



Bestuurlijke reactie visitatierapport 2018

Stichting Maaskant Wonen laat elke 4 jaar een onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar haar maatschappelijke prestaties: de maatschappelijke visitatie. In de periode december 2017-januari 2018 doorliep Maaskant Wonen het visitatietraject over de jaren 2013-2016. Bureau Ecorys heeft de visitatie uitgevoerd. Bij de visitatie worden de belanghouders van de corporatie in de gelegenheid gesteld om zich uit te spreken over de prestaties. Zij houden ons een spiegel voor en stellen ons zo in staat om te leren en te verbeteren waar dat nodig is. De visitatie is zo één van de instrumenten die ons ondersteunt in ons streven om onze prestaties voortdurend te monitoren en bij te sturen. De visitatie ondersteunt het lerend vermogen van de organisatie. Alleen al vanuit die optiek is de periodieke visitatie waardevol en nuttig.

In dit document geef ik mijn reactie op de constatering en aanbevelingen van de visitatiecommissie.

Algemeen

De visitatiecommissie ziet Maaskant Wonen als een organisatie die lokaal goed verankerd is en korte lijnen kent naar huurders en belanghouders. We zijn daar trots op. In de beide ondernemingsplannen uit resp. 2012 en 2016 zijn juist dit de kenmerken die we willen koesteren en die ons onderscheiden van de grootschalige corporaties in de regio. Belanghouders geven aan tevreden te zijn over de onderlinge relatie en communicatie. Ook vanuit het perspectief van Maaskant Wonen verloopt de samenwerking op een bijzonder plezierige en constructieve manier.

In 2016 startten Maaskant Wonen en Woningbeheer Born-Grevenbicht een onderzoek naar fusie. Dit leidden medio 2017 tot een fusiebesluit. De fusie werd per 1 januari 2018 doorgevoerd. Ik ben blij te constateren dat huurders en belanghouders geen negatieve effecten van het fusietraject hebben ondervonden.

Lokale opgave

Maaskant Wonen heeft volgens het rapport een goed beeld van de lokale opgave en weet daarnaar te handelen. De corporatie heeft adequaat gereageerd op ontgroening en vergrijzing en de instroom van bijzondere doelgroepen. Hierbij heeft een goede afstemming met de gemeente Stein plaatsgevonden. We zijn blij met deze constatering. In de visitatieperiode leverde Maaskant Wonen een relatief groot aantal appartementen op, deels in samenwerking met zorginstelling Vivantes. We kwamen hiermee tegemoet aan de groeiende vraag naar huisvesting voor ouderen, die door de extramuralisering langer zelfstandig blijven wonen. In overleg met de lokale jongerenorganisatie SJAR namen we een aantal maatregelen om de bereikbaarheid en betaalbaarheid van onze woningen voor deze doelgroep te vergroten. We slaagden er ondanks de sterk toegenomen instroom erin om voldoende statushouders van passende huisvesting te voorzien.

Verbeterpunten visitatie 2014

Uit de vorige visitatie (2014) kwamen enkele zeer bruikbare verbeterpunten naar voren. Zo was het beleid op het gebied van verduurzaming en energiebesparing nog onvoldoende concreet en werd aanbevolen om vaker meetbare normen te hanteren bij het benoemen van doelstellingen (o.a.



klanttevredenheid). De commissie adviseerde ook bij voorgenomen projecten uit te gaan van een realistische planning.

Uit het rapport blijkt dat al deze punten in meer dan voldoende mate zijn opgepakt: Maaskant Wonen stelde een energiebeleidsplan op en maakte een aantal doelstellingen concreet. De bewaking via managementrapportages is op orde. De doorlooptijd van projecten blijft een punt van aandacht.

Financiële continuïteit

Evenals in het vorige visitatierapport heeft Maaskant Wonen goede scores op het gebied van financiële continuïteit. De vermogens- en kasstroom-kengetallen liggen zonder uitzondering boven de normen van Aw en WSW. Bij de gesignaleerde toename van de bedrijfslasten past een kanttekening. De bedrijfslasten liggen de laatste jaren op een stabiel niveau. Echter door een wijziging in de methodiek van de Aedes-benchmark in 2016 en afname van het aantal nieuwbouwprojecten was een deel van de personeelslasten niet langer toe te rekenen aan projecten. Dit leidde tot een verschuiving van categorie A (2015) naar B (2016). De bedrijfslasten waren in de benchmark 2017 vrijwel gelijk aan de bedrijfslasten in 2016.

Belanghouders

Hoewel de scores in het onderdeel "Presteren volgens belanghouders" zondermeer positief zijn, zijn uit de gesprekken met de visitatiecommissie enkele aandachtspunten naar voren gekomen. Met name de huurdersorganisatie is kritisch ten aanzien van de informatieverschaffing rondom woningtoewijzing, de ketensamenwerking op het gebied van dagelijks onderhoud en het buurt- en wijkbeheer. De opmerkingen van de huurdersorganisatie zijn verklaarbaar. Op het gebied van woningtoewijzing verstrekt de corporatie geen persoonsgebonden informatie. Twijfels over de correctheid van een woningtoewijzing zijn daardoor soms moeilijk weerlegbaar. Het is jammer dat het oordeel van de huurdersorganisatie gebaseerd is op indrukken en niet op feiten.

Op het vlak van buurtbeheer speelt een tweetal incidenten een rol bij de inkleuring door de huurdersorganisatie. Graag had de huurdersorganisatie een meer kordaat en direct optreden van de corporatie gezien. Bij de huurdersorganisatie was niet bekend dat Maaskant Wonen meteen na meldingen van overlast contact heeft gezocht met de politie, die acties heeft uitgezet.

De ketensamenwerking op het gebied van dagelijks onderhoud is maandelijks onderwerp van overleg met de huurdersorganisatie. Deze nieuwe vorm van samenwerking kende in het eerste jaar zijn kinderziektes in de afwikkeling van reparatieverzoeken. Hoewel ook hier incidenten het beeld bij de huurdersorganisatie bepalen, stel ik vast dat de gemiddelde klantwaardering op een aanvaardbaar niveau ligt. Samen met de ketenpartners zijn verbeterpunten benoemd en opgepakt. Aan de hand van een aantal indicatoren worden de voortgang nauwgezet gevolgd. De overtuiging is er dat de resultaten ook bij de huurdersorganisatie vertrouwen zullen geven in deze vorm van samenwerking.

Voor de corporatie ligt er de uitdaging om de huurdersorganisatie steeds tijdig en adequaat te informeren en waar nodig de informatieverstrekking te intensiveren.

Ten aanzien van het duurzaamheidsbeleid en het beleid op het gebied van wonen en zorg ligt er de uitdaging om het beleid en de ambities scherper neer te zetten en hierover met belanghouders te communiceren.



Fusie

Per 1 januari is Maaskant Wonen gefuseerd met Woningbeheer Born-Grevenbicht. De corporaties gaan verder onder de naam Zaam Wonen. Zaam Wonen is een sociale huisvester in het landelijk gebied van de Westelijke Mijnstreek. Korte lijnen en persoonlijk contact met onze huurders zijn uitgangspunten van onze dienstverlening. Door dicht bij de gemeenschap te staan weten we wat er leeft en kunnen we daarnaar handelen.

Een van de grote uitdagingen voor de fusiecorporatie is het ontwikkelen van een zo concreet mogelijke visie op de toekomst van het vastgoed. Hoe gaan we om met de veroudering van de voorraad, de verduurzamingsopgave en de verwachte krimp?

De nieuwe start van de fusiecorporatie biedt ons de kans om de aanbevelingen van het visitatierapport een plek te geven: het helder neerzetten uitdragen van onze visie en ambities, een zorgvuldige communicatie met de huurdersorganisaties en een doelmatige inzet van onze middelen.

Tot slot

Mede namens de raad van toezicht wil ik de leden van de visitatiecommissie en iedereen die heeft bijgedragen bedanken voor de visitatie en de zorgvuldige rapportage. De rapportage draagt bij aan de ambitie van fusiecorporatie Zaam Wonen om haar rol als sociale huisvester in de Westelijke Mijnstreek te versterken en te professionaliseren.

15 februari 2018

Karel Smitsmans,

Directeur-bestuurder Zaam Wonen