



raeflex
&



Maatschappelijke
visitatie
2019 -2022



Voorwoord

In opdracht van Woningstichting Berg & Terblijt heeft Raeflex de maatschappelijke visitatie woningcorporaties uitgevoerd. Daar zijn Woningstichting Berg & Terblijt en vele belanghebbenden bij betrokken, waaronder huurders en gemeenten. Raeflex staat voor professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties. Wij zijn geaccrediteerd door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. Vanaf het ontstaan in 2002 hebben wij meer dan 400 visitaties afgerond.

Visiteren is de enige activiteit van Raeflex. Dit doen wij vanuit de overtuiging om onafhankelijk te zijn. Raeflex werkt met externe visitatoren: allen professionals uit de wetenschap, de overheid, het maatschappelijk middenveld en uit het bedrijfsleven.

Visiteren is een waardevol proces. Ons doel is een zorgvuldig visitatietraject dat resulteert in het opleveren van een herkenbaar rapport voor opdrachtgevers. We besteden daarbij aandacht aan de relevante opgaven, de geleverde prestaties, de inrichting en flexibiliteit van de organisatie, de indrukken van belanghebbenden en de toekomstbestendigheid van het geheel.

Wij zijn aanspreekbaar op een constructief rapport met oog voor kwaliteiten, leerpunten en beleidsmatige aanbevelingen voor de toekomst. We beogen hiermee een positieve bijdrage te leveren aan de opgaven en het maatschappelijk presteren van de corporatie.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op. De opbouw is conform visitatiemethodiek 7. Wij feliciteren Woningstichting Berg & Terblijt met de behaalde resultaten en hopen dat de organisatie baat heeft bij onze aanbevelingen. Aanvullend verwachten en hopen wij dat de huurders en partners van Woningstichting Berg & Terblijt zich herkennen in het visitatierapport en kritische sparringpartners blijven voor de toekomst.

Ten slotte wil ik namens Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Bennekom, 5 juni 2023

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

[De heer H.D. \(Hein\) Albeda | Voorzitter](#)
[Mevrouw J.D.Q. \(Jackie\) Koster MSc MA | Secretaris](#)

Inhoudsopgave

1. Position paper 2023	3
2. Recensie	7
2.1 Resultaten visitatie 2019-2022	7
2.2 Beleidsagenda	11
2.3 Samenvattend oordeel	12
3. Maatschappelijke waarde	13
3.1 Totaaloordeel commissie	18
4. Maatschappelijke verankering	20
4.1 Totaaloordeel commissie	21
5. Besturing	22
5.1 Bevindingen besturing	22
5.2 Totaaloordeel commissie	24
6. Maatschappelijke capaciteit	25
6.1 Bevindingen commissie	25
6.2 Totaaloordeel commissie	26
7. Bestuurlijke reactie	28
8. Maatschappelijke reactie	30
Bijlage 1 Verantwoording werkwijze	31
Bijlage 2 Factsheet	32
Bijlage 3 Onafhankelijkheidsverklaringen	33
Bijlage 4 Bronnenlijst	34
Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen	36
Bijlage 6 Duiding waarderingen	37

1. Position paper 2023



Woningstichting Berg & Terblijt

Woningstichting Berg & Terblijt is de enige verhuurder (toegelaten instelling) van sociale woningen in de kernen Berg, Terblijt, Geulhem en Vilt binnen de gemeente Valkenburg aan de Geul. De gemeente maakt deel uit van het heuvelland in Zuid-Limburg. De woningstichting draagt aan deze woon- en leefomgeving bij met de verhuur van 294 betaalbare woningen. Het doel van de woningstichting is om voldoende woningen beschikbaar en bereikbaar te houden, juist voor de mensen met de kleine portemonnee. Het aanbod aan woningen is gevarieerd. Voor starters, senioren, gezinnen, 1 persoonshuishoudens, met of zonder tuin voor alle fases in het leven.

Woningstichting Berg & Terblijt heeft in oktober 2021 haar nieuwe ondernemingsplan opgesteld onder de titel "Een goed thuis voor iedereen". Wonen is meer dan een dak boven het hoofd. Het huis is een plek om thuis te komen. In het ondernemingsplan zijn als speerpunten van beleid geformuleerd dat de woningstichting blijft zorgen voor een gevarieerd aanbod aan woningtypes, de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving.

Woningstichting Berg & Terblijt wil een constructieve en consistente bijdrage leveren aan de woon- en leefgemeenschap in Berg & Terblijt.

De drie thema's waarop de corporatie graag wil dat de visitatiecommissie het accent legt zijn betaalbaarheid/beschikbaarheid, versnelling nieuwbouw en verduurzaming. Als 4^e thema wordt governance toegevoegd. De corporatie heeft per 1 januari 2023 een verandering ondergaan in haar bestuur. Er wordt in de dagelijkse praktijk door een herverdeling van taken geen onderscheid meer gemaakt tussen dagelijks bestuur en algemeen bestuur. Januari 2023 is na 12 jaar afscheid genomen van de voormalige voorzitter van het bestuur die tevens de portefeuille vastgoed beheerde. Na een inwerkperiode is recent gestart de nieuwe voorzitter van het bestuur en het bestuurslid met de portefeuille vastgoed.

Ook binnen de RvC heeft er een wisseling van de wacht plaatsgevonden. Vanwege einde benoemingstermijn zijn er twee nieuwe RvC leden geworven die ook in januari 2023 gestart zijn. De RvC bestaat uit drie leden waarvan het langst zittende lid per januari benoemd is als voorzitter. Kortom: een aantal wijzigingen binnen bestuur en toezicht die tegelijkertijd hebben plaatsgevonden. Door aanpassing van het rooster van aftreden van met name de RvC kunnen we deze samenloop in de toekomst voorkomen.

Omdat de woningstichting geen eigen werkapparaat heeft, wordt de uitvoering van de operationele beheer- en overige activiteiten uitbesteed aan een externe dienstverlener. Sedert medio 2014 verricht woningcorporatie Maasvallei Maastricht op basis van een dienstverleningsovereenkomst deze uitvoerende werkzaamheden. Alle bestuurlijke afwegingen en besluitvorming en de daarbij behorende voorafgaande beleidsvorming over beheerzaken is een verantwoordelijkheid van het bestuur.

Maatschappelijke waarde

De afgelopen jaren heeft de corporatie ingezet op kwalitatieve instandhouding van haar woningbezit. Als onderlegger wordt hiervoor gebruikt het jaarlijks geactualiseerde strategisch voorraad beheer. Er zijn in de visitatie periode geen woningen onttrokken (verkocht, gesloopt) en geen woningen toegevoegd aan het woningbezit van de stichting. Er zijn over de afgelopen periode van 4 jaar 94 woningen gerenoveerd. Hierbij worden tegelijkertijd in het kader van verduurzaming van de



woningen energetische maatregelen getroffen. In het ondernemingsplan 2022 is opgenomen dat het uitgangspunt is het behalen van gemiddeld label B. Dat is inmiddels bereikt. Nog 86 woningen hebben een label lager dan B.

Voor de periode 2023 t/m 2027 staan er 73 woningen in de planning om gerenoveerd te worden.

De woningstichting realiseert zich dat ze het verduurzamen van haar woningen moet versnellen. Huurders hebben te maken met toenemende bestaansonzekerheid en energie-armoede. Door te versnellen op verduurzaming dragen we bij aan het verlagen van de woonlasten van onze huurders en dragen wij bij aan het halen van de klimaatdoelstellingen. Begin april 2023 heeft het bestuur een thema-avond verduurzaming gepland om nieuwe kennis en inzichten op te doen. In afstemming met de bewonersraad zullen voor de begroting 2024 de keuzes voor de verduurzaming- opgave opnieuw gemaakt worden waarbij ons streven is dat over 3 jaren al onze woningen minimaal label B scoren.

Met nieuwbouw voegt de woningstichting kwalitatief goede woningen toe aan de beschikbare voorraad in Berg & Terblijt. Hierdoor kan doorstroming op gang worden gebracht en neemt de wachttijd voor een woning af. In 2021 zijn er twee nieuwe mogelijkheden voor nieuwbouwprojecten ontstaan. Er is een afspraak met de ontwikkelaar van het nieuwbouwplan Bergervliet om een appartementencomplex van 11 woningen aan te kopen. Het betreft 11 woningen in de hoge sociale huur van de in totaal 22 woningen van het plan. Het betreft levensloopbestendige en energiezuinige woningen. De verwachting was dat het plan Bergervliet begin 2023 opgeleverd zou kunnen worden. Maar door een bezwaarprocedure van een omwonende wordt deze planning niet gehaald. De woningstichting is begin maart 2023 in afwachting van de uitspraak van de rechter. Helaas stijgen momenteel de stichtingskosten en met name de onrendabele toppen nemen toe door hoge materiaalkosten, stijgende hypotheekrente- en inflatie. Daarnaast werken we samen met de gemeente Valkenburg aan de Geul aan het plan om 15 nieuwe woningen op de locatie van de voormalige basisschool in Vilt te realiseren. Het ziet ernaar uit dat de planvorming in 2023 rondkomt. Onderdeel van deze planvorming zijn de onderzoeken wat betreft flora-fauna en mogelijke stikstofproblematiek. Uitgaande van een positieve uitslag kan in 2024 gestart worden met de bouw welke bedoeld is voor starters, jonge gezinnen en ouderen. De woningen willen we realiseren binnen de passendheidsgrenzen van de sociale doelgroep.

Het wetsvoorstel versterking regie Volkshuisvesting dat de minister voor Wonen dit jaar door de kamer wil laten vaststellen biedt mogelijkheden voor het versnellen van vergunning- en wetgevingstrajecten en wellicht ook op termijn meer mogelijkheden voor nieuwbouw in het buitengebied. Momenteel zijn er in Berg & Terblijt geen andere nieuwbouwmogelijkheden.

Maatschappelijke verankering

Woningstichting Berg & Terblijt kent een actieve bewonersraad. Zij overlegt regelmatig met het bestuur en heeft ook regelmatig contact met de RvC. De bewonersraad denkt niet alleen actief mee over huurbeleid maar ook over onderhoudsbeleid, verduurzaming en leefbaarheid. Bij de aanbesteding van het onderhoud in 2022 van 23 eengezinswoningen, zijn een aantal bewoners betrokken. Zij hebben deelgenomen aan de aanbesteding. Ook bij de aanbesteding van de renovatieprojecten voor 2023 zijn bewoners betrokken in de vorm van een klankbordgroep waarmee regelmatig wordt overlegd. Een kleine afvaardiging neemt tevens deel aan de aanbesteding.

In mei 2023 wordt de dienstverleningsovereenkomst met Maasvallei geëvalueerd. In de voorbereiding zal de bewonersraad betrokken worden.

Met de gemeente Valkenburg aan de Geul en de bewonersraad worden jaarlijks prestatieafspraken gemaakt. Het nieuwbouwproject Vilt wordt voorbereid in overleg met de gemeente en ook vwb verduurzaming onderzoekt de woningstichting wat ze samen met de gemeente kan oppakken.



De woningstichting neemt deel aan het sociaal team en burenruzieteam van de gemeente Valkenburg. Tevens draagt de woningstichting, in samenspraak met de gemeente, verantwoordelijkheid m.b.t. de huisvesting van statushouders. Ook op het gebied van vroegsignalering neemt de woningstichting haar verantwoordelijkheid.

In het kader van de leefbaarheid van het dorp Berg & Terblijt wordt een algemene ruimte van het wooncomplex Akkerstaete beschikbaar gesteld aan een zorginstelling om deze als huiskamer te gebruiken.

Recent heeft de woningstichting de woondeal tussen Rijk, provincie en gemeente mee ondertekend. Concreet betekent dat we de doelstelling ondersteunen om tot 2030 127 woningen in Valkenburg toe te voegen.

De samenwerking met het ondernemersinitiatief Berg & Terblijt in het kader van de gebiedsontwikkeling Berg & Terblijt is weer nieuw leven ingeblazen. De leefbaarheid van Berg & Terblijt is gebaat bij een langjarige gebiedsvisie. De woningstichting ziet hier kansen en zal zich inspannen om de gebiedsvisie weer op de politieke agenda van de gemeente te krijgen.

De bewonersraad stelt vragen over achterpaden, openbaar groen en servicekosten. Deze onderwerpen zullen onder andere in het nog op te stellen leefbaarheidsbeleid meegenomen gaan worden. De woningstichting kan nog verbeteren door de contacten met zorginstellingen te versterken en te onderzoeken hoe ze kan bijdragen aan de woningbehoeften van ouderen en andere doelgroepen.

In zijn algemeenheid kan de communicatie met de huurders verbeteren. Denk daarbij o.a. informatie via de website of nieuwsbrieven over ondersteuning bij schulden en energie armoede.

Besturing

De corporatie werkt volgens een PDCA-cyclus en governance agenda. Jaarrekening, jaarverslag en begroting zijn daarbij leidend. Twee jaar geleden is het ondernemingsplan gemaakt door het bestuur van de woningstichting. Hiervoor zijn de woonvisie van de gemeente Valkenburg en woononderzoeken gebruikt. Het ondernemingsplan krijgt een jaarlijkse vertaling in een werkplan met KPI's. Deze worden per kwartaal gevolgd middels de kwartaalrapportage die ter informatie wordt aangeboden aan de RvC. Maasvallei stelt de rapportage (cijfermatig) in concept op. Afwijkingen worden geanalyseerd door leden van het bestuur eventueel in overleg met medewerkers van Maasvallei. De bestuursleden zorgen voor een mondelinge toelichting.

Klanttevredenheid scoort niet hoog in de Aedes-benchmark. In 2023 zal geanalyseerd worden waardoor dat komt en wat er aan te doen is. We nemen dit op als vast onderdeel in de kwartaal-rapportages.

Strategievorming vindt jaarlijks plaats bij het opstellen van het werkplan. Ontwikkelingen op de woningmarkt en in de volkshuisvesting zowel landelijk, provinciaal als lokaal worden hierbij betrokken.

De corporatie kan in haar strategievorming verbeteren door in overleg te gaan met zorginstellingen, huurders en de gemeente over de ontwikkelingen die zij zien in Berg & Terblijt. Deze visitatie zal waarschijnlijk al aanknopingspunten bieden om de strategievorming verder te ontwikkelen.

Maatschappelijke capaciteit

Financieel is de corporatie toegerust voor de opgaven. De woningstichting heeft eigen parameters die een ruime vluchtstrook creëren ten opzichte van de parameters van Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Woningstichting Berg & Terblijt is een financieel gezonde corporatie. Haar



vermogen wordt ingezet voor nieuwbouw, verduurzaming en een terughoudend huurbeleid. Er wordt gewerkt met scenario analyses en gestuurd op de kasstroom. Afgaande op de relatieve positie in de benchmark zouden de bedrijfslasten lager kunnen. De benchmark is geen doel op zich maar analyse geeft meer inzicht in eventuele verbetermogelijkheden.

Organisatorisch heeft de woningstichting afgelopen jaren een professionaliseringslag gemaakt. Beleid, beheer, bestuur en toezicht zijn verbeterd. Er wordt voldaan aan wet- en regelgeving. Bestuursleden zijn op basis van hun deskundigheid meewerkende voormannen en vrouwen. Echter hierin zit blijvende kwetsbaarheid die maar gedeeltelijk opgevangen kan worden door dienstverlener Maasvallei. Ook ervaart de woningstichting een kwetsbaarheid in de relatie opdrachtgever – opdrachtnemer met Maasvallei. Middels evaluatie en bijsturing van de afspraken uit de dienstverleningsovereenkomst worden deze risico's beheerst.

WSW heeft ons gewezen op het belang van goed risicomanagement. Dat zal komend jaar verder uitgewerkt worden in samenspraak met de RvC. De accountant ziet met name de kwetsbaarheid op het gebied van ICT en AVG. Ook hier zullen we komend jaar stappen in moeten gaan zetten.

Afsluitend

Terugkijkend op de vorige visitatie zien we dat de toenmalige aanbevelingen niet allemaal zijn opgepakt. Een aantal onderwerpen staan wel geagendeerd voor 2023 en 2024.

Desondanks kijkt de woningstichting tevreden terug op haar bijdrage aan het goed en betaalbaar wonen voor 294 huishoudens in Berg & Terblijt!

Maart 2023

Namens bestuur: Marjo Vankan

namens RvC: Jos van Rijen

Voorzitter bestuur

voorzitter RvC

2. Recensie

Woningstichting Berg & Terblijt

Woningstichting Berg & Terblijt is een zeer kleine, lokale corporatie met 294 verhuureenheden in de voormalige gemeente Berg & Terblijt, bestaande uit de kernen Berg, Terblijt, Vilt en Geulhem. Berg & Terblijt maakt nu deel uit van de gemeente Valkenburg aan de Geul. De corporatie is sterk geworteld in haar werkgebied en heeft een actieve bewonersraad die constructief meedenkt over de opgaven en signalen deelt. Bijna een kwart van de voorraad bestaat uit aanleunwoningen c.q. ouderenwoningen, het bezit bevat ook relatief veel eengezinswoningen. Het woningbezit is relatief jong: ongeveer twee derde is gebouwd na 1980 (over alle Nederlandse corporaties is dit ongeveer 45 procent).

Terugblik op visitatie 2015-2018

In de regio was sprake van bevolkingskrimp en vergrijzing, als gevolg waarvan er een verdunnings- en vernieuwingsopgave lag. In Berg & Terblijt was daarentegen de vraag om de woningvoorraad op peil te houden, omdat er geen was sprake van krimp. De gunstige ligging nabij Maastricht en aanwezigheid van voorzieningen waren hiervoor verantwoordelijk. De commissie was tevreden over de prestaties van de goed gewortelde corporatie en de belanghouders vonden de prestaties en de samenwerking goed. De aanbevelingen waren om:

- de bedrijfslasten laag te houden;
- te verzekeren dat er altijd een van de leden van het dagelijks bestuur geworteld is in de lokale gemeenschap;
- voortvarend aan de slag te gaan met de verduurzaming en dit goed te plannen;
- onderzoeken hoe de corporatie kan helpen bij de zorg voor oudere huurders;
- deel nemen aan het sociaal team in de gemeente Valkenburg;
- bij ingewikkeldere kwesties dilemma's delen met belanghouders.

De commissie ziet dat de corporatie deze aanbevelingen ter harte heeft genomen. De verduurzaming was een grote opgave die stevig is aangepakt, waarbij een derde van de woningvoorraad is gerenoveerd. De situatie van stabiele vraag is in deze periode gewijzigd naar groeiende vraag. Daarom heeft de woningcorporatie gezocht naar mogelijkheden om te bouwen.

2.1 Resultaten visitatie 2019-2022

Position paper Berg & Terblijt

In de position paper geeft de corporatie een goed beeld van waar de corporatie staat en welke opgaven de corporatie ziet. In de position paper geeft de corporatie aan dat ze graag voor de visitatie het accent legt op betaalbaarheid, beschikbaarheid, versnelling van de nieuwbouw en verduurzaming. Omdat de corporatie recent de opzet van het bestuur heeft veranderd en er twee nieuwe leden van de RvC zijn gekomen, heeft de corporatie extra aandacht gevraagd voor de governance. Uit de position paper blijkt dat de corporatie open is over de prestaties en manier van werken en daarbij ook aangeeft dat er verbeterpunten zijn. Met de corporatie zijn als visitatievelden benoemd: betaalbaarheid, beschikbaarheid en versnelling nieuwbouw, kwaliteit en verduurzaming.

In overleg met de bewonersraad is daar de sociale functie als visitatieveld aan toegevoegd.

Goede prestaties, sterke verankering en goede interactie met huurders

De commissie heeft Berg & Terblijt leren kennen als een corporatie die sterk verankerd is in de lokale samenleving. Opvallende prestaties zijn de renovatie en verduurzaming van maar liefst een derde van de voorraad, uitstekende relaties met huurders, lage huurachterstanden en aandacht voor de leefbaarheid. Al met al is de worteling terug te zien in het werk van de corporatie en de actieve houding van de bewoners.

Goede samenwerking met de bewoners

De goede samenwerking met bewoners springt eruit. De bewonersraad van de corporatie is de vertegenwoordiging van de huurders en is betrokken en actief. Uit de gesprekken blijkt een gedrevenheid bij de corporatie om huurders te betrekken bij beleid en uitvoering. De corporatie heeft geen eigen werkapparaat, maar heeft uitvoerende werkzaamheden uitbesteed aan woningstichting Maasvallei in Maastricht. Uit gesprekken blijkt dat de corporatie in die samenwerking ook steeds de huurders betreft en er steeds op let dat de uitvoering goed aansluit bij wat nodig is in het eigen werkgebied. Zo werd de bewonersraad op aandringen van Berg & Terblijt betrokken in de aanbesteding van onderhoud- en nieuwbouwprojecten. Corporatie Maasvallei die het operationele werk doet voor de corporatie zegt te leren van de manier waarop Berg & Terblijt erin slaagt bewoners te betrekken. Ook kijkt Berg & Terblijt in hoeverre ze extra inzet kan geven voor de leefbaarheid. Ze praat mee over behoud van voorzieningen en de toekomstige visie voor zorg van de gemeente. Ook de bewonersraad is betrokken in gesprekken over wonen en zorg.

De Bewonersraad is positief over de manier waarop de raad betrokken wordt. Keuzen worden toegelicht en ook de financiële kant ervan krijgt aandacht. De corporatie luistert goed en past op basis van inbreng van de bewonersraad ook beleid aan, bijvoorbeeld rond de huurverhogingen.

Voor een corporatie van deze omvang is het ongekennd hoeveel mensen op deze manier betrokken zijn bij het wel en wee rond de corporatie. Leden van de bewonersraad zijn ook bekend bij de huurders en worden geregeld aangesproken door huurders, waardoor de bewonersraad beter bekend is met wat bij de huurders leeft dan bij menig andere corporatie.

Versnelling van de verduurzaming ingezet en inzet voor nieuwbouw

Door de forse slag in renovatie en verduurzaming van bijna een derde van de woningvoorraad in de visitatieperiode, heeft Berg & Terblijt de achterstand die de corporatie had op de rest van Nederland deels ingelopen. De verduurzaming loopt de komende tijd nog door. Hoewel de bewonersraad kritisch is op de ingrijpende aanpak terwijl mensen in hun huis blijven wonen, staan ze achter de wens om in te zetten op de verduurzaming. Omdat er ook woningen nog niet aangepakt zijn en een slechtere isolatie hebben, heeft de bewonersraad bepleit om deze woningen geen huurverhoging op te leggen. Dit is door de corporatie overgenomen.

De vraag naar woningen groeit en het is nodig om de voorraad beter te laten aansluiten bij de vraag, vooral van ouderen die langer thuis blijven wonen. Daarom heeft de corporatie twee nieuwbouwprojecten ingezet. Het eerste was gepland voor 2022/2023, maar heeft wegens een bezwaarprocedure vertraging opgelopen, het andere is gepland voor 2024/2025.

De commissie heeft veel waardering voor de aandacht van Berg & Terblijt voor betaalbaarheid rondom de verduurzaming. De huurverhogingen die de corporatie heeft doorgevoerd zijn gematigd. Ze zijn in 2022 iets minder matig dan die van collega-corporaties in de gemeente Valkenburg. Maar de verduurzaming wordt zonder huurverhoging doorgevoerd en woningen met een te laag label kregen geen huurverhoging. De corporatie is alert op huurachterstanden en acteert altijd op signalen dat huurders mogelijk in betalingsproblemen zitten.

Korte lijnen met samenwerkingspartners

In de verschillende gesprekken met de samenwerkingspartners van Berg & Terblijt, zijnde gemeente Valkenburg en woningstichting Maasvallei, blijkt meermaals dat zij korte lijnen hebben met het bestuur. Allen pakken gemakkelijk de telefoon op om met elkaar in gesprek te gaan over lopende zaken. Er heerst een open cultuur, waarin iedereen bereidwillig is om samen te werken. De gemeente Valkenburg is dan ook zeer te spreken over de samenwerking met Berg & Terblijt. Het nieuwe bestuur van Berg & Terblijt en de (eveneens nieuwe) directeur-bestuurder van Maasvallei weten elkaar te vinden en hebben een goede relatie. Ondanks de korte lijnen, wordt de mogelijkheid van Maasvallei als strategisch sparringpartner rond thema's als wonen en zorg en de energietransitie onderbenut. Gesprekken over de operationele taken die Maasvallei uitvoert voor Berg & Terblijt kunnen druk zetten op de relatie, omdat de belangen hier verschillen, zoals de kostprijs versus het leveren van maatwerk. Een te hoge kostentoe rekening is nadelig voor Berg en Terblijt, een te lage nadelig voor Maasvallei. De commissie ziet partijen die op basis van inhoud in gesprek weten te blijven en samen tot duidelijke werkafspraken komen.

Goede besturing, maar aandacht nodig voor governance

De corporatie heeft mede door het operationele werk van Maasvallei de besturing op orde. Grotere operaties als de verduurzaming en de nieuwbouw worden goed ingepland. De kwartaalrapportages leveren de corporatie ruim voldoende inzicht in de voortgang van activiteiten en bieden de kans om bij te sturen indien nodig. Bewonersraad, bestuur en RvC kunnen hun rol vervullen en accepteren elkaars verschillende rollen ook.

Wel ziet de commissie dat de governance extra aandacht vraagt. De eisen die gesteld worden aan de governance zijn de laatste tien jaar toegenomen. Hoewel de noodzakelijke documentatie aanwezig is, lijkt de dagelijkse praktijk nog wat achter te lopen. De commissie ziet dat de corporatie steeds werkt aan verdere verbetering van de governance.

De werving van de nieuwe voorzitter was niet transparant, het houden aan de eigen reglementen zit te weinig op het netvlies. Hier lijkt de corporatie te pragmatisch en vanzelfsprekend te opereren en niet gewend om vast te leggen zodat men zich goed kan verantwoorden en later kan terugzoeken hoe de discussies waren en wat gecontroleerd is.

De wijziging die de corporatie heeft aangebracht met de wijziging van een algemeen bestuur en dagelijks bestuur naar één bestuur geeft ruimte om ieders kwaliteiten goed tot zijn recht te laten komen. Dit model lijkt goed te werken, hoewel de wijziging pas ingegaan is per 1 januari 2023 en er dus nog niet veel ervaring is en het buiten de visitatieperiode valt. De samenwerkingspartners zijn positief en geven aan dat de voorzitter steeds aanspreekbaar is. Daardoor is verzekerd dat de voorzitter een integrerende rol heeft in het bestuur. RvC is alert op mogelijke risico's en signaleert wel een gevaar dat er "eigen eilandjes" ontstaan: bestuursleden die op een onderwerp een eigen lijn inzet die mogelijk strijdig is met de rest. De RvC let terecht op het gevaar dat deze eilandjes kunnen gaan ontstaan. Het gevaar dat bestuurders los van elkaar opereren is volgens de commissie iets om in de gaten te houden.

Dilemma's

Al met al heeft de corporatie haar zaken goed op orde. De commissie heeft echter een aantal dilemma's geconcludeerd, die extra aandacht vereisen. Ten eerste is gebleken dat de leefbaarheid van bewoners extra aandacht vraagt tijdens grote renovaties. Dit had de corporatie zelf ook geconcludeerd en neemt dit mee tijdens de aankomende renovaties. Ook ziet de commissie mogelijkheden om meer in te zetten op de relatie met collega-corporatie Maasvallei. Hier liggen kansen om op strategisch niveau elkaars sparringpartner te worden. Momenteel is Maasvallei uitsluitend de uitvoeringsorganisatie. Waarbij de uitvoering van het operationele werk discussie zal

vragen over het hanteren van standaardnormen (lage kosten) en eigen normen voor Berg en Terblijt. Ook heeft de commissie extra aandacht besteed aan de governance op verzoek van de corporatie. Hieruit is gebleken dat de governance extra aandacht vraagt met name met betrekking tot meer transparantie en herleidbaarheid en het gevaar dat er “eigen eilandjes” ontstaan. Tot slot heeft de corporatie in haar position paper aangegeven dat zij de IT en AVG als kwetsbaar ziet op basis van de adviezen van de accountant. De commissie ziet dat dit met name ligt aan de herleidbaarheid en formalisering en gaat er vanuit dat dit daarmee snel op orde gebracht zal zijn.

Is de corporatie toegerust voor de toekomst?

De corporatie heeft genoeg financiële zekerheid en de organisatie loopt goed. Het risicomanagement is voldoende, maar vraagt steeds wel extra aandacht. De commissie heeft er vertrouwen in dat de corporatie dit ook in de toekomst voldoende op orde houdt.

De relatie met corporatie Maasvallei die het operationele werk doet voor de corporatie is goed. De in 2019 verlengde dienstverleningsovereenkomst met Maasvallei is geborgd tot en met 2025 en er zijn jaarlijks goede gesprekken over de uitvoering en de wederzijdse verwachtingen. Voor de toekomst is de samenwerking wel een aandachtspunt.

Corporatie Maasvallei heeft de indruk dat het beroep dat woningcorporatie Berg & Terblijt op haar doet meer kost dan nu afgesproken. Berg & Terblijt hanteert andere normen en kijkt kritisch mee. Berg & Terblijt hanteert momenteel andere normen, maar voor de kosten die dit met zich mee brengt, is volgens Maasvallei te weinig aandacht geweest. Andere normen hanteren vraagt van Maasvallei veel extra aandacht en dus meer geld. In deze discussie die gaat komen moet Berg & Terblijt scherpere keuzen maken tussen hogere normen dan Maasvallei blijven hanteren en de kosten die dat hanteren van andere normen met zich mee brengt accepteren of meegaan in de normen van Maasvallei. Dat vraagt een stevige discussie over de toekomst, de meerwaarde van eigen positie en de financiële offers die daarmee gepaard gaan. De commissie ziet wel de grote meerwaarde die de woningcorporatie toevoegt. Verder was tot nu toe de kwaliteit van het onderhoudswerk een punt van discussie. Eerder dit jaar is Maasvallei gestart met een ketensamenwerking, waardoor het onderhoudswerk op een andere manier wordt ingericht. Vanaf medio mei treedt dit ook in werking voor Berg & Terblijt. Dit zou moeten leiden tot een verbetering van de werkzaamheden. Het is dan ook van belang dat dit gemonitord wordt en besproken met de uitvoering van Maasvallei.

Sterke punten die de commissie zag:

- + Uitstekende lokale verankering
- + Huurders staan centraal
- + Goede samenwerking
- + Versnelde verduurzaming

Wat kon beter:

- ± Governance

Extra aandacht nodig voor:

- ✓ Kosten van het werken met andere normen dan operationele partner Maasvallei



2.2 Beleidsagenda

De commissie constateert dat de corporatie goede prestaties levert, dicht bij de huurders staat en een goede samenwerkingspartner is. De corporatie is zeer sterk verankerd: daar blinkt ze echt in uit. De besturing is op orde en maatschappelijke capaciteit eveneens. De positie van een kleine corporatie blijft echter altijd kwetsbaar. Maar de corporatie heeft dit steeds goed kunnen ondervangen. De commissie geeft enkele aanbevelingen:

1. Het is belangrijk dat Berg & Terblijt een goede balans weet te behouden tussen eigenheid, wat meer kosten met zich mee kan brengen en standaardisatie om kosten te beperken;
2. De voorzieningen in het dorp zijn belangrijk voor de leefbaarheid. Berg & Terblijt zou door middel van scenario's kunnen bespreken wat er kan gebeuren als winkels en zorgvoorzieningen verdwijnen en hoe Berg & Terblijt hierop voorbereid moet zijn. Momenteel is er geen sprake van het verdwijnen van voorzieningen, het is enkel van belang voor risicomanagement voor de toekomst;
3. Bij de renovaties is het van belang dat Berg & Terblijt rekening houdt met de leefbaarheid van de woningen. Uit de gesprekken is gebleken dat sommige renovaties dusdanig groot waren, dat deze een behoorlijke impact hadden op de leefbaarheid voor bewoners.
4. Momenteel is er een overgangperiode, waarin het onderhoudswerk op een andere manier gaat worden ingericht. Het is van belang dat de kwaliteit hiervan wordt gemonitord en besproken met de uitvoering van Maasvallei.
5. De formele kant van de governance heeft meer aandacht nodig. De corporatie opereert te pragmatisch en vanzelfsprekend en legt te weinig vast voor verantwoording en controle.

2.3 Samenvattend oordeel

Maatschappelijke waarde:

Pluspunten

- Berg & Terblijt kent haar bewoners en de problematiek in het dorp goed
- De snelheid van verduurzaming van het bezit ligt hoog
- Duidelijke afwegingen tussen betaalbaarheid en verduurzaming
- Sterke invulling van de sociale functie:
 - ✓ Huiskamer
 - ✓ Signaleringsfunctie
- Proactief in samenwerkingen

Aanbeveling

- Meer aandacht voor de leefbaarheid tijdens renovaties

Oordeel:

- Zeer goed / Naar behoren

Maatschappelijke verankering:

Pluspunten

- Zeer betrokken met huurders en samenwerkers
- Korte lijnen met de samenwerkers en huurders met aandacht voor elkaars standpunten
- Bij vragen geeft de corporatie duidelijke uitleg van de overwegingen

Aanbeveling

- Mogelijkheid meer in te zetten op de samenwerking met Maasvallei. Kans om elkaar te benutten als strategisch sparringpartner.

Oordeel:

- Zeer goed



Capaciteit:

Pluspunten

- Financiële ratio's op orde
- Onderling vertrouwen is goed
- Risicomanagement op orde, herleidbaarheid kan beter
- Operationele werk door Maasvallei is geborgd
- Risico van verdwijnen voorzieningen is laag

Aanbeveling

- Operationele werk zal wel discussie vragen over het hanteren van standaardnormen (lage kosten) en eigen normen voor Berg en Terblijt

Besturing:

Pluspunten

- Strategie sluit aan bij de jaarplannen
- Voortgang goed gevolgd
- Nieuwbouw en verduurzaming worden goed ingepland en er is voldoende zicht op de voortgang

Aanbeveling

- Governance vraagt extra aandacht:
 - ✓ Meer transparantie en herleidbaarheid
 - ✓ Integreerende rol voorzitter van bestuur essentieel



3. Maatschappelijke waarde

In overleg tussen commissie en stichting is afgesproken om de maatschappelijke waarde van Berg & Terblijt te onderzoeken aan de hand van de volgende opgaven:

- 1 Betaalbaarheid
- 2 Beschikbaarheid/Nieuwbouw
- 3 Kwaliteit en Verduurzaming
- 4 Sociale functie

De stichting heeft hierin de visitatievelden 'Betaalbaarheid', 'Beschikbaarheid/Nieuwbouw', en 'Kwaliteit en Verduurzaming' aangedragen om op gevisiteerd te worden. In gesprek met de bewonersraad is hieraan het visitatieveld 'Sociale functie' toegevoegd.

Betaalbaarheid

Het werkgebied van Woningstichting Berg & Terblijt is het gelijknamige dorp met een kleine kern. Hier is het totale bezit van 294 woningen gevestigd. De stichting streeft naar eigen zeggen naar goed en betaalbaar wonen in Berg & Terblijt. Van de 294 woningen kwalificeert 1 woning als goedkoop met een huur onder de eerste aftoppingsgrens (€ 443). De focus van de stichting ligt dan ook op betaalbare woningen met een huur tussen de € 443 en € 679. Dit betreft dan ook 84 procent van het bezit. De overige 16 procent van het bezit heeft een huurprijs hoger dan € 679. Door deze verdeling komt de gemiddelde huurprijs in 2022 op € 609 per woning. Dit ligt hoger dan het landelijk gemiddelde. Gezien de kwaliteit en de ligging van de woningen is de hogere gemiddelde huurprijs goed te verklaren. De huurstijging is steeds gematigd geweest conform de prestatieafspraken. Wel was de stijging in 2022 met 1,5 procent iets minder matig dan die van collega-corporaties in de gemeente Valkenburg, maar daar staat tegenover dat de verduurzaming zonder extra verhoging is gedaan.

Ondanks de relatief hoge gemiddelde huurprijs heeft Berg & Terblijt een lage huurachterstand van de zittende huurders heeft met slechts 0,24 procent op 31 december 2022. Dit is met name te danken aan goede samenwerking van de stichting met de bewoners.

Huurprijs 2022	Aantal eenheden	Percentage van bezit
< € 442,46	1	0,3%
> € 442,46 < € 633,25	161	55%
> € 633,25 < € 678,66	84	29%
> € 678,66	48	16%
> Liberalisatiegrens (> € 763,47)	5/48	1,7%
Totaal	294	100%

Huurders en samenwerkers

De bewonersraad geeft aan in de algemene zin tevreden te zijn met de betaalbaarheid van de woningen, zeker gezien de recente verduurzaming van een deel van het bezit. Tevens geeft de bewonersraad aan dat zij bepleit hebben bij de stichting dat woningen die een laag energielabel hebben, geen huurverhoging krijgen. Hier heeft de stichting gehoor aan gegeven. De bewonersraad is dan ook tevreden met hun invloed en zeggenschap bij de corporatie.



De gemeente Valkenburg geeft aan te hebben gezien dat de huurverhoging beperkt is gebleven en zijn daarmee tevreden over de betaalbaarheid. Ook wijst de gemeente expliciet op het feit dat de huurachterstand laag is en dat dat als goed beschouwd wordt.

Commissie

De commissie is tevreden met de prestaties van de stichting. Gemiddelde huurprijs ligt boven het landelijk gemiddelde, maar door kwaliteit en locatie van de woningen is dit goed te verklaren. Tevens heeft 84 procent van het bezit een huurprijs onder de € 679 en is daarmee betaalbaar. De huurachterstanden zijn laag gehouden. Verder is het duidelijk dat de corporatie afwegingen heeft gemaakt tussen het beperken van de huurverhoging en het verduurzamen van de woningen. Daarin is de commissie tevreden om te horen dat de corporatie heeft ingestemd met de bewonersraad om geen huurverhoging door te voeren voor woningen met een laag energielabel.

Beschikbaarheid/Nieuwbouw

Woningstichting Berg & Terblijt bevindt zich in het gelijknamige dorp in de gemeente Valkenburg aan de Geul. Zoals vele dorpen en gemeenten in de omgeving kampt Berg & Terblijt met dubbele vergrijzing. Door de aantrekkelijke ligging van het dorp tussen Valkenburg en Maastricht trekt het dorp ook nog ouderen uit de omgeving aan, waardoor zelfs gesproken wordt van een driedubbele vergrijzing. De focus van de stichting ligt dan ook op het zorgen voor levensloopbestendige woningen. Ondanks de recente renovaties blijft dit een uitdaging voor Berg & Terblijt. In de woonvisie 2020 ging de gemeente er nog vanuit dat in dit gebied krimp zou komen. Berg & Terblijt ging op basis van eigen onderzoek uit van stabiliteit vanwege de gunstige ligging nabij Maastricht en aanwezigheid van voorzieningen. In de meerjarenprestatieafspraken was om die reden nog geen nieuwbouw gepland.

In de visitatieperiode is het aanbod woningen van de stichting gelijk gebleven. In deze periode zijn er geen woningen verkocht of aangekocht en in 2014 is voor het laatst nieuwbouw gebouwd, conform de prestatieafspraken tot en met 2021. De corporatie heeft al sinds 2017 het beleid om geen bezit te verkopen, wat aan wil geven dat zij destijds al rekening hield dat de vraag naar sociale huurwoningen in ieder geval niet gaat afnemen. Wel is het nodig in de voorraad meer levensloopbestendige woningen te hebben en kleinere woningen. Sinds 2022 staat de afspraak om nieuwe woningen te bouwen.

De stichting ontwikkelt momenteel nieuwbouwplannen op twee locaties: in Berg de locatie Bergervliet en in Vilt de voormalige basisschool. Het project Bergervliet, waarvan de oplevering gepland was in 2022/2023, is vertraagd doordat een omwonende bezwaar had ingediend. Hier heeft de stichting naar alle redelijkheid geen invloed op kunnen uitoefenen. De verwachting is dat de nieuwbouw op korte termijn van start kan gaan. Voor het project in Vilt is de planning dat de planvorming in 2023 rondkomt. Mochten deze twee projecten tot een goed einde gebracht worden, dan betekent dit dat de stichting 26 woningen toevoegt aan haar bezit, een stijging van bijna 10 procent, waarmee het bezit ook beter zal passen bij de vraag.

In de zomer van 2021 werd Valkenburg aan de Geul getroffen door een overstroming die voor veel schade zorgde aan de woningen in de gemeente. Berg & Terblijt heeft toen haar beschikbare woningen tijdelijk aangeboden voor de opvang van gezinnen uit de gemeente. Hierdoor kon zij niet voldoen aan de afspraak om statushouders te plaatsen in hun huidige woningbezit. Inmiddels heeft de stichting elf statushouders kunnen plaatsen. Berg & Terblijt voldoet daarmee volledig aan de verwachtingen.



Verder ziet Berg & Terblijt mogelijkheden in de aankoop van woningen. In het verleden zijn veel woningen uit een blok of straat verkocht aan particulieren. In de huidige tijd levert dit veelal problemen op. Wanneer de woningen gerenoveerd of verduurzaamd moeten worden, willen niet alle eigenaren meedoen met de renovatie. De stichting onderzoekt de mogelijkheid om deze woningen terug te kopen, mochten deze op de markt komen voor redelijke prijzen. Op termijn zorgt dit voor een uitbreiding van het woningaanbod en het efficiënter omgaan met renovaties.

Huurders

Over het algemeen is de bewonersraad tevreden met de beschikbaarheid van de woningen in Berg & Terblijt. Ook de bewonersraad noemt dat de nieuwbouw vertraagd is buiten de schuld om van de corporatie. Wel geeft de bewonersraad aan dat er problemen zijn met de doorstroom van bewoners van eengezinswoningen naar seniorenwoningen. De voordelige financiële stimulans om te blijven wonen in een eengezinswoning weerhoudt bewoners om door te stromen. Als aandachtspunt geeft de bewonersraad aan dat Berg & Terblijt de mogelijkheden zou kunnen onderzoeken om financieel te ondersteuning, bijvoorbeeld middels huurgewenning.

Samenwerkers

De gemeente is nauw betrokken bij het (uitgestelde) nieuwbouwproject in Berg van Berg & Terblijt. Dit project zal moeten bijdragen aan de woningvraag voor ouderen en starters in de gemeente. De gemeente herkent de problemen die de stichting heeft met het project. De gemeente vindt Berg & Terblijt proactief. Hierin benadrukt de gemeente nogmaals de korte lijnen die er zijn met het bestuur van de stichting.

Als tip geeft de gemeente aan dat de stichting proactief moet blijven in het aankaarten wanneer een locatie potentie heeft voor het ombouwen tot sociale huurwoningen. De stichting heeft een goed beeld van wat er speelt in de kern en kan op deze manier meer op deze kracht inspelen en goed gebruik maken van haar kennis.

Verder geeft de gemeente aan dat het een aandachtspunt blijft voor de stichting om het bezit levensloopbestendig te maken. Met de vergrijzing in het gebied, blijft de zorgvraag de komende jaren toenemen en daarmee ook het belang van levensloopbestendige woningen. Maasvallei benoemt dit punt tevens afzonderlijk van de gemeente en geeft aan dat Berg & Terblijt meer zou kunnen anticiperen op de vergrijzing en de gevolgen die dit heeft op de vraag op het bezit.

Commissie

De commissie ziet veel verwachte activiteit bij Berg & Terblijt, maar erkent ook dat dit nog niet tot resultaten heeft geleid. Sinds 2014 is er geen nieuwbouw meer geweest en het bezit is in de visitatieperiode ongewijzigd gebleven. Terecht ging de corporatie niet uit van krimp, want inmiddels is er een toegenomen vraag. Ook is het noodzakelijk dat het woningaanbod past bij de vraag die recht doet aan de vergrijzing.

Binnen de beperkte mogelijkheden van de stichting verwacht de commissie in de nabije toekomst de start van nieuwbouwprojecten die tevens moeten bijdragen aan de vraag naar woningen voor langer thuiswonende ouderen. Wanneer dit daadwerkelijk van start gaat zorgt dat voor een betere aansluiting op de vraag. De commissie erkent dat het wachten op de start van de bouw niet bij de stichting ligt en heeft het vertrouwen dat het komende jaren zal lukken beter aan te sluiten op de vraag. Doordat de corporatie goed weet wat er speelt in het dorp, is het goed dat de corporatie alert blijft wanneer een locatie potentie heeft voor het ombouwen tot sociale huurwoningen.



Berg & Terblijt heeft zich goed ingezet om statushouders te plaatsen. In 2023 gaan ze alle plekken volmaken, maar het was vertraagd door de praktische invulling van het COA. Wanneer de plekken succesvol zijn toegewezen, voldoet de corporatie aan hun taakstelling. De praktische invulling van het COA en de overstroming van Valkenburg hebben hier tot vertraging geleid.

Tot slot erkent de commissie de problemen met de doorstroom van bewoners naar seniorenwoningen. Een aandachtsgebied voor de corporatie is om de mogelijkheden de onderzoeken om financiële ondersteuning te bieden om de doorstroom te bevorderen, zoals huurgewenning.

Kwaliteit en Verduurzaming

De corporatie scoort in de Aedes-benchmark C op het punt van duurzaamheid, wat betekent dat de corporatie achterloopt op de verduurzaming. In deze periode heeft de corporatie hier stevig aan gewerkt om de achterstand in te halen. In de visitatieperiode heeft Berg & Terblijt 94 van de 294 woningen gerenoveerd/verduurzaamd, waarmee 32 procent van het bezit in vier jaar is aangepakt. Het plan is om hier de komende jaren fors mee verder te gaan met als doel het hele bezit voorzien van minimaal energielabel B in 2028. Door het conservatieve financiële beleid uit het verleden, heeft Berg & Terblijt de mogelijkheden om extra middelen in te zetten om de verduurzaming te versnellen. Indien deze versnelling doorzet, zal de stichting voorlopen op de MJOB. De stichting geeft aan dit zo snel mogelijk te willen doen, zodat bewoners zo snel mogelijk de voordelen krijgen van een duurzamere woning.

Zowel de stichting als gemeente geven aan dat zij het gasloos maken van de woningen geen haalbare optie vinden. Er zijn beperkte mogelijkheden in het gebied om dit voor elkaar te krijgen. Dit is een aandachtspunt voor de hele omgeving, maar buiten de scope van de stichting. Er is namelijk geen mogelijkheid voor het aansluiten op een warmtenet en door het grote omliggende natuurgebied, is het plaatsen van windmolens tevens geen optie vanwege capaciteit van het stroomnet.

De kwaliteit van de dienstverlening is op orde. Uit de Aedes-benchmark komt als huurdersoordeel B. Opvallend is dat nieuwe huurders (8,6 in 2022) en zeker vertrokken huurders (9,7 in 2022) de dienstverlening hoog scoren. Het gaat hier echter om zeer kleine aantallen waardoor de cijfers snel beïnvloed worden door één individuele hoge score. Huurders met een reparatieverzoek geven een 6,9, lager dan de rest van Nederland.

Huurders

De bewonersraad geeft aan tevreden te zijn met de hoeveelheid renovaties van woningen. Ook het plan om de verduurzaming door te zetten in de komende paar jaar is naar hun tevredenheid. Wel geeft de bewonersraad aan dat zij de gedane renovaties erg ingrijpend vonden voor de bewoners. Veel van de woningen waren al geruime tijd niet gerenoveerd, waardoor het heel ingrijpend was voor de bewoners om tijdens de renovatie en verduurzaming in hun woning te blijven wonen. Aandachtspunt voor de toekomst is om op tijd te handelen en renoveren, zodat deze situatie zich niet meer voordoet.

De bewonersraad heeft de indruk dat de dienstverlening op het gebied van reparatie en onderhoud wat basaler lijkt te worden en geeft aan dat de bereikbaarheid enige tijd minder was.

Berg & Terblijt heeft gemiddeld gesproken geen lage huren maar de prijs/kwaliteitverhouding is echt goed.



Samenwerkers

De gemeente Valkenburg is blij met de verduurzaming van Berg & Terblijt. Ondanks dat het voor Berg & Terblijt (en de rest van de gemeente) een te grote uitdaging is om gasloos te worden, werkt de stichting proactief aan het verduurzamen van het bezit.

Ook Maasvallei geeft aan onder de indruk te zijn van de verduurzaming van de woningen. Een derde van het bezit is verduurzaamd en naar verwachting van Maasvallei is over een jaar of twee het gehele bezit van Berg & Terblijt in topconditie. Maasvallei geeft aan dat het bezit erg goed onderhouden is, maar verder weinig zicht heeft op de betaalbaarheid van de woningen. Bij de renovaties van de woningen krijgen de bewoners van Berg & Terblijt veel keuzes, wat leidt tot hoge kwaliteit van de woningen.

Commissie

De commissie heeft tijdens haar visitatie rondgelopen langs de woningen. De verduurzaamde woningen waren duidelijk zichtbaar en zagen er goed uit. De stichting heeft een relatief groot deel van haar bezit gerenoveerd en de commissie beschouwt dit als goed. Wel blijft het nodig de achterstand rond de verduurzaming in te halen, maar de planning ziet er haalbaar uit. Berg & Terblijt laat een proactieve houding zien, maar wordt wel beperkt door de beperkte mogelijkheden in de omgeving om gasloos te worden. Verder merkt de commissie op dat veel woningen al geruime tijd niet gerenoveerd waren, waardoor de verbouwing erg ingrijpend was voor de bewoners. Een aandachtspunt voor de corporatie is om op de leefbaarheid van bewoners te letten bij toekomstige renovaties.

Sociale functie

De leefbaarheid in de omgeving is goed, er is weinig overlast, wel is er behoefte aan ontmoeting. Gedurende de hele visitatieperiode is gebleken dat Berg & Terblijt goed zicht heeft op de bewoners. Hierdoor weet de stichting goed hoe het met de huurders gaat en ontstaat er een effectieve en vroegtijdige signaleringsfunctie. Dit maakt dat Berg & Terblijt een relatief lage huurachterstand heeft met slechts 0,45 procent op 31 december 2022. Tijdens de gesprekken wordt duidelijk dat het bestuur goed weet wat er speelt in het dorp. Meerdere bestuursleden en een RvC-lid is zelf woonachtig in het gebied. Problemen die spelen worden vaak persoonlijk gemeld. De bewonersraad vormt ook ogen en oren van de corporatie.

Aan het complex Akkerstaete op de Langen Akker heeft de stichting een ruimte die fungeert voor de stichting als vergaderruimte. Hier vinden ook activiteiten plaats voor en door de bewoners en de zorginstelling Sevagram. Dit huiskamerproject is bestemd voor alle inwoners van 55 jaar en ouder. Tijdens de visitatie is gebleken dat actief gebruik wordt gemaakt van de ruimte.

Huurders

De bewonersraad is blij met de corporatie en ondervindt weinig problemen als ook de bewoners van Berg & Terblijt. Gezien de vergrijzing in het gebied, heeft de huiskamer op de Langen Akker een belangrijke functie, waar veelvuldig gebruik van wordt gemaakt. Verder geeft de bewonersraad aan dat mochten er problemen zijn, de woonconsulent tijdig wordt ingeschakeld en hierin het advies van de bewonersraad zorgvuldig meeweegt. Mocht de woonconsulent onvoldoende ondersteuning kunnen bieden, worden de boa's ingeschakeld voor bemiddeling. Er is een goede samenwerking tussen de corporatie en de boa's.



Samenwerkers

De gemeente Valkenburg geeft aan positief te zijn over de sociale functie en is op de hoogte van het gebruik van de huiskamer. De corporatie denkt mee over wonen en zorg. Dit wordt als positief ervaren. De gemeente roemt de goede worteling van de corporatie die grote betrokkenheid toont in de omgeving.

Maasvallei is tevens te spreken over de sociale functie van Berg & Terblijt. Zij zien de goede verhoudingen tussen de corporatie en de bewonersraad en gebruiken dit zelfs als voorbeeld om hun eigen sociale functie te verbeteren.

Commissie

De commissie ziet in dat de kracht van de stichting ligt bij de volledige focus op Berg & Terblijt. Doordat de stichting klein is, is er veel aandacht voor wat er speelt in de kern van het gebied. Hierdoor is er een goede en efficiënte signaleringsfunctie. Een belangrijk onderdeel hiervan is de huiskamer op de Langen Akker. Een kleine ruimte die plaats biedt voor bewoners om elkaar te ontmoeten. Tijdens de visitatie werd er goed gebruik gemaakt van de huiskamer en de commissie ziet zelfs de mogelijkheid om de ruimte uit te breiden, omdat er zo intensief gebruik van wordt gemaakt. De huiskamer levert zeker een goede bijdrage aan de leefbaarheid in Berg & Terblijt.

3.1 Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokken is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken. De waardering van de Commissie is mede gebaseerd op de beschikbaar gestelde documenten.

Tabel 1: mate van waardering voor de opgaven bij maatschappelijke waarde

	Huurders	Samenwerkers	Commissie
Betaalbaarheid	++	++	++
Beschikbaarheid/Nieuwbouw	++	++	+
Kwaliteit en Verduurzaming	+	++	+
Sociale functie	++	++	++

Belangrijkste bevindingen

De commissie is onder de indruk van de brede invulling die Berg & Terblijt geeft aan haar maatschappelijk rol. De corporatie is duidelijk betrokken bij haar bewoners en weet goed wat er speelt in het dorp. Gezien de kwaliteit van de woningen en de lage huurachterstanden is de betaalbaarheid goed. De beschikbaarheid/nieuwbouw van de corporatie is over het algemeen goed. Wel is er ruimte voor verbetering gezien de lage doorloop van eengezinswoningen naar seniorenwoningen. Ook de kwaliteit is over het algemeen goed. De verduurzaming is stevig aangepakt. De commissie is onder de indruk van de hoeveelheid woningen die inmiddels gerenoveerd zijn en hoeveel er nog op de planning staan. Wel verdient de leefbaarheid van de bewoners tijdens de renovatie aandacht. Tot slot wordt de sociale functie goed ingevuld door de stichting. De huiskamer speelt daarin een belangrijke rol.

Sterke punten

- Berg & Terblijt kent haar bewoners en de problematiek in het dorp goed en weet daarop tijdig in te grijpen.
- De snelheid waarop de corporatie het bezit aan het verduurzamen is, ligt hoog. De afweging tussen betaalbaarheid en verduurzaming wordt hierin gemaakt. Tevens wordt geen huurverhoging doorgevoerd voor woningen met een laag energielabel.
- De corporatie heeft een sterke invulling van haar sociale functie. Dit blijkt uit de vroege signaleringsfunctie en het gebruik van de huiskamer.
- Berg & Terblijt stelt zich proactief op in de samenwerking met haar partners.

Leerpunten

- Berg & Terblijt kan meer aandacht besteden aan de leefbaarheid van de bewoners tijdens renovaties.
- De corporatie kampt met versnipperd bezit. In het verleden zijn woningen veelal verkocht aan bewoners. Dit levert moeilijkheden op bij het verduurzamen van een rij woningen, wanneer individuele huiseigenaren niet mee willen doen. Voor het aankopen van woningen kan de corporatie overwegen om dit soort woningen terug te kopen, wanneer deze betaalbaar op de markt komen.

Oordeel van de commissie

Alles overziend komt de commissie tot de conclusie dat Woningstichting Berg & Terblijt presteert naar behoren. De geleverde resultaten zijn in verhouding tot de maatschappelijke opgaven. De snelheid van verduurzaming is zeer goed. Een aantal concrete punten, waar ruimte is voor verbetering is reeds benoemd.



4. Maatschappelijke verankering

Woningstichting Berg & Terblijt heeft een goede verankering in het dorp waarin zij opereert. Haar lokale focus zorgt voor verbinding met de bewoners en geeft goed zicht op het leefgebied. Het bestuur kent iedereen goed en weet daarmee korte lijntjes te houden met zowel de gemeente, Maasvallei, als de bewoners, middels de bewonersraad. Hierdoor weet de corporatie goed wat er speelt en is er een hoge signaleringsfunctie, waarbij ingegrepen kan worden op individuele klachten waar nodig. Ook weet de corporatie de huurachterstanden laag te houden. Verder is Berg & Terblijt betrokken bij dorpsgebeurtenissen en daarbij informeert zij proactief de bewoners, wanneer er extra aandacht moet worden gegeven aan de omgeving. Tot slot heeft Berg & Terblijt een actieve samenwerking met collega-corporatie Maasvallei. Zij zijn het uitvoerende orgaan voor Berg & Terblijt.

Voor de visitatie heeft de commissie een samenwerkingsonderzoek uitgezet in de vorm van een enquête. Deze is zowel intern ingevuld door het bestuur en de RvC als extern door de gemeente Valkenburg en de bewonersraad. Hieruit blijkt dat er veel vertrouwen is in een goede samenwerking. Er is geen sprake van machtspelletjes. Men kent elkaars verwachtingen, partners hebben oog voor elkaars belangen en evalueren samen. Tussen de uitslagen zitten er geen noemenswaardige verschillen van inzichten. Maasvallei heeft geen enquête ingevuld. Dit was als uitvoeringsorganisatie ook niet strikt nodig. Uit het gesprek met de directeur-bestuurder blijkt wel dat de samenwerking goed is, maar dat er volgens Maasvallei momenteel te weinig aandacht is voor de financiële consequenties van het maatwerk dat Berg & Terblijt vraagt. Hierover wordt verder ingegaan in hoofdstuk 6 Maatschappelijke Capaciteit.

Samenwerking met en invloed huurders

De bewonersraad wordt zeer actief betrokken en krijgt op detailniveau uitleg en informatie van de corporatie. De raad geeft aan dat dit zelfs meer is, dan strikt verwacht wordt. De bewonersraad wordt onder andere betrokken bij de prestatieafspraken, nieuwbouwprojecten en renovaties. Ook financiële overwegingen worden met de leden besproken, waardoor de bewonersraad een goed beeld heeft van de hoe en waarom achter gemaakte keuzes.

Samenwerking met en invloed van andere samenwerkers

Gemeente Valkenburg geeft aan dat er korte lijntjes zijn met de corporatie. Berg & Terblijt is onder andere goede betrokken bij de woonvisie en zorgvisie van de omgeving. Ook vraagt Berg & Terblijt geregeld input over de bouwmogelijkheden in het dorp. De gemeente geeft aan dat het fijn zou zijn als Berg & Terblijt breder meedenkt over de mogelijkheden in de hele gemeente. Hier is de commissie het mee eens op het gebied van wonen en zorg, verder vindt de commissie het juist een kracht dat Berg & Terblijt sterk geconcentreerd is en daardoor juist de binding houdt met de buurt en de huurders.

In de samenwerking met Maasvallei zijn er duidelijk ook korte lijntjes en dit is over het algemeen goed en men heeft veel vertrouwen in elkaar. Ook leren de corporaties van elkaar, waaronder het voorstel van Berg & Terblijt om de huurders meer te betrekken bij aanbestedingen. In de samenwerking met Maasvallei zijn de afgelopen periode ook moeilijkere momenten geweest, zoals de verandering bij Maasvallei naar een ketensamenwerking voor onderhoud. Hierin heeft in het verleden miscommunicatie opgetreden, maar zowel het vernieuwde bestuur van Berg & Terblijt als de nieuwe directeur-bestuurder van Maasvallei hebben inmiddels goed contact met elkaar en gaan open en eerlijk het gesprek aan. Verder evalueren Berg & Terblijt en Maasvallei jaarlijks de



prestatieafspraken. Uit de gesprekken blijkt verder dat tot op heden weinig strategische overleggen zijn geweest met Maasvallei. Berg & Terblijt zou dan ook Maasvallei meer kunnen benaderen ook als strategisch sparringpartner.

4.1 Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokken is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken en de resultaten van de enquête.

Tabel 2: mate van waardering bij maatschappelijke verankering

	Huurders	Gemeente Valkenburg	Commissie
Invloed op beleid	++	++	++
Verantwoorden en open voor feedback	++	++	+
Waardering samenwerking	++	++	++

Belangrijkste bevindingen

De belangrijkste bevinding van de commissie is dat de corporatie sterk verankerd is in de omgeving. Gedurende de hele visitatie wordt gewezen op de korte lijntjes met de corporatie, waarin met elkaar gemakkelijk belt en dan ook luistert en input meeneemt. Er is een zeer goede betrokkenheid van huurders en samenwerkers. Daarmee scoort de commissie met invloed op beleid dan ook als zeer goed. Het verantwoord en open zijn voor feedback ziet de commissie als voor verbetering vatbaar. De corporatie staat zeker goed open voor feedback en neemt adviezen ter harte. De waardering voor de samenwerking is zeer goed. Huurders en samenwerkers zijn hierover tevreden en de commissie beaamt dit.

Sterke punten

- Berg & Terblijt heeft een zeer goede betrokkenheid van huurders en samenwerkers. De commissie is vol lof over hoe actief betrokken en geïnformeerd de bewonersraad is.
- Ook zijn er korte lijnen met de samenwerkers en huurders, waarbij aandachtig naar elkaar geluisterd wordt. De bewonersraad heeft een duidelijke inspraak op het beleid.
- Wanneer er vragen zijn, legt de corporatie goed uit wat de overwegingen zijn geweest.

Leerpunten

- Berg & Terblijt kan nog verder inzetten op de samenwerking met Maasvallei. Hierin liggen kansen om elkaar te benutten als strategisch sparringpartner.

Oordeel van de commissie

Alles overziend is de commissie van mening dat Berg & Terblijt zeker goed verankerd is in het contact met haar huurders en de gemeente. In het contact met partners gaat veel goed en stelt Berg & Terblijt zich betrouwbaar op. Alles overziend is naar het oordeel van de commissie de maatschappelijke verankering zeer goed.

5. Besturing

5.1 Bevindingen besturing

Woningstichting Bert en Terblijt wil iedereen een goed thuis bieden. Daarmee geeft Berg & Terblijt aan dat een woning voelt als een thuis dat kwalitatief goed is en dat ook bereikbaar is voor mensen die dat niet op eigen kracht kunnen bereiken. Omdat goed wonen niet voor iedereen hetzelfde is hecht de corporatie aan een gevarieerd aanbod, maar ook aan de leefbaarheid en het betrekken van de huurders.

Dit uitgangspunt heeft Berg & Terblijt vertaald in het strategisch voorraadbeleid dat de kwaliteit en duurzaamheid waarborgt, een ondernemingsplan en jaarplannen. Het aansluiten bij de leefomgeving waarborgt de corporatie door het vroeg betrekken van de bewonersraad en derden zoals de gemeente en zorginstellingen.

Bevindingen rond besturing

De strategie die is vastgelegd in het Beleidsdocument 2017–2021 en daarna het Beleids- en Ondernemingsplan 2022-2026 is uitgewerkt in jaarplannen. Het strategisch voorraadbeleid sluit goed aan bij de uitgangspunten van de Ondernemingsplannen. De jaarplannen zijn veelal activiteitgericht gericht, maar bij de grootte van 294 woningen passend en goed toegespitst op de omgeving waarin de corporatie opereert met heldere afspraken en goede financiële vertaling. Daarbij kiest de corporatie voor een conservatief financieel beleid om zeker te zijn dat het lokale belang van en instandhouding van een goede woning en woonomgeving en goede leefbaarheid voor de inwoners van Berg & Terblijt in de komende decennia is gewaarborgd.

Opvallend bij de besturing is de relatie met woningcorporatie Maasvallei. Berg & Terblijt heeft de uitvoering van de operationele beheer- en overige activiteiten uitbesteed aan Maasvallei op basis van een dienstverleningsovereenkomst. Alle bestuurlijke afwegingen en besluitvorming en de daarbij behorende voorafgaande beleidsvorming, evenals de daaruit voortvloeiende contacten met de Bewonersraad, de gemeente en overige stakeholders blijven een directe en eigen verantwoordelijkheid van het Bestuur. Dat neemt het bestuur zeer serieus.

Maasvallei rapporteert goed en passend. Het bestuur blijft alert op de uitvoering door Maasvallei. Dat zal ook in de toekomst nodig zijn omdat Maasvallei gekozen heeft het dagelijks onderhoud (klachten en mutatie) volledig onder te brengen bij een of meerdere aannemers die alle zaken rond klachten en mutaties afhandelen. De commissie heeft geconstateerd dat het bestuur hier alert op is en ook de bewonersraad betreft. De prestaties worden gecheckt, geëvalueerd en zo nodig vindt er bijstelling plaats. De evaluatie van de dienstverleningsovereenkomst is inhoudelijk en kritisch.

Op die wijze weet de corporatie de voordelen van een kleine corporatie te behouden ondanks de uitvoering door een grotere corporatie. De eigen zelfstandigheid als woningstichting voor Woningstichting Berg & Terblijt is een belangrijk uitgangspunt voor de beleidsvorming en het waarmaken van de primaire doelstelling van de woningstichting.

De grotere uitdagingen zoals de nieuwbouwplannen en de verdere verduurzaming zijn goed ingepland en er is voldoende zicht op voortgang en de benodigde financiën. Al met al is de PDCA-cyclus goed georganiseerd.



Governance

De woningcorporatie heeft de visitatiecommissie gevraagd uitgebreider te kijken naar de governance. Daarom gaat de commissie hier uitgebreider op in.

In deze periode heeft de corporatie de weg ingezet van een Algemeen en Dagelijkse Bestuur naar één bestuur waarin de taken verdeeld zijn. In de gesprekken merken we dat het bestuur actief en betrokken is en de samenstelling divers. Het bestuur kan daardoor profiteren van ieders kwaliteiten. Dit model lijkt goed te werken, hoewel de wijziging pas ingegaan zijn per 1 januari 2023 (buiten de visitatieperiode) en er dus nog niet veel ervaring is opgebouwd. De samenwerkingspartners zijn positief en geven aan dat de voorzitter steeds aanspreekbaar is. Daardoor is verzekerd dat de voorzitter een integrerende rol heeft in het bestuur. RvC is alert op mogelijke risico's en signaleert wel een gevaar dat er "eigen eilandjes" ontstaan: bestuursleden die op een onderwerp een eigen lijn inzet die mogelijk strijdig is met de rest. Dit gevaar doet zich nog niet voor, maar terecht let de RvC hier op. Maasvallei merkt wel dat verschillende bestuursleden contact opnemen met medewerkers van Maasvallei, waardoor nu de suggestie is opgekomen om met één accountmanager te gaan werken.

Er is enige discussie over de "werkgeversrol" van de RvC omdat de bestuursleden geen werknemer zijn. Het bestuur wilde daarom als bestuur beoordeeld worden door de RvC en niet per individueel lid. De RvC wilde juist wel een individuele beoordeling. De commissie meent dat de RvC terecht naast zicht op het functioneren van het bestuur als geheel ook wil kijken hoe de individuele leden functioneren om goed in beeld te houden hoe het bestuur functioneert. Dat het bestuur hier moeite mee heeft is niet relevant. In het reglement van de RvC staat immers als taak het "zorgen voor een goed functionerend Bestuur en het evalueren en beoordelen van het functioneren van het Bestuur en zijn individuele leden".

De commissie heeft de indruk dat de voorzitter de integraliteit van het bestuur goed bewaakt, dat het bestuur goed functioneert en dat de Raad van Commissarissen actief is als toezichthouder en klankbord. Wel heeft de commissie de indruk dat in de afgelopen periode de Raad van Commissarissen proactiever had kunnen opereren. Met twee van de drie leden die nieuw zijn lijkt overigens voldoende energie en fris bloed in de raad te zitten.

De eisen die gesteld worden aan de governance zijn de laatste tien jaar toegenomen. Berg & Terblijt heeft alle uit de nieuwe woningwet 2015 voortvloeiende maatregelen op het gebied van governance en organisatie benoemd en geïmplementeerd. Benodigde formele documenten zijn te vinden op de website en worden op tijd geactualiseerd.

Toch blijft het voor een kleine corporatie moeilijk aan alle governanceregels te voldoen. Dat gaat niet alleen om de financiële kant van hogere bedrijfslasten als gevolg van nieuwe en complexere wet- en regelgeving en meer en ingrijpendere verantwoordingsplicht of de documenten, maar vooral over de te informele manier van besturing. De corporatie verantwoordt dusdanig pragmatisch en informeel dat de vastlegging van documentatie en gemaakte keuzes voor verbetering vatbaar is. Hierin gaf de corporatie zelf al aan te zijn gestart met beleidsdocumenten toe te voegen aan notulen om hierin een verbeterslag te maken.

Zo stond de corporatie voor de moeilijke taak om een nieuwe voorzitter van het bestuur te werven die zou passen bij de uitdagingen van de corporatie en haar werkgebied. Daarom heeft het bestuur en de RvC in het eigen netwerk hard gezocht naar een geschikte opvolger. Een advertentie zou weinig opleveren. Men was zo blij met het vinden van een uitstekende kandidaat die ook goed thuis is in het werkgebied dat verzuimd is een openbare werving te doen. Het bestuur en de RvC vonden op dit punt de governancecode niet passend. Het gaat hier echter om een bindende bepaling van

de code en de openbare werving is tevens vastgelegd in het reglement van de Raad van Commissarissen. Bovendien geldt dat ook in een kleine gemeenschap het noodzakelijk is transparant en open te zijn om het vertrouwen van de gemeenschap te bevestigen. De Raad van Commissarissen geeft hierover uitleg in het jaarverslag van 2022.

Er zijn meer zaken die formeler en beter navolgbaar vastgelegd kunnen worden. In notulen zijn wel heldere actiepunten vastgelegd, maar afwegingen zijn moeilijk herleidbaar. Evaluatiegesprekken met Maasvallei zijn er wel en de actiepunten zijn altijd aangegeven. Navolgbaarheid van de werkwijze van bestuur en Raad van Commissarissen wordt steeds belangrijker en op dit punt is winst te behalen. Een voorbeeld is dat in financiële documenten wel is terug te vinden met welke normen de corporatie werkt, maar niet waarom bijvoorbeeld gekozen is voor een voorzichtere norm dan het WSW hanteert. De woningcorporatie maakt hier geen verkeerde keuzen, maar legt niet tot beperkt uit.

De commissie heeft geen aanwijzingen dat de RvC en het bestuur elkaar niet scherp houden. Over de nieuwbouwprojecten die gaan komen worden volgens bestuur en RvC stevige discussies gevoerd. Daarbij houdt men elkaar scherp. Bewonersraad, bestuur en RvC hebben elk hun eigen rol en spelen die met verve. Maar het blijft intern, de notulen zijn erg beperkt en de commissie moet het doen met de verhalen van bestuur en RvC. Contacten tussen bewonersraad en RvC zijn met een á twee keer per jaar goed en passend.

De accountant geeft ook aan dat het van belang is om controles zichtbaarder te maken, zodat herleidbaar wordt of en door wie gecontroleerd is, daarmee bevestigend dat sommige zaken te informeel blijven.

5.2 Totaaloordeel commissie

De woningcorporatie heeft het proces van strategievorming en sturing op prestaties goed georganiseerd en weet het voordeel van een kleine corporatie te combineren met uitvoering door een grotere corporatie. Dat blijkt uit de verduurzaming, alertheid op het onderhoud en de betalingsachterstanden. Dit is echt een sterk punt van de corporatie.

De commissie ziet dat het bestuur alert is en de RvC in het algemeen goed de rollen bewaakt en controleert, en uitleg vraagt aan het bestuur waar dat nodig is. Ook de bewonersraad heeft een goede rol. Het bestuur houdt de uitvoerders bij Maasvallei bij de les en de bewonersraad kijkt overal mee. Tegelijkertijd zijn er ook zaken die in de verantwoording beter kunnen omdat de verantwoording informeel blijft.

Leerpunten:

- De commissie steunt de wens van de RvC om ook individuele leden van het bestuur te beoordelen.
- De nieuwe vorm zonder dagelijks bestuur vraagt wel aandacht voor integratie en het voorkomen dat bestuursleden te los van elkaar opereren.
- Op het gebied van governance kan de corporatie winst behalen, de governance heeft meer aandacht nodig. De corporatie moet transparanter, beter herleidbaar opereren en keuzen steeds toelichten. De werving van de nieuwe voorzitter was niet transparant, het houden aan de eigen reglementen zit te weinig op het netvlies. Hier lijkt de corporatie te pragmatisch en vanzelfsprekend te opereren en niet gewend om vast te leggen zodat men later kan terugzoeken hoe de discussies waren en wat gecontroleerd is.

6. Maatschappelijke capaciteit

6.1 Bevindingen commissie

Woningcorporatie Berg & Terblijt wil blijvend toegerust zijn voor de opgaven van de toekomst. Daarbij kijkt de corporatie terecht verder dan de financiën en de risico's.

De financiële ratio's, zoals solvabiliteit, de mogelijkheid om rentelasten te kunnen betalen uit de kastroom zijn allemaal op orde. Uit de financiële meerjarenbegroting blijkt dat de corporatie zowel de verduurzaming, de nieuwbouw en het reguliere werk kan betalen. De financiële voorspelbaarheid is bij kleinere corporaties nogal eens minder, het vermogen, de kasstromen en de planning is op orde. De normen in de meerjarenbegroting - die iets voorzichtiger zijn dan de WSW accepteert - bieden ruimte om tegenslagen op te vangen en men verwacht de verduurzaming verder te door te kunnen zetten. Gezien het huidige lage financieringsvolume van de woningstichting dat met 44,6 procent van de Beleidswaarde op bijna de helft van de reguliere verantwoorde norm (85 procent) ligt en de uitgebalanceerde meerjaren financiële ontwikkeling, mag er nog steeds vanuit gegaan worden dat de financierbaarheid van nieuwe dan wel af te lossen leningen in de komende jaren geen probleem voor de woningstichting zal opleveren. De instandhoudingskosten zijn wel hoog, met 3.990 per vhe, zeker beduidend hoger dan die van uitvoeringspartner Maasvallei met 1.809 per vhe, maar in de doorrekeningen ziet de commissie voorsnog geen problemen. Een verklaring ligt in de hogere eisen die de corporatie stelt en de omvangrijke verduurzamingsoperatie die in de afgelopen vier jaar heeft plaatsgevonden. De bedrijfslasten zijn niet hoog, lager dan bij andere kleine corporaties, maar de commissie vermoedt dat dit mede komt door de manier van doorberekening van de kosten die Maasvallei maakt.

De WSW beschouwt het risicoprofiel van Woningstichting Berg & Terblijt als gemiddeld, ondanks de in de prognoseperiode 2022-2026 voorgenomen forse investeringen in nieuwbouw en renovatie. De Autoriteit woningcorporaties (Aw) beschouwt de risico's met betrekking tot het risicomanagement als laag. De accountant geeft aan dat de interne beheersing op orde is. De accountant geeft wel aanbevelingen en die worden altijd opgevolgd. Recent heeft de accountant gewaarschuwd voor cybersecurity, om voorbereid te zijn op datalekken of ransomware aanvallen. De IT omgeving van Berg & Terblijt is niet complex. Er wordt gebruik gemaakt van off-the-shelf applicaties en logische toegangsbeveiliging en Change Management zijn veelal ondergebracht bij derde partijen, waarmee contracten zijn afgesloten. De accountant geeft aan dat de monitoring van afgesproken service levels met deze derde partijen periodiek informeel en ad hoc plaatsvinden. Daarom pleit de accountant wel voor betere formele vaststelling en herleidbaarheid. Ook kan de extra aandacht voor AVG vastgelegd worden om dit herleidbaar te maken. Het risicomanagement is in het algemeen op orde.

De kans dat voorzieningen en winkels uit de kernen verdwijnen wordt als zeer laag ingeschat. Tegelijk is de invloed van verdwijnen van winkel- en zorgvoorzieningen op de woonomgeving en daarmee de woningvoorraad groot. Hier is de woningcorporatie alert op en ze houdt actief contact met de ondernemersvereniging. Er zijn geen scenario's besproken wat er zal gebeuren als voorzieningen toch verdwijnen omdat men de kans te laag acht. Verbetering is wel mogelijk door het risicomanagement door te ontwikkelen en bij risico's niet alleen marktrisico, wet- en regelgeving ook mogelijke beheersingsmaatregelen te verkennen. Hieraan heeft de corporatie ook al gewerkt met een workshop risicomanagement, waarbij zowel bestuur als RvC aanwezig waren. De corporatie werkt ook met scenarioanalyses rond rentewijziging.

Als elke kleine corporatie is de woningstichting afhankelijk van de mensen. De corporatie vraagt veel van bestuursleden en leden van de raad van commissarissen. Toch blijkt de corporatie in staat hieraan te voldoen. De opvolging van ervaren bestuursleden en met name de voorzitter van het bestuur en de vertrekkende leden van de RvC toont dat het steeds mogelijk is goede mensen te vinden voor bestuurlijke posities bij de woningcorporatie. Omdat in 2022 twee leden van de RvC tegelijk aftraden heeft de corporatie bij de benoemingstermijnen van de nieuwe commissarissen meer spreiding aangebracht om te voorkomen dat te snel tegelijk kennis verdwijnt. Ook in de samenwerking met anderen zoals de gemeente is de corporatie afhankelijk van mensen. Deze samenwerking wordt steeds als goed betiteld. Het sociaal kapitaal dat de corporatie daarmee in de loop der jaren heeft opgebouwd is goed.

De dienstverlening is op orde, hoewel de bewonersraad de indruk heeft dat het wat basaler en minder maatwerk wordt. Het huurdersoordeel geeft te zien dat nieuwe huurders en vertrekkende huurders hoge cijfers geven. Het oordeel voor reparaties is wat minder. Dit is bekend bij het bestuur. Er is geen reden om aan te nemen dat het bestuur hier niet op gespist blijft. Wel is het belangrijk om de dienstverlening te volgen en te beschikken over de informatie die nodig is om deze te beoordelen goed te kunnen blijven doen nu Maasvallei gekozen heeft het dagelijks onderhoud (klachten en mutatie) volledig onder te brengen bij een of meerdere aannemers die alle zaken rond klachten en mutaties afhandelen.

De samenwerking met Maasvallei is goed. De in 2019 verlengde dienstverleningsovereenkomst met Maasvallei is geborgd tot en met 2025 en er zijn jaarlijks goede gesprekken over de uitvoering en de wederzijdse verwachtingen. Voor de toekomst is de samenwerking wel een aandachtspunt. Maasvallei heeft de indruk dat het beroep dat Berg & Terblijt doet op Maasvallei niet goed weerspiegeld is in de kosten. De normen die anders zijn dan van Maasvallei en het kritisch meekijken door het bestuur geeft aan dat Berg & Terblijt goed let op de huurders. Voor de kosten die dit met zich meebrengt is volgens Maasvallei te weinig aandacht geweest, ook omdat Maasvallei dit zelf niet goed in beeld hield. Maar dat zal kunnen veranderen in de toekomst. Maasvallei heeft bijvoorbeeld bij de ketenpartners die het onderhoud doen geen uitzonderingspositie meer gemaakt voor Berg & Terblijt.

6.2 Totaaloordeel commissie

De financiële zekerheid is goed. De commissie heeft vertrouwen dat de woningcorporatie de organisatorische capaciteiten goed op orde houdt, kennis beschikbaar houdt en leert. Dat ziet de commissie in de voorbereidingen die de corporatie nam om nieuwe bestuursleden vroegtijdig in het bestuur te vertrekken en aandacht te geven aan de inwerking. De alertheid van het bestuur en de aandacht voor goede relaties geeft ook vertrouwen in de samenwerking met Maasvallei. Ook de manier waarop de corporatie het risicomanagement oppakt en het zelfkritisch vermogen geeft reden tot gerustheid.

Sterke punten van de corporatie zijn de goede financiële positie in combinatie met ruim voldoende risicomanagement. Verder is de corporatie steeds alert op goede mensen in het bestuur en de raad van commissarissen die ook geworteld zijn in de omgeving. De relatie met Maasvallei die de operationele ondersteuning biedt is goed en de corporatie let goed op de uitvoering. Tenslotte is de corporatie een goede partij om mee samen te werken.

Uiteindelijk ziet de commissie wel risico's. Deze hebben te maken met de omvang van de corporatie.

- De corporatie is afhankelijk van de uitvoering door Maasvallei. Dit is goed in beeld. Toch is het voor doorslaggevend belang voor de corporatie dat deze relatie goed blijft en de uitvoering op orde blijft.
- In de samenwerking zal de kostentoerekening van het werk door Maasvallei voor Berg & Terblijt tot meer discussie gaan leiden. Maasvallei zal dat inzichtelijk (moeten) maken en aangeven welke ruimte zij Berg & Terblijt wil bieden. Dan moet Berg & Terblijt scherpere keuzen maken tussen hogere normen dan Maasvallei blijven hanteren en de kosten die dat hanteren van andere normen met zich meebrengt of meegaan in de normen van Maasvallei.
- De eisen die de maatschappij stelt aan de governance zijn strenger geworden en dit kan knellen bij kleine corporaties. In het onderdeel besturing heeft de commissie aangegeven dat de governance vooral waar het gaat om transparantie en herleidbaarheid beter kan.
- Ook kan er meer gewerkt worden met scenario's om voorbereid te zijn op risico's. In het bijzonder zou een verkenning van de risico's rond de stappen naar CO2 neutraliteit (in samenspraak met de gemeente) een aanvulling zijn of een scenario waarin voorzieningen uit de woonkernen verdwijnen met gevolgen voor de woningvoorraad.



7. Bestuurlijke reactie



Bestuurlijke reactie woningstichting Berg en Terblijt.

Het blijft altijd spannend om een visitatieproces te doorlopen. Vreemde ogen die komen kijken hoe jij het doet en die daar ook nog eens iets van vinden. In het geval van woningstichting Berg en Terblijt helemaal spannend omdat we recent met bestuurswisselingen en wisselingen in de RvC te maken hebben. We zijn dan ook verheugd om te kunnen vaststellen dat uit het visitatierapport blijkt dat het bestuur en RvC over de periode 2019-2023 een grote maatschappelijke prestatie geleverd heeft. De verduurzaming, contact met huurders, korte lijnen met samenwerkers zoals gemeente en bewonersraad wordt naar behoren of zelfs als zeer goed beoordeeld.

Uiteraard stelt de commissie ook een aantal zaken vast die voor verbetering in aanmerking komen. Een aantal daarvan herkent het bestuur en heeft het bestuur al opgepakt. De visie wonen-zorg onder andere in relatie tot de leefbaarheid en het voorzieningennivo in Berg en Terblijt wordt in 2023 in samenwerking met de gemeente Valkenburg aan de Geul uitgewerkt.

Woningstichting Berg en Terblijt heeft de afgelopen jaren een inhaalslag gemaakt op de verduurzaming. Komende periode wordt dat doorgezet, maken we keuzes voor de versnelling van de verduurzamingsmaatregelen en zullen de kosten hiervoor opgenomen worden in de begroting 2024. Ook zullen we de aanbevelingen van de bewonersraad in deze zoveel als mogelijk meenemen. De maatschappelijke waarde en de maatschappelijke verankering van de corporatie wordt als zeer goed ervaren. Wij willen met onze beleidskeuzes de komende jaren hieraan vasthouden. De keuzes die we in de toekomst maken binnen de beschikbare capaciteit en de besturing moeten hieraan bijdragen. De woningstichting wil graag bijdragen aan het realiseren van nieuwbouwprojecten in de kernen Vilt, Berg en Terblijt.

De financiële ratio's zijn op orde. De corporatie beschikt over voldoende financiële middelen. De commissie geeft ons mee om na te denken over de relatief hoge instandhoudingskosten die de woningstichting maakt en formuleert de vraag of "de meerwaarde van de eigen positie de financiële offers die daarmee gepaard gaan rechtvaardigt". Ook de dienstverlening van Maasvallei en de voorwaarden waaronder deze plaatsvinden zullen we bij deze discussie betrekken. In het najaar van 2023 organiseert de woningstichting een strategiebijeenkomst waarbij het ondernemingsplan 2022-2026 getoetst zal worden aan de bevindingen uit de visitatie. De aanbeveling om Maasvallei meer als strategische partner te zien zullen we hierbij ook meenemen.

Wat betreft de Governance zijn we vanaf 1 januari aan het werk in een andere samenstelling en binnen een nieuwe bestuursstructuur. De bestuurstaken zijn verdeeld over zes bestuursleden. Dat vergt regelmatig afstemming met elkaar. Maar ook het beter vastleggen van gevoerde discussies en afwegingen die ten grondslag liggen aan besluitvorming. Hetzelfde geldt voor de relatie RvC-bestuur. Ook in deze overleggen moeten we zuiver zijn in de rolverdeling en transparant in de afwegingen voor besluitvorming zodat deze navolgbaar is.

Onze relatie met de huurders en de bewonersraad is goed. Zij zijn onze ogen en oren en weten wat er speelt in het dorp onder de huurders. De aanbeveling om goed te kijken naar renovaties in bewoonde staat zullen we zeker ter harte nemen. We hebben bewoners uitgenodigd om actief mee te denken bij het eerstvolgend renovatieproject en ze zitten aan tafel vanaf de aanbesteding.



Kortom, bestuur en RvC van de woningstichting Berg en Terblijt kijkt met plezier terug op het visitatieproces en is vooral tevreden over de resultaten en de werkbare aanbevelingen. Het is aan het nieuwe bestuur en de nieuwe RvC om ervoor te zorgen dat in 2027 minimaal dezelfde beoordeling gehaald gaat worden!

Voorzitter bestuur

Voorzitter RvC

Berg en Terblijt 6 juni 2023



8. Maatschappelijke reactie

Maatschappelijke reactie Bewonersraad

"Een zeer lijvig rapport waarin, volgens ons, alles beschreven staat. Tevens een rapport waaruit heel veel positiviteit spreekt maar waarin ook zaken benoemd worden waar de woningstichting iets mee kan/moet. Het cijfer dat gegeven wordt voor bijvoorbeeld de dienstverlening betreffende reparatieverzoeken, 6,9. Dat is een item dat ook door de bewonersraad aangegeven wordt.

Zoals gezegd een mooi rapport waarin alle geledingen gehoord zijn en hun mening hebben kunnen geven, maar waarin ook aangegeven wordt dat er nog genoeg te doen blijft willen wij in de toekomst er voor zorgen dat dit zo gehandhaafd blijft."

De Bewonersraad Woningstichting Berg en Terblijt

Juni 2023



Bijlage 1 Verantwoording werkwijze

Visitatie bij Berg & Terblijt

In maart 2023 heeft Berg & Terblijt opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was de corporatie verheugd na de positieve ervaring van de vorige visitatie.

Focus visitatie

Tijdens de voorbereiding van de visitatie is in overleg met Berg & Terblijt besloten om de vaste visitatievelden te hanteren. Dit zijn: (i) betaalbaarheid, (ii) beschikbaarheid/nieuwbouw, (iii) kwaliteit en duurzaamheid. In overleg met de bewonersraad heeft de commissie hier een laatste visitatieveld (iv) sociale functie aan toegevoegd. Verder heeft de corporatie gevraagd extra aandacht te besteden aan de governance van de corporatie.

Verder heeft Berg & Terblijt actief de bewonersraad betrokken bij de visitatie, net zoals bij hun andere activiteiten. De bewonersraad heeft een voorlichtingsavond gehad, is in gesprek geweest met de commissie en heeft de samenwerking enquête ingevuld.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 7-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2022) en vond plaats tussen april 2023 en mei 2023.

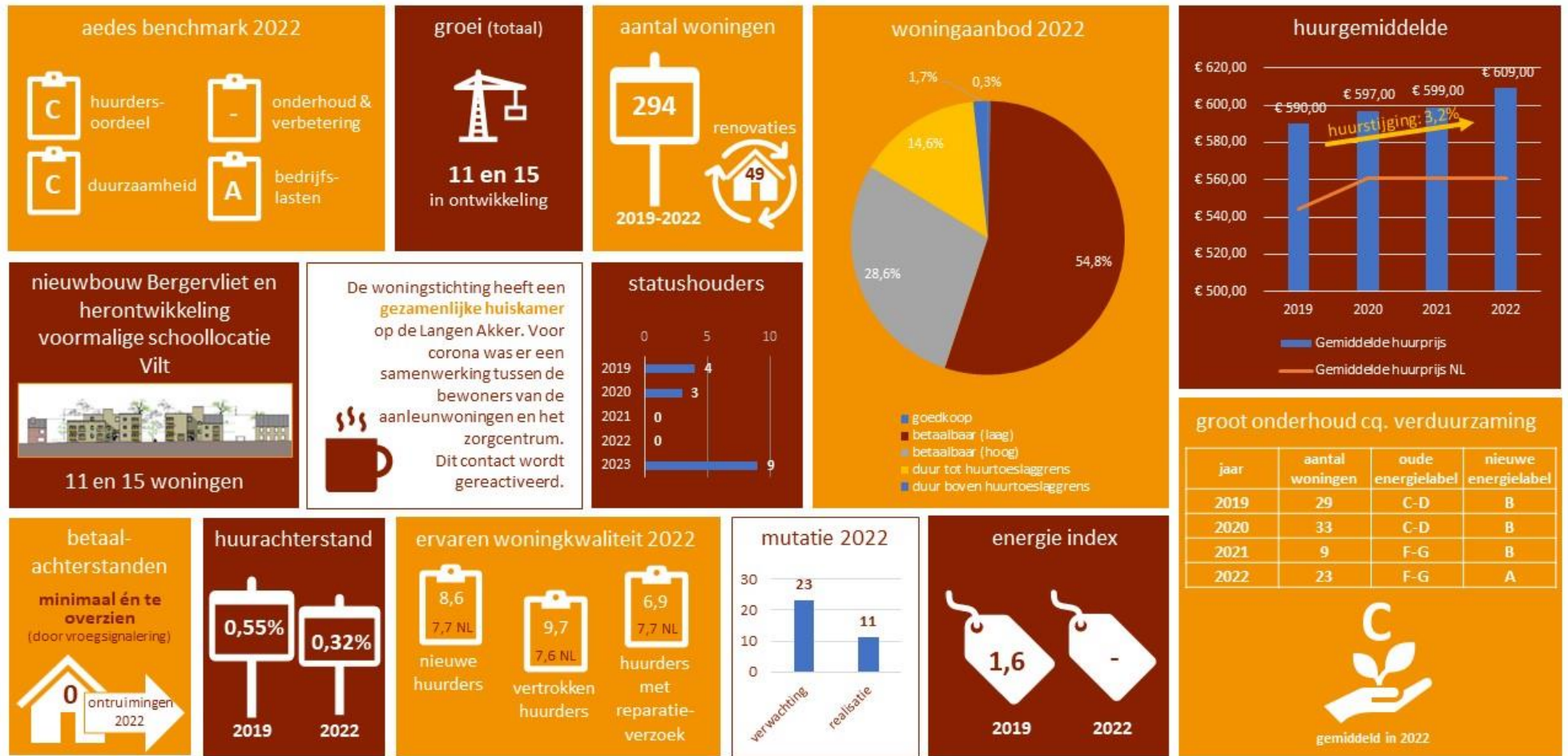
Op basis van alle door Berg & Terblijt verzamelde informatie is de visitatie gestart met een voorlichtingsavond voor de bewonersraad. Verder hebben er verdeeld over twee dagen vijf visitatiegesprekken plaatsgevonden. Een zesde gesprek met de medewerkers van Maasvallei heeft door langdurige uitval en werkdruk bij Maasvallei niet kunnen plaatsvinden. De commissie heeft verder een samenwerkingsonderzoek gedaan middels een enquête en gevraagd aan de huurders of zij een visitatieveld wilden toevoegen.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Berg & Terblijt, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter) en mevrouw J.D.Q. Koster MSc MA (secretaris).

Bijlage 2 Factsheet



FACTSHEET

visitatie 2019 - 2022



Bijlage 3 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningstichting Berg en Terblijt

Jaar visitatie : 2023

Raeflex verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Berg en Terblijt in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Berg en Terblijt te Berg en Terblijt hebben.

Bennekom, 1 maart 2023

drs. A.H. Grashof (Alex) | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie verklaren hierbij dat de visitatie van Woningstichting Berg en Terblijt te Berg en Terblijt in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier voorafgaande aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 8 maart 2023

H.D. Albeda (Hein) | voorzitter

Bennekom, 10 maart 2023

J.D.Q. Koster MSc MA (Jackie) | secretaris

Bovenstaande onafhankelijkheidsverklaringen zijn niet ondertekend in verband met de AVG. De ondertekende exemplaren zijn onderdeel van het visitatiearchief van Raeflex.

Bijlage 4 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Maatschappelijke waarde	<p>Beleidsnotities over specifieke onderwerpen:</p> <p>Voorraadbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risicomanagement 2021 • Toewijzingsregels eengezinswoningen en woningruilen sept. 2021 • Selectiecriteria bij nieuwbouw • Voorstel bevordering doorstroming • Woonruimteverdelingsregels <p>Huurbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afspraken huurbevroezing en huurverlaging • Brief minister inzake huurbevroezing • Huurbeleid 2020, 2022, 2023 <p>Jaarplannen 2021, 2022, 2023</p> <p>Jaarverslagen 2019, 2020, 2021, 2022</p> <p>Ondernemingsplannen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleids- en ondernemingsplan 2022 – 2026 • Ondernemingsplan 2019 - 2021 <p>Position paper</p> <p>Prestatieafspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meerjarig • 2019, 2021, 2022, 2023 • Addendum jaarschijf 2023 <p>Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenant vroegsignalering <p>Woonvisies(s) van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lokale woonvisie <ul style="list-style-type: none"> ○ Onderzoek en analyse ○ Onderzoek doorstroomeffecten woningmarkt ○ Analyse programmering wonen en zorg ○ Gemeente Valkenburg – lokale woonvisie 2020 - 2025
Maatschappelijke verankering	<p>Documentatie over te onderzoeken projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investeringsvoorstel Bergervliet 2021 <p>Documentatie samenwerkingsnetwerken o.a. relevante verslagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenant vroegsignalering <p>Klanttevredenheidsonderzoeken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparaties 2023 • Woning betrekken 2023 • Woning verlaten 2023
Maatschappelijke capaciteit	<p>Aedes-benchmarkcentrum (ABC)-kengetallen en verloop daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aedes-benchmark 2019, 2020, 2021, 2022 <p>Aw - WSW oordeelsbrieven:</p> <p>Autoriteit wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toezichtbrief 2020 • Toezichtbrief 2021



	<ul style="list-style-type: none">• Governance inspectie groep• Rechtmatigheidsbrief 2020• Rechtmatigheidsbrief 2021 <p>WSW:</p> <ul style="list-style-type: none">• Brief 2021• Brief 2022• Brief derde jaar borgingsplafond• Risicoanalyse vlg WSW• Borgingsbrief 2022• WSW beoordeling 2019 <p>Managementdocumenten: Financiële risicoanalyses</p> <ul style="list-style-type: none">• Maasvallei:<ul style="list-style-type: none">○ Verslag evaluatiegesprek dienstverlening 2022○ Verslag evaluatiegesprek dienstverlening 2021○ Overeenkomst Maasvallei
Besturing	<p>Documenten over monitoring van prestaties:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kwartaalrapportages Q1 t/m Q4 2020 t/m 2022 <p>Documenten over planningsproces:</p> <ul style="list-style-type: none">• Financiële meerjarenbegrotingen 2020 – 2024, 2021 – 2025, 2022 – 2026• Onderhoudsbegroting 2021 – 2030, 2022 – 2031, 2023 – 2032• SVB en PO 2021 – 2030, 2022 – 2031, 2023 – 2032 <p>Documenten over zelfevaluaties (op verzoek van Raeflex):</p> <ul style="list-style-type: none">• Zelfevaluatie RvC 2020, 2021, 2022 <p>Managementletters:</p> <ul style="list-style-type: none">• Managementletter 2022• Managementletter 2021• Rapportage interim 2020• Rapportage interim 2019• ACV 2021• Bijlage managementletter 2021• Accountantsverslag 2020• Concept ACV 2019 <p>Relevante notulen RvC-vergaderingen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Notulen 2019 t/m 2023



Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens vijf face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Berg & Terblijt.

Interne gesprekken	Externe gesprekken
<p>Raad van commissarissen De heer J. van Rijen – voorzitter Mevrouw P.M.A. Hulst-Erkens De heer R. Herben</p> <p>Bestuur Mevrouw A.M.H. Vankan – voorzitter Mevrouw M.H.M.G. Leenders-Stassen – secretaris De heer J.E.J. van Kan – penningmeester De heer J.M.M. Dauven – bewonerszaken en website De heer R.H.M. van Houten – technisch vastgoedbeheer De heer C. Savelkoul – voordracht bewonersraad</p>	<p>Bewonersraad De heer B. Keijdener De heer J. Blom Mevrouw L. Ubags</p> <p>Gemeente Valkenburg aan de Geul De heer J. Kleijnen - wethouder De heer W. Weerts – wethouder Mevrouw W. Hendriks - beleidsambtenaar</p> <p>Woningstichting Maasvallei Mevrouw S. Klein Haneveld – directeur-bestuurder</p>

Bijlage 6 Duiding waarderingen

Bij de waardering van maatschappelijke waarden en verankering hanteert de commissie conform de voorschriften uit methodiek 7 de volgende beoordelingen:

Waardering maatschappelijke waarde

- De corporatie presteert **zeer goed**, de corporatie spant zich aantoonbaar maximaal in om maatschappelijke resultaten te leveren waarde en zo maatschappelijke waarde toe te voegen; de visitatiecommissie ziet in de manier waarop de corporatie dit aanpakt op één of meer terreinen een voorbeeld voor andere corporaties.
- De corporatie presteert **naar behoren**, de geleverde resultaten zijn in verhouding tot de maatschappelijke opgaven; de visitatiecommissie ziet op een aantal concrete punten ruimte voor verbetering en benoemt deze.
- De prestaties van de corporaties zijn **voor verbetering vatbaar**, niet op alle opgaven is de corporatie in staat (gebleken) om de gewenste resultaten te leveren; de visitatiecommissie ziet duidelijk ruimte voor verbetering en benoemt concreet op welke vlakken deze ruimte ligt.
- De corporatie presteert **onvoldoende**, de resultaten van de corporatie zijn op nagenoeg alle terreinen niet in verhouding tot de opgaven; de visitatiecommissie benoemt op welke gebieden urgent actie gewenst is.

Waardering maatschappelijke verankering

- De maatschappelijke verankering van de corporatie is te kenmerken als **zeer goed**, er is sprake van een voorbeeldige samenwerking en wederkerige invloed op beleid en handelen, dit wordt door alle betrokkenen ook zo beleefd en gewaardeerd; de visitatiecommissie ziet in de manier van samenwerken een voorbeeld voor andere corporaties.
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is **naar behoren**, de samenwerking verloopt in het algemeen goed en de corporatie laat zien beïnvloedbaar te zijn; in het algemeen waarderen de betrokkenen de manier van samenwerking als voldoende; de visitatiecommissie ziet op een aantal concrete punten ruimte voor verbetering en benoemt deze.
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is **voor verbetering vatbaar**, de samenwerking verloopt met enige regelmaat moeizaam en de corporatie is beperkt beïnvloedbaar; betrokkenen zijn kritisch over de manier van samenwerking; de visitatiecommissie ziet duidelijk ruimte voor verbetering en benoemt concreet op welke vlakken deze ligt.
- De maatschappelijke verankering van de corporatie is te kenmerken als **onvoldoende**, de samenwerking verloopt moeizaam en de corporatie opereert solistisch; betrokkenen uiten zich negatief over de manier van samenwerking; de visitatiecommissie benoemt waar urgent actie gewenst is.