samenvatting	10
1.5 SWOT diagram	12
2 Stichting Wonen Limburg	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van Wonen Limburg	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	16
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	16
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	17
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	19
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	20
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	22
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	23
3.5 Beoordeling van de ambities	23
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	23
3.5.2 Beoordeling van de ambities	25
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	26
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	26
4 Presteren volgens belanghebbenden	27
4.1 Beoordelingskader	27
4.2 Belanghebbenden in werkgebied	27
4.3 Relevante ontwikkelingen	30
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	30
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Wonen Limburg	31
4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	31
4.5 Wonen Limburg's reputatie	33

4.6	Evaluatie van de organisatieontwikkeling	34
4.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	35
5	Presteren naar Vermogen	36
5.1	Beoordelingskader	36
5.2	Relevante ontwikkelingen	36
5.3	Financiële continuïteit	36
5.4	Doelmatigheid	38
5.5	Vermogensinzet	40
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	41
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	42
6	Governance	43
6.1	Beoordelingskader	43
6.2	Relevante ontwikkelingen	43
6.3	Besturing	43
6.3.1	Plan	43
6.3.2	Check	45
6.3.3	Act	46
6.4	Intern toezicht	47
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	47
6.4.2	Toetsingskader	49
6.4.3	Governancecode	50
6.5	Externe legitimering en verantwoording	51
6.5.1	Externe legitimatie	51
6.5.2	Openbare verantwoording	52
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	52
6.7	Totale beoordeling Governance	53
7	Bijlagen	54
	Position paper	55
	Factsheet maatschappelijke prestaties	61
	Reputatie Quotiënt Wonen Limburg	71
	Overzicht geïnterviewde personen	72
	Korte cv's visitatoren	74
	Onafhankelijkheidsverklaringen	75
	Meetschaal	75
	Werkwijze visitatiecommissie	80
	Bronnenoverzicht	82
	Prestatiemonitor	84

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2012 en 2013 is Wonen Limburg gevisiteerd door Ecorys, volgens de methode 4.0. Deze visitatie keek terug op de periode 2008 - 2011. De prestaties van Wonen Limburg werden als ruim voldoende getypeerd, met een gemiddelde van 6,9.

Uit de visitatie bleken de volgende aandachtspunten:

- *ten aanzien van Presteren naar Opgaven en Ambities*
De corporatie levert veel prestaties, maar heeft relatief weinig ambities geformuleerd. Hierdoor is de sterke focus op de ambities niet terug te zien in de beoordeling. Voor (des)investeren in vastgoed geldt het tegenovergestelde: de corporatie heeft veel ambities geformuleerd, maar blijft achter met de prestaties.
Bij presteren naar opgaven geldt dat in de "oude" organisatiestructuur de prestatieafspraken verschillend waren wat betreft proces, inhoud en looptijd.
- *ten aanzien van Presteren volgens Belanghebbenden*
De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de prestaties, maar zijn ook van mening dat Wonen Limburg in het verleden te weinig heeft gedaan en dat de wijze waarop de prestatie tot stand komen verbeterd zou moeten worden. De belanghebbenden vinden het belangrijk echt betrokken te worden bij het opstellen en invulling geven aan de opgaven.
- *ten aanzien van Presteren naar Vermogen*
De P&C-cyclus is organisatorisch op orde, maar moet nog verder in de organisatie worden verankerd. De bedrijfslasten zijn, met name in het verleden, mede als gevolg van structuurwijziging, hoog. Wonen Limburg heeft in de afgelopen jaren te weinig gepresteerd ten aanzien van de maximale inzet van het vermogen.
- *ten aanzien van Presteren t.a.v. Governance*
Enkel op het gebied van beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden blijven de prestaties nog achter. Er is nog weinig sprake van echte betrokkenheid en het gezamenlijk opstellen en invulling geven aan opgaven.

Wonen Limburg heeft de gesignaleerde aandachtspunten opgepakt en gebruikt om verbeteringen door de voeren in de organisatie en werkwijze. Bijzondere aandacht is gegeven aan de relatie en het betrekken van belanghebbenden. Daartoe is het accountmanagement aangescherpt en verduidelijkt, waarmee tegemoet wordt gekomen aan de opmerkingen in het visitatierapport en een concrete wens van belanghebbenden. De acties naar aanleiding van de uitkomsten van de visitatie zijn binnen Wonen Limburg tussentijds getoetst om de voortgang en uitwerking te bewaken.

Hierna worden per prestatieveld de belangrijkste acties beschreven die zijn ondernomen.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Door de reeds doorgevoerde structuurwijziging is er sprake van een eenduidig proces, inhoud en looptijd van de prestatieafspraken per gemeente.

Per 1 januari 2015 zijn de stuurlijnen teruggebracht van drie naar twee. Deze aanpassing heeft mede als doel om de samenwerking met de belanghebbenden nog beter te maken en effectiever en efficiënter te werken.

Presteren volgens Belanghebbenden

Er is een duidelijk accountmanagement ingevoerd waardoor de opvattingen van belanghebbenden beter gehoord worden belanghebbenden beter betrokken zijn bij de totstandkoming en realisatie van het beleid.

Presteren naar Vermogen

Wonen Limburg had al tijdens de vorige visitatieperiode ingezet op verlaging van de bedrijfslasten. Dit is in de huidige visitatieperiode onverminderd doorgezet. Wonen Limburg heeft nu bedrijfslasten die gunstig afsteken tegen de bedrijfslasten in de referentiegroep.

Governance

Zoals eerder aangeven is met het aanscherpen en verduidelijken van het accountmanagement nadrukkelijk actie ondernomen naar aanleiding van de opmerkingen op dit punt.

1.2 Recensie

Innovatief, maatschappelijk betrokken, lokaal georiënteerd

In de visitatie heeft Wonen Limburg zich laten kennen als een corporatie die zeer betrokken is bij de mensen die van de volkshuisvesting afhankelijk zijn voor een woning. Wonen Limburg ziet deze taak ook als haar bestaansrecht. Het gaat Wonen Limburg daarbij niet om de stenen, maar om de mensen: "Onze huizen zijn belangrijk, maar uiteindelijk zijn we er voor de mensen die in die huizen wonen.", aldus het bestuur van Wonen Limburg. Het gaat Wonen Limburg om het woon- en leefklimaat waarin de mens centraal staat en het vastgoed een middel is. Daarbij is Wonen Limburg innovatief in het vinden van oplossingen, anders dan de traditionele corporaties.

Wonen Limburg laat daarbij zien dat een grote corporatie (28.675 vhe) met een groot werkgebied (de hele provincie Limburg met uitzondering van drie gemeenten en stukje van Noord-Brabant) heel goed georiënteerd kan zijn op de lokale vraagstukken en problemen. In haar projecten, de informatievoorziening en in de samenwerking laat Wonen Limburg zien lokaal maatwerk te leveren, tot grote tevredenheid van de partners.

Wonen Limburg neemt daarin ook haar (maatschappelijke) verantwoordelijkheid door andere partijen te helpen bij het oplossen van problemen, ook waar het geld kost, en waar nodig nieuwe wegen te bewandelen.

Wonen Limburg wordt vaak gekarakteriseerd als innovatief. De commissie heeft dit innovatieve gezien in de duurzaamheidsexperimenten (Stroomversnelling), ontwikkeling van tijdelijke huisvestingsmogelijkheden en de brede inzet op het gebied van leefbaarheid. Wonen Limburg schroomt niet de grenzen op te zoeken.

De gedegen financiële positie maakt dit mogelijk, maar wordt daarbij ook steeds goed bewaakt. De commissie heeft hier in haar gesprekken met de belanghebbenden meerdere aansprekende voorbeelden zien passeren. Voorbeelden zijn onder andere de investeringen in een aantal herstructureringsgebieden (zoals Donderberg in Roermond en Brukske in Venray) en de ontzorgingsarrangementen voor particulier woningbezit.

Bewondering en respect voor de ontwikkelingen in de visitatieperiode

Wonen Limburg heeft een enorme ontwikkeling doorgemaakt in de afgelopen vier jaar. Hoewel in gang gezet voor de visitatieperiode, heeft de feitelijke ontwikkeling zich de afgelopen vier jaar voltrokken.

Wonen Limburg is veranderd van feitelijk zes kleinere corporaties naar één centraal gestuurde op provinciaal niveau functionerende organisatie. Structuren, systemen en werkwijze zijn veranderd en als laatste stap is in 2015 de sturing veranderd van drie naar twee sturingslijnen. Een immense operatie die de buitenwereld niet ontgaan is, maar tegelijkertijd het functioneren van Wonen Limburg een nieuwe impuls heeft gegeven.

De manier waarop de organisatie in beweging is gebracht, de resultaten die het heeft opgeleverd en het feit dat dit in het externe functioneren geen nadelige gevolgen heeft gehad krijgt van de visitatie-commissie veel bewondering en respect. De commissie heeft de overtuiging dat alle veranderingen van Wonen Limburg een sterkere organisatie heeft gemaakt die mede daardoor haar volkshuisvestelijke taak beter kan invullen.

Werken in een krimpgebied

Limburg is een krimpgebied. Het zuiden van Limburg kent al een gestage daling van het aantal inwoners en prognoses geven aan dat de rest van Limburg ook over enkele jaren krimpgebied zal zijn. Wonen Limburg speelt daar actief op in: de omvang van de nieuwbouw is bescheiden en er wordt sterk ingezet op verduurzaming en op huisvesting van tijdelijke aard. Wonen Limburg zoekt daarbij in intensief overleg met de lokale partners naar oplossingen om op de actuele "nood" in te spelen, met een goede blik vooruit op de aankomende krimp.

De "tijdelijke huisvesting" heeft daarbij niet de uitstraling van noodwoningen, maar zijn volwaardige woningen die zich na verloop van tijd eenvoudig laten verwijderen.



"Tijdelijke huisvesting" in Panningen

Wonen Limburg: Grote broer

Collega-corporaties kijken op twee manieren naar Wonen Limburg. Allereerst is Wonen Limburg voor de andere corporaties in Limburg de grote broer. Omdat Wonen Limburg in vrijwel alle gemeenten van Limburg bezit heeft, is er in die gemeenten ook altijd sprake van de aanwezigheid van een of meerdere andere corporaties. Wonen Limburg heeft door de omvang en inrichting van haar organisatie meer

specialistische kennis in huis en heeft bijvoorbeeld ook al praktische ervaring met volkshuisvesting in gebieden met feitelijk krimp om die ervaring te kunnen benutten in gebieden waar de krimp zich in de toekomst zal aandienen.

Zowel collega-corporaties als de andere belanghebbenden maken met veel waardering gebruik van de inzichten die zijn ontstaan door de ervaringen van Wonen Limburg.

De keerzijde van deze medaille is dat kleinere corporaties ook met enige terughoudendheid naar Wonen Limburg kijken. Hoewel de visitatiecommissie in haar gesprekken heeft gemerkt dat Wonen Limburg alle partijen met respect wil behandelen raken sommige partijen onder de indruk van de daadkracht en voortvarendheid van Wonen Limburg. Te meer omdat Wonen Limburg heeft aangegeven nog een groeiambitie te hebben voor de komende jaren. Nog meer het contact zoeken met dergelijke partijen en hen meenemen in de overwegingen van Wonen Limburg zou daarom een goede investering zijn.

Huurders: Het is goed wonen bij Wonen Limburg

De huurders zien positieve ontwikkelingen bij Wonen Limburg. Van de eilandjes uit het verleden herkent de huurdersvertegenwoordiging steeds meer eenheid en samenhang. Ook de communicatie is verbeterd, maar kan nog wel verdere verbetering gebruiken.

Uitgesproken is de huurdersvertegenwoordiging in de opvatting dat Wonen Limburg de huurder centraal stelt.

Wonen Limburg investeert in de ondersteuning van de Huurdersraad, en is tegelijkertijd zeer actief in het zoeken naar manieren om huurders te betrekken en zet daarvoor veel verschillende instrumenten in, zoals digitale panels en het vroegtijdig betrekken van huurders bij de aanbesteding van schoon en groen en de beoordeling van bouwplannen. Wonen Limburg is hierin vooruitstrevend. Gelet op de ontwikkelingen vanwege de nieuwe woningwet wil Wonen Limburg, nog beter dan voorheen, op de hoogte zijn van de opvattingen van de huurders.

Positie Wonen Limburg

In haar Position paper geeft Wonen Limburg aan dat zij staat voor de mensen en voor een woon- en leefklimaat waarin de mens centraal staat. Ook geeft Wonen Limburg aan dat dit vraagt om verregaande verbindingen met andere partijen, zoals zorg, welzijn, onderwijs en overheden. De visitatiecommissie herkent deze heel sterk in de organisatie en ook de belanghebbenden geven dit terug als beeld dat zij hebben van de organisatie.

In de Position paper geeft Wonen Limburg verder aan dat de organisatie een grote ontwikkeling heeft doorgemaakt in de visitatieperiode. Ook heeft Wonen Limburg fors geïnvesteerd in het betrekken van de huurders en het betrekken van de belanghebbenden. Ontwikkelingen die de commissie herkent en ook door de huurders en belanghebbenden bevestigd worden.

Ook herkent de commissie de versterking van de financiële gezondheid van de organisatie.

De Position paper van Wonen Limburg schets een voor de commissie heel herkenbaar beeld van de ontwikkelingen in de visitatieperiode.

Aandachtspunten

- Werk verder aan de verbetering van de communicatie met de huurders.
- Wees nog meer bewust van het effect van omvang en daadkracht van Wonen Limburg op met name de collega-corporaties. Investeer in het betrekken en meenemen van deze corporaties in de visie, analyses, overwegingen en besluiten van Wonen Limburg.

Bijzonder punt van aandacht is hierbij uitleg over het aanhouden van een gering bezit aan woningen in enkele gemeenten.

- Informeer belanghebbenden en huurders nog beter over de processen die intern gevolgd worden, zodat zij beter op de hoogte zijn van de afwegingen die intern nog worden gemaakt (onder andere financieel).
- Zet de in gang gezette verbetering van de primaire processen met kracht door.

1.3 Integrale scorekaart 2012-2015

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	7,3	7,3	7,0	7,3	10	7,8	75%	7,8
Ambities in relatie tot de opgaven							8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,3	7,3	7,3	7,2	7,2	-	7,3	50%	7,1
Relatie en communicatie							7,2	25%	
Invloed op beleid							6,8	25%	
Presteren naar vermogen									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	8,0
Doelmatigheid							8	30%	
Vermogensinzet							8	40%	
Governance									
							gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan					8,0	7,3	33%	7,3
	Check					7			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,3	6,4	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassing governancecode					6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					9	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					7			

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

Deze visitatie vond plaats conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. tussen maart 2016 en juli 2016. De gesprekken met belanghebbenden en vertegenwoordigers van Wonen Limburg hebben plaatsgevonden op 30 en 31 mei en 1 juni 2016.

Presteren naar opgaven en ambities: 7,8

Het presteren naar opgaven en ambities van Wonen Limburg wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,8. Dit wil zeggen dat de prestaties van Wonen Limburg de opgaven overtreffen. Wonen Limburg realiseert ruimschoots de afspraken ten aanzien van woningtoewijzing en doorstroming. De jaarlijkse huurverhoging valt ruim binnen de normen van het rijksbeleid en huurbetalingsproblemen worden zo snel mogelijk aangepakt. Wonen Limburg overtreft ook de prestatieafspraken ten aanzien van het huisvesten van ouderen en komt de afspraken ten aanzien van het huisvesten van personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking en overige huishoudens die zorg of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen, volledig na.

De opgaven ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer worden door Wonen Limburg gerealiseerd, waarbij de afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening worden overtroffen.

Bij het (des)investeren in vastgoed voldoet Wonen Limburg aan de ambities over nieuwbouw. De ambities bij sloop en samenvoeging worden aanzienlijk overtroffen. De ambities ten aanzien van de verbetering van bestaand woningbezit weet Wonen Limburg niet volledig te realiseren.

De prestaties op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten zijn in lijn met de opgaven, waarbij de opgaven voor leefbaarheid overtroffen worden.

Bijzonder zijn de ambities van Wonen Limburg op het terrein van leren en werken. Extra bijzonder is dat de te realiseren prestaties zeer concreet zijn gemaakt en boven verwachting zijn gehaald. Dit onderdeel resulteert daarom in een 10.

De ambities van Wonen Limburg passen bij de externe opgaven en sluiten goed aan bij de vragen in het werkgebied. Wonen Limburg gaat daarbij op een creatieve en eigenzinnige manier om met vraagstukken rondom krimp onder andere door tijdelijke woonconcepten te ontwikkelen en te realiseren. De ambities van Wonen Limburg reiken verder dan redelijkerwijs verwacht mag worden.

Presteren volgens belanghebbenden: 7,1

De belanghebbenden typeren Wonen Limburg als betrokken, innovatief, betrouwbaar, ondernemend en toegankelijk. Er is bij de belanghebbenden veel waardering voor de bereidheid van Wonen Limburg om mee te denken en te werken aan het oplossen van problemen.

De belanghebbenden geven Wonen Limburg een gemiddelde waardering van 7,1. De gemeenten en de overige belanghebbenden scoren daarbij iets hoger dan de huurders en zijn met name meer tevreden over de relatie en communicatie met de corporatie dan de huurders.

De reputatie is door Cognitum gemeten door middel van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Dit voegt Cognitum extra toe aan de schriftelijke vragenlijst voor belanghebbenden, maar maakt geen onderdeel uit van de methodiek 5.0. De reputatie van Wonen Limburg is goed te noemen met een 7,5.

Presteren naar vermogen: 8,0

Wonen Limburg scoort op dit onderdeel een 8. Wonen Limburg krijgt deze score op alle drie de meetpunten van dit prestatieveld, te weten financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet. Wonen Limburg is financieel gezond en hanteert systemen en een werkwijze die er voor zorgen dat de financiële positie ook goed blijft. Er worden degelijke financiële afwegingen gemaakt, zonder dat de financiële afwegingen de boventoon voeren in deze afwegingen rond investeringen.

Governance: 7,3

Wonen Limburg scoort een 7,3 voor Governance. De besturing bij Wonen Limburg is op orde, met degelijke planvorming en checks op de prestaties met acties wanneer dit nodig blijkt. Het interne toezicht wordt beoordeeld met een 6,4. De roloppvatting van de raad van commissarissen wordt met een 8 als goed beoordeeld. De commissie ziet verbetermogelijkheden rond de actualiteit van documenten zoals de profielschets voor commissarissen. Daarnaast heeft de commissie geconstateerd dat de zelfevaluatie van de raad van commissarissen niet consequent jaarlijks heeft plaatsgevonden. De externe legitimering en verantwoording wordt door de commissie met een 8 als goed beoordeeld. De visie op de gewenste relatie met de belanghebbenden en de zeer actieve houding in de relatie met de belanghebbenden, de manier waarop de aanspreekbaarheid voor de huurders op meerdere manieren is georganiseerd en actieve manier waarop op diverse manieren huurdersparticipatie wordt georganiseerd vormen het fundament voor dit oordeel.

1.5 SWOT diagram

<u>Sterk</u> • Innovatievermogen • Betrokkenheid • Grote bereidheid om in oplossingen voor problemen te investeren • Besturen en functioneren van de organisatie op basis van vertrouwen • Organisatie heeft in de visitatieperiode een enorme ontwikkeling doorgemaakt • Financieel de zaak op orde en in control • Duidelijke visie waarin de mensen centraal staan • Strategisch sterk bestuur en management	<u>Zwak</u> • Actualiteit van documenten met betrekking tot de Governance • Systeem van monitoring van prestaties kan op onderdelen wat meer gestructureerd • Ketensamenwerking leidt bij de huurders (nog) niet tot toenemende tevredenheid
<u>Kans</u> • De inzet en resultaten bij het streven naar kwalificatieverbetering in de keten wonen-leren-werken • De goede verstandhouding en samenwerking met de grote en diverse groep van belanghebbenden • Wonen Limburg een herkenbare partner bij vraagstukken rond wonen en de woonomgeving	<u>Bedreiging</u> • Free riders, partners liften soms te gemakkelijk mee op de initiatieven van Wonen Limburg en stellen zich afwachtend op tot Wonen Limburg het probleem voor hen oplost • Sommige collega-corporaties vinden Wonen Limburg bedreigend door voorsprong in kennis en mogelijkheden en de actieve houding • Demografische ontwikkelingen met krimp in de nabije toekomst in het gehele werkgebied

2 Stichting Wonen Limburg

Wonen Limburg is in 2007 ontstaan door een fusie tussen Stichting Wonen Limburg (Roermond), Stichting Woningbeheer Limburg (Geleen) en Stichting Wonen Weert (Weert). In 2014 is Wonen Limburg gefuseerd met Woningstichting Urmond (circa 550 vhe). Het statutaire werkgebied bestaat uit de gemeenten die onderdeel uitmaken van de provincie Limburg en de gemeenten Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek, Nuenen c.a., Oirschot, Reusel-De Mierde, Someren, Son en- Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre in de provincie Noord-Brabant.

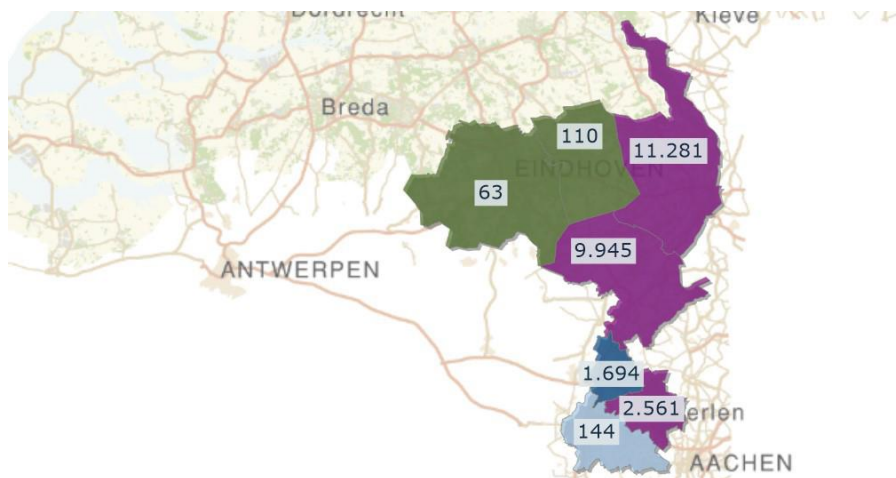
In de praktijk heeft Wonen Limburg anno 2015 in 27 gemeenten daadwerkelijk bezit. In onderstaande tabel zijn de gemeenten met de meeste woningen van Wonen Limburg en het totaal aantal woningen weergegeven.

Voor meer informatie over het bezit van Wonen Limburg wordt verwezen naar de prestatie-monitor Opgeven en Ambities welke in de bijlagen is opgenomen.

	# woningen Wonen Limburg
gemeente Venray	5.197 (21%)
gemeente Weert	4.934 (20%)
gemeente Peel en Maas	2.935 (12%)
gemeente Horst aan de Maas	2.910 (12%)
gemeente Roerdalen	1.766 (7%)
gemeente Heerlen	1.116 (4%)
gemeente Maasgouw	1.091 (4%)
gemeente Roermond	1.051 (4%)
gemeente Sittard-Geleen	999 (4%)
overige 18 gemeenten	3.846 (12%)
totaal	25.845 (100%)

Wonen Limburg wordt bestuurd door een tweehoofdig bestuur (per 2011). Het intern toezicht wordt uitgeoefend door de raad van commissarissen die bestaat uit 6 leden, waarvan 2 door de huurders zijn voorgedragen. De werkorganisatie bestaat anno 2015 uit ruim 217 fte's (244 medewerkers).

De huurdersvertegenwoordiging van Wonen Limburg bestaat uit verschillende organisaties. Voor het totale werkgebied van Wonen Limburg vindt de vertegenwoordiging plaats via de Huurdersraad Wonen Limburg. Deze heeft een onafhankelijke voorzitter en secretaris en verder komen de bestuursleden uit de 4 verschillende regionale huurdersorganisaties: Huurdersvereniging Noord Limburg, Stichting Huurdersbelangen Midden Limburg, Stichting Huurdersbelangen Maas en Roer en Stichting Huurdersbelangen Zuid Limburg. Deze nieuwe getrapte structuur is in 2015 vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.



Het werkgebied van Wonen Limburg

De koers van Wonen Limburg is vastgelegd in 'Welkom Thuis – Strategische Koers 2013-2016' en luidt:

'De essentie van ons handelen is kort en krachtig samen te vatten: 'Mensen een thuis bieden'. Ieder mens heeft recht op een thuis. Met onze bijdrage aan de leefomgeving kunnen we een verschil maken in een mensenleven. Door samenwerking vergroten we de zelfredzaamheid van mensen in onze maatschappij. Zo creëren we met elkaar, voor iedereen een thuis. Het begrip 'thuis' vullen we op drie manieren in:

1 Thuis in mijn huis

Onze huurders voelen zich thuis in hun eigen woning. Een passende en betaalbare woning waarin ruimte is voor rust en ontspanning. Een eigen plek waar je jezelf kunt zijn en die je kunt vormgeven zoals jij dat graag wilt.

2 Thuis in mijn buurt

Niet alleen de woning, maar ook de woonomgeving bepaalt of je je thuis voelt. Denk daarbij aan veiligheid en sociale contacten. Wonen Limburg stimuleert ontmoeting en samenwerking tussen buurtbewoners. Dat bereiken we onder andere door het inzetten van bewonersbudgetten en het oprichten en/of ondersteunen van zogenaamde coöperaties. Hiermee worden groepen bedoeld die vanuit een gedeeld belang samenwerken. Dit doen zij door zichzelf te organiseren. Zo'n samenwerkingsverband is interessant voor verschillende groepen op de woningmarkt zoals woningzoekenden, starters of ouderen. Maar ook maatschappelijke organisaties kunnen deel uitmaken van een coöperatie. Voldoende invloed en zeggenschap van de deelnemende partijen leidt ertoe dat er besluitvorming ontstaat in het belang van de gemeenschap.

3 Thuis bij Wonen Limburg

Dat thuisgevoel geldt natuurlijk ook voor het thuis van Wonen Limburg, ons hoofdkantoor, onze buurtwinkels en onze medewerkers in de wijken en buurten. Iedereen is van harte welkom en we maken van onze dagelijkse dienstverlening iets bijzonders. Of het nu gaat om de sleuteloverdracht van de huurwoning, het oplossen van klachten of het meedenken met huurders over zaken die hen bezighouden.'

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Wonen Limburg

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Wonen Limburg gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2012 tot en met 2015. In de visitatieperiode had Wonen Limburg prestatieafspraken met 15 gemeenten. In de prestatie-monitor (zie bijlage, pagina's 5 en 6) is een compleet overzicht opgenomen van de prestatieafspraken tussen de gemeenten en Wonen Limburg in het werkgebied.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Het werkgebied van Wonen Limburg bestaat uit de gehele provincie Limburg en een aantal gemeenten in de provincie Noord-Brabant. De vraagstukken op de woningmarkt zijn in zo'n groot werkgebied uiteraard niet onder een noemer te vangen. De provincie Limburg heeft daarom een Provinciale Woonvisie opgesteld om te bereiken dat de juiste woningen op de juiste plaats en op het juiste moment beschikbaar komen. De verdere uitwerking vindt plaats in drie regionale structuurvisies (Noord, Midden en Zuid). Op basis van deze regionale structuurvisies worden regionale prestatieafspraken gemaakt die vervolgens lokaal verder ingevuld worden.

Krimp is een belangrijk thema in de provincie Limburg. Of, hoe en wanneer krimp zich in gemeenten en kernen voordoet, is echter zeer divers. Dat vereist maatwerk. Wat in de ene gemeente niet logisch lijkt, is dat in de andere juist weer wel. In het algemeen is de krimp vooral zichtbaar en merkbaar in het zuidelijk deel van de provincie. In het noorden wordt de krimp wel verwacht (=anticipatieregio), maar op wat langere termijn. Dit maakt het voor de spelers op de woningmarkt, waaronder Wonen Limburg, gecompliceerd goede en lang houdbare investeringsbeslissingen te nemen.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- in alle jaren wordt de norm voor het toewijzen van vrijgekomen woningen binnen de EU-inkomensnorm ruim gehaald
- het aantal passende toewijzingen binnen de kaders van de wet op de huurtoeslag neemt elk jaar toe (naar meer dan 80% in 2015)
- in de visitatieperiode is Wonen Limburg begonnen met strak te sturen op haar eigen normen voor huurderiving door leegstand. In 2014 (net onder de eigen norm) en 2015 (net boven de eigen norm) zijn daar goede resultaten van te zien, terwijl in 2013 de deriving nog ver boven de eigen norm lag
- met diverse gemeenten zijn specifieke afspraken gemaakt over het huisvesten van woonurgenten. Deze afspraken worden nagekomen volgens de gemeenten, maar Wonen Limburg monitort dit niet consequent
- sinds 2011 worden beschikbare huur- en koopwoningen via Thuis in Limburg online aangeboden, door steeds meer corporaties. Wonen Limburg vervult hier een trekkersrol bij
- ook andere nieuwe producten en diensten zorgen er voor dat huurders makkelijker kunnen kiezen in het aanbod en iets vinden wat bij hun past (zoals tijdelijke woonconcepten, budgetcoaches o.i.d.).

Daarmee overtreffen de prestaties van Wonen Limburg de opgaven.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- de jaarlijkse huurverhoging valt ruim binnen de kaders van het rijksbeleid
- in 2014 is niet alleen een matiging van de huurverhoging afgesproken met de huurders maar ook dat minimaal 14% van de woningen in de goedkoopste categorie worden gehouden
- de afspraken met de gemeente Venray over de omvang van de kernvoorraad worden gehaald
- huurbetalingsproblemen bij huurders worden zo snel als mogelijk aangepakt. Het aantal ontruiming vanwege huurschuld is in 2015 t.o.v. 2014 fors afgenomen
- er is gedurende de visitatieperiode meer ontruimd vanwege woonfraude en hennepsteelt.

Daarmee zijn de prestaties van Wonen Limburg gelijk aan de opgaven.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	7
Oordeel	7,5

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Wonen Limburg op dit gebied de opgaven in het werkgebied overtreffen, met name door de oplossing voor het verzorgingshuis Berkele Heem in Horst.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- de afspraak met de gemeente Weert om een uitpandige scootmobiel stalling te realiseren is gehaald. De overige twee zijn niet doorgegaan vanwege het ontbreken van vraag bij de bewoners
- Wonen Limburg heeft vroegtijdig het langdurig huurcontract met De Zorggroep beëindigd voor het zorg/wooncomplex Berkele Heem in Horst, alhoewel het huurcontract nog lang niet afgelopen was en Wonen Limburg de huurder hier ook niet aan gehouden heeft (met het oog op de nog te innen huurpenningen). Dit verzorgingscomplex wordt omgebouwd tot een regulier appartementencomplex.
- er zijn verder geen concrete afspraken gemaakt op het terrein van het huisvesten van ouderen
- in 2012 heeft Wonen Limburg een uitgebreide visie geschreven over haar inzet op het gebied van wonen en zorg (De keten sluiten), later aangevuld met een uitvoeringsprogrammagericht op ondersteuning van ouderen bij zelfstandig wonen.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- de afspraak met de gemeente Weert over het beschikbaar stellen van 5 woningen voor het project Kamers met Kansen is gerealiseerd
- in Roermond is in 2014 de Woongroep Maasniel opgeleverd voor mensen met een verstandelijke beperking en in Maasbree zijn 23 appartementen opgeleverd voor mensen met een chronische beperking
- er zijn verdere geen concrete afspraken of ambities op dit terrein.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Wonen Limburg op dit gebied presteert conform de opgaven in het werkgebied.

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Wonen Limburg heeft diverse overeenkomsten met andere partijen teneinde passende huisvesting (al dan niet met begeleiding en zorg door anderen geleverd) aan huishoudens te leveren
- de overeenkomsten met derden zijn echter niet kwantitatief van aard en derhalve ook niet als zodanig te beoordelen
- Wonen Limburg heeft in totaal 1.166 contracten met 48 zorgpartijen. Deze variëren van appartementen waar zorg bij geleverd wordt tot verzorgingshuiskamers, ontmoetingsruimten, begeleid wonen projecten en dergelijke.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Wonen Limburg op dit gebied presteert conform de opgaven in het werkgebied.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	8
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,3

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Alles overziende komt de visitatiecommissie tot dit oordeel daar de prestaties van Wonen Limburg de eigen ambities evenaren.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- er zijn geen afspraken met gemeenten of andere externen op het gebied van de kwaliteit van de woning
- Wonen Limburg heeft de eigen ambitie om de alle woningen als standaard energielabel B te laten hebben (2020). Deze ambitie wordt bij energie en duurzaamheid beoordeeld
- de eigen jaarlijkse norm voor onderhoudsuitgaven wordt gehaald.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- er zijn geen afspraken met gemeenten of andere externen op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening
- er zijn wel eigen ambities voor de kwaliteit van de dienstverlening (en deze zijn verder uitgewerkt per 31 december 2015 (dus na de visitatieperiode))
- het gerealiseerde KWH cijfer is structureel hoger dan de norm en ambitie van 7,0
- de norm bij eigen metingen van mutatie, reparatie en vraag gestuurd onderhoud binnen is, behalve bij reparatie, fors hoger dan de norm van 8.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Wonen Limburg de eigen ambities overtreffen.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- in 2015 is de woningvoorraad van Wonen Limburg gemiddeld label C geworden (was in de jaren 2012, 2013 en 2014 label D)
- de Energie Index is gestegen, maar dit is het resultaat van definitiewijzigingen en maakt de beoordeling lastig
- de jaarlijkse CO2 reductie van 2% is gedurende de visitatieperiode ruimschoots gehaald
- de afspraken met de gemeente Venray lijken gerealiseerd te worden, alhoewel een groot deel van de afspraken (957 van de 1.150 woningen nog de komende 2 jaar gerealiseerd dient te worden
- de afspraken met de gemeente Weert over de energiesprongen van 66 woningen zijn gehaald (en zelfs nog 19 meer).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Wonen Limburg op dit gebied presteert conform de opgaven in het werkgebied.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,3

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- de kwantitatieve nieuwbouw prestatieafspraken met de gemeente Weert zijn nagekomen, behoudens een project (18 woningen) dat vertraagd is door een procedure bij de raad van state
- de kwantitatieve nieuwbouw prestatieafspraken met de gemeente Peel en Maas zijn voor 80% gehaald (planning 310, 247 gerealiseerd)
- de nieuwbouwambitie in de meerjarenbegrotingen wordt in geen van de jaren helemaal gehaald (zie de getallen in de prestatiemonitor in de bijlage)
- de ambities in de wensportefeuille 2011 zijn in 2012 en 2013 ruimschoots gehaald (1% nieuwbouw)
- de ambities in de bijgestelde wensportefeuille 2014 zijn in 2014 en 2015 ook feitelijk gehaald (minimaal circa 150 nieuwbouwwoningen per jaar)

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Wonen Limburg op dit gebied de opgaven in het werkgebied in belangrijke mate evenaren.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- er zijn door Wonen Limburg geen expliciete getalsmatige afspraken over sloop gemaakt met externen. In de wensportefeuille (eigen ambities) is afgesproken dat de sloopopgave volgt uit de opgave per marktgebied
- de eigen ambitie in de meerjarenbegroting 2012-2016 wordt over de gehele visitatieperiode ruimschoots gehaald (verwacht 316 sloop, gerealiseerd 525 sloop in de periode 2012-2015)

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Wonen Limburg de eigen ambities aanzienlijk overtreffen.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- er zijn geen concrete afspraken gemaakt over woningverbetering met belanghebbenden
- Wonen Limburg had de eigen ambitie om jaarlijks 1.000 woningen energetisch te verbeteren. Dat is niet gelukt. Over de hele visitatieperiode zijn 2.508 (63% van de ambitie) gerealiseerd
- de ambitie in de wensportefeuille 2011 om 2% van de woningen jaarlijks te renoveren is in 2012 en 2013 gehaald
- er zijn geen gegevens over de gehele visitatieperiode over de geplande en gerealiseerde renovaties en transformaties, behoudens de energetische renovaties

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van verbetering van het bestaand woningbezit significant lager zijn dan de ambities.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- er zijn geen concrete afspraken gemaakt over de realisatie van maatschappelijk vastgoed
- de eigen ambitie van Wonen Limburg is om wel breder te investeren in vastgoed als dit bijvoorbeeld zorgt voor het realiseren van hoger liggende doelen: bijvoorbeeld het bieden van ontmoetingsplekken voor bewoners of het aanpassen van een woning voor iemand met een beperking
- in de visitatieperiode heeft Wonen Limburg diverse maatschappelijk vastgoed gerealiseerd zoals ontmoetingsruimten, dagopvang, dagbesteding, wijkgebouw en kinderopvang.

Alles overziend beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van Wonen Limburg als ruim voldoende; zij zijn gelijk aan de opgaven.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- er zijn geen concrete afspraken gemaakt over aantallen te verkopen woningen

- de ambitie van Wonen Limburg was om gedurende de visitatieperiode 550 woningen te verkopen
- Wonen Limburg heeft er 562 verkocht (102%)

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van verkoop de ambities evenaren.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	6
sloop / samenvoeging	10
verbeteren bestaand bezit	5
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,0

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- de afspraken met betrekking tot het leefbaarheidsfonds en de bewonersbudgetten worden nagekomen
- de ambitie om minimaal 3 leefbaarheidsinitiatieven met partners en bewoners te realiseren is ruimschoots behaald (39). De jaren daarvoor werd dit nog niet echt bijgehouden en was er ook niet echt een kwantitatieve ambitie
- de ambitie dat bewoners de leefbaarheid in hun wijk met minimaal een 7 beoordelen, is gehaald (7,2 in 2015). De jaren daarvoor werd dit nog niet gemeten.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Wonen Limburg de opgaven en ambities overtreffen.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- op tal van manieren (zie voor voorbeelden de prestatie-monitor in de bijlagen) werkt Wonen Limburg mee om het woonklimaat in wijken en buurten te verbeteren. Er zijn geen concrete afspraken vooraf gemaakt (medewerking van Wonen Limburg vindt vaak plaats na initiatief van anderen), maar door haar medewerking voldoet Wonen Limburg aan de vraag.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Wonen Limburg de opgaven evenaren.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- de afspraken over het project passende huisvesting en begeleiding van kwetsbare burgers (samenwerkingsovereenkomst) wordt door Wonen Limburg nagekomen
- de uitvoering van hennepconvenant vindt conform de afspraken plaats.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Wonen Limburg de opgaven evenaren.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	8
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,3

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De visitatiecommissie heeft gezien dat Wonen Limburg bijzondere inspanningen en prestaties levert ten aanzien van sociale stijging van bewoners door middel van het versterken van de keten Wonen-Leren-Werken. Er is een kwantitatieve ambitie geformuleerd om in de jaren 2013-2015 375 mensen een kwalificatieverbetering te laten ondergaan. In de visitatieperiode is dit door middel van diverse projecten met 529 mensen gelukt. Dat is 141% van de kwantitatieve ambitie.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

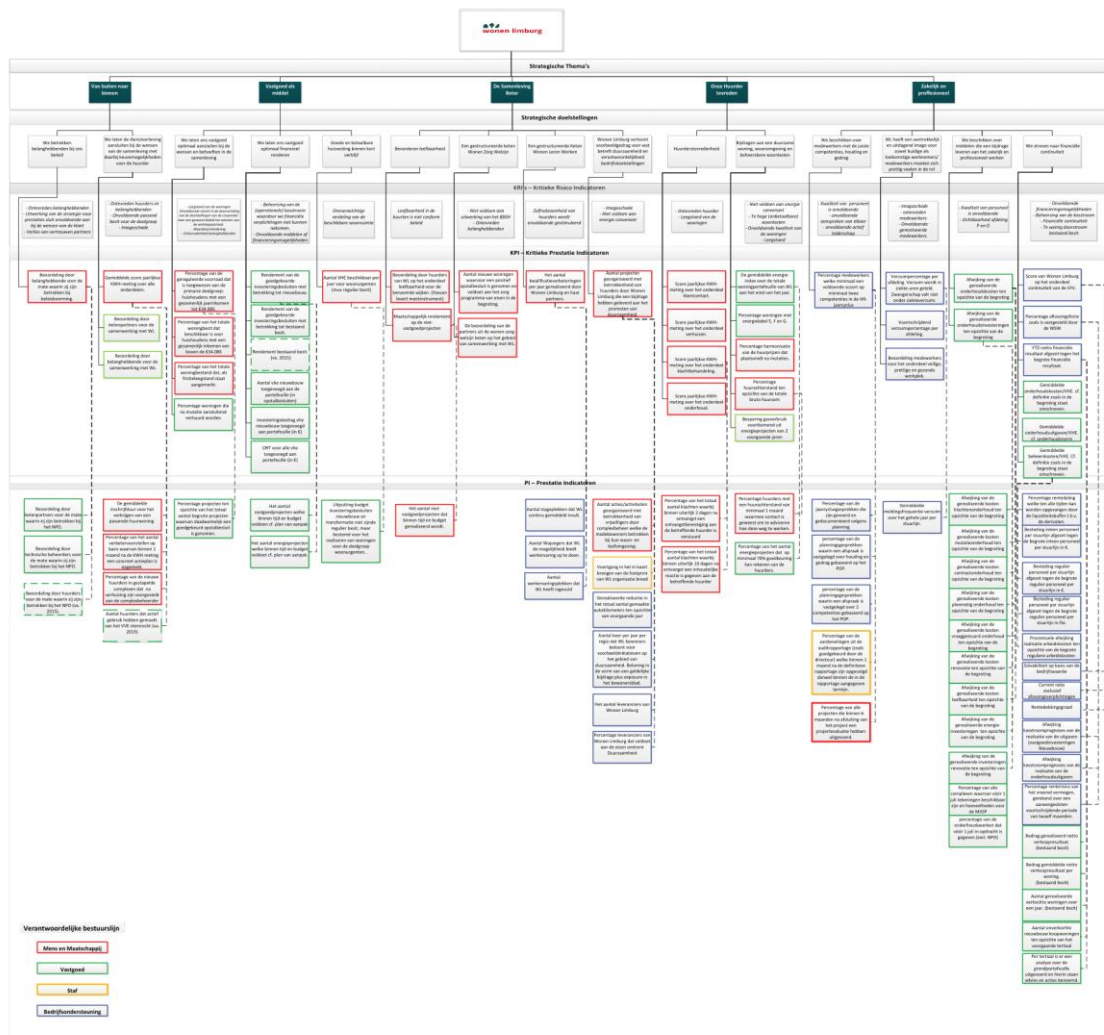
De ambities die aan de orde zijn in de visitatieperiode zijn opgenomen in de 'Strategische Koers 2013-2016 – Welkom Thuis'. De essentie van het handelen van Wonen Limburg wordt daarin omschreven als: 'Mensen een thuis bieden'. Thuis wordt ingevuld met: Thuis in mijn huis, Thuis in mijn buurt, Thuis bij Wonen Limburg, Voor iedereen een Thuis.

Vervolgens worden 5 strategische thema's benoemd, die het uitgangspunt vormen voor de verdere uitwerking in doelstellingen en activiteiten:

- 1 Van buiten naar binnen: Wonen Limburg pakt haar maatschappelijke opgave op. We kennen en begrijpen onze omgeving. We weten wat er speelt. Dat vereist een proactieve houding. Wij zoeken steeds de verbinding met externe partijen om ons netwerk te verbreden en te versterken.
- 2 Vastgoed als middel: Prettig wonen begint bij een goede, betaalbare woning. Maar we zien het niet als doel op zich. Ons vastgoed is een middel om maatschappelijke doelen te verwezenlijken. Het moet aansluiten bij wat de (toekomstige) huurder wenst. Dat zijn: acceptabele woonlasten, een woning waarin men zich thuis voelt of misschien wel de overstap naar een eigen woning zodat men zich meer onafhankelijk voelt.

- 3 De samenleving beter: Dit thema richt zich op het vooruit helpen van huurders in het gebied waar ze wonen, niet op de individuele huurder. Samen met de belanghebbende partijen in het maatschappelijk speelveld investeren we in activiteiten die bijdragen aan belangrijke maatschappelijke effecten zoals elkaar ontmoeten, leren, werken en ontspannen.
- 4 Onze huurder tevreden: Wonen Limburg staat dicht bij haar huurders. We spannen ons in om hun wensen en behoeften te kennen. Uitsluitend contacten bij de standaardmomenten vinden we niet genoeg. We weten wat hen bezighoudt. Dit doen we vooral door in gesprek te gaan. Maar ook vragen we hen via het bewonerspanel naar hun mening en ideeën over actuele thema's. We maken actief gebruik van social media. We streven naar een vergaande vorm van huurdersparticipatie. Daarbij zoeken we naar zogenaamde huurderstalenten: mensen die graag met Wonen Limburg meedenken
- 5 Zakelijk en professioneel: Onze organisatie staat als een huis. Tegelijkertijd zijn we werkzaam in een dynamische sector en staat de wereld om ons heen niet stil. We hebben continu te maken met veranderingen. Dus ook onze organisatie heeft periodiek onderhoud nodig.

Deze thema's zijn verder uitgewerkt in doelstellingen en meetbare resultaten over 4 jaar. In de visitatieperiode zijn de ambities uitgewerkt in KPI's, risicofactoren en prestatie-indicatoren.



3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Wonen Limburg met een 8.

Wonen Limburg heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze ambities passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft 2 pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- de ambities sluiten goed aan bij de opgaven die in het werkgebied aan de orde zijn
- Wonen Limburg geeft op haar eigen, eigenzinnige manier ambitieus invulling aan de krimp(discussie) door tijdelijke woonconcepten te ontwikkelen en te realiseren

- de ambities van Wonen Limburg verder gaan dan wat van haar redelijkerwijs verwacht mag worden, bijvoorbeeld op het terrein van de sociale stijging van haar huurders (ketenversterking Wonen-Leren-Werken).

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- de inzet voor kwalificatieverbetering in de keten Wonen-Leren-Werken.

Verwonderpunten

- het ontbreken van actieve en consequente monitoring van diverse prestaties zoals bijvoorbeeld het huisvesten van arbeidsmigranten.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,8 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relaties tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,3	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	
(des)investeren in vastgoed	7,0	
kwaliteit wijken en buurten	7,3	
overige / andere prestaties	10,0	
Oordeel	7,8	8
Gewogen oordeel	7,8	

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Belanghebbenden in werkgebied

Gemeenten, provincie en samenwerkingsverbanden

Wonen Limburg heeft bezit in 25 gemeenten in de provincie Limburg en in 2 gemeenten in de Noord-Brabant. De visitatiecommissie heeft met vertegenwoordigers van de gemeenten gesproken aan de hand van de indeling Limburg Noord, Midden en Zuid. De vraagstukken in deze regio's zijn uiteraard niet hetzelfde. Er zijn verschillen tussen steden en plattelandsgemeenten maar ook tussen Noord (nog geen krimp) en Zuid (krimp). In de regio Midden heeft de commissie gesproken met de gemeenten Roerdalen (circa 21.000 inwoners), Maasgouw (circa 24.000 inwoners) en Roermond (circa 57.000 inwoners). In de regio Noord met de gemeenten Peel en Maas (circa 43.000 inwoners), Venray (circa 43.000 inwoners) en Horst aan de Maas (circa 42.000 inwoners). En in de regio Zuid met de gemeenten Kerkrade (circa 46.000 inwoners), Sittard-Geleen (circa 93.000 inwoners) en Heerlen (circa 87.000 inwoners).

Voor een globaler overzicht heeft de visitatiecommissie ook gesproken met een vertegenwoordiger van de provincie Limburg en vertegenwoordigers van Stadsregio Parkstad Limburg (samenwerkingsverband tussen 8 gemeenten).

De visitatiecommissie heeft gesproken met wethouder de heer C. Wolfhagen (gemeente Roerdalen), wethouder de heer M. Wilms (gemeente Maasgouw), wethouder de heer G. IJff (gemeente Roermond), wethouder de heer A. Jansen (gemeente Peel en Maas), wethouder de heer M. van der Putten (gemeente Venray), wethouder de heer B. Vostermans (gemeente Horst aan de Maas), wethouder de heer T. Weijers (gemeente Kerkrade), wethouder de heer R. Guyt en de heer B. Buks, ambtenaar (gemeente Sittard-Geleen), wethouder de heer P. van Zutphen (gemeente Heerlen), mevrouw S. Lipsch, programmamanager en de heer J. Rademaker, programmamedewerker (Stadsregio Parkstad) en de heer W. Sniedt, ambtenaar van de provincie Limburg.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging van Wonen Limburg bestaat uit verschillende organisaties. Voor het totale werkgebied van Wonen Limburg vindt de vertegenwoordiging plaats via de Huurdersraad Wonen Limburg. Deze heeft een onafhankelijke voorzitter en secretaris en verder komen de bestuursleden uit de 4 verschillende regionale huurdersorganisaties: Huurdersvereniging Noord Limburg, Stichting

Huurdersbelangen Midden Limburg, Stichting Huurdersbelangen Maas en Roer en Stichting Huurdersbelangen Zuid Limburg. Deze nieuwe getrapte structuur is in 2015 vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

Collega-corporaties

In het werkgebied van Wonen Limburg zijn ook veel andere corporaties actief. De visitatiecommissie heeft met diversen daarvan gesproken, verspreid over de regio's Noord, Midden en Zuid. Dit betrof in de regio Midden Woningbouwvereniging Nederweert (1.600 vhe in Nederweert) en Woongood 2-Duizend (5.500 woningen, actief in Midden-Limburg). In de regio Noord is gesproken met Woonwenz (8.500 vhe, hoofdzakelijk in Venlo) en in de regio Zuid met Heem Wonen (10.000 woningen in Kerkrade en Landgraaf) en Weller (9.500 woningen in Heerlen en Brunssum).

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw C. Keulen, directeur-bestuurder Woningbouwvereniging Nederweert, de heer P. Ravenstein, beleidsadviseur Woongood 2-Duizend, de heer F. van Engelen, directeur-bestuurder Woonwenz, mevrouw A. Vankan, a.i. directeur-bestuurder Heem Wonen en de heer R. Kersjes, directeur-bestuurder Weller.

Maatschappelijke instellingen

Op tal van gebieden werkt Wonen Limburg samen met maatschappelijke instellingen op het gebied van zorg, welzijn, onderwijs en arbeidsparticipatie. De visitatiecommissie heeft met verschillende organisatie gesproken vanuit het hele werkgebied:

- Proteon: biedt thuiszorg, dagvoorzieningen, hulpmiddelen, maaltijden, alarmering, verzorging en verpleging, revalidatie en wonen met service. Actief in Noord- en Midden Limburg en oostelijk Noord-Brabant. Hebben zelf geen vastgoed maar huren onder andere van Wonen Limburg.
- Land van Horne: heeft 17 (woon)zorgcentra en kleinschalige woonvoorzieningen en een breed dienstenpakket, met onder andere: verpleging, verzorging, thuiszorg, revalidatie, behandeling en dagactiviteiten. Actief in gemeenten Weert, Nederweert, Leudal, Someren en Cranendonck. Huurt ongeveer 30% van haar vastgoed van Wonen Limburg.
- De Zorggroep: ontstaan uit een fusie tussen drie zorgorganisaties: Thuiszorg midden-limburg, Stichting Land van Gelre en Gulick en Zorggroep Noord-Limburg. De Zorggroep staat met een keur van zorgdiensten en vele woon- en zorgcentra klaar voor iedereen in Noord- en Midden-Limburg die zorg nodig heeft, van jong tot oud. Onder andere Berkele Heem huurden zij van Wonen Limburg.
- Synthese: is een onderneming voor zorg en welzijn in Noord- en Midden-Limburg en biedt o.a. ondersteuning bij initiatieven in buurt, dorp of wijk, het vormgeven van een aangename leefomgeving, inzet voor elkaar en individuele vragen op het gebied van lijf en gevoel, vrienden en relaties, werk en geld, gezin en opvoeden. Synthese en Wonen Limburg werken vaak samen in het kader van leefbaarheid in Noord- en Midden-Limburg.
- Rendiz: ontwikkelt projecten waarbij synergie ontstaat door het op juiste wijze combineren van commerciële-, publieke- en zorgdiensten. De aangeboden diensten en producten versterken elkaar en hebben daardoor een groot bereik binnen een wijk, stad of regio. Elk afzonderlijk project biedt allerlei mogelijkheden voor het ontwikkelen van talenten van mensen. Rendiz richt onder andere woningen voor woonurgenten in.
- Meander Groep Zuid-Limburg: biedt zorg, thuiszorg, jeugdzorg en verpleeghuiszorg in de regio Parkstad Limburg. Meander huurt diverse panden en centra van Wonen Limburg.
- Levanto Groep: biedt geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke opvang, begeleid wonen en dergelijke in Heerlen, Maastricht en Sittard-Geleen.

Bouwbedrijven

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren F. Zuthof, regiodirecteur Volkers Wessels en R. Vaessen, directeur bouwbedrijf van Wijnen Zuid.

Toegevoegd aan de schriftelijke enquête en voorafgaand aan de gesprekken hebben de betrokken belanghebbenden een factsheet (opgenomen in de bijlagen van dit visitatierapport) kunnen inzien, waarin de prestaties van Wonen Limburg in de afgelopen vier jaar beknopt zijn samengevat.

In de schriftelijke enquête is aan de belanghebbenden gevraagd Wonen Limburg in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Wonen Limburg wordt getypeerd als:



Alvorens de cijfermatige oordelen van de belanghebbenden over Wonen Limburg weer te geven (in de volgende paragraaf) schetst de visitatiecommissie allereerst een kwalitatief beeld naar aanleiding van de gevoerde gesprekken.

gemeenten

De vertegenwoordigers van gemeenten waar de visitatiecommissie mee gesproken heeft over Wonen Limburg zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van Wonen Limburg. Dit blijkt ook uit de cijfermatige oordelen die zij Wonen Limburg geven (een ruim voldoende of hoger). De relatie en de communicatie met Wonen Limburg is goed, zowel bestuurlijk als op het niveau daaronder. Dat is knap voor een organisatie met een zo groot werkgebied. Bij diverse gemeenten bestaat wel de vraag (evenals bij andere belanghebbenden) wat Wonen Limburg beoogt met het vele versnipperde bezit in vele gemeenten en kernen. De meerwaarde daarvan is niet duidelijk.

huurders

Wonen Limburg heeft met meerdere Huurdersvertegenwoordigingen te maken. Vooral beleidsmatig op het niveau van de gehele provincie en meer regionaal en lokaal met de regionale huurdersbelangenorganisaties. Daarnaast zijn er ook diverse bewonerscommissies op complexniveau. De communicatie op bestuurlijk niveau wordt voldoende geacht. Hier zit wel verschil tussen de Huurdersraad, de regionale huurdersclubs en de bewonerscommissies. Op complexniveau wordt de communicatie en de relatie vaker als onvoldoende beoordeeld. Dit komt ook relatief vaak voor bij de genoemde verbeterpunten: de communicatie kan en moet beter. Vaak wordt hiermee ook het vaak wisselen van functie bij medewerkers als oorzaak genoemd.

overige partijen

Ook de overige belanghebbenden zijn tevreden over Wonen Limburg en de rol en positie die zij in het werkgebied op zich neemt. Wonen Limburg neemt vaak het voortouw en initieert ontwikkelingen en discussies zoals bijvoorbeeld over tijdelijke woonvormen. Dat wordt gewaardeerd. Sommigen waarschuwen er voor dat Wonen Limburg niet te groot en te log moet worden. De besluitvorming wordt nu al vaak als traag beoordeeld. Een vraag die vaak gesteld werd, was wat Wonen Limburg als meerwaarde ziet om in zoveel gemeenten met zo weinig bezit actief te willen zijn.

4.3 Relevante ontwikkelingen

Wonen Limburg is voor en in de visitatieperiode sterk organisatorisch veranderd. Van een organisatie met nogal autonome regionale vestigingen naar een centraal gestuurde organisatie met 8 buurtwinkels. In paragraaf 4.6 wordt hier nader op ingegaan.

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Wonen Limburg

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belang- hebbenden	gemiddelde cijfer	
	Aantal respondenten	n = 16	n = 16	n = 26	n = 58	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,1	7,3	7,5	7,3	7,3
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,1	7,5	7,4	7,3	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	7,1	7,5	7,3	
	4. (des)investeren vastgoed	6,8	7,4	7,4	7,2	
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,9	7,1	7,6	7,2	
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-	
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		6,3	7,8	7,5	7,2	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,4	7,1	6,8	6,8	

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Wonen Limburg. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten

- meer lokale verankering
- investeren in kleine kernen
- meer aanbod in kleine kernen
- leidende rol nemen in afstemming tussen corporaties
- besluitvorming duurt lang, meer daadkracht
- scherpere afspraken maken
- structureel overleg invoeren
- meer lokale informatievoorziening aan bestuur
- meer mogelijkheden voor woonurgente
- ontzorgingsarrangementen voor particuliere eigenaren die woning willen verhuren
- overdracht woonwagelocaties
- meer woningen toevoegen
- verkoop geen sociale huurwoningen
- medewerkers meer tijd geven
- gratis parkeren bij kantoor WL

Huurders

- meer service voor ouderen

- opvolging klachten kan beter
- problemen sneller oppakken
- klanttevredenheid
- medewerkers moeten ook huren bij Wonen Limburg
- lagere servicekosten
- betrekken van bewoners in beleidskwesties
- projecten sneller
- betere communicatie met huurders
- beter luisteren
- betere communicatie tussen afdelingen
- meer directe aanwezigheid op de complexen
- sneller en beter communiceren
- communicatie
- betere infostroom naar huurdersvereniging
- woningtoewijzing verbeteren
- beter opletten bij ouderen met plaatsen van technische snufjes
- huur matigen
- betrekken van bewoners bij woningtoewijzing
- minder verloop van medewerkers
- alert zijn of er overleg met Huurdersraad nodig is
- minder wisselingen in de organisatie (vaker genoemd)
- zelfbeheer meer stimuleren
- minder leegstand
- meer mandaat voor buurtwinkels

Overige belanghebbenden

- besluitvorming transparanter maken
- organisatie beheer en onderhoud
- meer woningen voor kwetsbare huurders
- vaker betrekken bij strategische vraagstukken in de regio
- aandacht voor strategische samenwerking
- zoek nog meer de randen van de wet
- meer in de wijk zelf
- blijf denken als volkshuisvester
- vroeger betrekken bij beleidsvoornemen
- transparantie in besluiten
- strategie verspreid bezit
- vertrouwen geven
- van betekenis blijven in kleine kernen
- meer in gesprek met bewoners
- meer eigen verantwoordelijkheid medewerkers
- minder wisselingen op functies (vaker genoemd)
- minder politiek
- lokale inbedding verbeteren
- meer ondernemerschap
- duurzaamheid nieuwbouw, onder andere led
- actief kennis delen met elkaar
- snellere klachtenafhandeling
- contractmanagement overnemen van secundaire bedrijfsprocessen
- niet te groot worden
- verantwoording geven

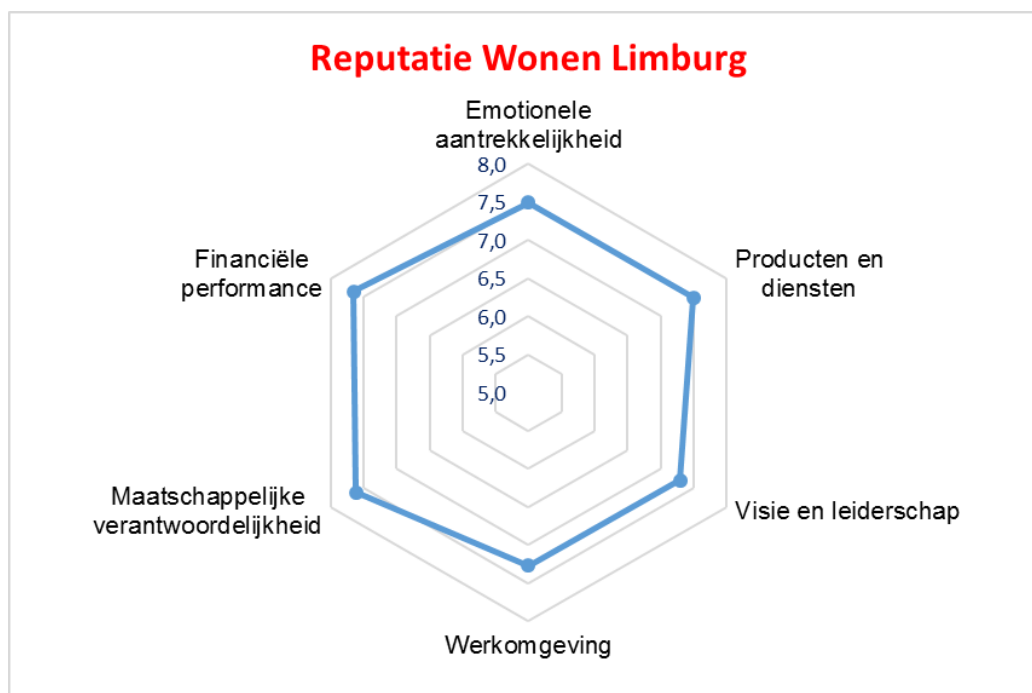
- meer investeren in leefbaarheid
- meer transparantie
- meer samenwerking zoeken in de regio
- verbind nog meer de werelden van zorg en wonen
- controle op uitgangspunten
- ook maatwerk
- meer samenwerking.

4.5 Wonen Limburg's reputatie

In de enquête heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Wonen Limburg. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Wonen Limburg heeft een goede reputatie met een gemiddelde score van 7,5.

In onderstaande figuur is te zien hoe deze score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.



In de bijlagen is een overzicht opgenomen van scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat.

De cijfers laten zien dat de score van Wonen Limburg zeer evenwichtig is opgebouwd op de verschillende dimensies. Bovengemiddeld zijn de scores voor Financiële performance (7,7) en voor Maatschappelijke betrokkenheid (7,6). In de ogen van de belanghebbenden heeft Wonen Limburg de financiën op orde en tonen zij zich maatschappelijk betrokken. Dit laatste beeld komt ook uit de interviews naar voren. Ook op alle andere dimensies scoort Wonen Limburg hoger dan een 7.

4.6 Evaluatie van de organisatieontwikkeling

Op 1 november 2011 heeft Wonen Limburg haar organisatiestructuur aangepast. Met deze aanpassing is Wonen Limburg veranderd van een vestigingsstructuur naar een centraal gestuurde organisatie. De organisatieontwikkeling heeft zich in de visitatieperiode doorgezet en feitelijk per 1 januari 2015 is de laatste stap gezet door de bestaande drie sturingslijnen (Mens & Maatschappij, Vastgoed en Bedrijfs-ondersteuning) te vervangen door twee sturingslijnen, te weten: Wonen & Leven en Ontwikkeling & Vastgoed.

De belangrijkste doelstellingen van de organisatieontwikkelingen zijn:

- betere dienstverlening aan (potentiele) huurders
- betere samenwerking met belanghebbenden
- sterkere organisatie opererend vanuit provinciale schaal
- effectiever werken
- efficiënter werken
- financiële continuïteit

Als onderdeel van het onderzoek van de visitatiecommissie is, op verzoek van Wonen Limburg, ook de organisatiewijziging geëvalueerd. Deze evaluatie staat los van de methodiek 5.0 van de SVWN en heeft ook geen invloed op de scores op de diverse prestatievelden uit de methodiek.

De evaluatie heeft plaatsgevonden door in de digitale enquête vragen op te nemen naar de opvattingen van de belanghebbenden over de effecten van de organisatiewijziging op de hiervoor beschreven doelstellingen. Daarnaast is in de gesprekken met belanghebbenden apart ingegaan over de effecten die belanghebbenden hebben ondervonden van de wijziging van de structuur, sturing en werkwijze. Tot slot zijn gegevens van Limburg Wonen gebruikt om de feitelijke ontwikkelingen te toetsen aan de doelstellingen.

De resultaten van de enquête zijn in onderstaande tabel weergegeven:

	score
betere dienstverlening	3,0
betere samenwerking	3,1
werkt effectiever	3,0
werkt efficiënter	2,9
betere kennismakelaar	3,1
meer slagkracht	3,1
daadkrachtiger	3,2
beter in staat partijen te verbinden	3,1
beter in staat partijen aan zich te binden	3,0

In de enquête is gebruik gemaakt van een 5-puntsschaal. Daarmee weerspiegelt de score van een 3 dat men het noch eens, noch oneens is met de voorgelegde stelling. Op alle onderdelen is een gemiddelde score van rond de 3. De afwijkingen ten opzichte van de 3 zijn te gering om echte conclusies aan deze uitslag toe te kennen, wellicht dat de scores wijzen op een toegenomen daadkracht.

Dit geeft aan dat de belanghebbenden niet veel gemerkt hebben van de veranderingen binnen Wonen Limburg. Gegeven de forse verandering van decentraal georganiseerd naar centraal georganiseerd met een centrale sturing is dit een goede prestatie te noemen.

In de gesprekken geven de belanghebbenden aan dat men op de hoogte is van de veranderingen bij Wonen Limburg, maar daar in de dagelijkse praktijk niet veel van merkt. Wonen Limburg was en is een corporatie die samenwerking hoog in het vaandel heeft staan en een grote bereidheid heeft om mee te denken en mee te werken aan oplossingen voor gesignaleerde problemen. De belanghebbenden zijn zeer positief over deze instelling van Wonen Limburg en hebben in die opvattingen geen verandering gemerkt sinds de organisatiewijziging. Wel geven belanghebbenden aan dat er de nodige wisselingen in contactpersonen heeft plaatsgevonden, maar dat er sinds enige tijd sprake is van een stabiele situatie.

Bestuur, management en medewerkers van Wonen Limburg geven aan dat er veel veranderd is en geven aan dat men deze veranderingen als positief beoordeelt. Wonen Limburg is door de veranderingen naar hun mening een krachtiger en beter functionerende organisatie geworden. Juist door de interne veranderingen is Wonen Limburg in staat geweest om, ondanks alle veranderingen in de corporatiesector, een belangrijke maatschappelijke rol te vervullen in Limburg. Ook geeft men aan dat de veranderingen nog niet zijn afgerond. Men is van mening dat de primaire processen nog beter kunnen door beter het reguliere werk en de projecten te integreren. Ook houdt men intern opleidingen voor medewerkers om de kennis te verhogen. Vaak worden deze op aangeven van medewerkers georganiseerd omdat men in de dagelijkse werkzaamheden problemen ondervindt. Veel van de opleidingen worden ook door de medewerkers zelf gegeven.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

De visitatiecommissie heeft een aantal sterke en zwakke punten geconstateerd met betrekking tot de relatie met de belanghebbenden.

Bewonderpunten

- Ondanks haar omvang en de verspreiding over de provincie Limburg lukt het Wonen Limburg om een goede verstandhouding met belanghebbenden te realiseren.
- Belanghebbenden zijn tevreden over de goede aanspreekbaarheid en toegankelijkheid van Wonen Limburg.

Verwonderpunten

- Onduidelijkheid bij diverse belanghebbenden over de strategie van Wonen Limburg over het verspreide werkgebied (waarom in zoveel gemeenten / kernen zo weinig woningen? Wat voegt Wonen Limburg dan toe?).

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Wonen Limburg voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurdersheffing geïntroduceerd. Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB). In de visitatieperiode werden verder onder andere nieuwe kaders gesteld op gebied van wonen en zorg. Dichter bij huis werd duidelijk dat bepaalde regio's daadwerkelijk met krimp van doen kregen.

Al begin 2013 reageerde Wonen Limburg op diverse ontwikkelingen met een nieuw strategisch plan, "Welkom Thuis". Er zijn in de daarop volgende jaren scherpere keuzes gemaakt in het portefeuillebeleid, de focus werd verlegd van nieuwbouw naar bestaande voorraad en duurzaamheid, er werd geëxperimenteerd met tijdelijke huisvestingsconcepten. Daarnaast werd ingezet op de terugdringing van onderhouds- en beheerskosten, alsmede op een (permanente) professionalisering van de eigen organisatie. Risicomanagement werd integraal ingevoerd, assetmanagement is geïntroduceerd en er is overgegaan op marktwaardering voor het gehele bezit. Zo heeft Wonen Limburg gedurende de visitatieperiode op verschillende manieren gereageerd op de externe ontwikkelingen.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Wonen Limburg haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurders, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Wonen Limburg voldoet aan de minimale vereisten voor een voldoende, omdat de corporatie in alle onderzochte jaren voldeed aan de eisen die het CFV (later Aw) en het WSW stelden voor vermogen en kasstromen.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

Ratio's	2012	2013	2014	2015
Continuïteitsoordeel CFV (Oordeel A1: De voorgenoemde activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie).	A1	*	*	*
Solvabiliteitsoordeel CFV (Wonen Limburg hanteert o.b.v. systematiek CFV een eigen norm van 25%, vanaf 2014 gebaseerd op waardering op marktwaarde)	Voldoende (55%)	* (53%)	* (60%)	* (58%)
Loan to Value (LTV): norm WSW is < 75%. Laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd.	**	55%	56%	58%
Interest Coverage Rate (ICR): norm WSW is > 1,4. Geeft aan in hoeverre vanuit de exploitatiekasstroom van het bestaand bezit de rente betaald kan worden.	2,0	1,9	1,8	2,2
Debt Service Coverage Ratio (DSCR): norm WSW is > 1,0. Geeft inzicht in de toekomstige kasstromen uit operationele activiteiten t.o.v. de te betalen rente en aflossing.	**	1,6	1,4	1,4

Bron: CiP, oordeels- en toezichtsbrieven CFV/Aw, jaarrekeningen Wonen Limburg

* Beoordeling per 2013 vervallen

** In dat jaar nog niet op deze wijze berekend

Het CFV resp. de Aw zagen in 2012, 2013 en 2015 geen aanleiding tot interventies. In 2014 was wel sprake van een interventie, niet zozeer omdat men zich zorgen maakte over de financiële continuïteit, als wel omdat Wonen Limburg de vereiste dVi-gegevens dat jaar niet tijdig had ingediend. Het CFV eiste daarom een verbeterplan, waarin Wonen Limburg moest aangeven welke maatregelen zijn getroffen om het tijdig indienen van verantwoordingsinformatie te garanderen. Wonen Limburg heeft het gevraagde verbeterplan opgesteld en onder andere een projectleider aangesteld die het indieningsproces coördineert.

Uit de laatste meerjarenbegroting van Wonen Limburg en de prognoses in Corporatie in Perspectief 2014 blijkt dat de diverse kengetallen zich de komende jaren positief ontwikkelen, vooral na 2017. De operationele kasstroom (de kasstroom na toerekening van betaalde en ontvangen rente, heffingen e.d.) ligt in 2014 met € 1.172 per vhe nog net € 2 onder het landelijke gemiddelde, maar voor 2015-2019 is een kasstroom geprognoseerd van € 1.798, d.w.z. € 242 boven het landelijk gemiddelde. De rentelasten per vhe liggen, net als de schuld per woning, juist lager dan die van de sector. Dat verandert de komende jaren niet.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een hogere waardering met 2 punten op basis van de volgende (samenhangende) elementen:

- Wonen Limburg heeft een expliciete visie ontwikkeld op financiële kengetallen, en stuurt daarop consequent. Met een financieel statuut en een nota 'financiële sturing en rendementsbeleid' wordt sinds 2014 voorzien in een overkoepelend document met normen voor het financiële beheer en richtlijnen voor investeringen. Wonen Limburg kiest voor enkele eigen kengetallen in aanvulling op die van CFV en WSW, die deels zijn afgeleid van richtlijnen in de markt.
- Het financieel statuut is een levend document; eind 2015 zijn op basis van de ervaringen enkele sturingscriteria toegevoegd (zoals schuld per vhe).
- In tertiaalrapportages wordt telkens over de resultaten op de diverse kengetallen gerapporteerd aan de raad van commissarissen. Het bestuur geeft in een apart document een toelichting op de

geconstateerde afwijkingen. Zo kan er door bestuur en raad van commissarissen adequaat worden (bij)gestuurd.

- Bij de onderbouwing van de diverse rendementseisen voor vastgoedinvesteringen wordt aangesloten bij het onderscheid dat in het zogenaamde driekamermodel wordt gemaakt tussen de vastgoedkamer en de maatschappelijke kamer. Vanuit de maatschappelijke kamer kunnen andere (lagere) rendementseisen worden gesteld. Wonen Limburg hanteert het driekamermodel als (financieel) sturingskader, niet als organisatie-model. Men expliciteert hiermee de verschillende afwegingen die in het kader van investeringen gemaakt kunnen worden.
- Om strategische keuzes goed te kunnen maken worden in aanvulling hierop regelmatig financiële scenario's opgesteld. Zo is de raad van commissarissen eind 2012 gevraagd om als onderlegger voor de begroting een van de gepresenteerde scenario's vast te stellen. Voor de splitsing van DAEB en niet-DAEB zijn in 2014 reeds diverse scenario's opgesteld en aan de raad van commissarissen gepresenteerd. In 2015 zijn ook de effecten van de verschillende scenario's op de kasstromen voor 2016-2025 geschetst.
- In de visitatieperiode is vormgegeven aan integraal risicomanagement, aanvankelijk op strategisch niveau, later ook op tactisch en operationeel niveau. In managementletters van de accountant wordt deze ontwikkeling positief gewaardeerd. Ook het WSW ervaart het risicobewustzijn bij Wonen Limburg als hoog. De belangrijkste risico's en beheersmaatregelen worden periodiek geïnventariseerd. Goed voorbeeld is de wijze waarop de risico's van het zorgvastgoed in kaart zijn gebracht.
- In 2014 is een eerste risicoanalyse uitgevoerd, in 2015 is in een vervolganalyse vooral ingezoomd op de verhuurafspraken en expiratedata van contracten. In twee directieoverleggen medio 2015 zijn diverse beheersmaatregelen vastgesteld. De financiële impact van die maatregelen is doorerekend.
- Wonen Limburg is op financieel gebied 'in control'. Dat blijkt onder andere uit bovengenoemde punten, maar ook uit:
 - het actief sturen op kasstromen. Sinds 2013 wordt in een maandelijkse KPI gerapporteerd in welke mate de gerealiseerde kasstroom afwijkt van de geprognosticeerde kasstroom (deze mag niet meer dan 10% afwijken). De treasurer is hier actief bij betrokken
 - het werken met treasuryjaarplannen. Ook het treasurystatuut zelf wordt vrijwel jaarlijks geactualiseerd
 - het werken met een aparte fiscale meerjarenbegroting (sinds 2015), om fiscale risico's (bijvoorbeeld de vennootschapsbelasting) zoveel mogelijk te voorkomen
 - het regelmatig beoordelen van de grondposities (die voor zover nodig zijn afgewaardeerd);
 - het van jaar tot jaar beoordelen (en deels afbouwen) van de verbindingen. Mede op aandringen van het WSW wordt sinds 2015 over de status van de verbindingen in de tertiaal-rapportage gerapporteerd. Ook is het verbindingenstatuut van 2010 in 2015 geactualiseerd
 - het in kaart brengen van de risico's van het zorgvastgoed.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders, raad van toezicht en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Wonen Limburg voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is in vergelijking met vergelijkbare corporaties.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een hogere score, omdat Wonen Limburg gedurende de visitatieperiode consequent heeft gestuurd op het meer doelmatig maken van de organisatie. Vanaf 2012 is de organisatie ingericht op een centrale aansturing en het veel meer benutten van schaalvoordelen. Voordien bestond de organisatie feitelijk uit zes bedrijven, met een compleet takenpakket, een eigen uitstraling en eigen beleidsruimte. Inmiddels werkt twee derde van het personeel op het kantoor in Roermond en zijn er acht buurtwinkels. De organisatie heeft één gezicht gekregen, terwijl de lokale zichtbaarheid niet is verdwenen. De (directie)structuur is hierop aangepast; zo is de functie van vestigingsdirecteur opgeheven. Ook daarna is de (directie)structuur nog aangepast en in woorden van Wonen Limburg meer 'lean' gemaakt. Zo is in 2015 teruggegaan van drie naar twee stuurlijnen. Daarvoor is een min of meer natuurlijk moment benut; deze laatste organisatiewijziging heeft, anders dan de eerdere in 2012-2013, een minder ingrijpend effect gehad. De organisatie hoeft nu niet meer ingrijpend op de schop, maar went aan continue organisatieaanpassingen.

De organisatieaanpassingen zijn mede gemotiveerd vanuit de noodzaak om beheerskosten terug te dringen. Hierop is gedurende de visitatieperiode expliciet gestuurd. De doelstelling ter zake werd in een KPI verrat, waarover in de maandrapporthages aan het management en in de tertiaalrapporthages aan de raad van commissarissen werd gerapporthat. Ook voor het aantal fte's en de kosten voor inleen van personeel werden KPI's geformuleerd. In de jaarlijkse kadernota's en de begrotingen werden de doelstellingen voor het betreffende jaar telkens gepreciseerd. Het resultaat van deze inspanningen was dat de beheerskosten vanaf 2013 sterk zijn gedaald en (net) onder die van de referentiegroep uitkwamen, terwijl ze in de jaren daarvoor nog (flijk) hoger waren. Het aantal beheerde vhe's per fte laat nog een veel sterkere stijging zien, ook ten opzichte van de referentiegroep: in 2012 was er 1 fte per 98 woningen, in 2016 was er 1 fte per 134 woningen.

De Aedes benchmarks over 2014 en 2015 bevestigen dat sprake is van dalende bedrijfslasten. In de benchmark over 2014 (gebaseerd op de cijfers over 2013) was de relatieve positie van Wonen Limburg op dit onderwerp een C (de onderste categorie), in 2015 een B (de middencategorie).

In de navolgende tabel illustreren we de ontwikkeling van de bedrijfslasten met enkele cijfers:

	netto bedrijfslasten per vhe		vhe per fte		personeelskosten per fte	
	Wonen Limburg	referentie	Wonen Limburg	referentie	Wonen Limburg	referentie
2012	€1.303	*	98	95	€68.505	€69.246
2013	€926	*	99	97	€70.043	€71.600
2014	€881	€924	112	99	€73.810	€73.759
2015	**	**	134	**	€72.877	**

Bron: CiP 2012-2014, jaarrekening 2015 Wonen Limburg. De netto bedrijfslasten per vhe zijn gebaseerd op de cijfers uit CiP 2014; het betreft de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten.

* Van deze geharmoniseerde bedrijfslasten zijn alleen voor 2014 cijfers van de referentiegroep beschikbaar

** Nog niet bekend

De visitatiecommissie heeft gekeken naar aanvullende activiteiten van Wonen Limburg op het gebied van doelmatigheid. Wat in dat kader opvalt is dat de corporatie ook expliciet stuurt op het terugdringen van haar onderhoudsuitgaven. In de begroting van 2012 is de ambitie opgenomen om tussen 2012 en 2016 per vhe € 300 te besparen op de onderhoudslasten per woning. Net als voor de beheerkosten werd ook op dit punt een KPI geformuleerd, waarover in periodieke rapportages in 2012 en 2013 werd gerapporteerd. De cijfers in het CiP 2014 bevestigen dat de onderhoudslasten per vhe zijn afgenomen en in 2014 lager liggen dan bij de referentiegroep (€ 1.167 tegenover € 1.312).

De doelstelling werd aangevuld met een expliciete inzet op het terugdringen van het aantal leveranciers/aannemers, waartoe ook een KPI werd geformuleerd. Tegelijk werd vanaf 2013 werk gemaakt van een vergaande vorm van ketensamenwerking, eerst bij het niet-planmatig onderhoud, het jaar daarop ook bij nieuwbouw en transformatie. Bij het niet-planmatig onderhoud werkt men inmiddels met 8 aannemers, terwijl dat er eerder ruim 250 waren. Voor de nieuwbouw zijn met 2 aannemers afspraken gemaakt. Hoewel juist hierover nog de nodige aarzelingen leven binnen de organisatie (tot en met de raad van commissarissen toe), werd deze samenwerking beloond met een prijs: Wonen Limburg ontving eind 2015, samen met haar bouwende partners Van Wijnen en Jongen, de Nyenrode Supply Chain Award. Vanwege de langzaam concreter ingevulde afspraken over ketensamenwerking is in 2015 een eerste besparing van 5% op de kosten voor het niet-planmatig onderhoud ingerekend.

Een laatste punt in het kader van de doelmatigheid is het benutten van aspecten van de 'lean-filosofie'. Zo worden diverse processen doorgelicht op de overbodige elementen. Indien relevant, zoals bij het doorlichten van het mutatieproces, worden ook huurders geraadpleegd. Een aardig aspect is dat men zich hierbij bewust is van de voorbeeldfunctie van directie en bestuur: "wil je efficiënt en lean, dan moet je het boven laten zien", aldus een van de directeuren.

In algemene zin stelt de visitatiecommissie vast dat Wonen Limburg actief stuurt op doelmatigheid, waardoor de inrichting van de organisatie sterk is verhelderd, de bedrijfslasten flink zijn teruggedrongen en de relatieve positie ten opzichte van collega-corporaties is verbeterd. De visitatiecommissie waardeert dit met 2 extra punten.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Wonen Limburg voldoet aan de norm voor een voldoende: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties.

De visitatiecommissie ziet aanleiding om 2 extra punten toe te kennen voor de wijze waarop Wonen Limburg zich van deze taak kwijt. In de eerste plaats omdat Wonen Limburg met behulp van het driekamermodel goed zichtbaar maakt welke afwegingen zij maakt bij de inzet van haar vermogen. De voorgenomen investeringen worden getoetst aan de geformuleerde uitgangspunten in de notities over rendementssturing. Met het opzetten van een zelfstandige afdeling assetmanagement is hieraan ook in

personele zin verder invulling gegeven. Aandachtspunt is wel het bepalen van het maatschappelijk rendement. Al begin 2013 wordt benoemd dat dit begrip niet vanzelf gedragen zal worden. De tools die werden aangereikt (Effectenarena, Wat Werkt in de Wijk, Maatschappelijke Kosten Baten Analyse) worden nog niet consequent toegepast.

In de tweede plaats worden de (meerjaren)begrotingen vanaf 2013 expliciet opgebouwd rondom de doelstellingen die zijn opgenomen in de strategische visie. Ook de aan de begroting voorafgaande kadernota's zijn opgebouwd rondom deze strategische doelstellingen. Zo wordt zeer helder inzicht geboden in de wijze waarop men het beschikbare vermogen wil inzetten voor de maatschappelijke doelen. In de jaarverslagen wordt vervolgens verantwoord hoe dat daadwerkelijk is gegaan, zij het volgens een andere opzet. In het financiële verslag stelt men zichzelf (zowel in 2013, 2014 als 2015) expliciet de vraag "Kunnen we meer met ons vermogen doen zonder dat we te grote risico's nemen?". De beantwoording kan weliswaar concreter, maar hiermee wordt wel een goede aanzet gegeven voor een statement over dit kernthema.

In de derde plaats wordt de inzet van het vermogen gebaseerd op een regelmatig geactualiseerd portefeuillebeleid. Wonen Limburg heeft haar wensportefeuille uit 2011 na een gedegen proces in 2014 geactualiseerd, waarbij gebruik is gemaakt van regionale woningmarktonderzoeken. Ook heeft afstemming met stakeholders plaatsgevonden. Per woningmarkt is een wensportefeuille geformuleerd, uitmondend in een totale portefeuille voor Wonen Limburg. Daarbij zijn verschillende scenario's geschetst en doorgerekend. In 2015 is de wensportefeuille naar aanleiding van actuele ontwikkelingen verder aangescherpt. Opnieuw zijn scenario's doorgerekend, op basis waarvan een definitieve keuze is gemaakt. Het proces past binnen de zogenaamde beleidsachtbaan van het RIGO, die uit meerdere stappen bestaat (waaronder ook het opstellen van een strategisch plan en plannen per complex). Wonen Limburg heeft de achtbaan tussen 2012-2014 vrijwel geheel doorlopen.

Tenslotte is een knappe prestatie geleverd in 2013: toen werden 956 woningen van Mooiland overgenomen en daarmee behouden voor de sociale voorraad, zonder dat de financiële positie van Wonen Limburg er wezenlijk op achteruit ging. De solvabiliteit nam iets af, maar bleef ruim boven de norm. In 2015 werden, terwijl de formatie verder kromp, nog eens 99 woningen van collega-corporatie Woonpunt overgenomen.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Wonen Limburg heeft in de visitatieperiode sterk gestuurd op doelmatigheid en heeft in dat kader de organisatie sterk gecentraliseerd, maar heeft niet ingeboet aan zichtbaarheid en aanspreekbaarheid in de diverse regio's. Voor de stakeholders is nu zelfs duidelijker waar en hoe de beslissingen worden genomen. De verschillende lokale identiteiten zijn ingeruild voor een sterk Limburgs merk.
- De begrotingen en kadernota's zijn sinds 2013 opgebouwd rond de strategische thema's en onderliggende doelstellingen uit de strategienota 'Welkom thuis'. Zo wordt heel concreet zichtbaar gemaakt hoe invulling wordt gegeven aan de thema's uit de nota. In de jaarverslagen wordt deze lijn wat beperkter doorgezet: enigszins verstoep in het laatste hoofdstuk ('Verantwoord besturen') wordt in ongeveer 1 pagina verteld wat er met betrekking tot de strategische doelstellingen is bereikt. In de eerdere hoofdstukken, die overigens alle zeer toegankelijk zijn geschreven, wordt een meer traditionele indeling gehanteerd.
- Het kantoor in Roermond en de 8 buurtwinkels stralen openheid en dynamiek uit. Vooral van het kantoor in Roermond is een bijzondere werkomgeving gemaakt. Wellicht niet sober, maar wél

doelmatig: medewerkers voelen zich er echt door gestimuleerd (er wordt ook echt niet meer gesproken over de kantine, maar over de 'leefkeuken').

Verwonderpunt

- Door sterk in te zetten op ketensamenwerking is in het onderhoud een efficiëncyslag gemaakt en het aantal aannemers/leveranciers spectaculair teruggedrongen. Een belangrijk uitgangspunt bij dit traject was het verhogen van de tevredenheid van huurders. De vraag is in hoeverre men hierin slaagt: uit de Aedes benchmark 2015 blijkt dat de tevredenheid van huurders ten opzichte van het voorgaand jaar enigszins is afgenomen. De afhandeling van reparatieverzoeken scoort in de KWH-beoordeling ruim voldoende, maar blijft iets achter bij die van andere corporaties (de relatieve positie van Wonen Limburg daalt van een A naar een B).

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 8,0:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	8
doelmatigheid	8
vermogensinzet	8
Oordeel	8,0

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governance-code van kracht geworden. Wonen Limburg heeft zich hierop op diverse manieren voorbereid. In de visitatieperiode zijn met de meeste gemeenten prestatieafspraken gemaakt; die worden in de komende tijd herzien. Vanaf 2014 heeft Wonen Limburg gewerkt aan een nieuw participatiemodel; in 2015 is samen met de vier huurdersorganisaties een overkoepelende Huurdersraad in het leven geroepen. Wonen Limburg heeft in de eigen organisatie ook de nodige wijzigingen aangebracht. Eerst vond een 'kwalitatieve' reorganisatie plaats in 2012, in de jaren daarna gevolgd door een flinke reductie van personeel. In 2015 werd de organisatie verder gestroomlijnd. In 2014 is Wonen Limburg gefuseerd met de woningstichting Urmond (560 vhe).

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Wonen Limburg voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. In het eerste visitatiejaar is gewerkt op basis van het "Strategisch Plan 2011-2012", waarin reeds de vijf strategische thema's te vinden zijn die ook in de volgende visienota centraal staan. In 2013 is deze nieuwe visie vastgesteld, "Welkom Thuis, strategische koers 2013-2016". Het betreft een zeer toegankelijk geschreven nota, waarin de vijf strategische thema's uit het voorgaande document opnieuw als kapstok zijn gebruikt. Die zijn uitgewerkt in diverse - nu verder geconcretiseerde - doelstellingen.

Wonen Limburg heeft de visie uit 2013 in de jaren daarna niet geactualiseerd. Wel zijn aparte documenten opgesteld ten behoeve van de financiële en vastgoedsturing; die zijn in de tussenliggende

jaren regelmatig geactualiseerd. Op diverse deelterreinen zijn, vooral in de eerste helft van de visitatieperiode, aanvullende visies opgesteld (onder andere over duurzaamheid, leefbaarheid en wonen-welzijn-zorg).

De visitatiecommissie ziet op grond van de volgende motieven aanleiding om 2 extra punten toe te kennen:

- De vijf strategische thema's uit de visie vormen niet alleen in inhoudelijke zin het startpunt voor de begrotingen en kadernota's, ook de (hoofdstuk)indeling van deze documenten volgt de onderscheiden thema's en doelstellingen. Zo is helder te zien hoe de voornemens passen bij de visie en welke middelen hiermee zijn gemoeid. Daarnaast wordt in besluitvormingsdocumenten consequent een paragraaf gewijd aan de wijze waarop het voorgestelde beleid bijdraagt aan de strategische thema's. Zo toetst de directie voorgenomen activiteiten op de bijdrage aan de strategie. Doordat de thema's en doelstellingen ook weer zijn uitgewerkt in KPI's waarover periodiek wordt gerapporteerd en gesproken, wordt de organisatie op allerlei manieren scherp gehouden op de visie. In de (tertiaal)rapportages voor de raad van commissarissen komen de strategische thema's en daarmee samenhangende KPI's terug. De visie wordt op al deze manieren levend gehouden en breed verankerd in de organisatie.
- Ter onderbouwing van de visie en de portefeuillestrategie wordt gebruik gemaakt van demografische gegevens (van onder andere de provincie Limburg) en eigen aanvullend (woningmarkt) onderzoek. Er wordt stilgestaan bij de kansen en bedreigingen (zoals de krimp van de bevolking in de provincie) en er zijn diverse scenario's opgesteld op basis waarvan beleidskeuzes worden gemaakt.
- Voor alle wijken en kernen zijn met behulp van een extern bureau gebiedsprofielen opgesteld, op grond waarvan wordt bepaald in welke mate en met welke prioriteit ingrepen nodig zijn. Op basis van deze profielen is ook een prioritering aangebracht in de op te stellen of te actualiseren wijkvisies. De wijkvisies vormen weer input voor activiteitenplannen en investeringsbeslissingen.
- Er is op gestructureerde wijze aandacht gegeven aan de diverse interne en externe risico's, mede op instigatie van de raad van commissarissen. De accountant stelt vast dat de risico's regelmatig worden geïnventariseerd en geactualiseerd, dat de beheersmaatregelen op persoonsniveau in de organisatie zijn belegd en dat sprake is van consistente rapportage. De raad van commissarissen toont actieve betrokkenheid bij het risicomanagement. Gesignaleerd wordt dat sinds 2013 sprake is van een verschuiving van intern georiënteerde risico's (op het gebied van organisatie en cultuur) naar van buiten komende risico's (zoals woningmarktontwikkelingen en wijzigingen in het overheidsbeleid).

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Wonen Limburg voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

De visitatiecommissie kent 2 pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- De visie is met name vanaf 2013 SMART uitgewerkt in diverse doelstellingen. Er zijn concrete investeringsbedragen genoemd voor nieuwbouw, tijdelijke huisvesting, energieprojecten en leefbaarheid. Ook zijn concrete, nog te ontwikkelen, dienstverleningsconcepten benoemd en is bijvoorbeeld gemeld dat men jaarlijks 30-40 wijken zal bezoeken om op te halen wat huurders belangrijk vinden.

- De 5 onderscheiden thema's en 13 tot 15 achterliggende doelen worden actief opgepakt en komen expliciet terug in de kadernota's, jaarbegrotingen en diverse beleidsnotities. De doelstellingen zijn alle financieel vertaald. Onder de doelstellingen zijn diverse concrete activiteiten gerangschikt, die ook weer financieel zijn vertaald. In de begrotingen voor 2014 en 2015 zijn zelfs de totale uitgaven toegedeeld naar de vijf onderscheiden thema's. Zo blijven de thema's verre van abstract en is ook de samenhang goed in beeld gebracht.
- Alle doelstellingen zijn uitgewerkt in KPI's. De KPI's komen terug in de periodieke rapportages, die maandelijks worden besproken met de raad van bestuur en eens per drie (2012) of vier (2013-heden) maanden met de raad van commissarissen. Daarbij wordt vaak expliciet aangegeven wie in de organisatie 'eigenaar' is van het betreffende doel.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 8,0:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	8
Oordeel	8,0

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Wonen Limburg beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Wonen Limburg aan de minimale vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor 1 extra punt, omdat Wonen Limburg beschikt over een zeer uitgebreid KPI-instrumentarium, waarmee de voortgang op de diverse thema's en doelstellingen wordt gemonitord. Er is zelfs een 'KPI-boom' opgesteld, waarin totaal zo'n 150 indicatoren zijn ondergebracht. Ze hangen onder de vijf onderscheiden strategische thema's en vijftien strategische doelstellingen en zijn onderverdeeld in risico-indicatoren, kritische prestatie-indicatoren en prestatie-indicatoren. Ze zijn vervolgens toegedeeld naar de verschillende organisatieonderdelen (wonen & leven, ontwikkeling & vastgoed, bestuur & staf).

Over alle KPI's wordt maandelijks gerapporteerd aan het bestuur. Een deel van deze KPI's wordt opgenomen in de tertiaalrapportage voor de raad van commissarissen. Door de jaren wisselen de KPI's waarover aan de raad van commissarissen wordt gerapporteerd; soms ontstaat in de rapportages daardoor een ogenschijnlijk wat onlogische volgorde.

Er wordt via een aparte KPI scherp gestuurd op de feitelijke uitgaven: maandelijks wordt gerapporteerd in welke mate de kasstroom afwijkt van de geprognosticeerde kasstroom. De treasurer wordt actief betrokken bij eventuele afwijkingen.

In aanvulling op deze KPI-rapportagesystematiek vinden regelmatig audits plaats van diverse processen, op basis van een jaarlijks auditplan dat wordt opgesteld door de afdeling Compliance & Risk en vastgesteld door het bestuur. De afdeling Compliance & Risk is in 2015 met drie nieuwe business

controllers flink uitgebreid, waarmee de aandacht voor risico- en prestatie management is geïntensiveerd.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Wonen Limburg voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

De visitatiecommissie kent 1 extra punt toe op grond van de volgende bevindingen. In algemene zin kan worden gesteld dat Wonen Limburg adequaat reageert op veranderingen in de omgeving. Er is al vroeg nagedacht over de consequenties van de nieuwe Woningwet (zo zijn al vroeg scenario's opgesteld voor het scheiden van DAEB en niet-DAEB), innovatieve ideeën worden snel opgepakt en verkend (zoals het driekamermodel, ketensamenwerking of de mogelijkheid om coöperaties op te richten), de organisatie is tijdig en stevig aangepast aan de noodzaak om beheerkosten terug te dringen, op krimp wordt gereageerd door tijdelijke huisvestingsconcepten te ontwikkelen en op het gebied van duurzaamheid loopt Wonen Limburg voorop als een van de trekkers van de 'Stroomversnelling'. Kortom, Wonen Limburg reageert meer proactief dan reactief.

Als we wat preciezer kijken naar de manier waarop Wonen Limburg reageert op afwijkingen die zich voordoen in de plannen, valt in de eerste plaats op dat de maandelijkse rapportage over een groot aantal KPI's, mede gevoed door geautomatiseerde periodieke managementinformatie, veel handvaten biedt om zo nodig bij te sturen. Dat gebeurt in eerste instantie door het management; het bestuur ontvangt de maandrapportages primair ter informatie. Tertiaalrapportages worden wel uitgebreid besproken met het bestuur. Vervolgens wordt een deel van de KPI's opgenomen in een tertiaalrapportage die met de raad van commissarissen wordt besproken.

Bij vrijwel alle KPI's waarover wordt gerapporteerd, staan actiepunten genoemd. Soms vanwege een achterblijvende prestatie, soms vanwege nieuwe regelgeving, soms ook alleen om verdere verbeteringen te bewerkstelligen. Ook staat altijd een actiehouder ('eigenaar') genoemd. De methodiek biedt zo de ruimte om de organisatie scherp te houden en permanent te blijven ontwikkelen. Overigens wordt bij de aanbidding van de tertiaalrapportage aan de raad van commissarissen altijd separaat een toelichting van het bestuur verstrekt, waarin de belangrijkste afwijkingen worden toegelicht. In dit document wordt evenwel niet ingegaan op eventuele acties of bijstellingen van KPI's. Daarover wordt wel in het directieteam gesproken; zo nodig wordt met instemming van het bestuur een KPI toegevoegd, aangepast of geschrapt. Voor de raad van commissarissen is niet altijd duidelijk wanneer en waarom dat gebeurt.

Een vermeldenswaardig punt tenslotte is dat het lerend vermogen van de organisatie de afgelopen jaren is vergroot door verschillende vervolgmetingen in het kader van eerder uitgevoerde audits samen met medewerkers van de betreffende afdeling uit te voeren, in plaats van alleen door Compliance & Risk. Zo ontstaat bij medewerkers en managers een groter besef van de toegevoegde waarde van deze werkzaamheden en komt de organisatie uiteindelijk meer in control.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,3:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	8,0
check	7
act	7
Oordeel	7,3

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Wonen Limburg voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheid.

De visitatiecommissie stelt vast dat de algemene profielschets die wordt gehanteerd al geruime tijd niet is aangepast. Het de vraag of die voldoet aan de actuele behoefte van de corporatie. Wel zijn twee actuele profielen opgesteld voor de vacatures die zich in 2013 aandienden; daarbij is goed gelet op ontbrekende en gewenste deskundigheden. Ook is daarbij gelet op diversiteit; zo werd in het functieprofiel voor beide vacatures expliciet vermeld dat vrouwen van harte worden uitgenodigd om te reageren. Bij de werving in 2013 is een onafhankelijk extern bureau ingeschakeld.

De raad is momenteel evenwichtig samengesteld; de gewenste deskundigheden zijn aanwezig.

De deskundigheidsbevordering staat af en toe op de agenda van de raad, waarbij de lijn is dat dit in de eerste plaats een verantwoordelijkheid is van de individuele commissaris. Wel is afgesproken dat jaarlijks één commissaris de gelegenheid heeft om een wat langduriger (en dus duurder) opleiding te volgen. In het laatste jaarverslag is een indruk gegeven van de diverse gevolgde scholingsprogramma's en -bijeenkomsten. Conform de nieuwe governancecode zijn in aanvulling hierop de in 2015 behaalde PE-punten per commissaris vermeld. Er is geen op papier vastgesteld introductieprogramma voor nieuwe commissarissen; dat wordt ad hoc opgesteld als een nieuwe commissaris aantreedt.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord, houdt die rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de raad van commissarissen en de bestuurders is voldoende open, zakelijk en professioneel. Hiermee voldoet Wonen Limburg aan de minimale eisen voor een 6.

De visitatiecommissie kent 2 extra punten toe op grond van de volgende constatering:

- De raad van commissarissen vervult haar toezichtrol actief en kritisch; en kiest indien zij dat nodig acht uitdrukkelijk een eigen positie in bepaalde dossiers. Bij een voorstel van het bestuur om bezit van Servatius over te nemen zijn bijvoorbeeld vragen geplaatst alvorens te accorderen. Die hebben ertoe geleid dat het voorstel uiteindelijk is afgeblazen. Ook is de begroting 2015 niet meteen goedgekeurd toen die geagendeerd stond, maar pas na een aanvullende toelichting in een volgende vergadering. Met het bestuur is vervolgens wel gesproken over de wijze waarop zo iets in de toekomst kan worden voorkomen. De verhouding tussen bestuur en raad van commissarissen is daarvoor voldoende open.
- De raad van commissarissen snijdt op eigen initiatief thema's aan waarover men geïnformeerd wil worden en initieert ook zelf contacten met de tweede lijn in de organisatie (bijvoorbeeld via de aanwezigheid van managers bij de auditcommissie en sinds kort ook het jaarlijks aanschuiven van de directeuren bij een raad van commissarissenvergadering). Daarnaast denkt men expliciet na over de eigen contacten met huurders (naast de reguliere contacten die al worden onderhouden met de huurdersorganisaties) en met andere stakeholders. Daarin opereert men soms bijzonder proactief; zo is op eigen initiatief contact gezocht met de landelijke toezichthouders om beelden over de organisatie (met name over de derivatenportefeuille) te corrigeren. De raad onderhoudt verder reguliere contacten (twee keer per jaar) met zowel de Huurdersraad als de Raad van Medezeggenschap. De Huurdersraad is tevreden over de (in de afgelopen twee jaar naar hun opvatting duidelijke verbeterde) contacten met de twee huurderscommissarissen. Ook voor de contacten met de Raad van Medezeggenschap zijn twee vaste commissarissen beschikbaar; ook hier geldt dat beide partijen over het contact tevreden zijn (volgens een van de commissarissen is het tweejaarlijkse overleg zelfs een "feest", vanwege de positieve insteek van de Raad van Medezeggenschap en de innovatieve vorm die aan medezeggenschap wordt gegeven).
- De raad van commissarissen kaart naar aanleiding van de zelfevaluatie begin 2012 bij het bestuur aan dat ze meer benut willen worden als klankbord/adviseur, ook wanneer dat formeel niet nodig is. Concrete afspraken worden niet meteen gemaakt. Wel kristalliseert de klankbordrol zich in de jaren daarna goed uit. Bestuur en raad van commissarissen zijn daarover nu beide tevreden.
- De raad kent een actieve auditcommissie, die alle financiële onderwerpen voorbereidt en de KPI's waarover aan de raad wordt gerapporteerd bespreekt in aanwezigheid van de manager financiën, de compliance & risk officer en roulerend met andere medewerkers.
- De werkgeversrol wordt in de eerste plaats uitgevoerd door de remuneratiecommissie, die de functioneringsgesprekken met de bestuurders voert en voorstellen voor de bezoldiging initieert. Het beloningsbeleid staat ook met enige regelmaat op de agenda van de raad van commissarissen zelf. Eind 2012 heeft men hierover advies gevraagd aan een extern bureau (Hay). Ook in de jaren daarna wordt de vinger aan de pols gehouden; regelmatig wordt getoetst hoe de beloning van commissarissen en bestuurders zich verhoudt tot de regelgeving vanuit de overheid (de WNT).

- De functioneringsgesprekken die de remuneratiecommissie jaarlijks houdt worden kort voorbereid met de overige commissarissen (in het vaste half uurtje waarin de raad van commissarissen voorafgaand aan elke vergadering zonder bestuur bijeenkomt); de uitkomst wordt vervolgens weer teruggekoppeld. De voorzitter suggereert eind 2015 in een notitie voor de raad dat de remuneratiecommissie wellicht wat meer werk van de voorbereiding kan maken.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie stelt vast dat Wonen Limburg niet voldoet aan de minimale eis voor een 6: de raad van commissarissen heeft in de visitatieperiode niet elk jaar haar eigen functioneren besproken. In 2014 heeft geen zelfevaluatie plaatsgevonden. Dat was het gevolg van agendadruk; de medio 2014 geplande evaluatie werd telkens een vergadering doorgeschoven en vond uiteindelijk begin 2015 plaats. De beoordeling kan daardoor evenwel niet hoger dan een 5 zijn.

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding voor andere minpunten, omdat de andere jaren het eigen functioneren wel goed aan de orde is gesteld. Bij de zelfevaluaties in 2012, 2013 en 2015 lag de nadruk op zaken als rolvervulling (de behoefte om meer als klankbord te worden benut), de informatiebehoefte en de wijze waarop meer voeling met organisatie, de huurders en de stakeholders zou kunnen worden verkregen. De eerste twee evaluaties zijn zonder externe begeleiding uitgevoerd, voor de evaluatie die begin 2015 werd uitgevoerd is een extern begeleider aangezocht. De conclusies van de evaluatie in 2012 zijn in een extra vergadering van de raad van commissarissen met het bestuur gedeeld en hebben geleid tot vervolgspraken. Ook over de 13 conclusies uit de evaluatie van 2015 zijn in een volgende raadsvergadering expliciet afspraken met het bestuur gemaakt.

Eind 2015 is gestart met de voorbereidingen van een zelfevaluatie die begin 2016 zou plaatsvinden. Met behulp van een extern bureau is meer dan in de eerdere evaluaties de diepte gezocht op de 'zachte' aspecten: de onderlinge verhoudingen, het reflectief vermogen en de beelden omtrent het eigen functioneren en dat van de collega's in de raad.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 6,3:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	6
rolopvatting	8
zelfreflectie	5
Oordeel	6,3

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Wonen Limburg voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

De visitatiecommissie kent 1 extra punt toe, omdat de raad van commissarissen een zeer complete set van toetsingsdocumenten heeft en die ook actief hanteert. De basis voor het toetsingskader wordt gevormd door de strategische visies uit 2011 en 2013. Die zijn vertaald in doelstellingen en KPI's, die in de raad van commissarissen regelmatig aan de orde komen via de kwartaal- en tertiaalrapportages. Zo kwamen in 2014 en 2015 vrijwel alle relevante toetsingsdocumenten in de raad één of meer keren aan de orde: het financieel statuut, het treasurystatuut, het investeringsstatuut, het strategisch voorraadbeleid ('portfoliobeleid'), het verbindingsstatuut en een auditstatuut. Ook een fiscaal statuut is (via de auditcommissie) besproken. In eerdere jaren stonden (actualisering van) deze documenten op de agenda. Daarnaast is in de raad regelmatig gesproken over het risicomanagement. Hoewel Wonen Limburg met een groot aantal gemeenten prestatieafspraken heeft gemaakt, komen die gedurende de gehele visitatieperiode vrijwel niet op de agenda van de raad van commissarissen. Ze maken daarmee feitelijk geen deel uit van het toetsingskader.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Wonen Limburg voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat zij de Governancecode naleeft en op toegestane punten niet wezenlijk van de code afwijkt. In de jaarverslagen zijn dan ook geen afwijkingen vermeld.

In het laatste jaar van de visitatieperiode is de nieuwe Governancecode 2015 vastgesteld. Corporaties hebben tot 1 januari 2016 de tijd om wijzigingen door te voeren; derhalve heeft de visitatiecommissie nog getoetst op de code uit 2011. In de preambule bij de nieuwe code wordt aangegeven dat in het jaarverslag over 2015 wel moet worden vermeld op welke manier de nieuwe code is ingevoerd. Hoewel Wonen Limburg een audit ter zake heeft uitgevoerd (de Governancecode was als aparte 'controlesector' opgenomen in het auditplan 2015), wordt hier in het jaarverslag 2015 niets over vermeld.

Gedurende de visitatieperiode wordt aan vrijwel alle bepalingen uit de Governancecode 2011 tegemoet gekomen. Daarnaast zijn de ontwikkelingen rondom de beloningsregels (uitmondend in de WNT 1 en 2) nauwlettend gevolgd; er is waar nodig direct bijgestuurd in het beloningsbeleid.

De visitatiecommissie stelt verder vast dat vrijwel de volledige governancestructuur op de website staat, maar dat twee wezenlijke documenten ontbreken: de profielschets voor de leden van de raad van commissarissen en het vorige visitatierapport (en het standpunt ter zake van bestuur en raad van commissarissen). Daarnaast is het rooster van aftreden van de raad van commissarissen niet geheel actueel en leidt de link naar de Governancecode nog naar de inmiddels vervangen code uit 2011.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,4:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	6,3
toetsingskader	7
governancecode	6
Oordeel	6,4

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

Wonen Limburg voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee is een 6 gegarandeerd. De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een hogere waardering met 3 extra punten op grond van de volgende overwegingen:

- Wonen Limburg heeft een duidelijke visie op de gewenste relatie met belanghebbenden en heeft gedurende de visitatieperiode zeer actief invulling gegeven aan die relatie. Door de aanwezigheid in meer dan 25 verschillende gemeenten en een breed gevoelde verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid in de buurten waar men bezit heeft is sprake van een groot aantal stakeholders. Bij de reorganisatie stond een centrale aansturing voorop, maar er is expliciet rekening gehouden met aanspreekbaarheid op lokaal niveau. Daartoe zijn vijf managers publieke waarde aangesteld, die het aanspreekpunt zijn voor de relaties in hun werkgebied. Ook de bestuurders zijn goed benaderbaar voor de lokale stakeholders, zo blijkt onder andere uit de gesprekken met diverse wethouders. Er is niemand die in dit kader klaagt over de schaalgrootte en de reorganisatie. Dat is een knappe prestatie.
- Voor de huurders is de aanspreekbaarheid op een groot aantal manieren georganiseerd. In de eerste plaats via 8 goed toegankelijke regionale buurtwinkels, maar daarnaast ook via social media (Wonen Limburg zit op Facebook en op Twitter; huurders kunnen via deze kanalen contact leggen) en via de eigen website. Hier worden huurders op diverse plaatsen uitdrukkelijk uitgenodigd te reageren (bijvoorbeeld via de knop "ik denk graag mee").
- Huurdersparticipatie wordt op een groot aantal manieren actief bewerkstelligd. Dat begint bij de strategische beleidsdoelstellingen: "we streven naar een vergaande vorm van huurdersparticipatie" en "we faciliteren huurdersorganisaties en bewonerscommissies ten volle". Het blijft niet bij mooie woorden, er wordt op veel niveaus werk van gemaakt. In de eerste plaats via de wettelijk verplichte huurdersvertegenwoordiging. Daarin is in 2015 een kwaliteitsslag gemaakt: er is een Huurdersraad ingesteld, met een onafhankelijke voorzitter en een ambtelijk secretaris. In een nieuwe samenwerkingsovereenkomst zijn de afspraken vastgelegd. De Huurdersraad is tevreden over de wijze waarop hij wordt gefaciliteerd. Ook is hij tevreden over de wijze waarop Wonen Limburg hen steeds meer aan de voorkant van de beleidsvorming betreft. Zo is de Huurdersraad uitgenodigd om mee te denken over een nieuwe (lean) inrichting van het mutatieproces. Een goed voorbeeld is ook de samen met huurders voorbereide aanbesteding van de schoonmaak en het groenonderhoud. In aanvulling op het wettelijk verplichte huurdersoverleg wordt een groot scala aan andere middelen ingezet om huurders te betrekken. Zo worden regelmatig digitale bewonerspanels georganiseerd, worden huurders uitgenodigd voor klankbordgroepen voor energie- en renovatieprojecten, worden lokale vrijwilligersorganisaties vroegtijdig betrokken bij de beoordeling van bouwplannen en is een werkgroep zelfbeheer in het leven geroepen die samen met huurders de mogelijkheden voor verder-

gaand zelfbeheer verkent. Ook is in 2015 een grootschalige enquête uitgezet onder alle huurders met een e-mailadres om de tevredenheid over de eigen buurt te achterhalen; de Huurdersraad heeft meegedacht over de vraagstelling.

- Wonen Limburg organiseert regelmatig bijzondere stakeholderbijeenkomsten. In 2012, 2013 en 2014 is een Wonen Limburgtour georganiseerd; medewerkers bezochten gedurende 6 weken met een mobiel buurthuis ruim 30 wijken waar men bezit heeft. In 2015 is een Wonen Limburg Dag voor alle huurders georganiseerd. In 2014 en 2015 zijn "Dankjeweldagen" georganiseerd voor alle vrijwilligers. In 2015 is gestart met een Wonen Limburg Tafel, een structureel overleg met een dwarsdoorsnede van alle belanghebbenden.
- Men verantwoordt zich op verschillende manieren over de contacten met belanghebbenden. In de eerste plaats via het jaarverslag, in de tweede plaats via de website en aanvullend via social media. Vooral op de website is een groot aantal documenten te vinden waarin men verslag doet van de samen met anderen ondernomen activiteiten (bijvoorbeeld in de vorm van de Maatschappelijke Kaart, een interactieve tool over leefbaarheidsprojecten). Ook is hier een aparte pagina te vinden over de (ambities inzake) de samenwerking met partners.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Wonen Limburg voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De visitatiecommissie kent op rond van de volgende overwegingen 1 extra punt toe:

- Alle jaarverslagen in de visitatieperiode zijn op eenzelfde heldere manier opgebouwd en zeer toegankelijk geschreven. Zelfs de meeste financiële paragrafen zijn voor een leek zeer goed te volgen. Hoewel enigszins verstopt in het laatste hoofdstuk wordt ook telkens verslag gedaan van de behaalde resultaten op de thema's en doelstellingen uit de strategienota.
- Op de website van Wonen Limburg is erg veel informatie te vinden over de voornemens, de lopende en de uitgevoerde activiteiten.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 8,0:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	9
openbare verantwoording	7
Oordeel	8,0

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Wonen Limburg heeft een tweehoofdig bestuur, zonder voorzitter en zonder expliciete taakverdeling. Die is min of meer organisch gegroeid; binnen- en buitenwereld zijn daaraan inmiddels gewend. Door dit bij de aanstelling te accepteren heeft de raad van commissarissen direct

vertrouwen gegeven aan de bestuurders. Dat betaalt zich uit: de bestuurders vullen elkaar goed aan en vormen een uitstekende coalitie.

- Vertrouwen speelt ook een rol bij het functioneren van de Raad van Medezeggenschap. Zij krijgen ruimte om vernieuwende werkvormen te introduceren en geven op enthousiasmerende wijze invulling aan de medezeggenschap, door zoveel mogelijk medewerkers in een zo vroeg mogelijk stadium te laten meedenken over diverse vraagstukken. Niet in een keurslijf, niet alles via het bestuur en niet op zoek naar tegenstellingen maar naar vruchtbare gedachtewisselingen.
- De auditcommissie laat managers en medewerkers zelf een toelichting geven op de voortgang inzake de KPI's waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Voor de raad van commissarissen snijdt het mes aan twee kanten: hij krijgt concrete informatie over bepaalde processen, maar krijgt ook een beeld van de kwaliteit van de (tweede lijn van de) organisatie.

Verwonderpunten

- De klankbordrol van de raad van commissarissen is in de afgelopen jaren gegroeid; de raad ambieerde dit nadrukkelijk. Op de achtergrond bestaat een lijvig document waarin de verdeling van taken en bevoegdheden tussen bestuur en raad uiteen is gezet (met 57 onderscheiden punten). Staat dit een open, vruchtbare invulling van de klankbordrol niet juist in de weg? Overigens vormt ook de nieuwe Woningwet aanleiding dit document nog eens tegen het licht te houden.
- In het jaarverslag 2015 wordt, in de tekst van de raad van commissarissen, gesuggereerd dat het bestuursreglement en het reglement van de raad van commissarissen aansluiten op de Governance-code 2015. De betreffende reglementen zijn evenwel al in 2010 vastgesteld, waarna nog twee keer een nieuwe Governancecode is aangenomen.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde Governance in totaliteit met een 7,3:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,3
intern toezicht	6,4
externe legitimatie en verantwoording	8,0
Oordeel	7,3

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Wonen Limburg
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper

Waar staan wij voor?

Wonen Limburg staat voor het bieden van een thuis voor mensen die dat in principe niet zelfstandig georganiseerd krijgen. Waar in de loop der jaren discussie is ontstaan omdat collega-corporaties vrezen dat ze alleen nog verantwoordelijk zijn voor de meest kwetsbaren uit onze samenleving, geloven wij dat we daar juist ons bestaansrecht aan ontleen. Mensen kunnen door financiële oorzaken of sociaal-maatschappelijke oorzaken in lastige situaties terecht komen. Door de veranderingen bijvoorbeeld op het gebied van de zorg, de economische crisis en de vluchtelingenproblematiek is het creëren van een thuis voor iedereen belangrijker dan ooit. Vanuit dat perspectief willen wij werken aan ieders thuis en dat is meer dan het metselwerk van een huis. Dat gaat om woon- en leefkwaliteit waarin de mens centraal staat en ons vastgoed een middel is.

Van een huis een thuis maken, kunnen we niet alleen. Dat vraagt om verregaande verbindingen met andere partijen. Zorg en welzijn, onderwijs, overheden. Alleen op die manier kunnen wij onze maatschappelijke opgave vervullen.

Wonen Limburg is werkzaam in een krimpgebied. Ook dat beïnvloedt uiteraard onze visie op ons bestaansrecht en de invulling van onze maatschappelijke opgave. Zo is onze nieuwbouwportefeuille van een bescheiden omvang en zetten we veel meer in op verduurzaming van bestaand vastgoed en experimenteren we met tijdelijke huisvesting.

Wonen Limburg bezit en beheert op dit moment circa 26.000 woningen voor laten we zeggen zo'n 50.000 mensen. Samen met ongeveer 250 mensen (220 FTE's) werken wij dagelijks aan onze opgave: een thuis voor iedereen.

Waar werken wij?

Wonen Limburg is actief in de hele provincie Limburg behalve in de drie meest noordelijke gemeenten Gennep, Mook-en-Middelaar en Bergen en een klein stukje Brabant, tussen Weert en Eindhoven.

Voor 2012 bestond Wonen Limburg eigenlijk uit 6 platte bedrijven die al hun activiteiten lokaal inzetten. Dat betekende dat op veel plekken binnen de provincie wielen te vaak werden uitgevonden en we geen centrale thema's aanpakten. Sinds 2012 zit ongeveer tweederde van het personeel in Roermond en werken we met kleinere teams op acht regionale buurtwinkels.

Na het vormen van de centrale organisatie hebben we ons veel sterker gefocust op het vormen van een sterke provinciale organisatie. Zo kunnen we vraagstukken centraal invullen en zijn we mede daardoor een financieel solide partij geworden. Kortom: we hebben de ideale mix gevonden tussen collectieve professionaliteit en lokale zichtbaarheid.

We hebben de afgelopen jaren één bescheiden fusie met Woningstichting Urmond gerealiseerd.

Interne ontwikkelingen in de afgelopen 4 jaar

In de vorige visitatie zien we nog het sterk decentraal georganiseerde Wonen Limburg terug met verschillende eenheden en een kleine bestuurlijke staf op afstand. We hadden een heel hoog percentage interimers. De reorganisatie was min of meer bezig op papier en dat systeem hield zichzelf in stand. Vanaf 2012 zijn we een kwalitatieve reorganisatie gestart waarbij we een nieuw functiegebouw hebben ingericht. Centraal organiseren als dat kan. Er is opnieuw gesolliciteerd en na anderhalf jaar hebben we gekeken of de match de juiste is gebleken. Zo'n reorganisatie was nodig om achterstallig onderhoud te doen. Dat is niet nog eens nodig. Om vervolgens dat onderhoud op niveau te houden zijn we wel in de wereld

gestapt van continue organisatieverandering, Het is nooit af. We hebben bewust zwaar geïnvesteerd in HRM beleid.

Vanuit die reorganisatie zijn we geworden wie we nu zijn. De infrastructuur is op orde. ERP, P&O systemen, KPI's rapportages zijn op orde. We beschikken over kennis en kunde van projecten, van ons bezit en van de omgeving waarin we werken. We hebben de matrixorganisatie geïntroduceerd waarin we mensen motiveren om een grote mate van zelfstandigheid en verantwoordelijk te nemen. Dat is niet altijd even makkelijk. Mensen zijn gewend om vanuit een grotere zekerheid te werken dan vanuit de matrix gevraagd worden. Mensen zoeken de hiërarchie en duidelijk omschreven functieprofielen. Daar ligt zeker nog een weg te gaan.

We kunnen voor de afgelopen periode niet één meest belangrijk verandertraject benoemen. Het is juist de verbinding tussen veel verschillende trajecten die de totale omslag hebben beïnvloed. De telefooncentrale, het creëren van de Wonen Limburg identiteit in de provincie. Maar ook onze positie als gesprekspartner in de provincie, onze eenduidige benadering, onze zichtbaarheid in de media. We hebben het over kwaliteitssprongen op vele niveaus: ons mobiliteitsplan, ketensamenwerking, het nieuwe werken, resultaatgericht werken. Dat dat zijn vruchten heeft afgeworpen is misschien wel het meest zichtbaar in de daling van onze beheernorm.

We werken hieraan door strak te sturen, dingen zakelijk te organiseren en in te richten, te focussen op gezonde en transparante bedrijfsvoering, en zeker ook door te benchmarken. Zo ontwikkelen we ons naar provinciale schaal.

We zijn er nog niet. We kunnen nog meer besparingen doorvoeren, verder krimpen in ons personeelsbestand, investeren in techniek, en we kunnen meer samenwerken, om zo die beheernorm nog verder naar beneden te krijgen. En zo maken we weer meer financiële middelen beschikbaar om onze doelstellingen te realiseren.

Hoe is de huurder betrokken?

De huurdertevredenheid is sinds 2012 gestegen, KWH geeft voldoende/goed. Al is het een bescheiden stijging, we zijn zeker op de goede weg.

In 2015 hebben we de wettelijk verplichte huurdersvertegenwoordiging geprofessionaliseerd tot de Huurdersraad zoals we deze vandaag de dag kennen. Met een voorzitter en ambtelijk secretaris, en actieve leden waarmee we korte lijntjes hebben, zijn grote stappen gezet. Zo zitten we sneller en efficiënter met de juiste vertegenwoordiging aan tafel. Feit blijft dat we op die manier met 40-50 mensen actief zijn, die ruim 50.000 huurders representeren. Dat is eigenlijk niet realistisch. Vandaar dat wij samen met de Huurdersraad meerdere participatievormen hebben ontwikkeld die we inzetten waar nodig en die geënt zijn op hetzelfde gedachtegoed als de Huurdersraad: huurders betrekken aan de voorkant. Zo is ons introductieprogramma voor nieuwe medewerkers gebaseerd op kennismaken met huurders. Werken vanuit de bedoeling, weten voor wie je het doet. We organiseren Dank je Wel Dagen voor onze vrijwilligers, Wonen Limburg Dagen voor alle huurders, betrekken huurders bij projecten (Project+) en zetten veelvuldig discussietafels, enquêtes en ander onderzoek in. Plannen worden zo niet langer eerst bedacht en dan besproken maar worden samen met huurders bedacht. Dat vraagt ook van vakdeskundigen een veel kwetsbaardere opstelling aan het begin van een traject. En vraagt huurders hun gedachten helder op tafel te leggen

We zetten in op optimale dienstverlening. Bijvoorbeeld door eerder het gesprek aan te gaan en mensen actief te betrekken. Zo hebben we huurders die zelf de handtekeningen voor energieprojecten in hun wijk ophalen. Ook de uniformering en eenduidigheid draagt uiteindelijk bij aan betere dienstverlening. Natuurlijk moesten huurders in het begin even

wennen dat ze niet meer rechtstreeks met hun vast contactpersoon uit de buurt konden bellen maar naar een centraal telefoonteam. Dat is uiteindelijk de transparantie en helderheid wel ten goede gekomen.

Hoe betrekken we belanghebbenden bij ons beleid?

Wij zijn er voor de maatschappelijke opgave in Limburg. Met onze stakeholders zoeken we hierin de verbinding: gemeente, zorg, welzijn, en we schuren we tegen onderwijs en werkgevers aan. Samen ondervinden we waar we goed in zijn en zetten we in op duurzame, lange termijn relaties. We zijn continu op zoek naar nieuwe coalities in de zorg. Met de grootste zorgpartijen zijn inmiddels convenanten vastgelegd waarin we vooral hebben ingezet op het overbruggen van de huidige transitieperiode van het scheiden van wonen en zorg.

We zetten intensief accountmanagement in op gemeentelijk niveau. De kwaliteit van ons accountmanagement in vergelijking met 2010-2011 is drastisch anders. We komen vandaag de dag onze afspraken na, zijn betrouwbaar en transparant. We hebben heldere prestatieafspraken geformuleerd met de 18 gemeenten waarin we het meest actief zijn. Niet alleen de accountmanagers hebben een duidelijke(re) rol, ook op bestuurlijk niveau is structureel overleg verwezenlijkt.

Ook met de bouwsector is de relatie geïntensiveerd. De ketensamenwerking heeft hier uiteraard in bijgedragen. We kennen inmiddels twee partners voor nieuwbouw, acht voor niet-planmatig onderhoud. Voor onze partners zijn de kaders geschetst en zij bedenken zelf de oplossingen die daar het beste bij passen. De marktpartijen zijn zelf aan zet wanneer het gaat om het bedenken en uitvoeren van innovatieve woonconcepten. Zo komen we uiteindelijk tot nieuwe producten waar de markt om vraagt. Denk aan tijdelijke woonconcepten maar ook aan duurzaamheidsinitiatieven als de Stroomversnelling en andere energieprojecten. Wonen Limburg heeft daardoor haar vastgoedtak behoorlijk in kunnen dikken en heeft een meer regisserende rol van opdrachtgeverschap opgepakt.

Natuurlijk is er altijd ruimte voor ontwikkeling en verdieping. Zo kan het begrip dat we hebben voor wat aan de overkant van de tafel gezegd wordt beter. En dat vertalen naar een passende aanpak laat nog wel eens op zich wachten, staat dan niet concreet genoeg op de agenda. Dat is soms ook lastig. Zo is de nieuwe woningwet pas een paar maanden geldend en daar zijn de voorwaarden voor prestatieafspraken en bod behoorlijk veranderd. Wij hebben nu wel regionale visies, gemeentes hebben in de tussentijd ook de verplichting opgelegd gekregen hun eigen lokale woonvisies te ontwikkelen en die hebben we nog niet allemaal gezien. Toch zie je dat we door de relatie die we met de gemeenten over en weer wel weten wat de vraagstukken zijn en hebben we monitorbare afspraken gemaakt. Sloop, nieuwbouw, transformatie, renovatie is helder.

Met de realisatie van de Wonen Limburg Tafel (structureel overleg met een dwarsdoorsnede van belanghebbenden) herijken wij onze stip aan de horizon. De Wonen Limburg Tafel kan ons wijzen op mogelijke beroepsblindheid, corrigeren en samen met ons periodiek toetsen of we nog in de juiste rol zitten.

In de dynamiek van vandaag zullen stakeholders en partners ons meer en meer opzoeken. Zorgcomplex Berkele Heem in Horst is hier een mooi voorbeeld van; door de juiste dialoog te voeren houden we elkaar niet bewust beperkt door contracten niet open te breken. Daar is de huurder uiteindelijk de dupe van. Dus we moeten proactief met elkaar aan de slag. Waar voor Wonen Limburg wat dat betreft nog actie nodig is, is de focus op de relaties met de welzijnsorganisaties. In de wijk lopen die verbindingen prima. We gaan er vooral op management- en bestuursniveau harder op inzetten.

Gebiedsontwikkeling

Wonen Limburg kent een aantal herstructureringsgebieden waarvan Donderberg (Roermond) en Brukske (Venray) de grootste zijn. In 2011 dreigde project Brukske te verzanden door niet-heldere afspraken en een verstoorde relatie met de gemeente. Dat project hebben we sindsdien heel kordaat opgepakt. Vier jaar later heeft de wijk grote stappen gezet, is de relatie met de gemeente sterk verbeterd en openden we in 2015 samen met de buurt het MFC. Zo hebben we meer gedaan dan in de oorspronkelijke gesprekken. Ook in Weert hebben we de verantwoordelijkheid voor herstructurering en wijkontwikkeling genomen of gehouden. Zo zijn gebieden wel degelijk opgepakt en hebben we in de breedte behoorlijke slagen gemaakt,. Dat neemt niet weg dat een aantal vraagstukken nog wel overeind blijft. Hier gaan we ons de komende periode over buigen.

Vermogen

Wij hebben de verantwoordelijkheid genomen om de financiële gezondheid van ons bedrijf te doen groeien. We konden voorheen al tegen een stootje. Dat neemt niet weg dat we zoveel mogelijk maatschappelijk geld terug willen zien vloeien naar diezelfde maatschappij. Dat moet niet aan de organisatie blijven hangen. Zo zijn we strakker gaan sturen op het rendement. Dat vergt wijsheid, robuustheid en het niet loslaten van onze maatschappelijke opgave. We zijn efficiënter georganiseerd, liggen in de benchmark voorop. We zijn een organisatie met een maatschappelijk doel en zakelijke systemen.

We zijn een financieel gezonde club met grip op de beheernorm. We zijn de afgelopen jaren geconfronteerd met enorme problematiek rondom derivaten, verhuurdersheffing en sanering die we onder protest geaccepteerd en betaald hebben. Dat is tenslotte maatschappelijk geld dat hierdoor weglekt dat we liever anders geïnvesteerd hadden. Desalniettemin hebben we kunnen doen wat we moesten doen. En meer... Zo gaan we ook leegstand in de particuliere sector beteugelen (en daarmee ook de dalende WOZ waarde) door het beheren of overnemen van lang leegstaande woningen. Dat doen we overigens niet allen. Juist door het opzoeken van verbindingen met andere corporaties en met partners uit andere sectoren, tillen we samenwerking naar een hoger plan. Zonnig Limburg, de ontzorgingsarrangementen voor particulier woningbezit, de Stroomversnelling, het zijn allemaal voorbeelden van groeiende efficiëntie en rendementsstijging door collectiviteit.

Momenteel

Onze focus ligt nu op de nieuwe wetgeving waardoor de discussie vooral draait om: "wat is de kern van ons werk?" Het gaat nog steeds om de mensen die in onze huizen wonen. Niet alleen de met de laagste inkomens, maar ook laag-midden. En niet alleen om de huizen. We zijn voor een groot deel verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de wijken zonder op de stoel van welzijn of zorg te gaan zitten. Dat betekent dat wij continu op zoek zijn naar het snijvlak tussen financieel efficiënt en sociaal inlevend. Aan die knoppen moeten we draaien en die zijn soms moeilijk te combineren . Daar ligt onze uitdaging.

Onze aandacht gaat momenteel ook uit naar onze medewerkers. We hebben de laatste vier jaar een duidelijke verandering gerealiseerd van aansturing vanuit een gedecentraliseerde club naar een centrale kader stellende aansturing. We bieden medewerkers daar een grotere vrijheid om zo de verantwoordelijkheid laag in de organisatie te leggen. Daar kan niet iedereen even makkelijk mee omgaan. Sommigen voelen zich er prettig bij, anderen minder. Zo'n verandering blijkt vooral moeilijk voor diegenen met een langer corporatieverleden. Die collega's helpen we deze transitie eigen te maken. En waar dat niet lukt, helpen we hun te bewegen naar een gelukkigere toekomst elders.

Governance

De relatie tussen Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen is geënt op wederzijds respect. De relatie is professioneel en evenwichtig. De leden van de Raad van Commissarissen hebben een gevarieerde achtergrond, zowel in persoonlijkheid als in

professie. Dat maakt de samenwerking prettig en zorgt voor een zakelijke en professionele relatie waarin we elkaar uitdagen, aanspreken en bijsturen.

De komende periode

“Never a dull moment”. Als eerder gezegd: stilstaan is geen optie, we blijven in beweging. Natuurlijk doordat we mee blijven bewegen met de veranderingen in onze wijken. We worden daardoor meer en meer een woonservicebedrijf met een sterke focus op de zachte kant van wonen en met een vastgoedgerelateerde opdrachtgeversrol. We zetten in op flexibele huisvesting (Kompaswoningen), gerelateerd aan woonurgenten en aan krimp. Ook door de Haagse wet- en regelgeving, bijvoorbeeld de scheiding van daeb en niet-daeb blijven we in continue beweging. We willen een gezond evenwicht blijven bieden aan de buitenwereld die de focus op stenen legt. In de tweede kamer zitten weinig huurders, waardoor mensen denken dat wonen een vanzelfsprekendheid is. Dat is gelukkig voor een groot deel van de samenleving zo en we hebben een collectieve opdracht om dat te borgen. Voor een klein deel is dat echter niet zo. Het is aan ons om te laten zien wat de woningcorporatie kan betekenen in de kwaliteit van leven van die groep. Dat betekent ook dat we binnen de wetgeving grenzen moeten opzoeken, vanuit het perspectief dat je daarmee de wetgeving krijgt die je verdient.

Factsheet maatschappelijke prestaties

Factsheet Maatschappelijke prestaties

2012 t/m 2015

Aansprekende prestaties in visitatieperiode

Wonen, leren, werken:

- Circa 1.100 woning aangekocht van collega-corporaties om deze beschikbaar te houden voor sociale huisvesting
- 375 mensen maken een stap op de maatschappelijke ladder
- Zichtbaar effect op leefbaarheid van wijken en buurten
- Social Return als onderdeel bij aanbestedingen (=maatschappelijk rendement)

Zelfstandig wonen met zorg:

- Signaleren zorgvragen en samenwerking in de wijk
- Interventies als: robotica/woningaanpassingen / producten en diensten
- Geschikte woonruimte met zorgmogelijkheden
- Bijdrage in extramuralisatie-opgave zorgpartners
- Intensieve samenwerking met strategische zorgpartners

Aansprekende prestaties in visitatieperiode

Duurzaamheid:

- Circa 2.500 woningen energetisch gerenoveerd
- Bewustwording bij huurders
- Zonnig-Limburg
- Stroomversnelling
- Ketensamenwerking als leidraad voor de toekomst
- Mobiliteitsbeleid

Leefbaarheid:

- Zelfredzame huurders
- Bewoners nemen de regie
- Samenwerking
- Wijk- en buurtbudgetten
- Participant in coöperaties

Aansprekende prestaties in visitatieperiode

Tijdelijke huisvesting/Kompaswoningen

- Irenehof Panningen
- Kompaswoningen type Heijmans One
- Short stay - Mid stay - Long stay
- Gemeubileerd aanbod voor urgenten
- Vraag en aanbod bij elkaar brengen via Thuis Tijdelijk

Huisvesten primaire doelgroep

2012	2013
• 2.101 huurovereenkomsten aangegaan • waarvan 1.959 huurovereenkomsten binnen de EU-norm (=93%) • 2.097 woningtoewijzingen • waarvan 70,4% binnen de inkomensgrenzen WHT • Mutatiegraad: 8,3 % • Leegstandpercentage: 2,5%	• 2.313 huurovereenkomsten aangegaan • waarvan 2.246 huurovereenkomsten binnen de EU-norm (=97%) • 2.348 woningtoewijzingen • waarvan 73,3% binnen de inkomensgrenzen WHT • Mutatiegraad: 8,7 % • Leegstandpercentage: 2%
2014	2015
• 1.963 huurovereenkomsten aangegaan • waarvan 1.915 huurovereenkomsten binnen de EU-norm (=98%) • 1.963 woningtoewijzingen • waarvan 78,6% binnen de inkomensgrenzen WHT • Mutatiegraad: 7,5 % • Leegstandpercentage: 2,3%	• 2.132 huurovereenkomsten aangegaan • waarvan 2.020 huurovereenkomsten binnen de EU-norm (=95%) • 2.149 woningtoewijzingen • waarvan 80,7% binnen de inkomensgrenzen WHT • Mutatiegraad: 8,4 % • Leegstandpercentage: 1,8%

Huisvesten bijzondere doelgroepen

2012

# woningen voor ouderen	7.683
# woningen voor gehandicapten	
# nultredewoningen	2.904
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	

2013

# woningen voor ouderen	7.755
# woningen voor gehandicapten	
# nultredewoningen	2.898
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	

2014

# woningen voor ouderen	7.738
# woningen voor gehandicapten	
# nultredewoningen	3.716
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	272
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	801

2015

# woningen voor ouderen	7920
# woningen voor gehandicapten	
# nultredewoningen	3976
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	volgt
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	volgt

2015 intramuraal: 1176, extramuraal 0.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

2012

- Gemiddelde score KWH-label: 7,4
- Uitgaven per verhuureenheid voor:

klachtenonderhoud	€ 215
mutatieonderhoud	€ 77
planmatig onderhoud	€ 1.018
totaal onderhoud	€ 1.311

2013

- Gemiddelde score KWH-label: 7,5
- Uitgaven per verhuureenheid voor:

klachtenonderhoud	€ 214
mutatieonderhoud	€ 64
planmatig onderhoud	€ 877
totaal onderhoud	€ 1.155

2014

- Gemiddelde score KWH-label: 7,6
- Uitgaven per verhuureenheid voor:

klachtenonderhoud	€ 225
mutatieonderhoud	€ 75
planmatig onderhoud	€ 867
totaal onderhoud	€ 1.167

2015

- Gemiddelde score KWH-label: 7,4
- De uitgaven per verhuureenheid worden door het CiP berekend en zijn nog niet beschikbaar.

(Des)investeren in vastgoed

2012 (CiP 2012)	2013 (CiP 2013)
• Bezit 25.690 verhuureenheden, waarvan: • 23.466 woningen • 2.224 overige ruimtes • 27 projecten opgeleverd: 770 verhuureenheden • 24 projecten in uitvoering: 806 verhuureenheden • 124 gesloopte woningen	• Bezit 27.707 verhuureenheden, waarvan: • 25.146 woningen • 2.561 overige ruimtes • 32 projecten opgeleverd: 613 verhuureenheden • 16 projecten in uitvoering: 605 verhuureenheden • 100 gesloopte woningen
2014 (CiP 2014)	2015 (Jaarverslag 2015)
• Bezit 28.676 verhuureenheden, waarvan: • 25.798 woningen • 2.878 overige ruimtes • 15 projecten opgeleverd: 409 verhuureenheden • 8 projecten in uitvoering: 374 verhuureenheden • 93 gesloopte woningen	• Bezit 29.015 verhuureenheden, waarvan: • 25.845 woningen • 3.170 overige ruimtes • 12 projecten opgeleverd: 590 verhuureenheden • 11 projecten in uitvoering: 318 verhuureenheden • 208 gesloopte woningen

Kwaliteit van wijken en buurten

2012	2013
• Stimuleren van ontmoeting, faciliteren van integratie door inzet van bewonersbudgetten, Leefbaarheidsfonds en ondersteuning Kansmakelaar • Uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten: € 152.000 = € 6 per woongegelegenheid • Uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten € 3.095.000 = € 132 per woongegelegenheid	• Prikkelten, verleiden en ondersteunen van bewoners om de leefbaarheid in de eigen buurt te verbeteren. • Uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten: € 2.791.000 = € 111 per woongegelegenheid • Uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten € 2.187.000 = € 87 per woongegelegenheid
2014	2015
• Prikkelten, verleiden en ondersteunen van bewoners om de leefbaarheid in de eigen buurt te verbeteren. • Uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten: € 4.983.000 = € 193 per woongegelegenheid • Uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten € 421.000 = € 16 per woongegelegenheid	• Blijven stimuleren van bewoners om zelf initiatieven te ontplooiën, met laagdrempelige activiteiten. • Uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten: € 5.156.000 = € 178 per woongegelegenheid • Uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten : € 1.416.000 = €49 per woongegelegenheid

Reputatie Quotiënt Wonen Limburg

Emotionele aantrekkelijkheid		7,5
Sympathie	7,5	
Vertrouwen	7,6	
Waardering en respect	7,4	
Producten en diensten		7,5
Staat garant voor haar producten en diensten	7,5	
Innovatief	7,8	
Kwaliteit	7,3	
Prijs / waardeverhouding	7,4	
Visie en leiderschap		7,3
Inspirerende visie	7,4	
Sterk leiderschap	7,0	
Herkent en benut marktkansen	7,5	
Werkomgeving		7,3
Goed georganiseerd	7,1	
Aantrekkelijke werkgever	7,3	
Goed gekwalificeerd personeel	7,4	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		7,6
Ondersteunt goede doelen	7,5	
Milieubewust	7,9	
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,4	
Financiële performance		7,7
Financiën op orde	7,8	
Presteert beter dan collega corporaties	7,3	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,9	

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer G. Dijk, voorzitter
de heer J. Coppus
mevrouw T. Houbiers
de heer P. Smeets
mevrouw I. Koopmans

bestuur

de heer G. Peeters, bestuurder
de heer W. Hazeu, bestuurder

raad van medezeggenschap

mevrouw L. Weling, coördinator
mevrouw B. Wetsels, voorzitter
mevrouw G. Cordewener, vice voorzitter

directieteam +

de heer R. van Breda, manager financiën
de heer S. Theunissen, compliance & risk officer
mevrouw M. van Dam, directeur wonen & leven
mevrouw M. Muller, manager communicatie en kwaliteit
mevrouw P. Huls, bestuurssecretaris
de heer B. Sievers, directeur ontwikkeling & vastgoed
mevrouw J. Willems, manager p&o

gemeenten

gemeente Roerdalen, wethouder de heer C. Wolfhagen
gemeente Maasgouw, wethouder de heer M. Wilms
gemeente Roermond, wethouder de heer G. IJff
gemeente Peel en Maas, wethouder de heer A. Jansen
gemeente Venray, wethouder de heer M. van der Putten
gemeente Horst aan de Maas, wethouder de heer B. Vostermans
gemeente Kerkrade, wethouder de heer T. Weijers
gemeente Sittard-Geleen, wethouder de heer R. Guyt en de heer B. Buks, ambtenaar
gemeente Heerlen, wethouder de heer P. van Zutphen

provincie Limburg

de heer W. Sniedt, ambtenaar

Stadsregio Parkstad Limburg

mevrouw S. Lipsch, programmamanager

de heer J. Rademaker, programmamedewerker

Huurdersraad Wonen Limburg

de heer C. Muller, Stichting Huurdersbelangen Maas & Roer, lid Huurdersraad

de heer M. Jagt, Stichting Huurdersbelangen Zuid-Limburg, vice voorzitter Huurdersraad

de heer H. Kluskens, Stichting Huurdersbelangen Midden-Limburg, lid Huurdersraad

collega-corporaties

mevrouw C. Keulen, directeur-bestuurder Woningvereniging Nederweert

de heer P. Ravenstein, beleidsadviseur Woongood 2-duizend

de heer F. van Engelen, directeur-bestuurder Woonwenz

mevrouw A. Vankan, a.i. directeur-bestuurder Heem Wonen

de heer R. Kersjes, directeur-bestuurder Weller

bouwbedrijven

de heer F. Zuthof, regiodirecteur Volkers Wessels

de heer R. Vaessen, directeur bouwbedrijf van Wijnen Zuid (Sittard)

zorginstellingen

de heer M. van Woensel, bestuurder Proteion

de heer H. Laumen, directeur controle en vastgoed Proteion

de heer A. Delsing, bestuurder Land van Horne

de heer R. van Molengraft, hoofd bouw & huisvesting De Zorggroep

de heer W. Gort, directeur-bestuurder Synthese

de heer P. Broekmans, directeur Rendiz

de heer R. Ruijters, lid raad van bestuur Meander Groep Zuid-Limburg

de heer P. Schefman, voorzitter raad van bestuur Levanto Groep

Korte cv's visitatoren

Jan Haagsma (voorzitter) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Evert Bartlema (lid) is sinds 1 oktober 2015 directeur van 'Samenwerking', een kleine woningcoöperatie met 1.100 monumentale verhuureenheden in Amsterdam-Zuid. Daarnaast is hij commissaris bij Vestia. Hij heeft een lange ervaring in de corporatiesector, onder andere als vestigingsdirecteur bij Rochdale, manager bij de Alliantie in Hilversum en stafmedewerker bij de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties. Hij was tevens 8 jaar bestuurder in het Amsterdamse stadsdeel Westerpark, met onder andere wonen en welzijn in zijn portefeuille.

drs. Jan Wachtmeester (secretaris) werkt enerzijds als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Daarnaast is hij visitator / secretaris voor Cognitum. Hiervoor werkte hij als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Wonen Limburg** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 29 april 2016

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Wonen Limburg** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 29 april 2016

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Evert Bartlema verklaart hierbij dat de visitatie van **Wonen Limburg** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evert Bartlema heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Evert Bartlema** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evert Bartlema** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Amsterdam

Datum: 3 mei 2016

Naam, handtekening:

Evert Bartlema



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Wonen Limburg** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Almere

Datum: 3 mei

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren

Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.

- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden

Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne

kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Wonen Limburg 2007, 2011
- Bestuursreglement, 2010
- Integriteitscode, z.d.
- Financieel statuut, mei 2014
- Treasury statuut, 2010, 2013, 2014, 2015
- Verbindingenstatuut, 2015
- Reglement raad van commissarissen, 2010
- Agenda's en verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen 2012-2015
- Diverse stukken en verslagen van de zelfevaluaties van de raad van commissarissen 2012-2015
- Functieprofielen raad van commissarissen
- Besluitenlijsten 2012-2015 van het bestuur en de raad van commissarissen
- Reglement Auditcommissie
- Reglement Selectie- en Remuneratiecommissie, 2010
- TBV-matrix raad van commissarissen – bestuur Wonen Limburg, z.d.
- Auditplan 2015
- Position paper 2016
- Visitatierapport 2008-2012
- Terugblik op de vorige visitatie 2016
- Follow up visitatie Wonen Limburg, juli 2015
- Diverse stukken met betrekking tot de organisatieaanpassingen bij Wonen Limburg in de periode 2012-2015

Opgaven en Ambities

Het voert te ver om alle documenten over de opgaven in de diverse gemeenten waar Wonen Limburg actief is, hier op te sommen. Per gemeente zijn woonvisies, onderzoeken, prestatieafspraken en eventueel andere onderzoeken aangeleverd. Ook zijn tal van verslagen van bestuurlijk en ambtelijk overleg aangeleverd uit de periode 2012-2015.

In de prestatiemonitor (zie verderop in de bijlagen) is een overzicht van de prestatieafspraken opgenomen.

Ook zijn er tal van convenanten en overeenkomsten aangeleverd die afspraken vastleggen tussen Wonen Limburg en andere partijen zoals zorgpartijen.

- Factsheet maatschappelijke prestaties 2012-2015
- Jaarverslagen Wonen Limburg 2012-2015
- Wonen Limburg – Strategisch plan 2011-2012
- Welkom Thuis – Strategische Koers 2013-2016, Wonen Limburg
- Ons Thuis – merkboekje
- Visienota leefbaarheid Wonen Limburg – mei 2012
- Duurzaamheidsvisie Wonen Limburg 2013-2018, inclusief uitvoeringsprogramma duurzaamheid 2013-2018

- Energiekalender Wonen Limburg 2015
- notitie berekening huurverhoging energieprojecten – 26-05-2015
- De keten sluiten – visie op de keten van wonen, welzijn en zorg Wonen Limburg – 27 april 2012
- Uitvoeringsprogramma wonen-zorg-welzijn 2013-2014
- Diverse analyses en besluitdocumenten over de verkoop van woningen in de periode 2012-2015
- Procesbeschrijving vastgoedsturing Wonen Limburg 2014
- Aanscherping wensportefeuille Wonen Limburg 2015-2025
- Wensportefeuille Wonen Limburg 2011
- Wensportefeuille Wonen Limburg 2014
- Onderzoek kernvoorraad factsheets Wonen Limburg 2011
- SOAB rapportages 2013, 2014 en 2015 – jaarrapportages over Thuis in Limburg
- Diverse rapportages over de verhuurmarkt in de segmenten duur en midden – 2013 en 2014
- Diverse rapportages KWH metingen 2012, 2013, 2014 en 2015.
- Overzichten actiepunten n.a.v. KWH metingen 2012 en 2013

Belanghebbenden

- diverse adviezen (en aanvragen) bij huurderskoepel en verenigingen
- Enquête Wonen Limburg bij belanghebbenden over accounthouderschap (september 2015)
- Samenwerkingsovereenkomst tussen Stichting Wonen Limburg en Stichting Huurdersraad Wonen Limburg, z.d.
- Participatiemodel bij samenwerkingsovereenkomst tussen Stichting Wonen Limburg en Stichting Huurdersraad Wonen Limburg, mei 2015
- Bevoegdheden tabel behorende bij samenwerkingsovereenkomst tussen Stichting Wonen Limburg en Stichting Huurdersraad Wonen Limburg, z.d.
- Accountmanagement binnen Wonen Limburg, een nadere invulling naar aanleiding van het maatschappelijk visitatierapport, z.d.

Vermogen

- Jaarverslagen en jaarrekeningen 2012-2015
- Corporatie in Perspectief 2012-2015
- Kadernota's begrotingen Wonen Limburg 2012 – 2015
- (meerjaren)begrotingen Wonen Limburg 2012-2015
- Financieel Beleid, 2010
- Financiële sturing en rendementsbeleid 2014
- KPI-boom Wonen Limburg - 2013
- Benchmark Woningcorporaties 2013 – Berenschot
- Continuïteitsbrief CFV 2012
- Solvabiliteitsoordeel CFV 2012
- Oordeelsbrief BZK 2012, 2013, 2014
- Toezichtbrief 2013, 2014 en 2015
- Brieven en rapportages WSW over borgingsruimte e.d. 2012-2015
- Kwartaalrapportages 2012
- Tertiaalrapportages 2013, 2014 en 2015
- Scenario berekeningen voor raad van commissarissen 2013
- Managementletters en accountantsverslagen 2012, 2013, 2014 en 2015
- diverse documenten over de jaarcyclus (2013, 2014 en 2015)
- diverse stukken over het strategisch risicomanagement, 2012-2015

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatie-monitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor

Deze prestatie monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2012-2015.



Stichting Wonen Limburg

Roermond, Limburg

L1697

Gemiddeld profiel (Rf05)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Wonen Limburg wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Wonen Limburg.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Wonen Limburg de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Wonen Limburg ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

- 1 Huisvesting van de primaire doelgroep
- 2 Huisvesten van bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- 4 (Des)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten
- 6 Overige / andere prestaties.

Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Wonen Limburg

# = aantal woningen	2012	2013	2014	2015*
# huurwoningen	22.652	23.510	24.011	24.250
# onzelfstandige wooneenheden	814	1.636	1.787	1.595
# totaal woongelegenheden	23.446	25.146	25.798	25.845
% eengezinswoningen	51%	49%	48%	
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	20%	18%	21%	
% meergezinsetagebouw met lift	25%	14%	19%	
% hoogbouw	0%	13%	5%	
% onzelfstandig	4%	7%	7%	6%
# garages	548	543	718	2.796**
# bedrijfsruimten / winkels DEAB	18	29	51	0
# bedrijfsruimten / winkels niet DEAB	102	98	155	248
# overig bezit	1.556	1.891	1.953	126
# verhuureenheden ongewogen / gewogen	25.690 / 24.025	27.707 / 25.789	28.675 / 26.589	29.015

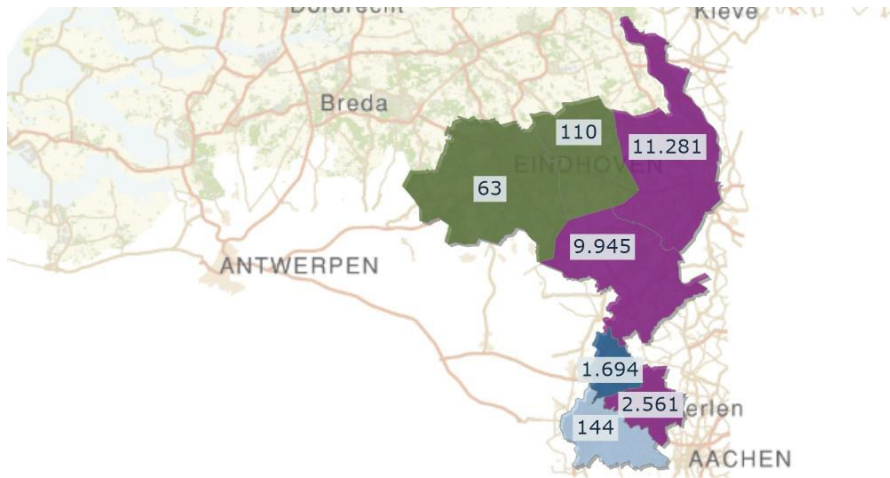
Bron: CiP 2012 t/m 2014,

*2015 betreffen voorlopige gegevens welke nog niet door de accountant gecontroleerd zijn.

** parkeerplaatsen zijn m.i.v. 2015 onder 'garages' verantwoord i.p.v. onder 'overig bezit'.

Wonen Limburg is op 11 augustus 2014 gefuseerd met Woningstichting Urmond (circa 550 vhe).

Het werkgebied van Wonen Limburg



Bezit in de verschillende gemeenten	2015
gemeente Venray	5.197 (21%)
gemeente Weert	4.934 (20%)
gemeente Peel en Maas	2.935 (12%)
gemeente Horst aan de Maas	2.910 (12%)
gemeente Roerdalen	1.766 (7%)
gemeente Heerlen	1.116 (4%)
gemeente Maasgouw	1.091 (4%)
gemeente Roermond	1.051 (4%)
gemeente Sittard-Geleen	999 (4%)
gemeente Leudal	817
gemeente Kerkrade	687
gemeente Stein	638
gemeente Brunssum	275
gemeente Venlo	244
gemeente Nuth	192
gemeente Echt-Susteren	177
gemeente Landgraaf	164
gemeente Someren (N.B.)	110
gemeente Maastricht	108
gemeente Schinnen	86
gemeente Nederweert	78
gemeente Cranendonk (N.B.)	63
gemeente Voerendaal	59
gemeente Beek	51
gemeente Simpelveld	51
gemeente Meerssen	30
gemeente Onderbanken	16

bron: concept jaarverslag 2015

Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieovereenkomsten met diverse gemeenten:

gemeente **Horst aan de Maas**

- prestatieafspraken 2013-2015 Wonen Limburg, Woonwenz en gemeente Horst aan de Maas

gemeente **Peel en Maas**

- Samen sterk in de gemeente Peel en Maas Kwaliteitsafspraken 2011-2015

gemeente **Roermond**

- Stramien prestatieafspraken Roermond 2012
- Prestatieafspraken Roermond 2013-2017 gemeente Roermond, Limburg Wonen Zuid, Woongood-2-Duizend, Woningstichting Domus
- Uitvoeringsplan Prestatieafspraken Woningcorporaties en gemeente Roermond 2014
- Uitvoeringsplan Prestatieafspraken Woningcorporaties en gemeente Roermond 2015

gemeente **Brunssum**

- Prestatieafspraken 2015 tussen Gemeente Brunssum en Wonen Limburg

gemeente **Kerkrade**

- Overeenkomst Algemene Prestatieafspraken 2012 t/m 2015
- Prestatieafspraken 2012 per stadsdeel
- Prestatieafspraken 2014 per stadsdeel
- Prestatieafspraken 2015 per stadsdeel

gemeente **Landgraaf**

- Prestatieafspraken 2012
- Prestatieafspraken 2015 + addendum

gemeente **Weert**

- Prestatieafspraken 2013-2016
- Strategische afspraken 2015-2018 Gemeente Weert & Wonen Limburg

gemeente **Sittard-Geleen**

- Meerjaren prestatieafspraken 2011 t/m 2014 Gemeente Sittard-Geleen Zo Wonen, Woonpunt Westelijke Mijnstreek, Wonen Heuvelsteden, Woningbeheer Born- Grevenbicht, Woningstichting Limbricht, Woningstichting Obbicht Papenhoven
- Activiteitenoverzicht 2015 per gemeente

gemeente **Maasgouw**

- Prestatieafspraken 2014-2015

gemeente **Leudal**

- Prestatieafspraken 2012-2015 gemeente Leudal Wonen Limburg, Wonen Zuid, Woongood-2-Duizend
- Uitvoeringsplan 2015

gemeente **Heerlen**

- Prestatieafspraken Heerlen 2011 – 2013, De Voorzorg - Weller - Wonen Limburg - Wonen Zuid - Woonpunt - gemeente Heerlen

gemeente **Nuth**

- Prestatieafspraken Nuth 2013 - 2016

gemeente **Venray**

- Prestatieafspraken 2014 –2017 + Kansenskaart

Stadsregio **parkstad Limburg**

- Uitwerking Regionale Afspraken 2015-2018

regio **Westelijke Mijnstreek**

- Regionale prestatieafspraken 2014 corporaties en regiogemeenten Westelijke Mijnstreek, Beek, Schinnen, Sittard-Geleen en Stein

Prestatieafspraken tussen de gemeenten en Wonen Limburg 2012 - 2015

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?		2012	2013	2014	2015
bezit					
gemeente Weert	4.934 (20%)				x*
gemeente Nederweert	78				
gemeente Someren	110				
gemeente Cranendonk	63				
gemeente Venlo	244				
gemeente Peel en Maas	2.935 (12%)				x
gemeente Horst aan de Maas	2.910 (12%)				x
gemeente Leudal	817				
gemeente Roermond	1.051 (4%)				
gemeente Roerdalen	1.766 (7%)				
gemeente Maasgouw	1.091 (4%)				
gemeente Stein	638				
gemeente Brunssum	275				
gemeente Schinnen	86				
gemeente Nuth	192				
gemeente Kerkrade	687				
gemeente Landgraaf	164				
gemeente Venray	5.197 (21%)				x
gemeente Sittard-Geleen	999 (4%)				
gemeente Heerlen	1.116 (4%)				
gemeente Beek	51				
gemeente Echt-Susteren	177				
gemeente Maastricht	108				
gemeente Meerssen	30				
gemeente Onderbanken	16				
gemeente Simpelveld	51				
gemeente Voerendaal	59				
regio Westelijke Mijnstreek					
stadsregio Parkstad Limburg					

* = De prestatieafspraken met de gemeenten waar een x in de tabel is weergegeven, zijn zoveel als mogelijk opgenomen in de prestatiemonitor.

Ambities van Wonen Limburg

De ambities van Wonen Limburg in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- *Welkom thuis –strategische koers 2013-2016*, februari 2013

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet Huur Toeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

De wetgeving met ingang van 2016 is:

Inkomens- en huurgrens

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90 procent van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag (€586,68 voor huishoudens van één of twee personen, €628,76 voor huishoudens met meer personen). In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

Passend toewijzen

Corporaties zijn gehouden om minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep van beleid (EU-norm). Voor 10% van de vrijkomende woningen mag een uitzondering gemaakt worden. Er wordt voorkeur gegeven aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

Toelichting: passendheid volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor de bouw en verhuur van woningen met een maximale huur van € x (prijspeil jaar). Voorwaarde is wel dat tenminste 90% van de woningen met deze huur wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € x (prijspeil jaar).

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aantal aangegane huurovereenkomsten	2.101	2.313	1.963	2.132
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	1.959	2.246	1.915	2.020
	93%	97%	98%	95%

bron: CiP 2014, TR-3 2015

Corporaties zijn gehouden om vrijkomende woningen toe te wijzen binnen de inkomensgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

Toelichting: toewijzing volgens de huurtoeslaggrenzen

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Dit komt vooral tot uitdrukking in de wijze waarop de corporatie omgaat met woningtoewijzingen omdat scheef wonen niet altijd te beïnvloeden is. Door de inkomensontwikkeling van huurders kan een corporatie niet voorkomen dat een omvangrijk deel van de voorraad wordt bewoond door huishoudens die niet tot de doelgroep van lagere inkomens behoren, die binnen de grenzen van de huurtoeslag vallen. Dit heeft als gevolg dat een aantal mensen te goedkoop woont. Het omgekeerde kan ook het geval zijn: huishoudens met een laag inkomen die eigenlijk in een te dure huurwoning wonen.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
Aantal toewijzingen	2.097	2.348	1.963	2.149
Passend* toegewezen binnen de inkomensgrenzen WHT	70,4%	73,3%	78,6%	80,7%

bron: CiP 2012, 2013, 2014. dVi 2015

* In deze definitie van passend toewijzen wordt het verhuren van dure woningen aan hoge inkomens ook meegeteld. Dit is breder dan de definitie die gehanteerd wordt voor het wettelijk passend toewijzen.

Leegstand en mutatie

Wonen Limburg heeft financiële normen voor huurderving n.a.v. leegstand. In 2015 was dit max. 2,85 miljoen. De realisatie was 2,875 miljoen

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde leegstandspercentage	2,5%	2%	2,3%	1,8%
gemiddelde mutatiegraad	8,3%	8,7%	7,5%	8,4%
Norm huurderving door leegstand	n.b.	1,817 mln	0,75%	2,85 mln
Realisatie huurderving door leegstand	n.b.	3,154 mln	0,73%	2,875 mln

Bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015, kwartaalrapportage Q4 2012, TR-3 2013, 2014, 2015

Bijzondere verhuringen

Prestatieafspraken **Weert** 2013-2016: De 10% ruimte willen we met name benutten voor de doelgroepen: herstructureringsurgente, medisch urgente, personen in de WSNP, zorg-geïndiceerden, Campus Servilius en eventuele andere bijzondere situaties waar maatwerk vereist is.

Prestatieafspraken **Horst aan de Maas** 2013-2015: Er komen 9 huurwoningen beschikbaar voor de doelgroep woonurgente waaronder arbeidsmigranten (Kerkstraat).

Ambitie **Wonen Limburg**: Tijdelijke huisvesting bieden aan woonurgente (arbeidsmigranten, in scheiding, terugkerende jongeren, huis verkocht e.d.) (Beleidsnotitie Huisvesting woonurgente groepen, 2012)

De prestaties van Wonen Limburg (totale werkgebied) zijn:

Statushouders	2012	2013	2014	2015
ambitie / taakstelling	Geen concrete afspraken maar inspanningsverplichting.			
statushouders (aantal mensen) gerealiseerd	n.b.	n.b.	131	461
statushouders (aantal woningen) gerealiseerd	n.b.	n.b.	76	154

Bron: jaarverslagen 2015, 2014

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

Woonurgenten	2012	2013	2014	2015
woningen verkocht aan arbeidsmigranten	6	n.b.	n.b.	n.b.
woningen verhuurd aan arbeidsmigranten via werkgevers	8	n.b.	n.b.	n.b.
woningen verhuurd aan arbeidsmigranten	n.b.	62	n.b.	n.b.
appartementen in 2 aangekochte woningen		16		
aankoop woningen in Broekhuizenenvorst		9		
realisatie appartementen Irenehof in Panningen			20	

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015

Keuzevrijheid bieden

Ambitie Wonen Limburg: Vanaf maart 2011 bieden we onze huur- en koopwoningen samen met andere Limburgse woningcorporaties aan via de website thuisinlimburg.nl. Thuis in Limburg is één centraal woonmarketingmodel voor woningzoekenden in de hele provincie Limburg met één centrale website. Een combinatie van de verschillende aanbiedingsmodellen (loting-, aanbod-, direct te huur-, optie- en bemiddelingsmodel) maakt het mogelijk om tegemoet te komen aan verschillende woningzoekenden: snelle zoekers, spoedzoekers en kritische zoekers.

Ambities Welkom thuis – strategische koers 2013-2016: thema 4: onze huurder tevreden:

- Alle woningen voldoen uiterlijk eind 2020 aan de standaard kwaliteit gemiddeld label B.
- We breiden onze producten- en dienstenportefeuille uit met nieuwe concepten die uit huurderswensen en -behoeftes ontstaan. Om te beginnen bij de nieuwe dienstverleningsconcepten Kort wonen, Huursparen, Woonbudget en Buurtplatform.
- Wij stellen jaarlijks vast in welke mate de bewoners tevreden zijn over onze dienstverlening en wij sturen op de uitkomst hiervan.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
ambitie # verhuringen via TiL	Geen kwantitatieve doelstelling / ambitie			
Verhuringen via Thuis In Limburg	2.846	2.501	3.426	2.122

Bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015

Nieuwe producten en diensten toegevoegd door Wonen Limburg:

- Mijn Wonen Limburg Portaal (maart 2015) waarbij huurders 24/7 hun zaken online zelf kunnen regelen
- Uitbesteding NPO aan ketenpartners (april 2015, onder het motto 1 call does it all)

- Kort wonen - Spoedzoekers / noodwoningen (2013) twaalf volledig ingerichte woningen die beschikbaar zijn voor zeer urgenten
- Buurtplatform - Participatie-knop op Mijn Wonen Limburg waarbij mensen in bewonerspanel kunnen plaatsnemen (2015) tevens enquêtering / buurtonderzoek via Facebook (sinds 2014)
- Woonbudget - Budgetcoaches (2015).

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
Rijksbeleid:				
maximale huursomstijging	2,3%	4%	4%	2,5%
gemiddelde huurverhoging corporatie	2,3%	4%	3%	1%
huur als % van maximaal toegestane huur DEAB	71%	68%	69%	

bron: CiP 2014, jaarverslagen 2012, 2013, 2014, 2015

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken **Venray 2014-2017**: Daarnaast is er per kern een streefpercentage van de sociale woningvoorraad ten opzichte van de totale woningvoorraad van de betreffende kernen of wijk. Het streefpercentage is geen doel op zich maar een vuistregel. Voor de goedkope huurwoningen (tot € 386) is een gewenst percentage van 14% van de totale voorraad van Wonen Limburg opgenomen.

Anno 2015 is dit percentage 13,7%.

De prestaties van Wonen Limburg (totale bezit):

	2012	2013	2014	2015
# goedkope woningen	2.575	2.829	2.166	2.488
# betaalbare woningen	18.025	17.485	17.795	17.690
# dure woningen <HT	2.178	3.170	3.204	2.962
# dure woningen >HT	428	568	846	1.110

Bron: CiP 2012 – 2014

*2015 betreffen voorlopige gegevens welke nog niet door de accountant gecontroleerd zijn

Overige woonlasten

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 3: de samenleving beter:

- We beperken de stijging van de energielasten van onze huurders optimaal. In de bestaande bouw moet de energievraag 20% lager zijn dan in 2008 (ijkpunt). Bovendien willen we een CO2 reductie realiseren van 20% waarbij we jaarlijks een reductie van 2% nastreven.
- We reserveren tot 2020 € 91 miljoen in energieprojecten voor 8.750 woningen.
- We bieden ruime mogelijkheden voor zelfontplooiing van onze huurders en voor projecten en initiatieven die vanuit inspiratie door de wijken zelf worden aangedragen.
- We reserveren jaarlijks € 1,7 miljoen ter ondersteuning van leefbaarheidsinitiatieven.
- We ondersteunen partijen op de woningmarkt in minimaal drie gevallen bij de oprichting van een coöperatie.

Jaar	2011	2012	2013	2014	2015
Ambitie CO2 reductie (Aedes)	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
Werkelijk CO2 reductie (%) (VABI)	1,0%	2,5%	5,3%	2,2%	7,8%

Weert, wijk Leuken

In 2015 hebben bewoners van de wijk Leuken in Weert een plan gemaakt voor de herinrichting van een braakliggend stuk grond, waar in het verleden een sporthal en atletiekbaan stond. Deze voorzieningen werden gesloopt en de locatie verloederde en werd een plek in de wijk waar allerlei ongewenste zaken gebeurden.

Het plan van de wijk omvatte verschillende invullingen van de locatie, zoals een gedeelte met volkstuinjes, natuurspeelplaats, bijen- en vlinderdeur etc. Wonen Limburg heeft voor het realiseren van de volkstuinjes een bedrag beschikbaar gesteld uit het Leefbaarheidsfonds/Bewonersbudget.

Wijk Fatima (Fatima aan zet)

Van de wijken waar Wonen Limburg woningen heeft zijn wijkprofielen gemaakt. Zo ook van de wijk Fatima. Uit het profiel kwam naar voren dat er aanleiding was om een wijkvisie op te stellen en maatregelen te nemen om de leefbaarheid op een hoger niveau te krijgen. Bewoners werden gefaciliteerd om een soort wijkonderneming te kunnen oprichten waar zij zelf zaken voor de wijk kunnen regelen. Er is ten behoeve van de wijkbewoners een ruimte in het Buurthuis afgehuurd waar diverse activiteiten georganiseerd worden. Denk aan kookworkshops, knutselbijeenkomsten voor kinderen, inloopmogelijkheid etc. Door diverse partijen werd het convenant Fatima aan Zet gesloten. In dit convenant spreken de partijen af om het bewonersinitiatief voor de wijkonderneming te ondersteunen en stellen hier middelen voor beschikbaar.

Wonen Limburg betaalt de huur van het deel van het Buurthuis waar de activiteiten georganiseerd worden. Tevens heeft zij een bedrag beschikbaar gesteld om een kleine vrachtauto aan te schaffen, waarmee wijkbewoners groenafval kan afvoeren voor de oudere wijkbewoners. Het wagentje wordt ook gebruikt voor andere “behulpzaamheidszaken” aan ouderen.

Aanpak huurachterstanden en woonfraude

We hadden in 2015 en de jaren ervoor geen specifieke ambities op het gebied van Woonfraude. Er heeft een training plaatsgevonden voor de medewerkers Woonservice op het gebied van het herkennen en signaleren van Woonfraude.

Op de aanpak huurachterstanden hebben we in 2015 stevige ambities geformuleerd. Los van onderstaande kpi's.

Wonen Limburg wil een Huurincassotraject dat op tijd signaleert en vroeg intervenueert bij betalingsproblemen van huurders. Daarnaast moet de aanpak goed aansluiten op externe trajecten in de diverse gemeentes en het gemeentelijk beleid binnen het werkgebied van Wonen Limburg. Om dit te bewerkstelling is het project (van opgeheven vinger naar uitgestoken hand) van start gegaan in juni 2015.

Binnen dit project zijn we bezig met de volgende zaken:

- Dienstverlening deurwaarders
- Visie op toekomstig beleid voor betaalbaarheid huur
- Aparte aanpak voor de vertrokken huurders
- Onderzoeken inzet budgetcoaches
- Kennis, houding en gedrag van onze medewerkers
- Eventuele aanpassingen op het proces

De KPI's in 2015:

- We streven naar een zo beperkt mogelijk aantal ontruiming

Ontruiming zijn te onderscheiden in beïnvloedbaar en niet-beïnvloedbaar

De norm was we hebben zo min mogelijk, liefst nul ontruiming. Deze norm betreft de beïnvloedbare ontruiming.

Beïnvloedbaar wil zeggen dat Wonen Limburg hier invloed op had kunnen hebben. Niet

Oordeel

beïnvloedbaar zijn bijv. drugs, detentie en woonfraude

- We nemen binnen 1 maand contact op met huurders met een huurachterstand

De ambitie was om iedere maand 100% zinvol (bijv. niet de slepers) van onze huurders met een achterstand te spreken.

- Het percentage aanzeggingen dat daadwerkelijk tot ontruiming leidt: norm was 75 realisatie was helaas een hoger percentage
- De gemiddelde kosten van een ontruiming; de norm bedroeg € 10.000

We weten helaas niet wat deze kosten gemiddeld bedragen.

	2012	2013	2014	2015
huurachterstand (alleen huurwoningen)	1,0%	0,6%	1,3%	
# ontruiming totaal	57	58	71	61
# ontruiming vanwege huurschuld	56	56	65	49
# ontruiming vanwege woonfraude	0	0	0	5
# ontruiming vanwege overlast	0	2	2	2
# ontruiming vanwege hennepsteelt	1	0	4	5

bron: CiP 2014, jaarverslag 2014, jaarverslag 2015

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betalbaarheid	7
Oordeel	7,5

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Prestatieafspraken **Weert** 2013-2016: Realisatie scootmobielruimten / oplaadpunten tijdens planperiode: *Geertenhof (bouw stalling uitpandig voor 20 plaatsen): *Kastanjehof en Parkhof (afhankelijk van behoefte): *Driesveldlaan oneven (afhankelijk van behoefte). Geraamde investeringen voor Wonen Limburg en Gemeente Weert totaal maximaal € 266.000,-. Reservering gemeente uit budgetwoningaanpassingen WMO totaal maximaal 2013: € 66.750 (Geertenhof) 2013: € 36.750,- (Kastanjehof, Parkhof) 2014: € 20.000,- (Driesveldlaan oneven) Totaal: € 123.500,-

De scootmobielruimte aan de Geertenhof is gerealiseerd. De overigen niet vanwege het ontbreken van vraag bij de bewoners.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2012	2013	2014	2015
# huurwoningen	22.652	23.510	24.011	24.250
# woningen voor ouderen	7.683	7.755	7.738	7.920
# woningen voor gehandicapten			-	
# nultredewoningen	2.904	2.898	3.716	3.976
# woningen voor GGZ patiënten				
# eenheden in verzorgingshuizen				
# woningen voor overige bijzondere groepen	-	-	128	
# eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	553	553		
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal			272	0
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal			801	1.176

Bron: CiP 2012-2014

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Prestatieafspraken **Weert** 2013-2016: In Van Berlo Heem worden 5 woningen beschikbaar gesteld voor het project 'kamers met kansen'.

Deze woningen zijn beschikbaar gesteld voor dit project.

Wonen Limburg heeft verspreid over haar werkgebied met in totaal 48 zorgpartijen een of meerdere contracten (in totaal 1.166 contracten). Deze contracten omvatten in totaal 1.538 huurobjecten. Deze

variëren van appartementen waar zorg bij geleverd wordt tot verzorgingshuiskamers, ontmoetingsruimten, begeleid wonen projecten en dergelijke.

Er zijn diverse samenwerkingsovereenkomsten en convenanten tussen Wonen Limburg en instellingen die zorg en/of begeleiding bieden aan huishoudens die dat nodig hebben. Wonen Limburg zorgt voor de huisvesting, de zorginstelling voor de begeleiding. Er zijn echter geen concrete afspraken over aantallen.

Voorbeelden zijn:

- Samenwerkingsovereenkomst met Stichting Vincent van Gogh Instituut te Venray.
- Convenant Housing Parkstad (allerlei zorginstellingen en corporaties over doorstroming naar reguliere huisvesting), vanaf 2012, in 2015 vernieuwd
- Samenwerkingsovereenkomst project passende huisvesting & begeleiding kwetsbare burgers Roermond (3 april 2013, ondertekend door woningcorporaties, zorginstellingen, gemeente Roermond, provincie Limburg): Ketenafspraken om kwetsbare burgers na 2 jaar weer zelfstandig te kunnen laten wonen.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	8
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,3

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Leeftijd

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015*
vooorlogse woningen	0%	3%	1%	0%
jaren 45-59	8%	7%	7%	7%
jaren 60-70	18%	18%	18%	17%
jaren 70-80	27%	24%	23%	24%
jaren 80-90	24%	26%	26%	26%
jaren 90-00	13%	11%	11%	10%
jaren 00-10	7%	5%	6%	6%
jaren 10-20	3%	6%	9%	10%

bron: CiP 2014

*2015 betreffen voorlopige gegevens welke nog niet door de accountant gecontroleerd zijn

Energielabels

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel	D	D	D	C
ambitie Energie Index (EI)	1,74	1,66	1,61	n.b.
realisatie EI	1,74	1,66	1,57	1,79 (cf Nader Voorschrift)
AAA	0	0	7	33
AA	4	22	122	95
A	600	738	2.510	1.702
B	2.188	2.985	3.976	2.885
C	5.907	7.142	7.485	6.635
D	5.546	6.463	6.211	5.511
E	3.078	3.108	2.654	2.654
F	1.347	1.183	957	1.622
G	293	237	179	446

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energieprestatie van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI). Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015*
Gem. # punten wws huurwoningen DEAB	140	140	143	147
Gem. # punten wws huurwoningen niet DEAB	178	178	182	195
Gem. # puntprijs huurwoningen DEAB	€3,16	€3,14	€3,40	n.n.b.
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DEAB	€4,56	€3,91	€4,07	n.n.b.
Gemiddelde huur van maximaal toegestane huur (%) DEAB	71%	68%	69%	70%
Streefhuur	76%	76%	76%	76%

Bron: CiP 2012, 2013, 2014

*2015 betreffen voorlopige gegevens welke nog niet door de accountant gecontroleerd zijn

Onderhoud van de woningen

Begroting 2012: onderhoudsnorm (niet)planmatig onderhoud: € 1.340 per woning.
MJB 2013:
2013: € 1.280
2014: € 1.220
2015: € 1.160.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
uitgaven per vhe				
klachtenonderhoud	€215	€214	€225	n.b.
mutatieonderhoud	€77	€64	€75	n.b.
planmatig onderhoud	€1.018	€877	€867	n.b.
totaal onderhoud	€1.311	€1.155	€1.167	n.b.

Bron: CiP 2014

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
uitgaven planmatig onderhoud, renovaties en markttechnische verbeteringen	€24,7 mln	€22 mln	€22,7 mln	€26,3 mln

uitgaven niet planmatig onderhoud	€6,9 mln	€6,8 mln	€7,8 mln	€7,3 mln
totaal onderhoud	€31,6 mln	€28,8 mln	€30,6 mln	€33,5 mln

Bron: jaarverslag 212, 2013, 2014, jaarverslag 2015.

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 4: onze huurder tevreden:

- Alle woningen voldoen uiterlijk eind 2020 aan de standaard kwaliteit gemiddeld label B.
- We breiden onze producten- en dienstenportefeuille uit met nieuwe concepten die uit huurderswensen en -behoeftes ontstaan. Om te beginnen bij de nieuwe dienstverleningsconcepten Kort wonen, Huursparen, Woonbudget en Buurtplatform.
- Wij stellen jaarlijks vast in welke mate de bewoners tevreden zijn over onze dienstverlening en wij sturen op de uitkomst hiervan.

Ambities **Wonen Limburg**:

KPI: Per 31-12-2015 is de dienstverlening op de onderdelen reparatieverzoeken, onderhoud, klantcontact, huuropzegging en woningbetrekking met minimaal een 8,2 beoordeeld. Dit betreft voornamelijk de inzet van ketenpartners.

KPI: Per 31-12-2015 is de kwaliteit van de uitgevoerde NPO-werkzaamheden met minimaal een 8 beoordeeld door de huurder. (NPO = niet planmatig onderhoud).

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
ambitie KWH cijfer	7,0	7,0	7,0	7,0
gerealiseerd KWH cijfer	7,4	7,5	7,6	7,4
Aedes benchmark kwaliteit				
- huurdersoordeel			B	B
- totaalscore				7,3

bron: jaarverslag 2013, 2014, jaarverslag 2015, tertiaalrapportages

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
norm				8,0
gerealiseerde score totaal				8,6
score mutatie				9,5
score reparatie				6,5
score vraag gestuurd binnen onderhoud				9,7

bron: tertiaalrapportages 2015

3c: Energie en duurzaamheid

In 2013 hebben het Rijk, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang het Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving getekend. Hierin is voor de corporaties afgesproken dat in 2021 de corporatiewoningen gemiddeld energielabel B hebben (inspanningsverplichting).

Prestatieafspraken **Venray** 2014-2017: Wonen Limburg voert maatregelen uit voor energetische besparingen naar een gemiddeld energie label B door in de bestaande bouw voor in totaal circa 1.150 woningen gedurende de looptijd. Of voor zover zij de medewerking van de bewoners krijgt. De daadwerkelijke aantallen kunnen afwijken omdat 70% van de bewoners, van de complexen waar de maatregelen gepland zijn, in moeten stemmen met de uitvoering van de maatregelen.

Prestaties van Wonen Limburg zijn:

2014: 71 gerealiseerd
 2015: 173 gerealiseerd
 2016: ambitie 407
 2017: ambitie 550

Prestatieafspraken **Weert** 2013-2016: Energiesprong in woningen in 2013: 35 woningen van F naar B, 11 woningen van E naar B, 20 woningen van E naar A.

Prestaties van Wonen Limburg zijn:

In totaal 85 gerealiseerd in Weert, waaronder complex 224 (35 woningen van F naar B), complex 143 (11 woningen van E naar B) en complex 336 (20 woningen van E naar A).

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 4: onze huurder tevreden:

- Alle woningen voldoen uiterlijk eind 2020 aan de standaard kwaliteit gemiddeld label B.
- We breiden onze producten- en dienstenportefeuille uit met nieuwe concepten die uit huurderswensen en -behoeftes ontstaan. Om te beginnen bij de nieuwe dienstverleningsconcepten Kort wonen, Huursparen, Woonbudget en Buurtplatform.
- Wij stellen jaarlijks vast in welke mate de bewoners tevreden zijn over onze dienstverlening en wij sturen op de uitkomst hiervan.

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 3: de samenleving beter:

- We beperken de stijging van de energielasten van onze huurders optimaal. In de bestaande bouw moet de energievraag 20% lager zijn dan in 2008 (ijkpunt). Bovendien willen we een CO2 reductie realiseren van 20% waarbij we jaarlijks een reductie van 2% nastreven.
- We reserveren tot 2020 € 91 miljoen in energieprojecten voor 8.750 woningen.
- We bieden ruime mogelijkheden voor zelfontplooiing van onze huurders en voor projecten en initiatieven die vanuit inspiratie door de wijken zelf worden aangedragen.
- We reserveren jaarlijks € 1,7 miljoen ter ondersteuning van leefbaarheidsinitiatieven.
- We ondersteunen partijen op de woningmarkt in minimaal drie gevallen bij de oprichting van een coöperatie.

Prestaties van Wonen Limburg v.w.b. CO2 reductie:

Jaar	2011	2012	2013	2014	2015
Ambitie CO2 reductie (Aedes)	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
Werkelijk CO2 reductie (%) (VABI)	1,0%	2,5%	5,3%	2,2%	7,8%

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
gemiddelde energielabel	D	D	D	C
ambitie Energie Index (EI)	1,74	1,66	1,61	n.b.
realisatie EI	1,74	1,66	1,57	1,79 (cf Nader

	Voorschrift)			
AAA	0	0	7	33
AA	4	22	122	95
A	600	738	2.510	1.702
B	2.188	2.985	3.976	2.885
C	5.907	7.142	7.485	6.635
D	5.546	6.463	6.211	5.511
E	3.078	3.108	2.654	2.654
F	1.347	1.183	957	1.622
G	293	237	179	446

bron: tertiaalrapportage T3 2014, T3 2015, jaarverslagen 2012, 2013, 2014

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,3

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken **Weert** 2013-2016: Nieuwbouwplanning (opgenomen in tabel hieronder).

Prestatieafspraken **Weert** 2013-2016: Oplevering (verwachting 2013) woonzorgcomplex Hushoven met 81 extramurale zorgwoningen, 30 intramurale plaatsen en activiteitenruimte. Investering Wonen Limburg (€ 15.170.911). Bijdrage Gemeente Weert € 183.708,- (onder voorbehoud van goedkeuring door gemeenteraad). In 2014 besluitvorming over de herontwikkeling van de locatie Van Berlo Heem (Hornehoof).

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 2: vastgoed als middel:

- We investeren ruim € 200 miljoen in het onderhouden en verbeteren van onze woningvoorraad, in renovaties en in energiemaatregelen.
- We investeren ruim € 350 miljoen in nieuwbouw van huur- en koopwoningen.
- We stellen over de periode 2012-2020 voor een brede doelgroep € 22,5 miljoen beschikbaar, voor goede en betaalbare huisvesting binnen het kort verblijf.

Ambities Wonen Limburg

Wensportefeuille herijking 2011: 1% nieuwbouw, aankoop, verkoop, sloop, 2% renovatie.

Wensportefeuille herijking 2014: Voor de periode 2014 – 2025 is de ambitie 1.574 nieuwbouwwoningen.

De prestaties van Wonen Limburg (totale bezit) zijn:

	2012	2013	2014	2015
Afspraken Weert				
Stationskwartier		77		
Wozoco Hushoven		81		
Oudenakkerstraat			19	
Kloosterstraat				18
Johanna van Meursstraat				28
Vrouwenhof				11
realisatie afspraken Weert		158	19	39
				Klooster- straat vertraagd door RvS procedure
Afspraken Peel en Maas				
In den Bosch (egw)	4			
Panningen Kerkstraat (groepswoningen)	5			
Panningen Stokx (egw)		25	31	
Panningen Ringovenpark (appartementen)	35			

Maasbree Westeringlaan (appartementen)	24		
Helden Schrames (egw)	14		
Baarlo (appartementen)		40	
Helden (meergeneratiewoningen)		20	
Panningen (appartementen)		23	
Baarlo (levensloopbestendig)			12
Panningen (appartementen)			88
Baarlo (egw)			20
realisatie afspraken Peel en Maas	75	64	108

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015, TR 3 2014, 2015

De prestaties van Wonen Limburg (totale bezit) zijn:

		2012	2013	2014	2015
# nieuwbouw in MJB 2012-2016					
	huur	585	526	410	272
	koop	0	0	0	0
# nieuwbouw in MJB 2013-2017					
	huur		626	654	563
	koop		0	0	0
# nieuwbouw in MJB 2014-2018					
	huur			513	548
	koop			0	0
# nieuwbouw in MJB 2015-2019					
	huur				376
	koop				0
# nieuwbouw huurwoningen realisatie		501	436	350	347
# nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie		10	15	7	16
# nieuwbouw koop-woningen realisatie		0	2	0	0

bron: jaarverslagen 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015, begrotingen 2012, 2013, 2014, 2015

4b: Sloop / samenvoeging

Ambities Wonen Limburg

Wensportefeuille herijking 2011: 1% nieuwbouw, aankoop, verkoop, sloop, 2% renovatie.

Wensportefeuille herijking 2014: Er zijn geen kwantitatieve ambities. Sloopopgave volgt uit opgave per marktgebied (vernieuwing).

De prestaties van Wonen Limburg (totale bezit) zijn:

	2012	2013	2014	2015
# sloop in MJB 2012-2016	118	50	128	20
# gesloopte woningen	124	100	93	208

bron: CiP 2014, jaarverslag 2015.

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 2: vastgoed als middel:

- We investeren ruim € 200 miljoen in het onderhouden en verbeteren van onze woningvoorraad, in renovaties en in energiemaatregelen.
- We investeren ruim € 350 miljoen in nieuwbouw van huur- en koopwoningen.
- We stellen over de periode 2012-2020 voor een brede doelgroep € 22,5 miljoen beschikbaar, voor goede en betaalbare huisvesting binnen het kort verblijf.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
geplande renovaties, transformaties en energieverbeteringen	865 energie + ? transform atie	608 energie + ? transform atie	350 energie + 277 transform atie	923 = 798 energie + 125 transform atie
gerealiseerde renovaties, transformaties en energieverbeteringen	865 energie + ? transform atie	608 energie + ? transform atie	350 energie + 271 transform atie	732 energie + 68 transform atie

Bron: TR 3 2015

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
# woningen energetisch gerenoveerd	879	700	249	680
ambitie # woningen energetisch gerenoveerd	1.000	1.000	1.000	1.000

Bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014, 2015, Interne rapportages

4d: Maatschappelijk vastgoed

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 2: vastgoed als middel: Wonen Limburg heeft een brede taakopvatting. Naast woningen investeren we ook in ander vastgoed. Dit doen we uitsluitend op basis van wederkerigheid en altijd in samenwerking met andere partijen. Met ieder zijn eigen taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Ook met dit type vastgoed realiseren we hoger liggende doelen. Bijvoorbeeld: het bieden van ontmoetingsplekken voor bewoners of het aanpassen van een woning voor iemand met een beperking. Dat laatste vereist vaak aanpassingen in de woning, maar ook goede samenwerking met aanbieders van zorg- en welzijnsdiensten. Bijvoorbeeld door het toepassen van domotica en het faciliteren van voorzieningen voor wonen, welzijn en zorg.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

Opgeleverd maatschappelijk vastgoed	2012	2013	2014	2015
Weert / Serviusflat	dagbesteding			
Roermond / Componistenstaete	dagopvang			
Maasbracht / Hoofdstraat	ontmoetings- ruimte			
Venray / Parc Veld	dagbesteding			
Panningen / Ringovenpark	dagbesteding (2)			
Q4 / Venlo	ontmoetings- ruimten (2)			
Venray / MFC Brukske	wijkgebouw			
Venray / MFC Brukske	ontmoetings- ruimten (2)			
Venray / MFC Brukske	kdv (3)			

bron: jaarverslagen 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015.

4e: Verkoop

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
ambitie # te verkopen woningen	100	150	150	150
# huurwoningen verkocht	131	104	190	137

bron: jaarverslagen 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015.

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	6
sloop / samenvoeging	10
verbeteren bestaand bezit	5
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid / 5b: Wijk- en buurtbeheer

Prestatieafspraken **Weert 2013-2016**: In het kader van de leefbaarheid van de wijken wordt Wonen Limburg breed jaarlijks € 750.000,- beschikbaar gesteld voor activiteiten die de zelfredzaamheid van bewoners stimuleren. Hiervan wordt jaarlijks € 35.000,- ingezet voor 'MijnStraatJouwStraat'.

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 1: van buiten naar binnen: Inspelen op wensen en behoeften: Wonen Limburg wil er zeker van zijn dat ze de goede dingen doet om leefbare wijken en buurten te krijgen. Daar wonen immers degenen die wij een thuis bieden. Voor onze inspanningen creëren we draagvlak. Alleen op die manier komen we tot beleid om optimaal te kunnen inspelen op wensen en behoeften in de samenleving. We zijn op diverse manieren in gesprek met onze huurders en belanghebbenden. Zowel offline als online (bijvoorbeeld via social media), aansluitend bij de doelgroep. Wonen Limburg maakt werk van maatschappelijk rendement. Dit betekent dat we onze activiteiten richten op effecten zoals veiligheid, ontmoetingsmogelijkheden voor bewoners en zelfstandigheid van huurders. We gebruiken diverse instrumenten om dit inzichtelijk en meetbaar te maken.

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 3: de samenleving beter: Het begrip 'leefbaarheid' is een ruim begrip. Alles wat met prettig wonen te maken heeft kan hieronder verstaan worden. Het gaat bij leefbaarheid om het vooruit helpen van mensen in wijken en buurten. Zodat we bijvoorbeeld komen tot een schone omgeving, goede contacten met buurtbewoners en een veilig gevoel. Huurders die zich thuis voelen in hun buurt, daar draait het om. We dragen hieraan bij door ontmoeting te stimuleren, integratie te faciliteren en coöperaties op wijk- en buurtniveau te ondersteunen. Dat doen we door de inzet van bewonersbudgetten, het Leefbaarheidsfonds en ondersteuning via een kansmakelaar. We dagen huurders uit zelf een bijdrage te leveren aan een prettige woonomgeving en faciliteren bij de uitvoering van hun initiatieven. Zij krijgen hierdoor een grotere zeggenschap over en betrokkenheid bij hun woning en woonomgeving. Wat weer bijdraagt aan een duurzame samenleving.

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 3: de samenleving beter:

- We beperken de stijging van de energielasten van onze huurders optimaal. In de bestaande bouw moet de energievraag 20% lager zijn dan in 2008 (ijkpunt). Bovendien willen we een CO2 reductie realiseren van 20% waarbij we jaarlijks een reductie van 2% nastreven.
- We reserveren tot 2020 € 91 miljoen in energieprojecten voor 8.750 woningen.
- We bieden ruime mogelijkheden voor zelfontplooiing van onze huurders en voor projecten en initiatieven die vanuit inspiratie door de wijken zelf worden aangedragen.
- We reserveren jaarlijks € 1,7 miljoen ter ondersteuning van leefbaarheidsinitiatieven.
- We ondersteunen partijen op de woningmarkt in minimaal drie gevallen bij de oprichting van een coöperatie.

Ambities **Welkom thuis – strategische koers 2013-2016**: thema 1: van buiten naar binnen beter:

- We faciliteren huurdersorganisaties en bewonerscommissies ten volle, zodat zij op een goede manier huurdersbelangen kunnen vertegenwoordigen.
- We bezoeken jaarlijks 30-40 wijken in Limburg in een kort tijdbestek om bij huurders én niet-huurders op te halen wat zij belangrijk vinden in hun huis of buurt.

- We passen op alle vastgoed en niet-vastgoed projecten (met een minimum van € 500.000 en respectievelijk € 25.000) de EffectenArena toe om het maatschappelijk rendement te meten.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning en x 1.000)	€6 €152	€111 €2.791	€193 €4.983	€178 €5.156
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning en x 1.000)	€132 €3.095	€87 €2.187	€16 €421	€49 €1.416

bron: CiP 2012, 2013, 2014, concept dVi 2015

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

Uitgaven leefbaarheid in €	2012	2013	2014	2015
gemeente Weert	€931.854	€1.102.753	€1.127.000	€280.149
gemeente Nederweert	-	-	€10.000	€20.381
gemeente Heeze	-	-	-	€20.381
gemeente Someren	-	-	€14.000	€20.381
gemeente Cranendonk	-	€669	€8.000	€20.381
gemeente Venlo	-	-	€29.000	€23.561
gemeente Peel en Maas	€153.259	€44.219	€429.000	€22.306
gemeente Horst aan de Maas	€440.581	€293.222	€411.000	€74.003
gemeente Leudal	€306.884	€28.910,20	€108.000	€45.052
gemeente Roermond	€180.644	€437.832	€536.000	€296.327
gemeente Roerdalen	€7.014	€19.241	€234.000	€32.591
gemeente Maasgouw	€12.624	€2.627	€172.000	€27.872
gemeente Stein	€14.657	€14.542	€105.000	€28.754
gemeente Brunssum	€65.977	€7.847	€47.000	€143.907
gemeente Schinnen	-	€217.598	€20.000	€8.551
gemeente Nuth	-	€104.726	€25.000	€23.088
gemeente Kerkrade	€17.035	€95.324	€182.000	€39.773
gemeente Landgraaf	€2.158	€37.468	€24.000	€40.614
gemeente Venray	€996.364	€2.212.848	€1.305.000	€347.234
gemeente Sittard-Geleen	€19.076	€248.942	€274.000	€267.776
gemeente Heerlen	€45.379	€68.892	€273.000	€112.557
gemeente Beek	€23.009	€8.773	€8.000	€13.155
gemeente Echt-Susteren	-	€24.726	€22.000	-
gemeente Maastricht	-	-	€14.000	-
gemeente Meerssen	€30.802	€6.863	€10.000	-
gemeente Onderbanken	-	-	€2.000	-
gemeente Simpelveld	-	-	€6.000	-
gemeente Voerendaal	-	-	€8.000	-
Gemeente Eijsden - Margraten	-	-	€1.000	-

bron: dVi 2012, 2013, 2014, jaarverslag 2015

Ambities **Wonen Limburg**: Onze huurders beoordelen de leefbaarheid in hun wijk met een het cijfer 7. (TR 3 2015)

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
norm voor tevredenheid	-	-	7,0	7,0
gemiddelde score bewoners	-	-	n.b.	7,2

bron: TR 3 2015

Deze gegevens werden in 2012, 2013 en 2014 nog niet gemeten. Hier is pas in 2015 mee begonnen.

Ambities **Wonen Limburg**: Minimaal 3 leefbaarheidsinitiatieven realiseren met bewoners en partners. (TR 3 2015)

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
norm Wonen Limburg	-	-	-	3
gerealiseerd	n.b.	n.b.	n.b.	39

bron: TR 3 2015

Als voorbeelden van de vele projecten en activiteiten die uitgevoerd worden, hieronder een uitgebreid overzicht van de activiteiten en projecten in 2015:

Zuid:

- Op zeven locaties werken bewoners van een complex of wijk samen om een ontmoetingsplek te creëren en/of in te richten, of een ontmoetingsmoment te organiseren. Voor een bouwlocatie in Eygelshoven is bijvoorbeeld een voorstel gemaakt voor een ontmoetingsplek en dit is ingestuurd als mogelijk IBA Parkstad project. Wonen Limburg heeft in deze projecten een aanjagende en verbindende rol. Tevens worden deze projecten deels gefinancierd door Wonen Limburg.
- Opstart twee ruilwinkels Eygelshoven en Hoensbroek. Naar voorbeeld van de ruilwinkel in Heerlen zijn enkele bewoners uit Eygelshoven en Hoensbroek gestart met een ruilwinkel.
- Inzet babbeltucs in Eygelshoven

Midden:

- Bewonersinitiatief herinrichting sporthalgebied Leuken: Dit plan wordt momenteel ontwikkeld door bewoners, wijkraad en verschillende maatschappelijke organisaties.
- Fatima aan Zet: Vanuit de wijkonderneming van Fatima (Weert) organiseren bewoners activiteiten voor de bewoners in de wijk. Naast Wonen Limburg stelt ook de gemeente Weert hier financiële middelen voor beschikbaar. Andere partijen stellen materiaal en personeel beschikbaar voor de wijkonderneming.
- Naar aanleiding van vragen van bewoners is in de Donderberg (Roermond) een wijk-economisch-platform opgericht waar bewoners met vragen rondom werk en inkomen terecht kunnen. Kartrekker zijn bewoners. WL heeft samen met Westrom en PSW een aanjagende rol.
- In de Donderberg (Roermond) wordt een woonhuis herbestemd als Bruishuis. Dit is een gezamenlijk initiatief van ondernemers uit de Donderberg.
- Op diverse plekken organiseren bewoners eetpunten. Wonen Limburg legt de verbinding met het netwerk en gelijke initiatieven en heeft een cursus HACCP georganiseerd.
- In Baarlo hebben bewoners de binnentuin van hun complex omgetoverd tot een mooie ontmoetingsplek.
- In Weert is op verzoek van de bewoners een appartement in het complex ter beschikking gesteld als tijdelijke ontmoetingsruimte. Deze wordt door de bewoners zelf gerund.

- Go4it is gestart met preventief en APK onderhoud in de Serviliusstraat. Dit wordt uitgevoerd in samenwerking met Ruijters Groep in het kader van Social Return en in nauw overleg met de medewerker Leefbaarheid en de Wijk/complexbeheerder.
- Bewonersinitiatief aanleg volkstuin Eegelschoeve in Someren: Dit plan is ontwikkeld en ook uitgevoerd, door samenwerking van bewoners, Land van Horne en verschillende maatschappelijke organisaties.
- Buurtpreventie Weert-Zuid: Samen met de politie, gemeente en bewoners wordt in drie wijken van Weert-Zuid gestart met buurtpreventieteams en whatsapp-groepen. Hierbij gaan groepjes bewoners zelfstandig de wijk in, zij hebben een signalerende functie en staan in nauw contact met de politie.
- Panningen: verschillende interventies opgezet om de integratie tussen Poolse en Nederlandse bewoners te bevorderen.
- Roermond: City Game en wijkvoetbaltoernooi.
- Inzet babbeltucs in Panningen en Maasbree.

Noord:

- Op 4 locaties werken bewoners van een complex of wijk samen om een ontmoetingsplek te creëren en/of in te richten, of een ontmoetingsmoment te organiseren. Dit gebeurt o.a. in samenwerking met Citaverde.
- Bewoners van De Librije (woongebouw in Horst) ontplooiën initiatieven om de groter wordende groep Poolse burens te laten integreren. Zij doen dit door enerzijds actief, met tolk, de Poolse burens uit te nodigen voor informele bijeenkomsten en anderzijds door het verstrekken van het boekje de 25 verschillen tussen Polen en Nederlanders.
- Bewoners, wijkcomité en maatschappelijke partijen realiseren een Huis van de wijk in de Norbertuswijk in Horst. Wonen Limburg legt verbindingen met gelijke initiatieven en draagt financieel bij.
- Op diverse plekken organiseren bewoners eetpunten. Wonen Limburg legt de verbinding met het netwerk en gelijke initiatieven en heeft een cursus HACCP geïnitieerd.
- Het opzetten van een aantal maatschappelijke initiatieven door bewoners zoals bijvoorbeeld: ruilbibliotheek, tweedehands kledinguitgiftepunt.
- Buurtsignaal: samenwerking tussen bewoners, bewonerswerkgroepen, politie, Synthese, gemeente en Wonen Limburg. Doel: leefbaarheid in de buurt verbeteren door bewoners verantwoordelijk te maken voor de problemen die zij in hun buurt ervaren en de oplossingen hiervan.
- Babbeltuc toneelvoorstellingen. Senioren via een toneelvoorstelling bewust laten worden van wat een babbeltuc is en hoe te voorkomen dat je erin trapt. Samenwerking tussen toneelgroep, politie, gemeente en WL. Is inmiddels naar meerdere buurtwinkels uitgerold.
- Samenwerking MAC: Het MAC helpt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk en Wonen Limburg draagt hier aan bij door het MAC financieel te ondersteunen. Het MAC zet in ruil voor onze bijdrage hun werknemers in om klussen uit te voeren bij onze huurders die dit zelf niet meer kunnen.
- Realisatie van een speeltuin in Kronenberg. School, Dorpsraad, Kinderdagopvang, ouders, opa, oma en met name de kinderen zelf hebben de handen ineen geslagen.
- Stichting De Naesenhof (huurder en beheerder van onze ontmoetingsruimte in de Naesenhof) is nabehoeftepeiling in Broekhuizen en Broekhuizenvorst gestart in november met een dorpsdagvoorziening in De Naesenhof. Er zijn nog enkele aanpassingen, zoals een nieuwe keuken, nodig om de dorpsdagvoorziening te kunnen optimaliseren. WL is verbinder en ondersteuner in dit project.

5c: Aanpak overlast

Samenwerkingsovereenkomst project passende huisvesting & begeleiding kwetsbare burgers Roermond (3 april 2013, ondertekend door woningcorporaties, zorginstellingen, gemeente Roermond, provincie Limburg): Ketenaafspraken om kwetsbare burgers na 2 jaar weer zelfstandig te kunnen laten wonen.

Dit project is zowel kwalitatief als kwantitatief geëvalueerd over de periode 1 september 2013 – 1 juli 2015 (2015-11-06 Evaluatie project kwetsbare burgers.pdf). Over deze periode zijn 65 deelnemers aangemeld, waarvan 38 om verschillende redenen niet zijn toegelaten. 19 trajecten zijn gestart.

Hennepconvenant Limburg 2012: tientallen organisaties werken ketengericht om hennepkwekerijen te voorkomen.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

Wonen Limburg heeft mee geparticipeerd in het provinciaal hennep convenant. Het convenant is eenduidig in de samenwerking tussen de gemeente, politie, corporaties en netwerkbeheerders. Alle partijen publiceren het convenant op hun website en is op deze wijze te raadplegen door iedereen. Doel van het convenant is eenduidige aanpak, een transparant helder beleid, samenwerking tussen de partijen om effectief te kunnen handelen.

Met deze aanpak en samenwerking gaan we er vanuit dat dit ook een preventieve werking zal hebben.

Medewerkers in het dagelijkse beheer krijgen ook een extra training. Deze is gericht op herkenning, de gevaarstelling en de preventieve rol die medewerkers hebben naar de bewoners. Bij overtredingen treden we uniform op en hanteren we een zero-tolerance beleid maar is er wel maatwerk indien het sociale problematiek meespelen. Het hanteren van een zero-tolerance beleid dragen we wel naar buiten uit om dit preventief in te zetten. In ons huisblad In De Buurt van.... besteden we ook aandacht aan dit thema en informeren we bewoners over ons beleid en de risico's.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2012-2015 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid /	8
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,3

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.

Wonen-leren-werken

Ambities **Wonen Limburg**: Wonen Limburg stimuleert met de keten Wonen-Leren-Werken tot kwalificatieverbetering. Het doel dat Wonen Limburg zich hierbij heeft gesteld is, om binnen een periode van 3 jaar (2013-2016) 375 mensen een kwalificatieverbetering te laten doormaken. Onder deze kwalificatieverbetering verstaan we een positieve stap tot of ontwikkeling binnen het arbeids-, leer- of begeleidingsproces. Hiervoor zijn diverse projecten ontwikkeld.

De prestaties van Wonen Limburg zijn:

	2012	2013	2014	2015
Ambitie: aantal mensen met kwalificatieverbetering		100	125	150
Realisatie: aantal mensen		circa 135	circa 385	circa 131

bron: jaarverslag 2012, 2013, 2014 en 2015

Een voorbeeld van een concreet project is de gezamenlijke opdracht van de gemeente Venray en Wonen Limburg om 25 jongeren aan het werk te helpen via de Stichting Jongeren Coaching Venray (2014).