

Maatschappelijke visitatie Wonen Zuid

Eindrapport

Opdrachtgever: Wonen Zuid

Roermond, 15 juni 2015



Maatschappelijke visitatie Wonen Zuid

Visitatieperiode 2010-2014

Opdrachtgever: Wonen Zuid

Pia van Oord

Rob Out

Corinne Vermeulen

Alexandra de Jong

Roermond, 15 juni 2015

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profitsectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Beoordeling maatschappelijke prestaties	8
Recensie	8
Scorekaart	10
Samenvatting en beoordeling	11
1 Profielschets	13
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
2.1 Inleiding	18
2.2 Opgaven	18
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	23
2.4 Ambities	29
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	31
2.6 Beoordeling	32
3 Presteren volgens Belanghebbenden	33
3.1 Inleiding	34
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	34
3.3 Beoordeling	34
3.4 Boodschap	41
4 Presteren naar Vermogen	43
4.1 Inleiding	44
4.2 Financiële continuïteit	44
4.3 Doelmatigheid	48
4.4 Vermogensinzet	50
4.5 Beoordeling	50
5 Presteren ten aanzien van Governance	51
5.1 Inleiding	52
5.2 Besturing	52
5.3 Intern toezicht	55
5.4 Externe legitimering en verantwoording	58
5.5 Beoordeling	60
Bijlagen	61
Bijlage 1. Position Paper Wonen Zuid	62
Bijlage 2. Bestuurlijke reactie	66
Bijlage 3. Geïnterviewde personen	71
Bijlage 4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	73
Bijlage 5. Curricula Vitae van de visitatoren	75
Bijlage 6: Bronnenlijst	80
Bijlage 7: Prestatietabel	81

Voorwoord

Het visitatiestelsel

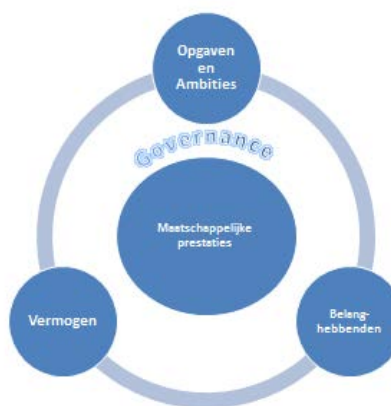
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.



In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Wonen Zuid heeft Ecorys in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De periode waarover in deze maatschappelijke visitatie wordt teruggeblikt sluit, conform de visitatiemethodiek, aan bij de vorige visitatie waar het de onderzoeksperiode 2006-2009 betrof.

In de huidige visitatie wordt de periode 2010 tot en met 2014 (een periode van vijf jaar) belicht. Dit brengt met zich mee dat de volgende visitatie een periode van drie jaar beschouwt, te beginnen met 2015. Zo doende wordt voldaan aan een belangrijk uitgangspunt in het visitatiestelsel, namelijk dat de vierjaarlijkse cyclus zoveel mogelijk in stand blijft.

Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Pia van Oord, Rob Out, Corinne Vermeulen en Alexandra de Jong. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	januari	februari	maart	april	mei	juni
Deskresearch						
Startbijeenkomst						
Interne interviews						
Belanghebbenden						
Concept rapport						
Interne bespreking						
Eindpresentatie						
Eindrapport						

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij onderstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

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

Leeswijzer

Deel 1 omvat de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Wonen Zuid.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

- Position Paper Wonen Zuid;
- Reactie RvC en Directie-bestuur op de visitatie;
- Betrokken personen (intern en extern);
- Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
- Cv's van de visitatoren;
- Bronnenlijst;
- Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie

In de recensie geeft de visitatiecommissie - na afronding van de werkzaamheden en het geheel overziende - een reflectie op het maatschappelijke presteren van de corporate. De recensie legt de verbinding tussen de verschillende lijnen waarlangs naar het maatschappelijk presteren is gekeken. De visitatiecommissie geeft in de recensie haar visie op de sterke punten en het verbeterpotentieel weer. De nu voorliggende visitatie heeft betrekking op de periode 2010 tot en met 2014¹.

Een 100-jarige vol in beweging

In het position paper profileert Wonen Zuid zich als een (ruim) 100-jarige corporatie die vol in beweging is. De Ondernemingsstrategie is gericht op transformatie, een continue en versnelde aanpassing van de woningvoorraad als antwoord op veranderingen in de woningmarkt. Deze beweging vindt plaats binnen de beperkte financiële mogelijkheden waarmee veel corporaties in het huidige tijdvak het moeten doen.

De visitatiecommissie herkent deze kenschets. Zoals veel corporaties in den lande is ook Wonen Zuid onderhevig aan een dynamiek die misschien wel sterker is dan ooit te voren in haar lange bestaan. Zo moest de corporatie in de visitatieperiode anticiperen op het krimpperspectief dat in (een deel van) haar werkgebied speelt, zijn de financiële mogelijkheden beperkt door rijksmaatregelen en eist de maatschappij van corporaties een hoge graad van efficiëntie en effectiviteit. Dit noopte Wonen Zuid tot het herijken van haar organisatie en taakopvatting. De visitatiecommissie stelt mede op basis van een gesprek met de Ondernemingsraad vast dat Wonen Zuid in deze dynamische periode één organisatie is geworden en heeft hier waardering voor.

De visitatiecommissie heeft waardering voor het feit dat de winkel tijdens de verbouwing in spreekwoordelijke zin gewoon open is gebleven en ziet het oordeel van belanghebbenden in die zin als een compliment. Het is verleidelijk een verband te zien tussen de waardering van belanghebbenden en het feit dat Wonen Zuid zichzelf primair ziet als een 'mensgerichte vastgoedorganisatie'. De corporatie benoemt vastgoed niet zozeer als doel dan wel als middel om haar maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven te realiseren.

Bescheiden trots

In het position paper toont Wonen Zuid zich trots op een aantal hoekstenen van haar werk, waarbij zij bijvoorbeeld de fysieke en sociale aspecten van wijkontwikkeling in Treebeek en Donderberg noemt. Een roerige periode in de relatie met een huurdersvereniging is afgesloten en de corporatie heeft, geënt op 'de vraag' en maatschappelijke verankering een nieuwe participatiestructuur opgezet waar een nieuw model voor de samenwerking met huurdersorganisaties onderdeel van uit maakt. De financiële situatie is verder op orde gebracht en de organisatie is opnieuw uitgelijnd. Met een centrale vestiging en vier sturingslijnen: Wonen, Transformatie, Financiën & ICT en Strategie & Organisatie. Met drie kernwaarden ('ondernemend', 'klantgericht' en 'samenwerken') geeft Wonen Zuid uiting aan de 'nieuwe' identiteit.

¹ Voor een toelichting op deze periode verwijzen we naar het voorwoord.

De visitatiecommissie ziet grond voor trots op genoemde punten. De indruk bestaat dat de geleverde prestaties eerder wat spaarzaam dan teveel door Wonen Zuid voor het voetlicht worden gebracht. De corporatie vervult een majeure rol in het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven in haar werkgebied. Wonen Zuid mag zich wat dat betreft best wat meer laten gelden door kond te doen van haar prestaties en door het nemen van het voortouw in gezamenlijkheid met collega corporaties, gemeenten en andere partners.

Ingegeven door gesprekken met belanghebbenden is het beeld ontstaan van een solide corporatie. De visitatiecommissie heeft de oproep aan Wonen Zuid meegekregen om dit te combineren met een open oog voor innovatie en een duidelijk eigen gezicht.

Terugblik vorige visitatie

In juli 2010 is de rapportage van de voorgaande maatschappelijke visitatie opgeleverd. Deze had betrekking op de periode 2006 tot en met 2009 en is uitgevoerd op basis van de methodiek 3.0. Wonen Zuid behaalde in deze visitatie beoordelingen tussen 6,6 en 7,2. De visitatiecommissie had waardering voor financiële ontwikkeling van Wonen Zuid van een B-status in 2006 naar een financieel gezonde corporatie anno 2010. Financiële sanering en een focus op de kerntaken hadden hun vruchten afgeworpen.

Kritische kanttekeningen werden geplaatst bij de observatie dat de focus vooral op de interne organisatie lag. Hierdoor hadden belanghouders het idee dat Wonen Zuid te weinig slagvaardig, te volgend en te weinig innovatief was. Het beeld was ontstaan van een beherende verhuurder die teveel vanuit zichzelf en haar eigen posities redeneert. In begrotingen, kwartaalrapportages en prestatieafspraken zou het accent teveel liggen op financiële perspectief en te weinig op de volkshuisvestelijk opgaven. Gesteld werd dat het toenmalige holdingmodel met drie regiodirecteuren voor weinig eigen identiteit zorgde en dat regiodirecteuren onvoldoende gemandateerd waren om lokaal toezeggingen te doen.

De visitatiecommissie noemde in 2010 een aantal verbeterpunten. Samengevat gaat het om navolgende zaken:

- Maatschappelijke binding. Scherpe belanghouders strategie ontbreekt. Vertrekpunt is samen met belanghouders een definitie van opgaven maken en afspraken maken over de inzet. Samen met partijen tot een strategische agenda komen.
- Strategische agenda formuleren samen met belanghouders, nieuwe vaardigheden ontwikkelen en naar buiten treden.
- Ga van de consolidatiestrategie naar een meer brede duurzaamheidsstrategie waarin voor de meer lange termijn wordt vooruitgekeken en bestendige groei/ondernemerschap centraal staat.
- Deze strategie kan uitgevoerd worden door een regionaal team dat opereert vanuit een centraal kader; streef naar functionele autonomie op regioniveau.
- Vermijd defensief gedrag en communicatie, want Wonen Zuid heeft genoeg om trots op te zijn en heeft met haar gemotiveerde medewerkersbestand voldoende potentie.
- Ontwikkel daarnaast een communicatiebeleid gericht op warme communicatie en natuurlijke betrokkenheid.

Verbeterpunten

De visitatiecommissie meent dat Wonen Zuid reden heeft om met tevredenheid naar de resultaten van deze visitatie te kijken. De commissie ziet de volgende mogelijkheden tot verdere verbetering:

- Streef als het gaat om de prestatieafspraken naar volledige dekking over het werkgebied en naar het SMART formuleren van de afspraken. Definieer daarbij de algehele opgave en het aandeel van Wonen Zuid daar waar gezamenlijk met andere corporaties tot afspraken wordt gekomen.
- Kom tot een onderbouwde profilering en beleid ten aanzien van met name bijzondere doelgroepen en duurzaamheid/energiebesparing.
- Treed met gemeenten en huurders in overleg over het verkoopbeleid.
- Werk vooral op uitvoerend niveau verder aan de relatie en communicatie met belanghebbenden (met name huurders), met meer mandaat en voortvarendheid als aandachtspunten.
- Trek de verbetering in het breder betrekken van belanghebbenden (met name gemeenten en huurdersvertegenwoordigers) bij beleidsvorming verder door.
- Zet de inspanningen die moeten leiden tot een doelmatiger organisatie door.
- Communiceer helder en consequent over financiële kengetallen in bijvoorbeeld de jaarverslagen.

Scorekaart

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	6,9	6,9	6,6	6,9	7,0		6,9	75%	6,9
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,2	7,2	7,0	6,8	7,0		7,0	50%	7,0
Relatie en communicatie						7,2	25%		
Invloed op beleid						6,9	25%		
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit						7,0	30%	7,1	
Doelmatigheid						6,0	30%		
Vermogensinzet						8,0	40%		
Presteren ten aanzien van governance									
Besturing	Plan					7,0	33%	7,2	
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren Raad					7,0	33%		
	Toetsingskader					7,0			
	Governancecode					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	33%		
	Openbare verantwoording					7,0			

Prestatievelden: 1. Huisvesting van de primaire doelgroep; 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen; 3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer; 4. (Des)investerings in vastgoed; 5. Kwaliteit van wijken en buurten; 6. Overige prestaties.

Samenvatting en beoordeling

Wonen Zuid krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2. Beoordeling

Perspectief	Prestatie	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities		6,9
Presteren volgens Belanghebbenden		7,0
Presteren naar Vermogen		7,1
Presteren ten aanzien van Governance		7,2

Presteren naar Opgaven en Ambities

6,9

Wonen Zuid presteert (ruim) voldoende als het gaat om Opgaven en Ambities. Vooral de prestaties met betrekking tot de lokale aanpak van wijken en buurten en de wijze waarop Wonen Zuid in haar eigen ambities blijkt geeft van helder inzicht in de regionale en lokale opgaven als ook de wijze waarop zij die in het ondernemingsplan heeft verwerkt, worden gewaardeerd. De aandacht die Wonen Zuid heeft voor duurzaamheid en energiebesparing is vatbaar voor verbetering. Aan de prestatieafspraken die de corporatie heeft gemaakt om een visie op duurzaamheid te ontwikkelen heeft Wonen Zuid in de visitatieperiode nog niet voldaan.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,0

De maatschappelijke prestaties van Wonen Zuid worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 7,0. De belanghebbenden zijn vooral tevreden over de inzet van Wonen Zuid met betrekking tot het huisvesten van de primaire en bijzondere doelgroepen en de relatie en communicatie op bestuurlijk niveau. In de becijfering van de prestaties is een duidelijk verschil te zien in de beoordeling van de verschillende belanghebbenden. Zo uiten vertegenwoordigers van huurders zich over de hele linie kritischer dan andere belanghebbenden. In het algemeen zien belanghebbenden mogelijkheden tot verbetering ten aanzien van hun invloed op het beleid van Wonen Zuid en met betrekking tot de communicatie op uitvoerend niveau. In het verkoopbeleid zien veel belanghebbenden een bedreiging. Daarnaast zien zij een verbeterpunt in de profilering van Wonen Zuid met betrekking tot duurzaamheid en energiebesparing.

7,1

Presteren naar Vermogen

Wonen Zuid voert een onderbouwd financieel beleid en voldoet aan de gestelde eisen en normstellingen van de externe toezichthouders. Het prestatieveld financiële continuïteit is op orde, de vermogensinzet wordt als goed beoordeeld. Wonen Zuid heeft nog wat te winnen als het gaat om doelmatigheid. De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Zuid een effectief beleid ten aanzien van doelmatigheid hanteert waardoor inmiddels sprake is van een sobere en doelmatige werkwijze. De commissie baseert dit oordeel op een grondige analyse waarbij ook de (re)organisatiekosten, het beleid van Wonen Zuid met betrekking tot doelmatigheid en een analyse van het WSW zijn betrokken. Tevens constateert de visitatiecommissie dat de organisatie maatregelen heeft genomen waarvan in de komende jaren een verdere verbetering van de doelmatigheid mag worden verwacht. Wonen Zuid houdt scherppte aan in de balans tussen de inzet van middelen in het belang van de volkshuisvesting enerzijds en het waarborgen van de financiële continuïteit anderzijds.

Presteren ten aanzien van Governance



De planning- en controlcyclus bij Wonen Zuid functioneert naar behoren. Dit geldt zowel voor de 'Plan', de 'Check' als de 'Act' functie. Positief is de doorwerking van de strategische ambities naar concrete activiteiten en de monitoring daarvan. De Raad van Commissarissen vult de rollen van toezichthouder, werkgever en klankbord adequaat in. Het toetsingskader van Wonen Zuid beslaat een breed spectrum van relevante documenten die actief worden gehanteerd. Wonen Zuid onderschrijft de Governancecode en past deze actief en alert toe. Wonen Zuid heeft een heldere visie op wie de belangrijkste belanghebbenden zijn en voert op actieve en passende wijze de dialoog met deze partijen. De visitatiecommissie waardeert de vernieuwing die de corporatie op dit punt heeft doorgevoerd. Op passende wijze wordt middels jaarverslagen verantwoording aan de maatschappij afgelegd.

1 Profielschets

Werkgebied

Het statutair werkgebied van Wonen Zuid is omvangrijk en bestaat uit 9 gemeenten: Roermond, Heerlen, Kerkrade, Nuth, Valkenburg, Leudal, Brunssum, Maasgouw en Nederweert.

Woningbezit

Uit de CFV-cijfers blijkt dat de woningvoorraad van Wonen Zuid wordt kenmerkt door een hoog percentage eengezinswoningen. Verder valt op dat 55% van het aanbod gebouwd is in de zestiger, zeventiger of tachtiger jaren. Het aandeel nieuwbouw gebouwd na 2010 ligt, in vergelijking met de referentie en het landelijke gemiddelde, relatief laag (2%). Eind 2013 bezat Wonen Zuid circa 14.600 zelfstandige en 450 onzelfstandige eenheden. Het aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen ligt met 21,8% fors hoger dan de referentie (15,8%).

De samenstelling van het woningbezit past bij een woningcorporatie die zowel actief is in gemeenten in het landelijk als stedelijk gebied. Wonen Zuid valt in de CiP referentiegroep van corporaties met 'marktgevoelig bezit'. Het bezit van de corporatie is grotendeels gelegen in een krimpgebied.

Tabel 1. Woningbezit

Type woningen	Wonen Zuid	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	53,4%	50,3%	42,1%
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	18,4%	19,5%	25,7%
Meergezinswoning met lift	13,8%	13,9%	14,6%
Hoogbouw	11,1%	13,1%	11,2%
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,2%	3,2%	6,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

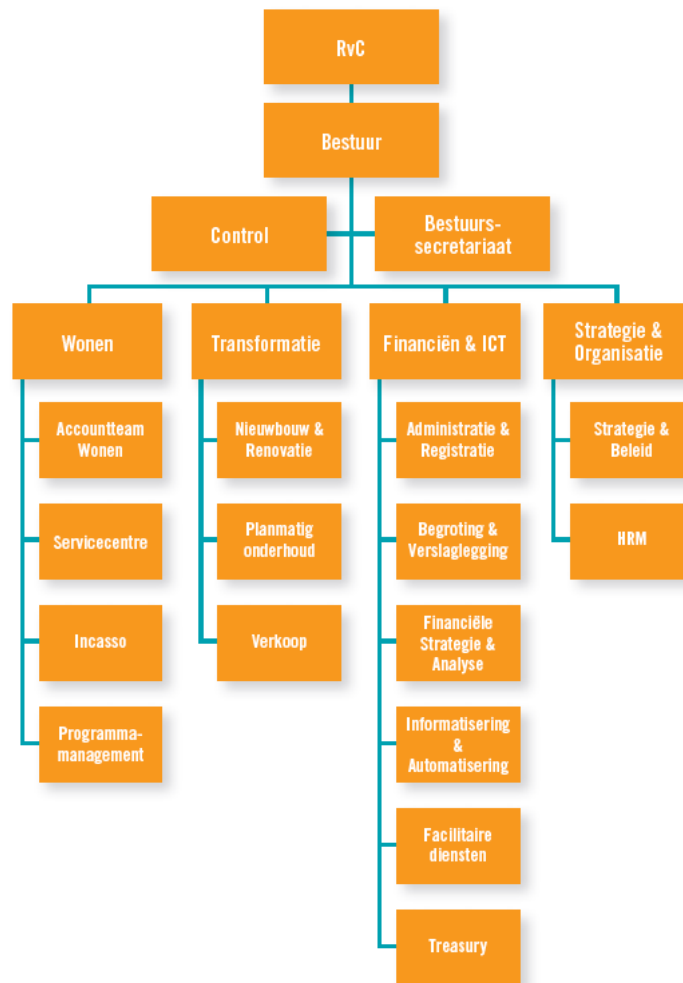
Bron: CiP (2014)

De wooneenheden van Wonen Zuid hebben een gemiddeld huurprijsniveau van € 450 per maand (2013). De huurprijzen liggen daarmee lager dan die van de referentiegroep (€ 462) en het landelijk gemiddelde (€ 467). Ten opzichte van de referentiegroep (14,2%) en het landelijke gemiddelde (18,1%) ligt het aandeel dure huurwoningen fors lager (5,6%). Voor de huurwoningen die in de DAEB-categorie vallen bedraagt de huur 68,7% van de maximale huur. Voor de niet DAEB woningen gaat het om 85,5% van de maximale huur. Het percentage van de maximale huur DAEB ligt ongeveer op een gelijk niveau als de referentiegroep (67,7%) en het landelijk gemiddelde (68,2%). Het gemiddeld puntenaantal woningwaardering voor de gemiddelde huurwoning in de DAEB-categorie wijkt bij Wonen Zuid niet af van de referentiegroep (140) en het landelijke gemiddelde (141).

Globale organisatiestructuur

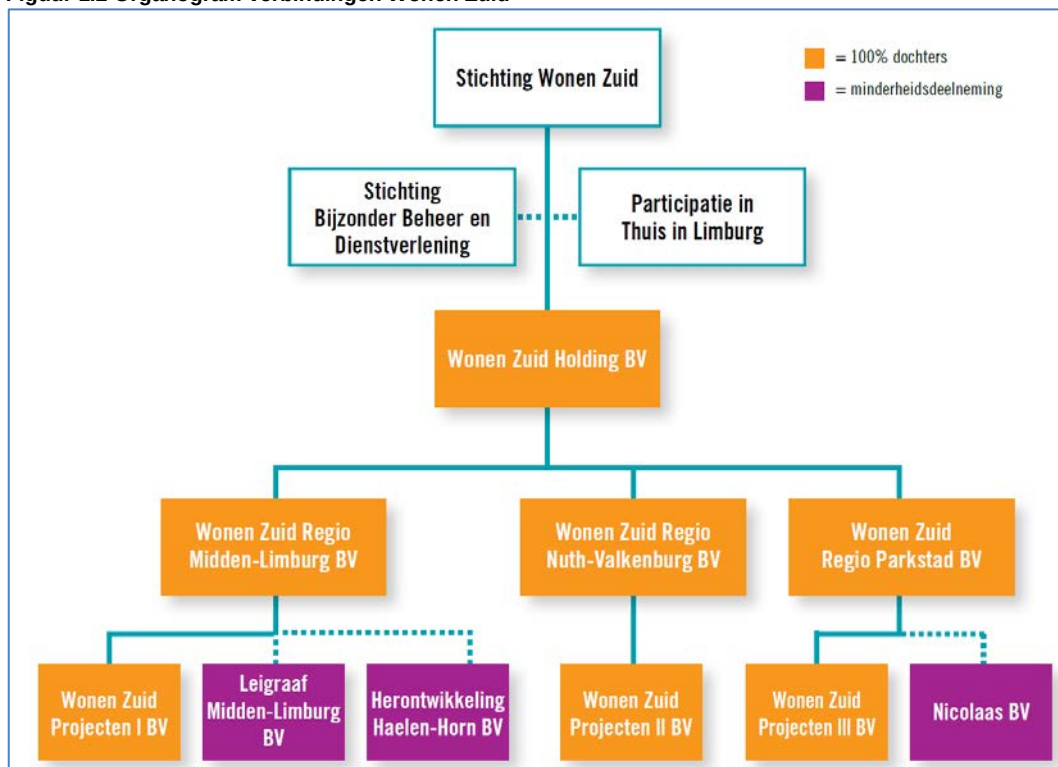
Wonen Zuid is een corporatie met (eind 2013) 167 medewerkers (152 fte). Wonen Zuid heeft het beleidsvoornemen om de komende tien jaar jaarlijks 3 fte terug te gaan in formatie. Het bestuur wordt gevormd door de bestuursvoorzitter die wordt ondersteund door een directieteam bestaande uit vier managers: de directeur Wonen, directeur Transformatie, directeur Financiën & ICT en directeur Strategie & Organisatie. De Raad van Commissarissen bestaat uit zeven leden. In het hoofdstuk Presteren ten aanzien van Governance wordt een verdere toelichting gegeven op het intern toezicht.

Figuur 1.1 Organogram Wonen Zuid



Bron: Organisationschema Wonen Zuid (2015)

Figuur 1.2 Organogram verbindingen Wonen Zuid



Bron: Jaarverslag Wonen Zuid (2013).

Verbindingen

Wonen Zuid is 100% aandeelhouder in de volgende BV's:

- Wonen Zuid Holding BV
- Wonen Zuid Regio Midden Limburg BV
- Wonen Zuid Regio Nuth-Valkenburg BV
- Wonen Zuid Regio Parkstad BV
- Wonen Zuid Projecten I BV
- Wonen Zuid Projecten II BV
- Wonen Zuid Projecten III BV

Bestuur van alle vennootschappen is de Stichting Wonen Zuid.

Deelnemingen:

- Herontwikkelingen Haelen-Horn BV: 50% Wonen Zuid Regio Midden Limburg BV en 50% Bouwontwikkeling Jongen BV;
- Leigraaf Midden Limburg BV: 25% Wonen Regio Midden Limburg BV, 25% Wonen Limburg Participatie BV en 50% Bouwontwikkeling Zuid BV;
- Nicolaas BV: 50% Wonen Zuid Regio Parkstad, 25% Grouwels/Daelmans vastgoed CV en 25% Emve Heerlen BV;
- Stichting Bijzonder Beheer en Dienstverlening: 50% WoonGoed 2-Duizend en 50% Stichting Wonen Zuid.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Wonen Zuid wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vijf jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, bracheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

2.2.1 Regionale opgaven

De negen gemeenten waar Wonen Zuid werkzaam is, maken deel uit van de regio's Midden-Limburg Oost, Parkstad Limburg en Heuvelland Zuid-Limburg. In de visitatieperiode zijn binnen geen van deze regio's regionale prestatieafspraken gemaakt. Inmiddels zijn de prestatieafspraken voor Parkstad in concept gereed en is de intentie om in 2016 regionale prestatieafspraken voor Midden Limburg te maken. Wel zijn op regionaal niveau tal van intentieovereenkomsten en convenanten opgesteld. Op provinciaal niveau is een woonvisie voor de periode 2011-2014 vastgelegd.

Parkstad Limburg

In de visitatieperiode zijn geen regionale prestatieafspraken gemaakt. Wel zijn in de periode waar deze visitatie betrekking op heeft verschillende intentieovereenkomsten, strategieën en visies ontwikkeld. De Regionale Woonvisie Parkstad Limburg 2006-2010 is vastgesteld door gemeenten in de regio, in overleg met corporaties, marktpartijen, woonconsumenten en de provincie Limburg. In deze "Regionale Woonvisie op Hoofdpijnen" worden drie doelen benoemd op het gebied van wonen:

1. Krimp als kans zien;
2. Het geven van een kwaliteitsimpuls aan het wonen in Parkstad;
3. Bewoners meer kansen bieden om hun woonwensen te realiseren door aanbod beter op woonwensen aan te laten sluiten.

In 2009 is de "Intentieovereenkomst Herstructureringsvisie Woningvoorraad Parkstad Limburg" getekend tussen corporaties en gemeenten. Hierin zijn ambities voor de regio vastgesteld, waarvan de concrete uitwerking op stadsdeelniveau plaats moet vinden. De Regionale Woonstrategie Parkstad Limburg 2012-2020 is opgezet als vervolg op de Herstructureringsvisie uit 2009, waarin de eerdere visie wordt bijgesteld als gevolg van veranderde marktomstandigheden en de krimpopgave. In de Woonstrategie is met name extra aandacht voor de herstructurerings-opgave in de particuliere woningvoorraad. Het overaanbod aan koopwoningen en de kwaliteit van de bestaande voorraad zijn hierbij de belangrijkste aandachtspunten. Op regionaal niveau zijn richtlijnen beschreven, per gemeente is uitgewerkt wat de ontwikkelingen, kansen en aandachtspunten zijn. Het Woningbehoefteonderzoek van Rigo uit 2011 (in opdracht van Wonen Zuid) dient hierbij als kwalitatieve en kwantitatieve prognose van de woningbehoefte. Op basis van de Regionale Woonstrategie is de Woningmarktprogrammering 2013-2016 opgesteld, waarin de transformatieopgave is uitgewerkt tot tabellen met toe te voegen en te onttrekken woningen per gemeente.

Voor de periode 2014-2018 is de prestatieovereenkomst inmiddels in concept gereed. In deze overeenkomst worden onder meer afspraken vastgelegd omtrent betaalbaarheid, kwaliteit van de bestaande woningvoorraad, leefbaarheid, wonen & zorg en de huisvesting van bijzondere doelgroepen.

Midden-Limburg

In de visitatieperiode zijn geen regionale prestatieafspraken gemaakt voor Midden-Limburg. De intentie is uitgesproken om in 2016 te komen tot regionale afspraken. In de periode waar de visitatie betrekking op heeft is een regionale woonvisie vastgesteld voor de regio Midden-Limburg Oost (2010-2014). In dit document staan de regio-overstijgende beleidskaders, de demografische ontwikkelingen en andere relevante ontwikkelingen beschreven. Vervolgens is op basis van voorspellingen met betrekking tot de bevolkingsontwikkeling de opgave voor de afzonderlijke gemeenten opgesteld. Hierbij is een kwantitatief en kwalitatief kader voor toekomstige ontwikkelingen per gemeente opgesteld.

Heuvelland Zuid-Limburg

In de visitatieperiode zijn geen regionale prestatieafspraken gemaakt.

2.2.2 Lokale opgaven

Gemeente Roermond

Prestatieafspraken voor de jaren 2010-2012 ontbreken. De gemeente Roermond heeft voor de periode 2013-2017 prestatieafspraken gemaakt met de woningcorporaties Wonen Zuid, WoonGoed, Wonen Limburg en Woningstichting Domus. Deze overeenkomst bestaat uit drie delen:

1. Meerjarige prestatieafspraken op strategisch niveau (o.b.v. 7 prestatievelden BBSH);
2. Uitvoeringsplannen;
3. Checklist.

Over 2013 zijn de prestatieafspraken ook geëvalueerd. Uit de evaluatie blijkt dat de voortgang wel meetbaar is, maar dat de corporaties lastig te beoordelen zijn op hun prestaties, omdat de gemaakte afspraken daarvoor niet concreet (SMART) genoeg zijn.

Wonen Zuid neemt deel aan diverse stuurgroepen, plantteams en wijkoverleg in verschillende wijken in Roermond. Op wijkniveau zijn diverse intentieovereenkomsten getekend, waaronder het Wijkontwikkelingsplan (WOP) uit 2011 voor de wijk Donderberg. Dit plan is het resultaat van een samenwerking tussen de gemeente Roermond, de woningcorporaties Wonen Zuid en Wonen Limburg en de provincie Limburg. In het document is een wijkvisie opgesteld, waar SMART geformuleerde doelstellingen en taken uit voort komen, die beschreven zijn in het Uitvoeringsprogramma fase 1.

Gemeente Heerlen

De gemeente Heerlen heeft in de periode 2008-2010 prestatieafspraken gemaakt met woningcorporaties. Hier zijn zowel collectieve afspraken als specifieke afspraken per corporatie in vastgelegd. Dit betroffen afspraken over verantwoordelijkheden en samenwerking, huisvesting van de doelgroepen en plannen/projecten m.b.t. de herstructurering van wijken en buurten. Tijdens het maken van deze afspraken is de intentie uitgesproken om voor de lange termijn een Strategisch Akkoord (STRAK) op te stellen. Voorwaarde was dat het STRAK ten minste op regionaal niveau betrekking zou hebben. Het STRAK zou in de plaats komen van de prestatieafspraken, maar omdat

het niet is gelukt om op korte termijn draagvlak hiervoor te vinden, zijn uiteindelijk alsnog prestatieafspraken voor de periode 2011-2013 vastgelegd. Na deze periode zijn geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt.

Gemeente Kerkrade

Gedurende de periode 2010-2011 heeft de gemeente Kerkrade geen prestatieafspraken met Wonen Zuid gemaakt. Voor de periode 2012-2015 zijn wel prestatieafspraken gemaakt. De Structuurvisie Kerkrade 2010-2020 dient als richtinggevend document.

Prestatieafspraken gemeente Kerkrade 2012-2015

De gemeente Kerkrade heeft met de corporaties Wonen Zuid, Hestia groep, Land van Rode en Wonen Limburg prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2012-2015. Deze prestatieafspraken zijn algemeen van aard, specifieke afspraken met individuele corporaties zijn niet gemaakt, in de evaluatie is niet te vinden wat de taken en prestaties van Wonen Zuid zijn. De gemeentelijke prestatieafspraken worden per kalenderjaar uitgewerkt op stadsdeelniveau. Wonen Zuid is betrokken bij de prestatieafspraken van Kerkrade-West en Kerkrade-Oost II in 2012 en 2013.

Gemeente Brunssum

De gemeente Brunssum heeft geen prestatieafspraken gemaakt met Wonen Zuid in de visitatieperiode. Verwacht wordt dat in 2015 nieuwe prestatieafspraken uitgewerkt en ondertekend worden. Op wijkniveau is in 2008 een samenwerkingsovereenkomst getekend voor de aanpak van de wijk Treebeek. Het grootste deel van het bezit van Wonen Zuid binnen de gemeente Brunssum ligt in deze wijk.

Samenwerkingsovereenkomst Treebeek.

De gemeente Brunssum en Wonen Zuid hebben in 2008 een samenwerkingsovereenkomst getekend om het hart van de wijk Treebeek te revitaliseren. Het doel dat de partijen hebben is het creëren van een aantrekkelijk woon-, winkel- en voorzieningenklimaat, waarbij het kleinschalige, intieme karakter en het karakteristiek groen behouden blijft en de hoofdstructuur van de tuinstad hersteld wordt. Op basis van deze visie is een woningprogramma en stedenbouwkundig plan opgesteld. De hoofdpunten uit dit plan zijn²:

- Nieuwbouw van energiezuinige grondgebonden woningen (mix koop/huur), ter vervanging van twee flats en een woning in het centrum. Toevoeging van nieuwe supermarkt met winkels en appartementen.
- Bouw van een welzijnsvoorziening met bovengelegen appartementen (deels zorgwoningen).
- Nieuw plein om de nieuwe voorzieningen met elkaar te verbinden. Dit plein vormt het nieuwe hart van Treebeek, met wonen, winkelen en diverse maatschappelijk functies.

Gemeente Valkenburg

Tussen de gemeente Valkenburg aan de Geul en Wonen Zuid zijn voor de periode 2006-2010 prestatieafspraken gemaakt. De afspraken hadden betrekking op de kwantitatieve en kwalitatieve match tussen de woningvoorraad en de vraag, het verkoopprogramma van huurwoningen, het realiseren van levensloopbestendige woningen en leefbaarheid. Voor de rest van de visitatieperiode zijn geen prestatieafspraken met de gemeente Valkenburg vastgelegd. Eind 2014 heeft de gemeente initiatief genomen voor nieuwe prestatieafspraken, die naar verwachting in 2015 getekend zullen worden.

Gemeente Nuth

De gemeente Nuth en Wonen Zuid hebben voor de periode 2007-2010 prestatieafspraken op papier gezet. Deze afspraken zijn gemaakt op basis van de Woonvisie Nuth 2006 "Wortels in het

² https://www.brunssum.nl/Stad_en_Leefomgeving/Stedelijke_projecten/Brunssum_West/Masterplan_Treebeek

verleden, toekomst in bloei". De gemaakte afspraken hebben betrekking op het huisvesten van de primaire doelgroep, het uitbreiden van senioren- en zorgwoningen, het beheren van de woonwagendplaatsen en de verwachte investeringen. De concretisering van de prestatieafspraken is te vinden in het "uitvoeringsprogramma woningbouw 2006-2010". Voor de periode 2011-2012 zijn geen prestatieafspraken gemaakt op gemeentelijk niveau en ook niet op regionaal niveau. De nieuwste prestatieafspraken hebben betrekking op de periode 2013-2016. De gemeente heeft afspraken gemaakt met de corporaties Wonen Limburg en Wonen Zuid.

Gemeente Leudal

In de periode 2010-2011 heeft de gemeente Leudal geen prestatieafspraken gemaakt met Wonen Zuid. Tussen de gemeente Leudal en de drie in de gemeente werkzame woningcorporaties Wonen Limburg, Wonen Zuid en WoonGoed 2-Duizend zijn in 2012 prestatieafspraken vastgelegd voor de periode 2012-2015. De prestatieafspraken vormen het kader voor concretere per jaar te maken uitvoeringsplannen, die gemonitord worden middels een checklist.

Gemeente Maasgouw

De gemeente Maasgouw heeft in de periode 2010-2013 geen prestatieafspraken gemaakt met de woningcorporaties in haar gemeente. Voor de periode 2014-2015 zijn er wel afspraken gemaakt tussen de gemeente, WoonGoed 2-Duizend, Wonen Zuid en Wonen Limburg. Deze prestatieafspraken bestaan uit meerjarige prestatieafspraken ten aanzien van de zeven prestatievelden van de BBSH, uitvoeringsplannen en een checklist.

Gemeente Nederweert

Het bezit van Wonen Zuid in de gemeente Nederweert is zeer beperkt (24 gemeenten) en met deze gemeente is daardoor geen prestatieafpraak gemaakt.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

- Intentieovereenkomst Parkstad Limburg Energietransitie (PALET) Sociale Woningvoorraad (2014)
- Samenwerkingsovereenkomst huisvesting en begeleiding Roermond (2013)
- Overeenkomst Kwetsbare burgers Roermond (2013)
- Convenant Voorkomen Uithuiszetting Roermond (2013)
- Convenant schuldhulpverlening Maasgouw (2013)
- Convenant Overbewoning Roermond (2013)
- Notitie werkafspraken ZCO's Roermond 23- en 23+ (2013)
- Projectplan Buurtbemiddeling Kerkrade (2012)
- Leidraad regievoeren op plancapaciteit Parkstad Limburg (2012)
- Tweede kansbeleid Thuis in Limburg (2012)
- Convenant Housing Parkstad (2012)
- Convenant Veiligheidshuis Heerlen (2012)
- Uitvoeringsovereenkomst OGGz Roermond (2012)
- Woningbehoeftenonderzoek Parkstad en Heuvelland // Rigo (2011)
- Convenant Vroeg eropaf Kerkrade (2011)
- OGGz Convenant Roermond 2011-2014 (2011)
- Convenant LOVK Kerkrade 2010-2014 (2010)
- Convenant Addendum LOVK Kerkrade 2010-2014 toetreding Meander (2010)
- Convenant Masterplan WW&Z Brunssum 2010-2015 (2010)
- Convenant Aanpak Overbewoning Leudal (2009)
- Convenant Energiebesparing Kerkrade januari 2009-2011 (2009)
- Samenwerkingsovereenkomst Cicero Zorggroep en WZ regio Nuth-Valkenburg (2009)
- Convenant WMO Nuth (2009)

- Convenant woningcorporaties Ronald Mc. Donalds kindervallei Valkenburg (2008)
- Programma voorkomen woninginbraken Maasgouw (2008)
- Convenant Hennep regio Maastricht 2008 aansluiting WZ Nuth en Valkenburg (2008)
- Convenant verbetering positie starters Valkenburg (2007)
- Schuldhulpconvenant Heerlen 2007-2008 (2007)
- Samenwerkingsovereenkomst herontwikkeling Haalen Horn deel I en II (2006)
- Convenant Help-Desk Multi Probleem gezinnen Oostelijk Midden-Limburg (2006)
- Convenant Hennep Heerlen, Brunssum, Onderbanken, Nuth en Voerendaal (2005)
- Convenant Roermond uitvoering meerjarenontwikkelingsprogramma stedelijke vernieuwing 2005-2009 (2005)
- Intentieovereenkomst Haalen Horn BV (2004)
- Convenant Integrale schuldhulpverlening deel I, II en III (2004 tot heden)
- Convenant Duurzaam Bouwen in Limburg Regio Parkstad Limburg (2001)
- Intentieovereenkomst Leigraaf Roermond
- AY73 Overeenkomst WWW

Pro-actief beleid

Wonen Zuid hanteert vanaf 2011 een actief beleid met betrekking tot prestatieafspraken. De corporatie heeft een set 'best practise-prestatieafspraken' samengesteld met het doel om het proces op weg naar prestatieafspraken met gemeenten te bespoedigen en de kwaliteit van de afspraken te vergroten.

2.2.3 Conclusies regionale en lokale opgaven

Het toetsingskader dat gehanteerd wordt om de prestaties van Wonen Zuid in het kader van Presteren naar Opgaven te meten, bestaat uit de opgaven en ambities die formeel zijn vastgelegd. De prestatieafspraken die op regionaal en lokaal niveau zijn gemaakt vormen hiervoor een belangrijke bron. Wonen Zuid heeft in de visitatieperiode met een aantal gemeenten concrete prestatieafspraken gemaakt, soms uitgewerkt in een jaarlijks uitvoeringsplan. Dit geldt echter niet voor alle gemeenten. Bovendien zijn de prestatieafspraken niet dekkend voor de gehele visitatieperiode. Dit maakt het voor de visitatiecommissie lastig om te beoordelen in hoeverre Wonen Zuid gepresteerd heeft in het licht van de lokale en regionale opgaven. Om de prestaties te meten die niet door de prestatieopgaven gedekt worden zijn de ambities uit het ondernemingsplan van Wonen Zuid als uitgangspunt genomen.

Lokale prestatieafspraken	2010	2011	2012	2013	2014
Roermond	-	-	-	X	X
Heerlen	X	X	X	X	-
Kerkrade	-	-	X	X	X
Brunssum	-	-	-	-	-
Valkenburg	X	-	-	-	-
Nuth	X	-	-	X	X
Leudal	-	-	X	X	X
Maasgouw	-	-	-	-	X

Wat betreft de inhoud van de prestatieafspraken valt het de visitatiecommissie op dat op cruciale onderwerpen zoals de hoeveelheid te bouwen of te renoveren woningen geen algemene taakstelling wordt genoemd per gemeente. In het ene geval worden de te realiseren projecten heel gedetailleerd in de prestatieafspraken opgenomen (zoals het aantal te renoveren woningen in een specifieke straat), in het andere geval worden de taken juist niet concreet genoeg (SMART) geformuleerd, zodat het lastig is om op sommige onderwerpen de daadwerkelijk geleverde prestaties in het licht van de opgaven te meten. Voorbeeld hiervan is de afspraak "voldoende

woningen voor jongeren” te realiseren (bron: Uitvoeringsplan prestatieafspraken Roermond 2014). Doordat hier geen concrete kwalitatieve of kwantitatieve taakstelling (per corporatie) aan gekoppeld is, kan in de evaluatie lastig gemeten worden of de betrokken corporaties deze afspraak na zijn gekomen.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Wonen Zuid ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage zeven. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,9	6,9
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,9	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,6	
(Des)investeren in vastgoed	6,9	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

6,9

Onder het prestatieveld huisvesting van primaire doelgroepen vallen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid. De visitatiecommissie constateert dat Wonen Zuid op de onderliggende onderwerpen (ruim) voldoende presteert. Dit prestatieveld wordt gewaardeerd met een gemiddeld eindcijfer van 6,9.

Het belang van het huisvesten van de primaire doelgroep is in alle gemeenten waar Wonen Zuid actief is aan de orde, maar wordt niet in alle prestatieafspraken genoemd.

Bij de woningtoewijzing moet Wonen Zuid zich houden aan de Europese richtlijn die eist dat corporaties minimaal 90% van de betaalbare huurwoningen moeten toewijzen aan huishoudens met een lager inkomen (2013: < € 34.229). De corporatie heeft hier in alle visitatiejaren ruimschoots aan voldaan.

De woningtoewijzing is conform afspraak gerealiseerd en hiervoor is een adequaat systeem ingericht. Wonen Zuid neemt sinds maart 2011 deel aan 'Thuis in Limburg', een samenwerkingsverband van zes woningcorporaties die samen ongeveer 50.000 woningen verhuren. De beschikbare woningen worden geadverteerd via een gezamenlijke website. De woningtoewijzing gebeurt vanuit de deelnemende corporaties. Zowel op de website van Wonen Zuid als op de site van Thuis in Limburg wordt verantwoording afgelegd over de woningtoewijzing.

Wonen Zuid werkt met twee modellen voor woningtoewijzing: het 'aanbodmodel' en het model 'direct te huur'. Bij woningen in het 'aanbodmodel' is de inschrijftijd, naast de in de advertentie genoemde criteria, het belangrijkste. De woningzoekende die aan de in de advertentie genoemde criteria voldoet en de langste inschrijftijd heeft, komt als eerste in aanmerking voor deze woning.

Bij woningen in het 'direct te huur' model geldt het principe: diegene die aan de in de advertentie genoemde criteria voldoet en het snelst reageert op de advertentie, komt als eerste in aanmerking voor de woning. In 2012 heeft er, met medewerking van alle partijen, een evaluatie van het toewijzingssysteem plaatsgevonden. Daaruit zijn een aantal verbeterpunten naar voren gekomen. In 2013 is Wonen Zuid intern gestart met het strategisch project 'Van WRV naar Sales', waarin de verhuur en klantbenadering nader vorm wordt gegeven.

Er zijn geen concrete prestaties afgesproken voor doorstroming. De betaalbaarheid is goed op orde met een woningaanbod tot de liberalisatiegrens van 98% (Q3 2014) en daarmee bereikbaar voor de primaire doelgroep. Circa 9% van het woningbezit is goedkoper dan € 389,06 en daarmee bereikbaar voor jongeren en starters. Dit aandeel is het laatste jaar gedaald als gevolg van de boventrendmatige huurverhoging die (eengezins)woningen met veel kwaliteit en een lage huurprijs hebben gekregen.

Betaalbaarheid staat ook in het overleg met de drie huurdersverenigingen en Wonen Zuid op de agenda. Gezamenlijk vertalen partijen de uitkomsten van het door Rigo, in opdracht van de Woonbond uitgevoerde onderzoek Woonlasten van huurders, naar de situatie bij Wonen Zuid. Wonen Zuid heeft een analyse gemaakt van de mogelijke effecten van door minister Blok aangekondigde maatregelen (bevrozing van de liberalisatiegrens, aanpassing van het woningwaarderingssysteem en een huursombenadering) in relatie tot het huurbeleid en betaalbaarheid.

In een aantal prestatieafspraken staan afspraken met de strekking dat corporaties zich bij de jaarlijkse huurverhoging en huurharmonisatie bij vrijkomende woningen zullen houden aan de op dat moment geldende regelgeving. In de visitatieperiode heeft Wonen Zuid de huren binnen de wettelijke kaders verhoogd en rekening gehouden met woningen die op de nominatie staan gesloopt te worden, renovatiewoningen en met nieuwbouwwoningen (geen huurverhoging). In 2010-2012 zijn de huren met de inflatie verhoogd. In 2013 en 2014 bedroeg de basis voor de huurverhoging 4,0% (2,5% inflatie en een opslag van 1,5%) en in dat jaar heeft Wonen Zuid gebruik gemaakt van een inkomensafhankelijk deel bij huurverhogingen.

Via de gemeenten in het werkgebied krijgt Wonen Zuid een taakstelling opgedragen voor het huisvesten van statushouders. Wonen Zuid geeft hier actief invulling aan door ieder jaar woningen in de gemeenten aan te bieden. In de jaren 2010-2013 waren dit er gemiddelde 60 per jaar. Voor het jaar 2014 zijn nog geen cijfers bekend.

Wonen Zuid heeft diverse convenanten getekend inzake huisuitzettingen. Onder andere in Kerkrade (Vroeg Erop Af), Convenant Integrale Schuldhelpverlening Leudalkwartier en in de gemeenten Maasgouw en Roermond. Wonen Zuid heeft in de visitatieperiode gericht gewerkt aan vermindering van huurachterstand en begeleiding van huurders met huurachterstand. Daarnaast heeft Wonen Zuid een aantal maatregelen getroffen zoals capaciteit in de vorm van gespecialiseerde incassomedewerkers, het vormen van één centrale incassoafdeling, een informatieve brochure met informatie over huur betalen, intensieve samenwerking met hulpverlenende instanties, maatwerk communicatie over het afschaffen van geclusterde betaling en het accepteren van contante betaling bij huurachterstand. Het aantal huisuitzettingen lijkt vanaf 2011 een dalende trend ingezet te hebben.

Met de gemeenten Heerlen en Maasgouw heeft Wonen Zuid afspraken gemaakt op het terrein van woonwagendplaatsen.

In de prestatieafspraken Heerlen 2011 -2013 is hierover het volgende opgenomen: "De corporaties geven aan dat de overdracht van woonwagendstandplaatsen niet is gelukt, hetgeen mede zou zijn te wijten aan een slecht handhavingsbeleid en het niet nakomen van afspraken in het verleden. De corporaties pleiten ervoor om ofwel de overdracht degelijk aan te pakken en door te zetten of om te stoppen". Dit betreft afspraken met meerdere corporaties, maar de gemeente Heerlen is na het afsluiten van genoemde prestatieafspraken hierop niet meer teruggekomen bij Wonen Zuid.

Met de gemeente Maasgouw wordt al vele jaren gesproken over het beleid ten aanzien van woonwagendstandplaatsen. De wens van de gemeente is dat corporaties de woonwagendlocaties van de gemeente overnemen. Voorwaarde van de corporaties is dat de gemeente eerst zorgdraagt voor een genormaliseerde situatie. Verder moet overeenstemming bereikt worden over onderwerpen als boekwaarde, exploitatieopzet en overdrachtswaarde. Tot op heden is aan deze randvoorwaarden niet voldaan. Op een aantal locaties is er geen sprake van een genormaliseerde situatie (o.a. legale bewoning + bouwwerken, normale huurbetaling, et cetera). In het laatste bestuurlijk overleg d.d. 10 maart 2015 is desalniettemin hierover als volgt besproken: "Op 16 december 2014 heeft het college een strategisch document over de overname van de woonwagendlocaties behandeld. Hierbij is de insteek dat alleen legale of gelegaliseerde situaties worden overgedragen. In de aankomende periode wordt ambtelijk over de daadwerkelijke overname verder gesproken. Voor 1 juli 2015 dienen er formele afspraken te zijn gemaakt over de overname van de locaties in Heel, Wessum en Beegden". Deze ambitie is tot op heden niet gerealiseerd. Ook van een ambtelijk overleg over de overdracht van woonwagens is geen sprake geweest.

Wonen Zuid ontplooit in beperkte mate activiteiten met betrekking tot het huisvesten van jongeren en studenten. Naar aanleiding van het verzoek van de 'Aachen Fachhochschule' is (vanuit Parkstad Regio onder andere) aan Wonen Zuid het verzoek gedaan om woningen beschikbaar te stellen voor huisvesting van studenten uit Aken. Hiervoor heeft Wonen Zuid in Heerlen woningen in de Geerstraat aangeboden. Vraag van studenten bleef echter uit. Uiteindelijk zijn (nog) geen woningen aan studenten verhuurd.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

6,9

In de visitatieperiode heeft Wonen Zuid zich hard gemaakt voor voldoende en betaalbare woningen voor senioren, voor mensen met een beperking en voor andere kwetsbare groepen op de regionale woningmarkt. De prestaties op dit prestatieveld, zoals deze naar voren zijn gekomen in gesprekken, de jaarverslagen en evaluaties, worden door de commissie daarom beoordeeld met een 6,9.

In de visitatieperiode heeft Wonen Zuid nieuwe woningen gebouwd voor mensen met een handicap. In 2013 bijvoorbeeld, zijn 35 nieuwe woningen opgeleverd waarvan 6 zogenaamde kangoeroewoningen. Deze zijn bestemd voor mensen met een zorgbehoefte en hun mantelzorgers. In Valkenburg is in 2011 een complex met 21 huurwoningen voor zorgbehoevende senioren opgeleverd. Het Pius X terrein met zorgwoningen is, volgens afspraak, gerealiseerd in 2012 in de gemeente Heerlen.

In de bestaande bouw worden Fokuswoningen aan zwaar lichamelijk gehandicapten verhuurd in de gemeenten Brunssum, Kerkrade en Roermond.

Daarnaast hebben er in het kader van de WMO woningaanpassingen plaatsgevonden: in de jaren 2011-2014 zijn in totaal 572 woningaanpassingen uitgevoerd.

Met de gemeente Kerkrade was afgesproken dat corporaties jaarlijks de gerealiseerde huisvesting van specifieke doelgroepen inzichtelijk maken en verbetervoorstellen doen. Dit is volgens de evaluatie van de prestatieafspraken in 2012 gebeurd.

Het aanbieden van aangepaste woningen aan gehandicapten en hulpbehoevenden is één van de prestatieafspraken met Roermond in 2013-2017. In de evaluatie in 2013 wordt aangegeven dat aangepaste woningen die vrijkomen aan de doelgroep ter beschikking worden gesteld.

Wonen Zuid werkt samen met collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties, de provincie en de gemeente Roermond aan de realisatie van voldoende passende huisvesting & begeleiding met als doel personen te leren zelfstandig te wonen. Daartoe tekenden de deelnemende partijen de samenwerkingsovereenkomst 'Passende huisvesting & begeleiding kwetsbare burgers Gemeente Roermond'. Doel van de pilot is het realiseren van voldoende passende huisvesting en begeleiding voor deze kwetsbare burgers en het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken. I.s.m. Rubicon is door Wonen Zuid huisvesting voor jongeren tot 18 jaar gerealiseerd en i.s.m. Mensana is huisvesting t.b.v. verslavingszorg gerealiseerd.

Wonen Zuid is een van de ondertekenaars van het Convenant Housing Parkstad, met als doel bevordering van de door- en uitstroom uit instellingen via het aanbieden van (zelfstandige) wooneenheden aan cliënten. De corporaties werken mee aan de invulling van deze pilot door woningen ter beschikking te stellen. De pilot Housing Parkstad had in 2013 een capaciteit van 50 woningen voor heel Parkstad. Voor de volledige capaciteit zijn kandidaten aangemeld. Inmiddels zijn in totaal 7 kandidaten daadwerkelijk gehuisvest. De pilot is eind 2013 geëvalueerd. Deelnemende partijen zijn overwegend positief over Housing Parkstad. Voor 2014 is een uitbreiding van de capaciteit naar 100 woningen voorzien.

Wonen Zuid Regio Nuth-Valkenburg tekende een samenwerkingsovereenkomst met Cicero Zorggroep ten behoeve van het realiseren van een op elkaar afgestemd aanbod wonen met zorg en welzijn. Wonen Zuid is in dit kader betrokken bij herontwikkeling van zorgcentrum Op den Toren (Nuth).

2.3.3 *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

6,6

Het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer' bestaat uit de onderwerpen woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie/duurzaamheid. Hoewel er niet voor alle onderwerpen (SMART) opgaven zijn geformuleerd, heeft Wonen Zuid voldoende prestaties geleverd op het terrein van kwaliteit van woningen en woningbeheer. Dit prestatieveld wordt door de commissie gewaardeerd met een eindcijfer 6,6.

Ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer, zoals wordt bedoeld in de visitatiemethodiek, zijn geen afspraken met de gemeenten vastgelegd. In de doorvertaling van het ondernemingsplan naar een operationeel plan voor regio's en afdelingen geeft Wonen Zuid wel een aantal duidelijke normen/richtlijnen voor de onderdelen aan. Wat betreft woningkwaliteit wordt gesproken over het bepalen van een nieuw kwaliteitsniveau, aansluitend bij de diverse doelgroepen en leefstijlen. In 2013 is gestart met Strategische Vastgoedsturing, met als resultaat de gewenste opbouw van de portefeuille in 2020 in segmenten/aantallen.

In 2012 is gestart met het concept 'serviceabonnement'. Met dit concept biedt Wonen Zuid huurders de mogelijkheid te kiezen voor een verhoogd dienstverleningsniveau met als doel een optimale klanttevredenheid en klantenbinding. Bij een serviceabonnement worden tegen een

maandelijks vergoeding bijna alle kleine herstellingen die voor rekening zijn van de huurder door Wonen Zuid uitgevoerd.

Wonen Zuid heeft in de visitatieperiode geïnvesteerd in de veiligheid van woningen. Naast asbestsanering (er is een asbestplan opgesteld), heeft Wonen Zuid in 2011 de brandveiligheid van haar woningvoorraad geïnventariseerd en in samenwerking met gemeenten en brandweer een herstelplan opgesteld voor de onveilige of risicovolle situaties. Bij woningmutatie worden maatregelen getroffen in het kader van het bouwbesluit, Weerstand Doorslag en Brand Overslag (WBDBO).

Wonen Zuid heeft zich tijdens de visitatieperiode ruim voldoende ingezet voor verbetering van de dienstverlening aan huurders. De ambitie op dit onderwerp uit het ondernemingsplan: "Wonen Zuid weet klanten te vinden en te binden" is de afgelopen jaren geoperationaliseerd in een aantal acties. Zo neemt Wonen Zuid deel aan het klanttevredenheidsonderzoek 'Thuis in Limburg' en vanaf 2011 wordt met behulp van het KWH-label de klanttevredenheid over de dienstverlening gemeten. Uit de resultaten van het KWH-onderzoek valt af te leiden dat de gemiddelde tevredenheid in de jaren 2011-2013 tussen 7,5 en 7,7 lag. Dit is boven de KWH-norm.

Wonen Zuid laat online onderzoek uitvoeren naar de beleving van klanten inzake de dienstverlening rondom reparatieverzoeken (via methodiek Feeddex). Feedback van klanten wordt gevraagd over de geleverde service en de service van aannemers die voor de corporatie werken.

Eind 2009 is Wonen Zuid in Midden-Limburg gestart met het SEV-experiment 'krimpen in (leef)stijl'. Dit experiment had tot doel te onderzoeken of leefstijlgerichte maatregelen de aantrekkelijkheid en verhuurbaarheid van het woningbezit kunnen optimaliseren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het Mentality Model van Motivaction. Het experiment is in 2013 afgerond en positief geëvalueerd. Wonen Zuid maakt gebruik van de 'Mentality-gegevens' van bureau Motivaction. Dit is een model dat klantgroepen segmenteert in acht waarden- en normenprofielen, waarmee meer inzicht wordt gekregen in de dieperliggende wensen en behoeften van klanten. Wonen Zuid wil dit leefstijlenmodel verankeren in haar bedrijfsvoering en is daar in 2014 mee gestart.

Binnen het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer' zijn summier afspraken op het terrein van energie en duurzaamheid in prestatieafspraken vastgelegd. Gemeenten in het werkgebied hechten er veel waarde aan dat Wonen Zuid een visie op duurzaamheid heeft. In veel opgaven is dit punt als afspraak opgenomen. Wonen Zuid heeft op dit moment nog geen beleid rond duurzaamheid, maar komt in 2015 tot het verder uitbouwen en vaststellen van dit beleid. Duurzaamheid is als aparte paragraaf opgenomen in de investeringsprocedure.

Ook genoemd in de prestatieopgaven is het opstellen van een energielabel bij mutatie, in de periode 2008-2012. Hieraan heeft Wonen Zuid voldaan. In 2012 heeft Wonen Zuid via Nibag de resterende woningen laten labelen, waardoor nu alle woningen een energielabel hebben.

Wonen Zuid is net als de andere corporaties gehouden aan het landelijke Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving en het Convenant Energiebesparing Corporatiesector dat daaraan gekoppeld is. Hier voldoet de corporatie aan. Wonen Zuid speelt actief in op initiatieven waarbij zij kan aansluiten bij duurzaamheids- en/of energiebesparingsacties. Zo participeert Wonen Zuid actief bij een doorstart van het project Zonnig Limburg. De Limburgse corporaties participeren in het project "Zonnig Limburg". Dit project is inmiddels gestart en heeft als doelstelling bij 2.200 huurwoningen zonnepanelen te plaatsen. In 2013 is dit ten behoeve van 700 woningen gerealiseerd. Medio 2014 heeft Wonen Zuid ingestemd met het Plan van Aanpak van Zonnig Limburg om een Tweede Fase in te gaan met als inzet om circa 3.000 daken in Limburg in drie jaar te voorzien van zonnepanelen. Wonen Zuid mikt daarbij vooralsnog op circa 180 woningen per jaar.

In de operationele plannen van de voormalige regio's Parkstad Limburg en Midden-Limburg is een doelstelling opgenomen ten aanzien van het herdefiniëren van kwaliteitsniveaus om klanten meer keuzemogelijkheden op dit terrein te bieden. De achtergrond hiervan is dat in de betrokken woningmarktgebieden sprake is van krimp en van een meer ontspannen woningmarkt in bepaalde segmenten. De keuzevrijheid van klanten wordt daardoor groter en is een component in het beleid van Wonen Zuid in het kader van betaalbaarheid. Omdat er in deze regio's ook veel klanten wonen met een smalle beurs ziet Wonen Zuid zich genoodzaakt om meer differentiatie aan te brengen in haar bezit, zowel in termen van prijs als ook in termen van kwaliteit. Daarom heeft de corporatie samen met de huurdersorganisaties een werkgroep betaalbaarheid ingesteld waarin men gezamenlijk de mogelijkheid bekijkt om met verschillende prijs/kwaliteitssegmenten te gaan werken (bijvoorbeeld basis/standaard, luxe en plus). Daarnaast is Wonen Zuid in 2013 gestart met het traject Strategische Vastgoed Sturing, wat eind 2015 moet resulteren in een wensportefeuille. Verder heeft de corporatie in de visitatieperiode diverse projecten uitgevoerd om meer differentiatie in de voorraad aan te brengen; sloop gecombineerd met nieuwbouw, planmatig onderhoud (ter waarborging kwaliteit) en renovatie (ter verbetering kwaliteit).

Ten aanzien van experimenteren met de levensduur van woningen is er (nog) geen concrete prestatie geleverd in de visitatieperiode. Wonen Zuid is nog bezig met het inventariseren van mogelijkheden voor goedkopere bouwvormen met een kortere dan de standaard-levensduur van 50 jaar (bijvoorbeeld 25 jaar). Verder oriënteert Wonen Zuid zich nadrukkelijk op bouwconcepten waarbij veel wordt gewerkt met prefab-elementen. Dit zal de eerste keer worden toegepast bij nieuwbouw van 24 levensloopbestendige woningen in de Molenberg (Heerlen), een project dat in de visitatieperiode is opgestart. Ten aanzien van experimenteren met materialen is de nieuwbouw van 36 seniorenappartementen in Treebeek (Brunssum) en de in aanbouw zijnde 8 woonwerkwoningen in diezelfde wijk vermeldenswaardig. Hier is sprake van een vernieuwend mantelsysteem met een zeer hoge Rc (isolerende) waarde.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

6,9

Onder het prestatieveld '(des)investeren in vastgoed' vallen nieuwbouw, verbetering Voor de onderwerpen nieuwbouw en verbetering bestaand woningbezit heeft Wonen Zuid afspraken gemaakt en hieraan is (ruim) voldoende voldaan. Voor de andere onderwerpen (o.a. verkoop) geldt dat is gekeken naar de eigen doelstellingen van Wonen Zuid. De prestaties wordt gewaardeerd met een gemiddeld eindcijfer van 6,9.

Ondanks veranderende marktomstandigheden en afname van beschikbare middelen zijn er gedurende de visitatieperiode verschillende nieuwbouwprojecten ontwikkeld en opgeleverd. Ondanks het feit dat enkele plannen zijn uitgesteld bedraagt het aantal opgeleverde huurwoningen ruim 350 bij een begroot aantal van 400. Daarnaast zijn 59 van de 72 geplande koopwoningen gerealiseerd. Met de realisatie van kangoeroewoningen in Treebeek toont Wonen Zuid oog te hebben voor innovatieve woonvormen en speelt de corporatie in op een veranderende vraag. De inzet in ontwikkelingsplannen op wijkniveau (Donderberg en Treebeek) is zichtbaar en wordt goed gewaardeerd.

Ook op het terrein van verbetering van bestaand bezit zijn stevige prestaties neergezet. In de visitatieperiode zijn 1.622 woningen aangepakt, daar waar een aantal van 1.650 was gepland. Hiermee zijn zowel de afspraken met gemeenten als de eigen doelstellingen gehaald.

Wonen Zuid heeft een ambitieus verkoopbeleid over de periode 2013 – 2016 vastgesteld. In weerwil van de suboptimale marktomstandigheden in de visitatieperiode zijn de prestaties opmerkelijk te noemen.

In de periode 2010-2014 (t/m Q3 2014) zijn er 456 bestaande huurwoningen verkocht, waarmee de realisatie van de voornemens (begroting 2010, periode 2010-2014 ruim 340 woningen) op dit punt ver boven schema ligt.

2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

De zichtbare prestaties op het prestatieveld 'kwaliteit van wijken en buurten' in relatie tot de opgaven hebben geleid tot het gemiddelde eindcijfer van 7,0. De commissie stelt dat Wonen Zuid bijdragen heeft geleverd aan de leefbaarheid. De visitatiecommissie concludeert dat Wonen Zuid een betrokken partner is in de lokale aanpak van leefbaarheid.

Hoewel de prestatieafspraken zich beperkt richten op dit prestatieveld, ziet de visitatiecommissie in het ondernemingsplan van Wonen Zuid dat de corporatie beoogt om de (sociale) kwaliteit en veiligheid van wijken te bevorderen. Deze ambitie is ook terug te vinden in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten en ontwikkelingsplannen op wijkniveau. Begin 2014 is door Wonen Zuid de 'gereedheidskist wijkvisies' ontwikkeld, met als doel uniformiteit aanbrengen in de op te stellen wijkvisies.

In de jaarverslagen zijn diverse activiteiten te vinden die Wonen Zuid in het kader van leefbaarheid heeft ondernomen of financieel heeft ondersteund. Voor leefbaarheidsmaatregelen reserveert Wonen Zuid elk jaar een bepaald percentage (variërend van 3 tot 4%) van het budget.

Uit de leefbaarheidsaanpak van Wonen Zuid komt geen generiek beeld naar voren van een overkoepelend programma op dit vlak. Wonen Zuid lijkt vooral lokaal te bekijken wat nodig is en hanteert hierbij een aanpak gericht op het oplossen van concrete problemen en leefbaarheidsvraagstukken per wijk. Voorbeelden hier van zijn de inzet van wijkmeesters die zich specifiek op de sociale opgave in de wijk richten zoals het realiseren van volkstuinen, de bewaking van hoogbouwflats en het organiseren van buurtbijeenkomsten en welkomst- en nazorggesprekken met huurders. Dit brengt de visitatiecommissie tot de conclusie dat Wonen Zuid een betrokken partner is in de lokale aanpak van leefbaarheid.

2.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

Transformeren met perspectief 2011 - 2015 / 2020, Werken aan woonplezier.

In juni 2011 is de ondernemingsstrategie "Transformeren met perspectief 2011 - 2015 / 2020" vastgesteld. De resultaatgebieden die hierin worden vastgesteld zijn een concretisering van de beleidspijlers die voortgekomen zijn uit de vorige ondernemingsstrategie "Koers". De missie van Wonen Zuid wordt als volgt omschreven:

Wij helpen mensen te wonen zoals zij wensen, binnen de mogelijkheden die zij hebben.

Naast de primaire doelgroep geeft Wonen Zuid aan ook te zorgen voor voldoende goede woningen voor starters, gezinnen, mensen met een beperking, 55-plussers en statushouders. In de strategie

staat transformeren centraal. Wonen Zuid ziet in omgevingsontwikkelingen, inzichten van stakeholders en de eigen perceptie een noodzaak om te veranderen. Dit doet Wonen Zuid door:

- Het monitoren van en anticiperen op demografische en economische ontwikkelingen;
- De verhuurbaarheid van de woningvoorraad te waarborgen door marktgerichte vraag- en aanbodstrategieën (tegen de achtergrond van de krimpontwikkelingen);
- Het verder op orde brengen van de exploitatie door het omlaag brengen van financieringslasten en bedrijfskosten, verkopen van huurwoningen en zoeken naar nieuwe verdienmodellen en financieringsopties;
- Het ontwikkelen van een visie op energiebeleid en duurzaamheid. Investeren in de (energetische) kwaliteit van woningen en mogelijkheden van duurzame energiebronnen onderzoeken. Huurders bewust maken van energieverbruik.
- Op basis van leefstijlen vraag- en aanbodstrategieën ontwikkelen;
- Overleg en samenwerking met overheid/gemeenten.

In de ondernemingsstrategie worden zes resultaatgebieden genoemd, met daaraan gekoppeld een aantal concrete ambities. Ten aanzien van de huurders legt Wonen Zuid het accent op de klant en de markt, vertaald in de volgende resultaatgebieden en ambities:

1. Midden in de samenleving staan:
 - Wonen Zuid is en blijft een betrouwbare partij;
 - Wonen Zuid verbetert haar externe beïnvloeding en verantwoordingsstructuur;
 - Wonen Zuid verbetert de participatiestructuren;
 - Wonen Zuid maakt haar investeringen in maatschappelijke waarde zichtbaar.
2. Duurzaam bouwen en ontwikkelen voor de toekomst:
 - Wonen Zuid werkt vanuit een heldere visie op het gebied van duurzaamheid;
 - Wonen Zuid zet in op een duurzame transformatie.
3. Vraag gestuurd in denken en doen:
 - Wonen Zuid weet klanten te vinden en te binden;
 - Wonen Zuid optimaliseert haar beleidsinstrumenten.
4. Integrale kern- en wijkontwikkeling:
 - Wonen Zuid werkt vanuit wijkvisies aan de toekomst;
 - Wonen Zuid waarborgt de kwaliteit en veiligheid van wijken;
 - Wonen Zuid bevordert de sociale kwaliteit van wijken.

Op het gebied van verhuren en transformeren (organisatie) is de opgave vertaald in de volgende twee resultaatgebieden en bijbehorende ambities:

5. Professionaliseren van de organisatie:
 - Wonen Zuid investeert in haar medewerkers;
 - Wonen Zuid optimaliseert de organisatie;
 - Wonen Zuid verbetert de governancestructuur.
6. Financieel gezond zijn:
 - Wonen Zuid blijft financieel gezond;
 - Wonen Zuid stuurt meer op verdien capaciteit en rendement op investeringen;
 - Wonen Zuid maakt de kosten van wonen transparant.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

De ambities van Wonen Zuid worden beoordeeld in relatie met de opgaven, die zich in het werkveld voordoen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De eigen ambities zijn als passend beoordeeld in het licht van de opgaven. Dit onderdeel wordt beoordeeld met een 7,0. Er is een pluspunt toegekend voor de actieve wijze van hanteren van de ambities en het heldere inzicht in regionale en lokale opgaven.

Wonen Zuid heeft gedurende de gehele visitatieperiode gewerkt langs de lijnen die zijn uitgezet in het ondernemingsplan 'Transformeren met perspectief 2011-2015'. Wonen Zuid heeft structureel overleg met belanghebbenden omtrent de opgaven in het werkgebied en het ondernemingsplan is dan ook tot stand gekomen met inbreng van deze belanghouders.

In het ondernemingsplan voor de jaren 2011-2015 heeft Wonen Zuid haar ambities weergegeven en zijn doelstellingen benoemd. De vertaling naar smart geformuleerde doelen vindt plaats in de operationalisering van het ondernemingsplan naar afdelingen en regio's. Bij de totstandkoming van de ambities maakt Wonen Zuid onder meer gebruik van relevante beleids- en marktinformatie en onderzoeksresultaten, zoals regionaal- en lokaal woonbehoeftesonderzoek, het leefstijlonderzoek, de resultaten van het jaarlijkse KWH-onderzoek en de aanbevelingen uit de visitatie 2010. Wonen Zuid monitort de demografische ontwikkelingen en herleidt uit de uitkomsten wat de toekomstige woningbehoefte – en woonwensen zijn in het werkgebied.

Wonen Zuid geeft in de formulering van de eigen ambities en doelstellingen blijk van een goed inzicht in, en kennis van de opgaven. Veel onderwerpen zien we ook terug bij de regionale- en lokale woonvisies. In het ondernemingsplan staat het transformeren van de woningvoorraad centraal, waarbij rekening wordt gehouden met een nieuwe kwaliteitsvraag en meer specifieke behoeften van (potentiële) huurders in een woningmarktgebied dat zich kenmerkt door krimp, ontgroening en vergrijzing. Dit zijn onderwerpen waar ook de regionale- en lokale overheden de focus leggen. Naast transformatie wordt door Wonen Zuid ook ingezet op duurzaamheid, een onderwerp waarop de regio's en gemeenten ook inzet verwachten van corporaties.

De visitatiecommissie stelt vast dat Wonen Zuid het verder verbeteren van de relatie en communicatie met belanghebbenden tot haar ambities rekent. Zo zijn belanghebbenden betrokken in een brede dialoog over (nieuwe) kernwaarden. Daarnaast worden (sinds begin 2014) de huurderbelangenverenigingen betrokken bij periodiek beleidsmatig overleg rond bijvoorbeeld 'betaalbaarheid'.

2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 2.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven					6,9
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,9	6,9	75%		
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,9				
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,6				
(Des)investeren in vastgoed	6,9				
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0				
Ambities in relatie tot de opgaven		7	25%		

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Wonen Zuid, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners worden betrokken. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 2 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

Daarbij geldt de kanttekening dat de inhoud van dit hoofdstuk, bijvoorbeeld als het om het oordeel van 'huurders' gaat, in belangrijke mate bepaald is door de inbreng van de huurdersvertegenwoordigers die bij de visitatie betrokken zijn. De visitatiecommissie realiseert zich daarbij dat de ingebrachte oordelen niet per definitie de mening van *alle* huurders hoeft te zijn.

3.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Wonen Zuid op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

3.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In tabel 3.1 is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
<i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,5	7,2	7,8	7,2
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0	7,4	7,1	7,2
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,5	7,6	6,8	7,0
(Des)investeren in vastgoed	6,5	7,1	6,7	6,8
Kwaliteit van wijken en buurten	6,5	6,8	7,8	7,0
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	7,0	7,4	7,3	7,2
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Inloed op beleid	6,8	6,4	7,4	6,9
Gemiddeld	7,0			

De gemiddelde beoordeling op de prestatievelden is ruim voldoende. In de cijfers en de toelichting van de belanghebbenden valt een aantal zaken op. Huurders geven over de hele linie lagere cijfers voor de prestatievelden in vergelijking met de andere belanghebbenden groepen. Gemeenten zijn in hun cijfermatig oordeel positiever gestemd, maar hebben bij een aantal prestatievelden een kritische noot. In het vervolg van deze paragraaf wordt de beoordeling van de belanghebbenden op de prestatievelden nader toegelicht.

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,2

Met belanghebbenden is gesproken over de thema's woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid, als onderdeel van het prestatieveld primaire doelgroep. Het prestatieveld huisvesten van de primaire doelgroep wordt gemiddeld door alle belanghebbenden als ruim voldoende beoordeeld (7,2).

Het woningtoewijzing systeem van Wonen Zuid functioneert over het algemeen naar behoren, al geven belanghebbenden aan dat hier regionale verschillen in zitten. Desgevraagd wordt aangegeven dat met name in de gemeente Roermond de toewijzing in het verleden niet goed is aangepakt, waardoor er leefbaarheidsproblemen zijn ontstaan. Enkele gemeenten uiten hun zorgen over hoe het systeem van woningtoewijzing aan bepaalde doelgroepen uitpakt voor de leefbaarheid in buurten. Vrijwel alle gemeenten vinden Wonen Zuid een goede partner daar waar het gaat om het huisvesten van statushouders en urgente gevallen. Wonen Zuid is altijd bereid mee te denken over een goede oplossing, binnen de mogelijkheden die ze hebben. Wel wordt aangegeven dat Wonen Zuid soms een erg bureaucratische houding aanneemt, waardoor mensen tussen wal en schip vallen.

De betaalbaarheid van de woningen voor de primaire doelgroep houdt Wonen Zuid goed in de gaten, vinden de belanghebbenden. De huurdersbelangenverenigingen geven aan bezorgd te zijn over financiële problemen bij huurders, die soms voor Wonen Zuid niet zichtbaar zijn. Wonen Zuid zou hier meer aandacht aan kunnen besteden, bijvoorbeeld door de huur niet alleen te laten stijgen bij een toename in inkomen, maar ook te verlagen bij achteruitgang in inkomen. De huurdersbelangenverenigingen waarderen dat zij middels een werkgroep bij het thema betaalbaarheid betrokken worden.

Veel gemeenten geven aan dat de doorstroming redelijk goed verloopt, maar in een aantal gemeenten vormt de slechte doorstroming een serieus probleem. Reguliere (potentiële) huurders kunnen hier nauwelijks aan een sociale huurwoning komen. Dit komt deels door externe factoren (genoemd worden de huisvesting van statushouders en urgente gevallen), en deels doordat Wonen

Zuid een deel van de sociale huurvoorraad te koop aanbiedt. Naar de mening van enkele belanghebbenden verhoogt dit de druk op sociale huursector. Gemeenten geven aan dat zij zien dat ondanks de bevolkingskrimp de vraag naar sociale huurwoningen toeneemt. Het afstemmen van de voorraad sociale huurwoningen op de (toekomstige) vraag is voor sommige gemeenten een punt van zorg. Gemeenten geven aan dat betere afstemming tussen gemeenten en de betrokken corporaties op dat vlak zeer wenselijk is.

Eén ondervraagde gemeente geeft aan dat Wonen Zuid zich zakelijk opstelt richting rondom de woonvoorziening van woonwagenvoerwoners.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,2

Het prestatieveld huisvesten van bijzondere doelgroepen wordt door belanghebbenden gemiddeld als ruim voldoende beoordeeld (7,2). Belanghebbenden schetsen een gedifferentieerd beeld van de prestaties op dit veld. Een aantal van hen mist bij Wonen Zuid beleid en visie op dit onderwerp, terwijl anderen de prestaties die Wonen Zuid levert op dit onderwerp, onder meer experimenten, waardeert.

De meningen van de huurders verschillen op het vlak van de inspanningen die Wonen Zuid levert op het gebied van bijzondere doelgroepen. Het merendeel van de huurders is van mening dat Wonen Zuid voldoende presteert op dit terrein. Desgevraagd geven zij aan dat de corporatie de indruk wekt dat inspanningen voortkomen uit voorbijkomende kansen en niet uit overwogen beleid en visie. Een andere huurdersorganisatie prijst Wonen Zuid juist voor de investeringen die zijn gedaan in ouderenwoningen in hun gemeente.

De meeste gemeenten geven aan dat Wonen Zuid zich vooral op de huisvesting van de primaire doelgroep focust en minder op huisvesting van bijzondere doelgroepen. Hoewel dit voor het merendeel van de gemeenten weinig problemen oplevert, wordt aangegeven dat door de veranderde situatie rondom zorginstellingen (WMO) hier meer aandacht voor zou mogen zijn. Dit wordt volgens hen versterkt door de verwachte demografische ontwikkelingen. Gemeenten onderkennen dat Wonen Zuid met het thema aan de slag is. Een aantal gemeenten heeft grote waardering voor de aandacht die Wonen Zuid heeft voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen, met name de huisvesting van senioren. De wijze waarop Wonen Zuid haar nek uitsteekt door te experimenteren met nieuwe woonvormen, zoals bijvoorbeeld kangoeroewoningen, wordt in dit kader positief gewaardeerd.

Collega corporaties geven aan dat Wonen Zuid zich naar hun mening te weinig profileert op het terrein van huisvesting van bijzondere doelgroepen. De betrokken zorgpartijen zijn juist van mening dat Wonen Zuid goed op de hoogte is van de woonwensen van senioren. Zij geven aan dat Wonen Zuid actief met het onderwerp bezig is en goed op ontwikkelingen inspeelt.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,0

Het prestatieveld kwaliteit van woningen en woningbeheer wordt eveneens gemiddeld met een ruime voldoende (7,0) beoordeeld. Onder dit prestatieveld vallen de woningkwaliteit, de dienstverlening en energie/duurzaamheid. Tevredenheid heerst er over de woningkwaliteit. Wonen Zuid dient nog stappen te zetten op het onderwerp energie en duurzaamheid.

Belanghebbenden zijn van mening dat de woningen van Wonen Zuid over het algemeen in redelijk goede staat zijn. Dit was ook de uitkomst in een recent gehouden enquête onder huurders. Gemeenten delen deze mening. Grootschalige renovatieprojecten in de visitatieperiode hebben onder meer bijgedragen aan deze positieve beeldvorming. Collega corporaties geven aan dat de

kwaliteit van renovatie inderdaad over het algemeen hoog ligt bij Wonen Zuid, al wordt ook genoemd dat de onderhoudsritmiek de laatste jaren meer financieel gedreven is, wat soms terug te zien is in de staat van de woningen. De zorgpartijen geven aan dat de woningkwaliteit sober, doelmatig en functioneel te noemen is.

De huurdersorganisaties zijn van mening dat de woningkwaliteit over het algemeen goed is, maar dat de verhouding huurprijs-woningkwaliteit niet altijd constant is. Het komt voor dat oude(re) woningen en hogere huur hebben dan huurwoningen met een recenter bouwjaar. De huurdersorganisaties zien wel dat Wonen Zuid bezig is dit onderwerp op te pakken. Over de kwaliteit van dienstverlening zijn de huurdersorganisaties kritisch. Als voorbeeld wordt de afwikkeling van reparatieverzoeken genoemd. Wonen Zuid reageert traag, naar de mening van huurders, en de corporatie komt gemaakte afspraken niet altijd na.

Eén gemeente spreekt bijzondere waardering uit voor een participatietraject bij een renovatieproject. Een andere gemeente spreekt lovende woorden over de wijze waarop Wonen Zuid meedenkt bij het renoveren en verduurzamen van historisch waardevolle woningen.

Minder te spreken zijn de belanghebbenden over de profilering van Wonen Zuid op het terrein van duurzaamheid/energie. Zij zien dat dit thema de nodige aandacht krijgt, maar Wonen Zuid zit hier niet voldoende 'bovenop'. Het beeld bestaat dat Wonen Zuid op dit terrein achterloopt bij collega corporaties. Huurdersorganisaties geven aan dat energie en duurzaamheid onderdeel zijn van de discussie rondom betaalbaarheid die zij met de corporatie voeren. Zij delen het algemene beeld onder belanghebbenden dat Wonen Zuid geen koploper is op het gebied van duurzaamheid en energie. Gemeenten uiten desgevraagd hun zorgen dat de woningen van Wonen Zuid op den duur achter gaan lopen in duurzame kwaliteit, op de lange termijn kan dit een probleem gaan vormen. Overigens geven sommigen gemeenten aan dat het feit dat de duurzaamheidsaanpak blijft hangen in kleine maatregelen niet alleen de corporatie te verwijten is. Ook de gemeente ontbreekt het weleens aan expertise op dit gebied, waardoor geen grote slagen gemaakt kunnen worden. Een aantal college corporaties geeft aan wel te begrijpen dat Wonen Zuid geen grote investeringen in duurzaamheid doet, met het oog op de financiële afweging die hierin gemaakt moet worden. Een enkele belanghebbende vindt dan ook dat Wonen Zuid wat betreft verduurzaming een verstandige afweging maakt tussen investering en resultaat en dat dit ook in het belang van de huurder kan zijn. Toch zijn de meeste belanghebbenden het erover eens dat Wonen Zuid meer aandacht voor energiebesparing en duurzaamheid zou moeten hebben.

(Des)investeren in vastgoed

6,8

Het prestatieveld (des)investeren in vastgoed wordt iets lager beoordeeld (6,8) dan gemiddeld bij de maatschappelijke prestatievelden. De toon ten aanzien van investeringsvoornemens en vooral de uitvoering daarvan is kritisch bij een deel van de belanghebbenden. In dit kader kunnen worden genoemd de verkoop van huurwoningen, de teruggelopen nieuwbouwproductie en versobering van renovatieplannen.

De laatste jaren zien de belanghebbenden weinig nieuwbouwactiviteiten bij Wonen Zuid. De gemeenten zien Wonen Zuid worstelen met het nakomen van gemaakte afspraken terwijl de externe factoren zijn veranderd (verhuurdersheffing, kerntakendiscussie). Er is begrip voor de situatie waar de corporatie in zit. De gemeenten geven aan dat Wonen Zuid een meewerkende houding heeft en haar best doet om de beperkte financiële middelen optimaal in te zetten. Dit geldt voor zowel nieuwbouw als renovatie. Wonen Zuid wordt in de gemeenten waar dit speelt dan ook gewaardeerd omdat ze ondanks een lastige situatie toch hun nek uitsteken. Voorbeelden hiervan zijn nieuwbouwwoningen, de revitalisatie van een historisch waardevolle buurt en de ontwikkeling van seniorenwoningen waarmee de corporatie de realisatie van het gehele nieuwbouwproject waar

de woningen onderdeel van zijn mogelijk heeft gemaakt. Wat betreft sloop geeft een aantal gemeenten aan dat Wonen Zuid actief meedenkt hoe de krimppogave aangepakt kan worden, bijvoorbeeld door plannen te maken om particuliere woningen met weinig toekomstwaarde op te kopen en te slopen.

De huurdersorganisaties geven aan weinig zicht te hebben op de investeringen in nieuwbouw die Wonen Zuid doet, maar over het algemeen is hun beeld redelijk positief hierover. Recent is een nieuwbouwproject van slechte kwaliteit opgeleverd, maar dit is volgens de huurdersorganisaties niet tekenend voor het algemene beeld van de nieuwbouwkwaliteit. Bovendien zien zij dat Wonen Zuid veel energie steekt in het oplossen van deze problemen. Op het gebied van renovatie maken de huurders zich zorgen dat de renovatieplannen steeds verder uitgekleeft worden, waar vroeger juist sprake was van een integrale aanpak om de woningen te verbeteren.

Een grote zorg van alle belanghebbenden is de omvangrijke verkoopportefeuille van Wonen Zuid. De gemeenten, huurdersorganisaties en collega corporaties hebben een kritische houding als het gaat om de sociale huurwoningen die Wonen Zuid bij mutatie te koop aanbiedt. Ze zijn het er unaniem over eens dat de verkoop van sociale huurwoningen, waar in alle gemeenten sprake van is, geen goed idee is. De gemeenten geven aan dat ondanks de bevolkingskrimp de behoefte aan sociale huurwoningen toeneemt. Het verkleinde aanbod aan sociale huurwoningen en de opgave als het gaat om het huisvesten van statushouders en urgente gevallen, zorgt ervoor dat reguliere huurders steeds minder kans maken op het vinden van een sociale huurwoning.

Huurdersorganisaties delen deze zorg en geven bovendien aan dat zij het verkoopbeleid en de afwegingen en besluiten die daarbij worden gemaakt niet transparant vinden. Een ander probleem dat speelt is dat in sommige gemeenten huisjesmelkers de oude sociale huurwoningen opkopen, waardoor de corporatie grip verliest op de kwaliteit van de woningen en het bewaken van de leefbaarheid in buurten. Daarnaast zorgen de goedkoop aangeboden sociale huurwoningen op de koopmarkt voor extra druk, wat de verkoopprijzen van particulier woningaanbod ook sterk onder druk zet en doorstroming bij koopwoningen verder tegen gaat. Overigens wordt de verkoop van de sociale huurwoningen niet bespoedigd door de huidige marktsituatie.

Gemeenten geven aan dat Wonen Zuid (op een enkele uitzondering na) weinig doet aan investeringen in maatschappelijk vastgoed. Wel doet de corporatie haar best om eerder gemaakte afspraken op dit terrein na te komen.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

De belanghebbenden kennen gemiddeld de beoordeling 'ruim voldoende' toe waar het gaat om de prestaties op het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten. Onder dit prestatieveld vallen leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en de aanpak van overlast. Vooral bij gemeenten lopen de meningen over de inzet van Wonen Zuid op dit vlak uiteen.

Uit een gehouden enquête onder huurders blijkt dat huurders overwegend positief zijn over de leefbaarheid in hun buurt en wijk. De huurdersorganisaties vinden dat Wonen Zuid redelijk goed presteert als het gaat om wijk- en buurtbeheer. De wijkcoördinatoren zijn aanspreekbaar en doen hun best. Wel is in sommige kwetsbare wijken extra aandacht nodig. Huurdersorganisaties vinden dat de inzet op het gebied van leefbaarheid soms op een te laag pitje staat. Dit beeld wordt gedeeld door collega corporaties, die hierbij opmerken dat een deel van de leefbaarheids-problemen voorkomen kan worden door aanpassingen in het woningtoewijzingssysteem.

De gemeenten zijn sterk verdeeld over de inzet van Wonen Zuid in de kwaliteit van wijken en buurten. Een aantal gemeenten prijst de corporatie voor de proactieve rol bij het opzetten en uitwerken van wijkvisies. Deze gemeenten geven aan dat Wonen Zuid samen met de gemeente

hierin optrekt en op een constructieve manier meedenkt. De bewoners worden op een goede manier betrokken, de corporatie luistert echt naar de mensen. Daarnaast speelt Wonen Zuid een belangrijke rol in de aanpak van overlast en burenruzies in wijken.

Aan de andere kant is er ook een aantal gemeenten dat juist aangeeft dat Wonen Zuid (net als andere corporaties) te weinig optreedt als partner van de gemeente en niet echt zichtbaar is op dit vlak. Het thema zou wat deze gemeenten betreft beter in de prestatieafspraken verweven kunnen en moeten worden. Daarnaast is er een aantal gemeenten waar geen grote problemen op het gebied van leefbaarheid spelen en waar het dus geen probleem is dat dit thema niet sterk door partijen wordt opgepakt.

3.3.2 Relatie en communicatie

7,2

De relatie en de wijze van communicatie wordt gemiddeld beoordeeld met een ruime voldoende. Algemene tevredenheid heerst er over de communicatie op bestuurlijk niveau. Op uitvoerend niveau wordt de communicatie door belanghebbenden niet altijd als voldoende voortvarend gezien en soms als te ad-hoc ervaren. Belanghebbenden geven aan dat er verbetering zichtbaar is.

Belanghebbenden geven aan dat Wonen Zuid zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau goed benaderbaar is en dat de onderlinge communicatie goed verloopt. Wonen Zuid stelt zich naar hun mening open op en het onderlinge contact wordt als plezierig ervaren.

De huurdersorganisaties geven aan dat er een verschil is in de relatie en communicatie met de huurdersorganisaties en de individuele huurders. Op organisatieniveau is de communicatie over het algemeen op orde. Wonen Zuid steekt daar volgens de ondervraagden veel energie in. Ze vinden dat Wonen Zuid open communiceert, dat er goed geluisterd wordt en er veel besproken kan worden. Daarentegen heeft de individuele huurder veelal een andere ervaring. Wonen Zuid heeft onvoldoende in de relatie met huurders geïnvesteerd, vinden de huurdersorganisaties. Op het niveau van de individuele huurder is bij nagenoeg alle problemen die zich voordoen een communicatieprobleem aan de orde.

Gemeenten geven aan dat Wonen Zuid flexibiliteit toont om ook in lastige situaties tot een goede overeenkomst tussen partijen te komen. Er wordt snel gehandeld indien dat nodig is. Wonen Zuid wordt gezien als een loyale en coöperatieve partner, ook op regionaal niveau. Er vindt regelmatig overleg plaats, zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau. Wonen Zuid toont lokale betrokkenheid, hierin spelen de lokale managers een belangrijke rol. Een punt van kritiek is dat Wonen Zuid volgens een aantal gemeenten niet altijd voldoende eigen initiatief toont in het contact. Het contact zou wat meer structureel kunnen, bijvoorbeeld daar waar het gaat om prestatieafspraken. De ondervraagden gemeenten zien hier overigens wel verbetering in. Desgevraagd wordt aangegeven dat het contact in eerdere jaren soms te 'ad-hoc' werd ervaren en dat er alleen contact was indien daar concrete aanleiding voor was. De prestatieafspraken blijven, volgens de ondervraagden, hangen in algemeenheden, zijn te weinig concreet en moeilijk meetbaar. Corporaties kijken daarbij teveel naar elkaar en ondernemen hierin te weinig actie. In het overleg over de prestatieafspraken is het niet altijd eenvoudig om bij Wonen Zuid de feiten boven tafel te krijgen, zo laat een gemeente weten.

Collega corporaties geven aan dat zij de communicatie als prettig ervaren. Wel geven zij aan dat Wonen Zuid de neiging heeft om de kaarten tegen de borst te houden en dat er op bestuurlijk niveau weinig contact is. Ze zijn van mening dat Wonen Zuid op bestuurlijk niveau zichtbaarder mag zijn in samenwerkingsverbanden.

Zorgpartijen zijn ook van mening dat de communicatie met Wonen Zuid goed verloopt. De corporatie is goed bereikbaar en benaderbaar. Met name de communicatie op bestuurlijk niveau wordt gewaardeerd; Wonen Zuid staat open voor de ervaringen in de zorgwereld. Op uitvoerend niveau is de communicatie niet onwelwillend maar wordt als minder voortvarend ervaren.

3.3.3 Invloed op beleid

6,9

De relatie en de wijze van communicatie wordt gemiddeld beoordeeld met een ruime voldoende. Achter de cijfers schuilt over de breedte niettemin een kritische toon.

De huurdersorganisaties waarderen de inzet die Wonen Zuid levert om hen bij het beleid van de corporatie te betrekken. Wonen Zuid heeft hier de afgelopen jaren structurele verbeteringen in doorgevoerd. Wel wordt aangegeven dat er weliswaar over veel belangrijke onderwerpen overleg wordt gevoerd, maar dat niet alle belangrijke onderwerpen aan bod komen. Als voorbeeld wordt genoemd het onderwerp duurzaamheid. Dit wordt niet gezien als onwil aan de kant van de corporatie, maar heeft volgens de huurdersorganisaties te maken met capaciteitsgebrek bij zowel de corporatie als de huurdersorganisaties. De huurdersorganisaties geven aan dat de breedte van wat er besproken wordt niet af zou moeten hangen van de capaciteit, maar dat hier weloverwogen keuzes in gemaakt moeten worden.

De gemeenten voelen zich over het algemeen weinig betrokken bij de ontwikkeling van het beleid van Wonen Zuid. De meeste gemeenten geven aan dat ze de beleidsplannen aangeboden krijgen als ze af zijn. Er komt vanuit de zijde van Wonen Zuid weinig initiatief om gemeenten actiever bij het beleid te betrekken. Sommige gemeenten geven aan dat Wonen Zuid altijd wel vanuit een goede intentie handelt en dat hier ook vanuit de gemeente aan gewerkt moet worden, bijvoorbeeld door actiever om betrokkenheid te vragen. Een proactievere houding, eerdere en sterkere betrokkenheid en meer afstemming is naar de mening van de ondervraagden gewenst.

Een aantal gemeenten deelt deze mening overigens niet. Zij geven aan wel goed betrokken te worden bij de ontwikkeling van het strategisch beleidsplan en zien de eigen inbreng ook terug in de uitvoering van het beleid. Vrijwel alle gemeenten zijn het erover eens dat Wonen Zuid op wijkniveau wel voldoende proactief is en de samenwerking aan gaat.

De collega-corporaties ervaren ook geen betrokkenheid bij de besluitvorming op strategisch niveau. Zij zien hier echter geen groot probleem in. Hoewel er op beleidsniveau geen afstemming plaats vindt, wordt er in de uitwerking wel rekening met elkaar gehouden. De corporaties geven aan dat zij over het woonruimtebeleid wel nadrukkelijk door Wonen Zuid benaderd worden. Gemaakte afspraken worden nagekomen, is de ervaring.

Zorgpartijen geven aan dat zij niet of nauwelijks bij beleidsvorming betrokken worden, maar dat zij hier ook niet per definitie behoefte aan hebben, behalve als het specifiek om zorg gaat. Hoewel ze niet formeel betrokken worden, worden langs de informele weg wel goede discussies gevoerd.

Zoek de grenzen binnen de mogelijkheden die je hebt, vooral m.b.t. energie en duurzaamheid

De belanghebbenden vinden de strikte beperking tot de kerntaak een gemis. Een corporatie is meer dan stenen, geven zij aan. Bij Wonen Zuid voelen zij een terughoudendheid en voorzichtigheid, die ervoor zorgt dat de corporatie weinig innovatief opereert, vooral m.b.t.:

- Energie- en duurzaamheidsvraagstukken, ook in het kader van betaalbaarheid, kunnen meer aandacht krijgen bij Wonen Zuid. Gemeenten vrezen dat de woningen van Wonen Zuid schril af zullen gaan steken tegen de energiezuinige woningen van andere corporaties.
- Extramuralisering van de zorg en het spanningsveld met de kerntaak. Zorgpartijen geven aan dat Wonen Zuid veel energie steekt om grip te krijgen op dit thema. Er moet nog wel gewerkt worden om ervoor te zorgen dat het vastgoedperspectief en perspectief van de zorgverlener nader tot elkaar komen.

Verbeter de communicatie met huurders en gemeenten

Deze boodschap komt vooral vanuit huurders en gemeenten.

- De communicatie met huurdersorganisaties verloopt inmiddels goed. Op het niveau van de individuele huurder kan het één en ander verbeterd worden. Extra aandacht besteden aan goede bereikbaarheid, het nakomen van gemaakte afspraken en mensen in contact brengen met medewerkers die iemand echt verder kunnen helpen kan geen kwaad.
- Gemeenten wensen een proactievere houding van Wonen Zuid als het gaat om communicatie. Ze willen graag eerder betrokken worden bij beleidsvorming en zorgen dat activiteiten beter onderling afgestemd worden. Daarnaast hebben zij behoefte aan concretere prestatieafspraken.

Laat zien waar je voor staat en wat je plannen zijn

Wonen Zuid wordt door belanghebbenden gekarakteriseerd als bescheiden, soms wat té bescheiden. Belanghebbenden raden aan om te werken aan zichtbaarheid. Zij vinden dat Wonen Zuid een grotere rol mag spelen in de discussie over de maatschappelijke taak van corporaties. Zowel richting de samenleving als richting de politiek mag Wonen Zuid sterker laten zien waar zij voor staat. Wonen Zuid kan zich duidelijker profileren om zich te onderscheiden van andere corporaties. Zij adviseren om duidelijk en eenduidig in beleid te zijn en dat ook uit te dragen.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

7

In de methodiek 5.0 is het voldoen aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen de minimumeis voor een zes. De visitatiecommissie stelt vast dat Wonen Zuid voldoet aan het ijkpunt voor een zes. Wonen Zuid voldoet gedurende de visitatieperiode aan de normstellingen van de externe toezichthouders. Het CFV spreekt over de visitatieperiode een positief continuïteitsoordeel uit. Het WSW stelt over de visitatieperiode dat Wonen Zuid kredietwaardig dan wel borgbaar was. De visitatiecommissie meent dat de corporatie een compleet vermogensbeleid heeft geformuleerd waarmee actief wordt omgegaan. De commissie komt op basis van de criteria uit de visitatiemethodiek tot het oordeel dat de prestaties van Wonen Zuid grond biedt voor waardering met een 7.

De afweging die aan het oordeel van de visitatiecommissie ten grondslag ligt wordt in de onderstaande tekst verder toegelicht.

Figuur 4.1 Financiële ratio's Wonen Zuid

	Norm	2014	2013	2012	2011	2010
Solvabiliteit	> 25% ³	38,0%	37,7%	35,5% ⁴ 26,6% ⁵	19,6%	19,3%
ICR	> 1,4	1,58 ⁶	1,8 ⁷	1,6 ⁸	? ⁹	1,52 ¹⁰
DSRC	> 1,0	?	1,2 ¹¹	2,5 ¹²	-	-
Loan to Value	< 75%	58,8 ¹³	59,1% ¹⁴ 57,4% ¹⁵	58,8%	55%	53,3%

³ Eigen doelstelling, zie bv jaarverslag

⁴ Bron: jaarverslag 2013 pagina 62

⁵ Bron: jaarverslag 2012 pagina 64

⁶ Bron: jaarverslag 2014 pagina 71

⁷ Bron: toezichtbrief CFV 2014

⁸ Bron: toezichtbrief CFV 2013

⁹ Geen vermelding in jaarverslag over 2011

¹⁰ Bron: jaarverslag 2010

¹¹ Bron: toezichtbrief CFV 2014

¹² Bron: toezichtbrief CFV 2013

¹³ Bron: opgave Wonen Zuid

¹⁴ Bron: jaarverslag 2014 pagina 71

¹⁵ Bron: jaarverslag 2013 pagina 65

4.2.1 Vermogenspositie

Toezichtbrieven

Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteitsoordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens 2013-2017, dVi 2012 en andere informatie, doet het CFV risicogericht onderzoek op een zestal toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie.

Het CFV stelt vast dat in de visitatieperiode de voorgenomen activiteiten van Wonen Zuid in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie. Het CFV merkt over het jaar 2010 op dat de positieve marge tussen het volkshuisvestelijk vermogen en het risicobedrag beperkt is en dat zij de financiële positie en activiteiten kritisch zal blijven volgen.

In de brief over verslagjaar 2012 (2013) vraagt het CFV Wonen Zuid om vóór 1 februari 2014 een verbeterplan te leveren waaruit blijkt dat vermogensherstel in de laatste twee jaren van de prognoseperiode optreedt. Hieraan gekoppeld vraagt het CFV om een notitie waarin een onderbouwing wordt gegeven aan een realistische huurontwikkeling. Huurbeleid en huurontwikkeling moeten via een bestuursbesluit zijn afgehecht. Wonen Zuid heeft deze vraag van het CFV naar bevrediging beantwoord. Zo is het voorgenomen huurbeleid uitgebreid onderbouwd, afgehecht door een bestuursbesluit en liet een eerste beoordeling van uw dPi 2013 zien dat de ontwikkeling van het volkshuisvestelijk vermogen gedurende de gehele prognoseperiode past bij de voorgenomen activiteiten. Het positieve vermogeneffect zorgde voor een toename van het verschil tussen de risicobuffer en het volkshuisvestelijk vermogen aan het einde van de prognoseperiode van 2,7% negatief naar 9,8% positief. Als gevolg daarvan gaf het CFV aan dat de uit de toezichtbrief 2013 voortvloeiende monitoringsmaatregel op het toezichtterrein draagkracht vermogen werd beëindigd.

Solvabiliteit

Het solvabiliteitspercentage is voor Wonen Zuid van belang voor de beoordeling van de (financiële) continuïteit. Extern wordt (werd) Wonen Zuid op basis van solvabiliteit beoordeeld door het CFV. Het CFV berekent de solvabiliteit op basis van de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde van het bezit. Deze waarde wordt bepaald op basis van de door Wonen Zuid opgegeven bedrijfswaarde waarop het CFV een correctie uitvoert, onder andere vanwege gestandaardiseerde parameters. Deze gecorrigeerde bedrijfswaarde wordt de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde genoemd. Het CFV hanteert hiermee als basis voor de bepaling van de solvabiliteit de (gecorrigeerde) bedrijfswaarde.

Het CFV zet deze solvabiliteit af tegen een noodzakelijk geachte solvabiliteit. Deze grens bepaalt het CFV op basis van een jaarlijks opgesteld risicoprofiel (het CFV gebruikt in deze de termen volkshuisvestelijk vermogen en vermogensbuffer). Gedurende de visitatieperiode lag de solvabiliteit van Wonen Zuid boven de door het CFV gestelde norm.

De correcties die het CFV uitvoert zijn niet of nauwelijks vooraf zijn te bepalen, wat het anticiperend sturen op deze parameter lastig maakt. Om toch een eigen baken te hebben, heeft Wonen Zuid een gewenste solvabiliteit benoemd van 25%, te berekenen op basis van de minimumwaardering van het bezit (corresponderend met de waarderingsgrondslag in haar jaarrekening). Met deze 25% verwacht de corporatie boven de (overigens jaarlijks wisselende) ondergrens van het CFV te blijven.

Het CFV plaatst geen bijzondere opmerkingen ten aanzien van het toezichtveld 'solvabiliteit en draagkracht vermogen'. Corporatie in Perspectief (2011 / 2014) laat het volgende verloop van het volkshuisvestelijk vermogen zien.

Tabel 4.1 Volkshuisvestelijk vermogen in het verslagjaar

	2013	2012	2011	2010
Volkshuisvestelijk vermogen als % van het balanstotaal	31,0	15,5	27,8	14,1

Kredietwaardigheid

Wonen Zuid is gedurende de visitatieperiode kredietwaardig volgens de normering van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De financiële positie, gebaseerd op de ingediende verantwoordings- en prognose-informatie laat resultaten zien die voldoende zijn voor de twee procent normatieve aflossing die het WSW vereist.

Wel merkt het WSW in haar brief over 2011 op dat één van de financiële randvoorwaarden in de meerjarenbegroting 2011-2015 een maximale loan to value (LTV) is van 80%, waarbij gestreefd wordt naar een LTV op termijn van 75%. Hiertoe is in de begroting een extra verkoopdoelstelling ingerekend van 335 woningen voor de periode 2011-2015. Het WSW stelt dat het niet realiseren van deze doelstelling betekent dat investeringen getemporeerd moeten worden c.q. neerwaarts worden bijgesteld of dat een deel van de toekomstige herfinancieringen niet met eigen middelen gedaan kan worden.

In haar brief over 2012 herhaalt het WSW deze opmerking door te stellen dat toekomstige jaarresultaten voor een groot deel gevormd worden door boekwinsten uit woningverkoppen van de bestaande voorraad. Wonen Zuid heeft de woningverkoppen voor de komende jaren aanzienlijk opgehoogd en committeert zich om extra inspanningen te doen om deze te realiseren. Het niet (volledig) realiseren van deze verkoopdoelstellingen impliceert dat (nieuwbouw)projecten en transformatieopgaven getemporeerd moeten worden en in het worst case scenario niet kunnen doorgaan.

In haar brief over 2013 haalt het WSW aan dat Wonen Zuid de doelstelling voor wat betreft woningverkoppen voor 2012 aanzienlijk had opgehoogd ten opzichte van voorgaande jaren. Deze verhoogde doelstelling is voornamelijk vanwege marktontwikkelingen niet gehaald. De aantallen en opbrengsten voor het prognosetijdvak 2013-2017 zijn in lijn gebracht met hetgeen in 2012 is gerealiseerd, waarbij vanaf 2015 wordt geanticipeerd op een aantrekkende woningmarkt. Het WSW komt zo tot de conclusie dat Wonen Zuid bij het investeringsprogramma rekening houdt met tegenvallende woningverkoppen, waardoor tijdig getemporeerd kan worden.

Interest Coverage Ratio

Overeenkomstig de uitgangspunten van WSW hanteert Wonen Zuid een norm die bewaakt in hoeverre Wonen Zuid in staat is rente te betalen. De corporatie hanteert daarbij de sectorbreed geldende norm die luidt dat de Interest Coverage Ratio (ICR) ten minste 1,4 moet zijn. Getuige onderstaande tabel voldoet Wonen Zuid aan deze norm.

ICR	2014	2013	2012	2011	2010
➤ 1,4	1,58	1,8	1,6	Niet in jaarverslag	1,52

Loan to value

In het Treasurybeleid stelt Wonen Zuid vast dat leningen niet onbeperkt geborgd of verstrekt worden. Om dit risico te bewaken hanteert Wonen Zuid met ingang van begrotingsjaar 2011 een norm gebaseerd op de loan to value (LTV). Het beleid ten aanzien van de LTV ontwikkelt zich in de visitatieperiode.

In het Treasurybeleid wordt over de LTV gesteld dat deze ratio, gerelateerd aan de WOZ-waarde, overeenkomstig de uitgangspunten van WSW maximaal 50% mag zijn. De loan to value gerelateerd aan de bedrijfswaarde mag conform de berekeningswijze van CFV maximaal 75% zijn. In de Begrotingsbrief 2011-2015 wordt gesteld dat Wonen Zuid 'vooralsnog streeft naar het terugbrengen van de LTV naar 70%'. In de Begrotingsbrief 2012-2016 noteert de corporatie dat gestreefd wordt naar 'een maximale Loan to Value (LTV) van 80%, waarbij het doel is een LTV op termijn van 75%'. In de Begrotingsbrief 2015-2019 geeft Wonen Zuid aan te streven naar een LTV van maximaal 60%, gebaseerd op een balanswaardering volgens de actuele waarde zijnde bedrijfs- dan wel marktwaarde.

Op basis van de jaarverslagen over 2011, 2012 en 2013 ontstaat het volgende beeld over de ontwikkeling van de LTV (gemeten op basis van bedrijfs- en marktwaarde):

LTV	2014	2013	2012	2011	2010
< 75%	58,8%	57,4%	58,2%	55%	53,3%

Bron: Jaarverslagen 2011, 2012 en 2013

Hieruit blijkt dat het streven om de LTV onder de 60% te houden wordt behaald.

Debt Service Coverage Ratio

De debt service coverage ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW verwacht een minimale score van 1,0. Deze financiële parameter is gedurende de visitatieperiode geïntroduceerd. In 2012 en 2013 voldeed Wonen Zuid getuige de toezichtsbrieven van het CFV met 2,5 en 1,2 aan de gestelde norm. De DSCR wordt in de jaarverslagen van Wonen Zuid niet genoemd.

Communicatie kengetallen

De commissie ziet mogelijkheden voor verbetering als het gaat om een heldere en consequente wijze van communicatie in bijvoorbeeld de jaarverslagen, door explicieter te zijn over wijzigingen in de (waarderings-)grondslag onder kengetallen en de verhouding tot de in de sector gebruikelijke normstellingen.

4.2.2 Vermogensbeleid

In haar jaarverslagen geeft Wonen Zuid blijk van een defensief en risicomijdend vermogensbeleid. De corporatie stelt dat de treasuryfunctie ondergeschikt aan de uitvoering van haar missie. Ze hanteert een risicobeleid dat erop gericht is toekomstige risico's inzichtelijk te maken, te beheersen, te verminderen of te verschuiven.

Wonen Zuid heeft in 2011 besloten het treasurystatuut en het treasurybeleid te actualiseren en in lijn te brengen met de algehele bedrijfsvoering. In 2012 is het treasurystatuut 2012 vastgesteld en in 2013 afgestemd op de nieuwe beleidsregels van het ministerie.

In het treasurystatuut stelt de Raad van Toezicht de kaders waarbinnen de treasuryactiviteiten kunnen worden uitgevoerd. Het treasurybeleid wordt vastgesteld door de bestuurder. In het treasuryjaarplan, dat jaarlijks in samenhang met de begroting wordt opgesteld, worden concrete

activiteiten beschreven (wat, wie, wanneer, resultaat) die het komende kalenderjaar dienen te worden uitgevoerd. Na vaststelling is het treasuryjaarplan de basis voor treasury mandaten op grond waarvan de treasurer acties kan doen. Het treasuryjaarplan wordt vastgesteld door de bestuurder. Tot slot hanteert Wonen Zuid het treasury mandaat. Binnen de kaders van treasurystatuut en treasury beleidsplan en ter uitvoering van het treasuryjaarplan worden door de treasury commissie treasury mandaten vastgesteld. Op basis van het treasury mandaat heeft de treasurer binnen de hierin gestelde randvoorwaarden en limieten de ruimte om tot transacties over te gaan. Het mandaat wordt vastgesteld door de treasury commissie.

Wonen Zuid hanteert een actieve monitoring van de financiële voortgang in relatie met de gedane en voorziene uitgaven middels uitgebreide maandmonitor waarin gerealiseerde inkomsten en uitgaven maandelijks worden afgezet tegen de begroting.

In de gehele visitatieperiode zijn activiteiten op het terrein van risicobeheersing waarneembaar. Zo worden in gevoeligheidsanalyses op de begroting simulaties uitgevoerd met betrekking tot verschillende scenario's. Wonen Zuid toont zich bewust van de mogelijkheden tot verbetering van dit aspect van haar werkzaamheden. Vanaf 2013 werkt de corporatie aan het modelmatig inbedden van risicomanagement waarbij aansluiting wordt gezocht met de nieuwe werkwijze van het WSW. Zo wil Wonen Zuid komen tot een systeem voor risicomanagement dat bijdraagt aan het in control zijn en blijven. In het beleidsdocument risicomanagement worden onder andere het risicoprofiel en de risicolimieten vastgelegd, evenals de organisatorische inbedding van risicomanagement.

4.3 Doelmatigheid

6

De mate waarin Wonen Zuid de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. Bij dit onderdeel wordt gekeken of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties.

De beoordeling van het prestatieveld doelmatigheid komt op een 6. De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Zuid een effectief beleid ten aanzien van doelmatigheid hanteert waardoor inmiddels sprake is van een sobere en doelmatige werkwijze. De commissie baseert dit oordeel op een grondige analyse waarbij ook de (re)organisatiekosten, het beleid van Wonen Zuid met betrekking tot doelmatigheid en een analyse van het WSW zijn betrokken. De visitatiecommissie stelt daarnaast dat, getuige de neerwaartse trend in de bedrijfslasten en de voortdurende maatregelen op dit punt, in de komende jaren een verdere verbetering van de doelmatigheid mag worden verwacht.

Netto bedrijfslasten volgens Corporatie in Perspectief

Hieronder worden in tabel 4.2 de CiP-gegevens weergegeven. Daaruit komt naar voren dat Wonen Zuid in het jaar 2013 hogere netto bedrijfslasten had dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (8,9% versus 10,6%). Ook in de drie jaar daarvoor lagen de bedrijfslasten van Wonen Zuid boven de referentiecijfers. De bedrijfslasten van de corporatie dalen aanzienlijk over de periode 2010 – 2013, daar waar op referentie- en landelijk niveau sprake is van een stijging. Het aantal verhuureenheden per fte ligt in 2013 iets hoger dan bij de referentiegroep en zo goed als op het landelijk gemiddelde. De personeelskosten per fte liggen boven het niveau dat de referentiegroep en het landelijk gemiddelde laat zien.

Tabel 4.2 Netto bedrijfslasten 2010 t/m 2013¹⁶

Bedrijfslasten / vhe	Corporatie	Referentie	Landelijk	Toename 2010-2013 in %		
				Corporatie	Referentie	Landelijk
2010	1.438	1.277	1.355			
2011	1.702	1.339	1.414			
2012	1.714	1.358	1.402			
2013	1.511	1.388	1.366	-8,7	6,7	16,2
Personeelskosten / fte	77.586	71.018	72.305			
Aantal vhe / fte	96	93	97			

Bron: CiP (versie 2014-IV verslagjaar 2013), Wonen Zuid, Aedes

De visitatiecommissie heeft kennis genomen van het feit dat Wonen Zuid in tegenstelling tot sommige andere corporaties geen aftrek van vergoedingen heeft genoten wat het zicht op het netto-bruto traject rond bedrijfslasten enigszins vertroebelt. Zo heeft Wonen Zuid in de jaren 2010 tot en met 2012 een bedrag van ruim € 220.000 per jaar afgedragen in het kader van de Vogelaarheffing, daar waar sommige andere corporaties uit haar referentiegroep niet bijdroegen of zelfs een bijdrage ontvingen.

Wonen Zuid heeft heef niet meegewerkt aan de Aedes Benchmark. Een interne afweging op dit punt heeft de corporatie tot de conclusie gebracht dat het rendement van deelname te gering werd geacht. De corporatie overweegt op een later moment alsnog deel te gaan nemen.

kosten (re)organisatie

In de visitatieperiode heeft Wonen Zuid haar organisatie aangepast om een hogere graad van efficiency te bereiken. Zo heeft in 2010 een partiële aanpassing van het regiomodel plaatsgevonden, in 2013 gevolgd door een integrale aanpassing van de organisatiestructuur en de introductie van een nieuw kantoorconcept en het Nieuwe Werken in 2014.

Daar waar in het algemeen geldt dat de kosten voor de baat uitgaan geldt dit ook voor genoemde maatregelen. Zo is in 2013 een investering van € 901.000 direct toe te rekenen aan maatregelen gericht op doelmatigheid. Dit komt neer op een bedrag van € 64 per verhuureenheid. Dit maakt dat de daling van de bedrijfslasten die in tabel 4.2 zichtbaar is, geschoond van bijzondere kosten, feitelijk sterker is. Naar het oordeel van de visitatiecommissie geeft dit blijk van het feit dat Wonen Zuid sterk en effectief stuurt op verlaging van de bedrijfslasten. De visitatiecommissie heeft zich ervan vergewist dat Wonen Zuid concrete plannen heeft om deze lijn door te zetten, niet als doel op zich maar altijd in directe relatie met de realisering van de organisatiedoelen zoals beschreven in het ondernemingsplan.

Visie WSW

In maart 2015 heeft het WSW een analyse gepresenteerd over/bij Wonen Zuid, waarbij onder andere de bedrijfsvoeringskosten van de corporatie ten opzichte van haar 'peer group' aan de orde kwamen. Hieruit blijkt dat genoemde kosten over 2014 zich gunstig verhouden tot die van vergelijkbare corporaties.

¹⁶ Corporatie in Perspectief over 2014 is nog niet beschikbaar; voor de netto bedrijfslasten inclusief leefbaarheidsuitgaven is voor de jaren 2011 en 2012 de som genomen van som netto bedrijfslasten excl leefbaarheidsuitgaven + apart weergegeven leefbaarheidsuitgaven, beiden per vhe

4.4 Vermogensinzet

8

In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan Wonen Zuid de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties motiveert en verantwoordt. De 5.0-methode vereist dat de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan motiveren en verantwoorden. Als aan deze eis wordt voldaan, is de beoordeling een 6. De beoordeling van het prestatieveld vermogensinzet komt op een 8. Pluspunten zijn toegekend op basis van de actieve wijze van hanteren van het vermogensbeleid. De visitatiecommissie waardeert de scherpste die Wonen Zuid aanhoudt in de balans tussen de inzet van middelen in het belang van de volkshuisvesting, het inspelen op en omgaan met de veranderende marktomstandigheden en het waarborgen van de financiële continuïteit.

Transformatie is een sleutelwoord in de vermogensinzet van Wonen Zuid. Inspelend op veranderende klantwensen, economische en demografische ontwikkelingen heeft de corporatie vóór en tijdens de visitatieperiode fors geïnvesteerd in haar woningvoorraad. Wonen Zuid is in haar jaarverslagen en in (het voorwoord bij) de begrotingen helder over de vermogensinzet. De corporatie toont zich omgevingsbewust door het schetsen van de voor Wonen Zuid relevante ontwikkelingen in de sector en de invloed op haar investeringsprogramma. De corporatie communiceert een consistent beeld waarbij de begroting wordt gepresenteerd langs de lijn van de resultaatgebieden in het ondernemingsplan. Per prestatieveld worden de doelen en plannen voor het desbetreffende jaar beschreven.

Zoals veel corporaties geeft Wonen Zuid aan te willen blijven investeren, waarbij een balans gezocht wordt tussen financiële continuïteit door het structureel verbeteren van de verhouding tussen kosten en opbrengsten en de volkshuisvestelijke opgaven in haar werkgebied. Dit uit zich bijvoorbeeld in het huurprijsbeleid waarin oog voor beschikbaarheid van betaalbare huisvesting hand in hand gaat met het doorvoeren van inkomensafhankelijke huren en het optrekken van de streefhuur bij mutatie.

Wonen Zuid is in haar jaarverslag transparant over de verhouding tussen begrote en gerealiseerde investeringen in nieuwbouw, sloop, renovatie en verkoop. Dit geldt ook voor de communicatie over bijvoorbeeld energielabeling. De corporatie, gecertificeerd tot het zelf uitvoeren van deze werksoort, publiceert in haar jaarverslag haar prestatie op dit terrein ten opzichte van het landelijke beeld.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Wonen Zuid resulteert het volgende beeld.

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	7,1
Doelmatigheid	6	30%	
Vermogensinzet	8	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen worden beoordeeld:

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Wonen Zuid omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de Raad van Commissarissen.

5.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken belicht.

5.2.1 Plan



Conform de normstelling van de methodiek wordt getoetst of de corporatie beschikt over een actuele visie op eigen positie en toekomstig functioneren, over doelstellingen die passen binnen de financiële randvoorwaarden en die te monitoren zijn. Dit vormt het ijkpunt voor de 6.

Wonen Zuid beschikt over een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren die is doorvertaald naar strategische doelen en activiteiten, op een wijze dat deze goed te monitoren zijn. Wonen Zuid voldoet hiermee ruimschoots aan het ijkpunt en heeft een pluspunt toegekend gekregen voor de wijze waarop het planningsproces professioneel is verankerd in de organisatie en omdat sprake is van continue actualisering. Voor het onderdeel 'plan' is een cijfer 7 toegekend.

De volkshuisvestelijke koers van Wonen Zuid is inzichtelijk gemaakt via het ondernemingsplan: 'Transformeren met perspectief 2011-2015/2020'. Bij het proces van het bepalen van de strategie zijn verschillende belanghebbenden betrokken. Sessies met stakeholders, discussies met medewerkers en aanbevelingen uit het vorige visitatierapport lagen ten grondslag aan de vaststelling van de nieuwe koers in de volgende zes resultaatgebieden:

- 1: Midden in de samenleving staan
- 2: Duurzaam bouwen en ontwikkelen voor de toekomst
- 3: Vraag gestuurd in denken en doen
- 4: Integrale kern- en wijkontwikkeling
- 5: Professionaliseren van de organisatie
- 6: Financieel gezond zijn

Het ondernemingsplan met de zes resultaatgebieden is vertaald in het document 'Operationalisering Ondernemingsplan', dat per regio en afdeling (F&A en S&O) wordt vastgesteld. Wonen Zuid onderbouwt de eigen doelstellingen door middel van onderzoeksresultaten uit diverse woningbehoefteonderzoeken, marktverkenningen en macrostudies. De geplande activiteiten worden uitgewerkt in jaarplannen van de verschillende teams (Financiën, Transformatie, Wonen,

HRM, et cetera). Hierin worden activiteiten, doel, samenwerking, verantwoordelijke en opbrengst/resultaat nader gespecificeerd.

De activiteitenoverzichten, voorzien van financiële consequenties, worden in de visitatieperiode aanvankelijk weergegeven per gemeente en geaggregeerd naar het regioniveau. Vanaf 2014 zien we dat de activiteiten op gemeenteniveau worden doorvertaald naar het niveau van Wonen Zuid als totaal.

Genoemde documenten zijn niet voor alle jaren in de visitatieperiode per afdeling/regio voorhanden gebleken. Doelstellingen zijn niet altijd smart geformuleerd.

Naast het ondernemingsplan, waarin de lange lijnen voor de corporatie zijn uitgezet, hanteert Wonen Zuid op strategisch niveau vanaf 2013 de zogenaamde Strategische vastgoedsturing. In 2014 vloeien hier het Portefeuilleplan en analyses over de Strategische positie per gemeente uit voort. Hiermee in verband staand heeft Wonen Zuid haar strategisch voorraadbeheer ontwikkeld dat, hoewel de term anders doet vermoeden, het tactisch niveau beslaat. Uitwerking naar het operationele niveau vindt plaats in de complexplannen.

Sinds 2014 wordt bij investeringsprojecten gewerkt met aangepaste documenten, waarin zichtbaar is wat de bijdrage is aan strategische vastgoeddoelen, marketing en duurzaamheid.

Een aspect waar in het hoofdstuk 'Presteren naar Vermogen' op terug gekomen is, is het beleid ten aanzien van de verkoop van bestaande huurwoningen. In 2013 heeft Wonen Zuid haar verkoopbeleid geactualiseerd met het 'Verkoopbeleid bestaand bezit Wonen Zuid' en de 'Verkoopstrategie 2013-2016'.

Wonen Zuid legt in haar jaarlijkse begroting en de begrotingsbrief (vijfjaars begroting) de relatie met haar strategische koers, met als vertrekpunt de zes strategische doelen uit het ondernemingsplan. Ook het Treasurybeleid en de jaarlijkse treasuryplannen zijn hierop aangehaakt.

5.2.2 Check



Conform de methodiek wordt getoetst of de corporatie beschikt over een rapportage- en monitoringsysteem waarmee de prestaties worden gevolgd en gemeten. Dit is het ijkpunt voor de 6. Wonen Zuid beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem – in de vorm van kwartaalrapportages - dat een duidelijke aansluiting heeft op het ondernemingsplan, de jaarplannen en de activiteiten per afdeling, financiële randvoorwaarden en daarvan afgeleide begroting en begrotingsbrief. Een pluspunt is toegekend omdat de check goed is georganiseerd, veelvuldig wordt gebruikt en geactualiseerd.

De informatievoorziening richting de Raad van Commissarissen vindt plaats aan de hand van door het bestuur vastgestelde kwartaalrapportages. Deze rapportages laten de voortgang zien van de realisatie van de zes resultaatgebieden. De forecast wordt afgezet tegen de begrote cijfers en daar waar relevant worden forecastwijzigingen nader toegelicht.

De kwartaalrapportages zijn omvangrijk en gedetailleerd. Naast de volkshuisvestelijke doelen is ook op andere onderdelen veelvuldige evaluatie en monitoring zichtbaar, zoals de KWH-metingen bij huurders, strategische vastgoedsturing en de integrale kern- en wijkontwikkeling. In de loop der jaren is zichtbaar dat de kwartaalrapportages zijn doorontwikkeld en uitgebreid.

Naast kwartaalrapportages wordt er voor de voortgang van financiële prestaties gewerkt met maandrapportages (de zogenaamde 'maandmonitor'), die naast zuiver financiële cijfers onder meer een voortgangsoverzicht van de verkopen in het bestaand bezit in relatie tot de investeringen bevat.

De accountant uit zich (in de Managementletter 2012) in positieve bewoordingen over de 'check' functie bij Wonen Zuid. Gesteld wordt dat de interne periodieke audits van een toereikend niveau zijn en dat afdoende worden gedocumenteerd. De opvolging van de bevindingen is voor verbetering vatbaar. De accountant adviseert een adequate bewaking en documentatie van juiste en tijdige opvolging van de bevindingen. Een kritische kanttekening is dat de accountant aandacht vraagt voor het waarborgen van een constante kwaliteit in de interne beheersing van enkele bedrijfsprocessen, bijvoorbeeld rond de implementatie van de nieuwe financiële applicatie en het naleven van interne procedures.

5.2.3 Act



De minimumvereiste voor de act-functie (cijfer 6) is dat de corporatie bijstuurt zodra zij afwijkingen heeft geconstateerd; in eerste instantie door acties, om doelen alsnog te bereiken en vervolgens door doelen zelf aan te passen. Op grond van de actieve houding, die Wonen Zuid in haar regelmatige bijsturing van voornemens en doelen aan de dag legt, ziet de visitatiecommissie aanleiding voor een 7 voor dit onderdeel.

Op basis van de uitgebreide monitoring in de kwartaalrapportages volgt Wonen Zuid de voortgang op de eigen doelstellingen en reageert zij op afwijkingen, door bij te sturen of bij te stellen. Met de cijfers en toelichtingen vanuit de monitoring als onderbouwing worden doelen alsnog gerealiseerd of aangepast aan de nieuwe context.

De visitatiecommissie constateert dat de corporatie actief stuurt en bijstuurt indien dat nodig is. Zo signaleerde Wonen Zuid in 2011 een toenemende vraag bij zorginstellingen om met de corporatie bijzondere woonvormen te realiseren. Wonen Zuid zag dit als een kans om de strategische opgaven voor de komende jaren voortvarend te realiseren en heeft als antwoord hierop o.a. een aantal kangoeroewoningen aan het Treebeekplein in Brunssum gerealiseerd.

Dat Wonen Zuid een gevoelig oor heeft voor signalen uit haar omgeving blijkt uit een voorbeeld uit 2010 betreffende brandveiligheid. Naar aanleiding van een melding door Huurdersvereniging Op het Zuiden over onveilige situaties heeft Wonen Zuid op dit punt actie ondernomen. In het eerste kwartaal van 2011 zijn alle woningen geïnventariseerd op brandveiligheid. Risicovolle of onveilige situaties zijn opgepakt en opgelost.

Een ander voorbeeld is dat Wonen Zuid actief aan de slag is gegaan met het signaal uit het vorige visitatierapport dat de corporatie meer aandacht moest besteden aan bewonersparticipatie. Dit heeft de corporatie serieus opgepakt. Dat er nog ruimte voor verbetering op dit punt is blijkt uit het feit dat de vorige visitatiecommissie al had aangegeven dat een bredere visie op energie en duurzaamheid nodig is.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen



In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de Raad, de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord en het reflecterend vermogen van de Raad. Betreffende het functioneren van de Raad van Commissarissen voldoet Wonen Zuid aan het ijkpunt voor een zes. Er is een profielschets vastgelegd die, conform de Governancecode, in elk geval voorziet in ervaring met de diverse relevante aandachtsvelden. Ook wordt er buiten de eigen kring geworven en er wordt aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering. Het functioneren van de Raad van Commissarissen is beoordeeld met een 7 omdat is voldaan aan de minimale eisen van de methodiek en er een pluspunt gekoppeld wordt aan de actieve wijze waarop de Raad werkt aan haar samenstelling en deskundigheidsbevordering.

Samenstelling

Wonen Zuid heeft de samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen beschreven in de statuten en het reglement van de RvC. Zowel de statuten als het geldende reglement staan op de website. Per 2012 zijn de statuten en het reglement geactualiseerd. In de statuten is opgenomen dat de RvC uit ten minste vijf en maximaal zeven leden bestaat. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen maximaal één keer worden herbenoemd. Ook is opgenomen dat twee leden van de RvC overeenkomstig wet- en regelgeving bindend worden voorgedragen vanuit de kring van de huurders of hun vertegenwoordigers. In de praktijk worden deze leden voorgedragen vanuit de drie huurdersverenigingen Op het Zuiden, HTM en St. Pietersrade.

In de statuten staat vermeld dat de RvC een rooster van aftreden vaststelt om zoveel mogelijk te voorkomen dat meerdere leden van de RvC tegelijkertijd aftreden. In het rooster staat van ieder lid de datum van de eerste benoeming en op welk moment de benoemingsperiode afloopt. In tabel 5.1 is een overzicht opgenomen van de zeven leden die de RvC telt.

Tabel 5.1 Rooster van aftreden RvC

Naam	Benoemd	Aftredend	Toelichting
J.B.V.N. Pleumeekers	Sept. 2008	2016	Volkshuisvesting & projectontwikkeling voorzitter sinds april 2010
W.A.G.A Bastiaansen-Jacobs	2010	2014	Juridisch resteert nog een zittingstermijn van 4 jaar
J.C.M Jacobs	2008	2016	Personeel & Organisatie Op voordracht van de Ondernemingsraad
A.G.L Paulissen-Palmen	2010		Financiën & Treasury resteert nog een zittingstermijn van 4 jaar
R.L.J Stevens	2012	2016	Marketing & Communicatie resteert nog een zittingstermijn van 4 jaar
J.F.W.M Timmermans	2009	2017	Maatschappij & wonen en zorg Op voordracht van de huurders en vicevoorzitter sinds april 2012
K. Bonnema	2013	2017	Vastgoedontwikkeling/bouwmanagement en volkshuisvesting resteert nog een zittingstermijn van 4 jaar

In het jaarverslag is, naast bovenstaand rooster van aftreden, een toelichting weergegeven over de samenstelling en mutaties.

In het reglement van de RvC is een kwaliteitsprofiel opgenomen waarin de functiekenmerken en de specifieke kwaliteiten wordt geschetst. Het profiel wordt door de RvC in overleg met het bestuur vastgesteld. Een kwaliteitsprofiel is opgesteld voor de volgende functies: voorzitter, juridisch, personeel/organisatie, maatschappij/wonen en zorg, marketing/communicatie, volkshuisvesting/projectontwikkeling en financiën/treasury. De benoemde velden worden in voldoende mate bestreken in de huidige RvC van Wonen Zuid.

In de reglementen staat beschreven dat de voorzitter erop toeziet dat de leden van de RvC een introductie-, opleidings- of trainingsprogramma volgen. Hier wordt onder meer invulling aan gegeven door het bezoeken van seminars en bijeenkomsten van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW), waar de leden van de RvC lid van zijn.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Uit de interviews en verslagen blijkt dat de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Op basis van de verslaglegging kan de RvC gekenschetst worden als een kritische en zeer actieve raad. Dit uit zich bijvoorbeeld in de grondige en expliciete wijze waarop zij zich bezighoudt met de keuze voor c.q. continuering van de samenwerking met de accountant.

Naast de toezichthoudende rol vervult de RvC de werkgeversrol op gedegen wijze. De voorzitter en vicevoorzitter van de RvC hebben zitting in een beoordelings- & beloningscommissie die zich bezighoudt met de beoordeling en bezoldiging van het bestuur en de RvC. Bij de beoordeling van de voorzitter en de vicevoorzitter neemt een van de leden van de Raad van Commissarissen de rol van tweede beoordelaar op zich. Beoordelingsgesprekken met de bestuurder worden jaarlijks gevoerd en verslagen hiervan worden binnen de RvC gedeeld. Dit gebeurt op basis van vooraf gemaakte prestatieafspraken. Het beloningsbeleid van de RvC wordt besproken en vastgelegd.

De RvC vult haar rol als klankbord voor de het bestuur op adequate wijze in.

Zelfreflectie

De Raad van Commissarissen bespreekt jaarlijks het eigen functioneren. In de jaarverslagen wordt melding gemaakt van het feit dat RvC een collectieve zelfevaluatie doet plaatsvinden. In de visitatieperiode hebben daarnaast (in december 2011 / januari 2012) individuele gesprekken met de leden van de raad plaatsgevonden onder externe begeleiding. De jaarlijkse evaluatie gebeurt buiten aanwezigheid van de bestuurder.

In de verslagen van de zelfevaluaties is te zien dat er duidelijk aandacht is voor de uiteenlopende aspecten van het functioneren van de RvC. De RvC toont zich bewust van feit dat het actief opvolgen van punten uit de vorige evaluatie voor verbetering vatbaar is.

5.3.2 Toetsingskader



De 5.0-methodiek vereist dat de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven (cijfer 6). De RvC van Wonen Zuid geeft aan dat het eigen toetsingskader wordt gevormd door diverse rapportages en beleidsdocumenten. Hoewel de corporatie het woord 'toetsingskader' als zodanig niet gebruikt stelt de visitatiecommissie vast dat de RvC zich bedient van een uitgebreid spectrum aan relevante documenten die actief worden gehanteerd. Het toetsingskader wordt beoordeeld met een 7.

Om op een professionele manier invulling te kunnen geven aan haar taak gebruikt de Raad van Commissarissen diverse rapportages en beleidsdocumenten. Dit zijn onder andere:

- Ondernemingsstrategie;
- strategisch voorraadbeleid;
- (meerjaren) begroting en activiteitenplan;
- treasurystatuut, treasurybeleid en treasuryjaarplan;
- marktvoorzichten/prognoses;
- kwartaalrapportages;
- auditrapportages en verslagen van de concerncontroller;
- interne controle- en risicomanagementsystemen en –procedures;
- volkshuisvestelijk jaarverslag en financieel jaarverslag;
- managementletter en accountantsverslag;
- benchmarkgegevens Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV);
- toekomstverkenningen en analyses van de marktpositie;
- overige beleids- en strategische informatie.

Op basis van deze informatie krijgt de RvC inzicht in zowel de lopende bedrijfsprocessen als de bedrijfsrisico's. In voorkomende gevallen wendt de RvC zich voor advies of informatie tot de Raad van Bestuur of anderen. Zo neemt zij de ruimte om (ook) zelfstandig tot informatie-uitwisseling met de interne controller te komen.

5.3.3 Governancecode

7

De 5.0-methodiek vereist de toepassing van de Governancecode en waar nodig de uitleg bij afwijkingen. Wonen Zuid onderschrijft de Governancecode en past deze actief en alert toe met uitzondering van één punt dat niet dwingend van aard is. Wonen Zuid hanteert op transparante wijze het uitgangspunt 'pas toe of leg uit' door uitleg in het jaarverslag. De beoordeling is een 7. Er is een pluspunt toegekend voor de actieve wijze waarop de corporatie omgaat met de Governancecode. Wonen Zuid staat in haar jaarverslagen expliciet en transparant stil bij de wijze van toepassen van de Governancecode. De Raad handelt expliciet conform de code.

De RvC en de directeurbestuurder onderschrijven de Governancecode voor woningcorporaties. De Governancecode voor woningcorporaties bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing. Wonen Zuid wijkt op één punt af van de Governancecode:

Op het gebied van benoemingsperiode van het bestuur wijkt Wonen Zuid af van de Governancecode Woningcorporaties (2011). Beoordeling en beloning van het bestuur is de verantwoordelijkheid van de Raad van Commissarissen. In het belang van de continuïteit van beleid is het bestuur in 2002 voor onbepaalde tijd benoemd. Destijds zijn de door Aedes gehanteerde salarisschalen (IMF) als uitgangspunt genomen. De beloning van het bestuur kent geen variabele componenten. Wel is er sprake van vooraf overeengekomen, meetbare en beïnvloedbare doelstellingen.

Naast de inrichting van bestuur en toezicht is in het kader van governance ook belangrijk hoe de organisatie wenst om te gaan met risicobeheersing en ethische aangelegenheden. Wonen Zuid beschikt over integriteitsbeleid en een klokkenluidersregeling. Medewerkers van Wonen Zuid kunnen naar aanleiding van ongewenst gedrag en/of integriteitskwesties terecht bij een interne en een externe vertrouwenspersoon.

In de jaarverslagen van Wonen Zuid wordt in de paragraaf van de RvC aandacht gegeven aan de Governancecode. Daar is te lezen dat de RvC de Governancecode onderschrijft. De visitatiecommissie constateert verder dat voor het begeleiden van de zelfevaluatie in 2012 gebruik is gemaakt van de diensten van een externe gespreksleider. Dit past bij het advies van de Governancecode.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

8

Wonen Zuid heeft een heldere visie op wie de belangrijkste belanghebbenden zijn. Dit staat zeer overzichtelijk en helder omschreven in het jaarverslag, waarin enkele pagina's zijn gewijd aan het betrekken van bewoners, zorgpartijen en andere belanghebbenden. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een zes. Twee extra punten zijn toegekend voor de actieve en passende wijze waarop Wonen Zuid de dialoog met belanghebbenden voert en de vernieuwing die is doorgevoerd.

Conform de Governancecode en de Overlegwet voert de corporatie geregeld overleg met de huurders. De Overlegwet vormt ook de basis voor de facilitering van huurdersorganisaties.

Overleg met bewonersgroepen varieert van een maandelijkse frequentie tot 1 of 2 maal per jaar. In 2013 waren 35 bewonersgroepen actief en met 33 daarvan is in dat jaar overleg gevoerd.

In 2013 waren drie huurdersverenigingen actief in het werkgebied, namelijk huurdersvereniging

HTM (Heerlen, Treebeek, Molenberg), huurdersvereniging St. Pietersrade en Op het Zuiden, vereniging voor huurders. Wonen Zuid faciliteert jaarlijks de drie in haar werkgebied werkzame huurdersorganisaties met een bedrag. Wonen Zuid hecht veel belang aan overleg met huurdersverenigingen. Een deel van de agenda komt voort uit wetgeving, een ander deel is bedoeld om te klankborden en zaken af te stemmen. Het jaarverslag maakt inzichtelijk hoeveel bestuurlijke overleggen er jaarlijks zijn gevoerd met de drie huurdersverenigingen.

Met huurdersvereniging Op het Zuiden heeft Wonen Zuid een nieuw samenwerkingsmodel ontwikkeld. Dit model gaat uit van een gezamenlijke aanpak en overleg op vier verschillende niveaus en is in 2014 samen met de huurdersverenigingen HTM, St. Pietersrade en Op het Zuiden verder vormgeven. Het nieuwe samenwerkingsmodel gaat uit van vier soorten overleg, de zogenoemde overlegtafels.

1. Individuele overlegtafel: Individueel overleg of contact tussen Wonen Zuid en een huurder of woningzoekende, of tussen een huurdersorganisatie en een aangesloten lid. Het gaat hier om concrete individuele zaken, zoals woningtoewijzing, huurbetaling of klachtafhandeling.
2. Wijk & Buurtgerichte overlegtafel: Lokaal overleg gericht op betrokkenheid bij het beheer van woningen en wijkontwikkeling. Het gaat hierbij om de uitvoering van concrete activiteiten en leefbaarheidsinitiatieven. Dit kan in de vorm van een traditioneel overleg zijn, maar ook een digitale overlegvorm (bijvoorbeeld een e-community via Facebook of Twitter).
3. Beleidsmatige overlegtafel: Georganiseerd overleg over algemene beleidsonderwerpen die spelen tussen Wonen Zuid en de huurdersorganisaties. Bijvoorbeeld het strategisch voorraadbeleid, huurbeleid, sociaal plan, ZAV-beleid, mutatiebeleid, klachtencommissie en prestatieafspraken.
4. Bestuurlijke overlegtafel: Bestuurlijk overleg tussen Wonen Zuid en de huurdersorganisaties. Dit overleg is gericht op het signaleren van maatschappelijke en politieke ontwikkelingen op het terrein van wonen. Ook voor andere (maatschappelijke) organisaties kan een stoel aan de bestuurlijke overlegtafel worden gereserveerd.

De voorzitter van de RvC en de commissaris op voordracht van de Ondernemingsraad wonen jaarlijks een vergadering van de Ondernemingsraad bij. Daarnaast is er jaarlijks een overleg tussen de commissarissen en de Ondernemingsraad.

5.4.2 Openbare verantwoording

7

In de 5.0-methodiek wordt als minimale eis genoemd dat een openbare publicatie beschikbaar is waarin gerealiseerde prestaties worden vermeld en de afwijkingen van de voornemens worden toegelicht. Wonen Zuid voldoet op voldoende wijze aan deze minimeis en legt openbare verantwoording af over het presteren in het jaarverslag, welke op de website is te vinden. De hogere beoordeling is gerechtvaardigd vanwege het inzichtelijk en goed navolgbaar in beeld brengen van prestaties. Waar zich afwijkingen voordoen, worden deze benoemd en verklaard.

De beoordeling is een 7.

Wonen Zuid heeft haar ondernemingsplan op haar website staan. Daarnaast is een scala aan andere documenten gepubliceerd op de website, zoals de Statuten, het Reglement voor de RvC, het Reglement Auditcommissie, jaarverslagen en het visitatierapport inclusief de reactie hierop. Op deze manier heeft Wonen Zuid haar visie transparant en goed leesbaar voor de doelgroepen gepubliceerd.

Daarnaast geeft Wonen Zuid blijk van haar streven naar transparantie door het publiceren van onder meer het eigen integriteitsbeleid, klokkenluidersregeling en de Governancecode woningcorporaties.

5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Wonen Zuid resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan	7	7,0	33%	7,2
	Check	7			
	Act	7			
Intern Toezicht	Functioneren Raad	7	7,0	33%	
	Toetsingskader	7			
	Naleving Governancecode	7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7			

Bijlagen

Maatschappelijke visitatie Wonen Zuid 2010 – 2014/2015

Inleiding

Over de periode 2010 - 2014 laat Wonen Zuid zich visiteren. Onderdeel daarvan is dat ik als bestuurder wordt uitgenodigd een paper te schrijven dat antwoord geeft op onder meer de volgende vragen:

- Wie is Wonen Zuid?
- Waar staat Wonen Zuid voor?
- Wat wil Wonen Zuid bereiken?
- Waar staat Wonen Zuid nu en hoe tevreden ben ik daar over?

In deze paper komen onze visie, doelen, ambities en prestaties kort aan bod. Daarbij kan ik niet volledig zijn. Op andere plekken is immers genoeg hierover te vinden. Dat geldt ook voor concrete cijfers en feiten, deze zijn ook te vinden in diverse rapportages en de prestatietabel. Toch benoem ik enkele zaken die de afgelopen periode veel aandacht hebben gehad en die kenmerkend zijn voor Wonen Zuid.

Wie is Wonen Zuid?

De vraag wie is Wonen Zuid is al meer dan 100 jaar oud. In 2009 vierden we ons 100-jarig bestaan en al ruim een eeuw zijn we bouwer en beheerder van woningen. Toch is er veel veranderd in de specifieke opgaven en de omstandigheden waarin wij dat moeten doen. Maar van de andere kant is er ook weer niets veranderd. Nog steeds staat Wonen Zuid voor goede woningen in leefbare wijken voor mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien. Dit blijkt ook uit onze missie: *“Wij helpen mensen te wonen zoals zij wensen binnen de mogelijkheden die zij hebben”*.

Wij voelen dit als een grote verantwoordelijkheid als (middel-)grote speler op de woningmarktgebieden in Midden-Limburg en Parkstad & Heuvelland. Een verantwoordelijkheid die vooral is gericht op onze huurders en maatschappelijke partners.

Waar staat Wonen Zuid voor?

In onze ondernemingsstrategie *“Transformeren met perspectief: 2011 – 2015/2020”* schetsen we dat omgevingsontwikkelingen, inzichten van stakeholders en onze eigen perceptie en verantwoordelijkheid ons noodzaken tot veranderen. Een nieuw perspectief dat naar onze opvatting wordt gekenmerkt door een continue en versnelde aanpassing van onze woningvoorraad als antwoord op de veranderingen in de woningmarkt. En dit tegen de achtergrond van beperkte financiële mogelijkheden.

Structurele aanpassing van de woningportefeuille is nodig, met als doel een woningvoorraad op maat, zowel in kwantitatieve alsook in kwalitatieve zin. Dit kan door nieuwbouw zijn, maar ook door woningen aan te kopen, slopen, renoveren of te verkopen. Binnen het strategisch voorraadbeleid stellen wij per woningmarktgebied een transformatieopgave vast.

Wat willen we bereiken?

Op mijn werkkamer in het oude kantoor had ik een aantal foto's van onze woningcomplexen en huurders hangen. Bewust heb ik de woningfoto's achter me gehangen en de beelden van de mensen voor me. Dat geeft me focus op voor wie we het doen en illustreert wie wij als Wonen Zuid zijn. Vastgoed is het middel om onze maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven te realiseren. Niet andersom of als doel op zich. Dit licht ik graag verder toe.

Als iemand ons transformatieperspectief en onze SVB-activiteiten beziet kan hij/zij al gauw denken dat we een vastgoed-georiënteerde organisatie zijn. Natuurlijk hebben we veel woningen, met een waarde die ligt tussen de € 750 miljoen en € 1,5 miljard (afhankelijk hoe je waardeert) en houden we ons veel bezig met de instandhouding en transformatie ervan. Maar wij zijn meer dan dat. Wonen Zuid is een maatschappelijke organisatie die verantwoordelijkheid neemt en ambities heeft. In ons nieuwe kantoorconcept – dat we in 2014 hebben ingevoerd - komt deze kerngedachte 'uit mijn oude werkkamer' verder tot uiting. Een aangepaste inrichting, ander kantoorconcept,

nieuw serviceconcept en flexibelere vormen van samenwerken vormen de drager voor onze zienswijze op vastgoedbeheer en dienstverlening.

Waar staan we nu?

De visitatieperiode, waarin wordt teruggekeken op ons presteren, valt nagenoeg samen met de eerste looptijd van onze ondernemingsstrategie. In zekere zin is de visitatie dan ook een (externe) evaluatie van ons ondernemingsplan. De uitkomsten van de visitatie zullen we, samen met andere inzichten, gebruiken als input voor evaluatie van onze ondernemingsstrategie.

Het reikt evenwel te ver om in dit paper op alle fronten te benoemen waar Wonen Zuid nu staat. Toch neem ik de vrijheid enkele zaken te benoemen waar we afgelopen periode hard aan hebben gewerkt, die kenmerkend zijn voor Wonen Zuid en waar ik als bestuurder trots op ben.

Actief in wijkontwikkeling

Wonen Zuid is actief in vele wijken en buurten. Twee grote wijken kan ik eruit lichten, omdat deze exemplarisch zijn voor de werkwijze van Wonen Zuid. Omdat we onze aanpak niet alleen vóór de bewoners doen, maar juist met de bewoners.

In de wijk De Donderberg hebben we – als grootste woningeigenaar - samen met de gemeente Roermond, collega-corporatie Wonen Limburg en de Provincie Limburg een wijkontwikkelingsplan (2011) opgesteld om de wijk duurzaam te herontwikkelen en te transformeren, zodanig dat de leefbaarheid en veiligheid voor de fysieke, sociale en economische structuur versterkt en verbeterd wordt. In totaal gaat het om zo'n 450 renovatiewoningen, 200 sloopwoningen en 135 nieuwbouwwoningen. Inmiddels hebben we zo'n 40 woningen gerenoveerd en staat de volgende fase in uitvoering. Maar niet alleen de 'fysieke kant' telt in de wijkontwikkeling, ook is er aandacht voor thema's als leefbaarheid, veiligheid, leren, werken en opgroeien. Nieuw is dat dat we samen met de partners de wijk herpositioneren, opnieuw 'branden' als een wijk waar veel activiteiten worden ondernomen en waar het plezierig wonen en werken is.

Ook voor de Brunssumse wijk Treebeek hebben we als grootste verhuurder in samenspraak met de gemeente en collega-corporatie Weller een gebiedsvisie opgesteld. Ruim 200 woningen in de wijk zijn er inmiddels gerenoveerd, 120 flatwoningen gesloopt en op termijn zullen nog eens 180 flatwoningen verdwijnen. Daar komen zo'n 150 nieuwe woningen voor in de plaats. Kenmerkend voor deze wijk is dat we het beschermde dorpsgezicht van de mijnbouwwoningen behouden. Wel kiezen we voor duurzame en innovatieve bouwtechnieken en nieuwe woonconcepten, zoals de woonwerk- en kangoeroewoning. Ook hier besteden we veel aandacht aan het (her)positioneren van de wijk als warm en gemoedelijk. In een groene en rustige omgeving, ruim van opzet en met goede hedendaagse voorzieningen.

Samen met de andere partijen geven we de wijkaanpak vorm, elk vanuit zijn eigen positie, verantwoordelijkheid, wensen en behoeften. En belangrijk is dat samen uit te dragen. Gerichte inzet van marketing- en communicatiemiddelen wordt daarbij steeds belangrijker.

Nieuwe participatiestructuur

Wonen Zuid wil werken vanuit de vraag van de klant en vindt het belangrijk een goede maatschappelijke verankering te hebben. Daartoe voeren we overleg en werken we samen met huurders(organisaties). De afgelopen periode hebben we samen met de huurdersorganisaties hard gewerkt aan een nieuwe model van samenwerking. Het langjarige conflict dat we hadden met één van de drie huurdersorganisaties hebben we gelukkig samen achter ons kunnen laten. Het nieuwe model voor huurdersparticipatie zorgt voor het meer dan voorheen gezamenlijk optrekken bij beleidsbepaling, - inrichting en -evaluatie door meer contact met de huurders, bewonersgroepen en huurdersorganisaties. Het kan tegelijkertijd ook zorgen voor een breed maatschappelijk draagvlak. Het gaat uit van vier overlegtafels, met elk hun eigen abstractie, deelnemers, onderwerpen en verantwoordelijkheid, te weten:

- bestuurlijke overlegtafel;
- beleidsmatige overlegtafel;

- wijk- en buurtgerichte overlegtafel;
- individuele overlegtafel.

De bestuurlijke en beleidsmatige overlegtafel zijn afgelopen periode verschillende keren bijeen gekomen en hebben belangrijke zaken behandeld. Nu is het zaak ook het wijkgerichte en individuele overleg structureel door te ontwikkelen.

Financiën verder op orde

In de afgelopen jaren is er veel beweging geweest. Denk aan de beoogde herziening van het volkshuisvestingsstelsel, de parlementaire enquêtecommissie en het economisch klimaat dat van corporaties offers vraagt in termen van een bijdrage aan de verhuurdersheffing en solidariteitsheffing voor collega-corporaties.

Kern van ons financiële beleid is en blijft het hebben van een solide en flexibele financiële huishouding, waardoor we in staat zijn de transformatie-opgave te kunnen realiseren en onze beloften aan onze partners te kunnen nakomen. Wonen Zuid benoemt daarin de volgende uitgangspunten:

- een gezonde balans in de financiering op korte en lange termijn in relatie tot het geïnvesteerde vermogen;
- een positieve exploitatie;
- een gezonde rentabiliteit;
- voldoende liquiditeit, waarin een buffer is ingesloten voor onvoorziene omstandigheden.

De afgelopen jaren hebben we naar onze belangrijkste stakeholders gecommuniceerd over onze financiële positie en onderbouwing van onze keuzes die we maken. Denk daarbij aan de begrotingsbehandelingen met de huurdersorganisaties en wijk- en projectgerichte overlegstructuren waarin wij participeren en de concrete prestatieafspraken met onder andere gemeenten, collega-corporaties en zorgleveranciers.

Aandachtspunten voor de komende jaren zijn een doorontwikkeling van het financieel beleid, investeringsstatuut en terugbrengen van de bedrijfslasten.

Organisatie met perspectief

Wonen Zuid is in 2010 een traject gestart van organisatieontwikkeling. Dit om onze ambities en doelen uit onze ondernemingsstrategie waar te kunnen maken. Dit kan immers alleen met een organisatie die focus heeft op de geformuleerde resultaatgebieden en die daarop is ingericht. In 2013 heeft dit traject geresulteerd in een nieuwe organisatie ingericht naar vier sturingslijnen: Wonen, Transformatie, Financiën & ICT en Strategie & Organisatie.

Naast de 'hardware' is er ook veel aandacht voor onze manier van (samen)werken, de systemen en onze cultuur. Om onze doelen te kunnen bereiken is namelijk een bepaalde basis nodig. Zonder aanpassing van de (kern)waarden, identiteit, bijbehorende doelstellingen, houding en gedrag vallen mensen en organisatie namelijk snel weer terug in vertrouwde patronen. In het kader van het cultuurtraject hebben we gezamenlijk drie kernwaarden, die uiting geven aan onze 'nieuwe' identiteit, vastgesteld en uitgewerkt:

- ondernemend;
- klantgericht;
- samenwerken.

We gaan deze kernwaarden de komende periode intern en extern tot uiting brengen zodat ze meer en meer terecht komen in de mindsets van onze doelgroepen (huurders, partners, woningzoekenden en medewerkers). Hiermee laten we als Wonen Zuid steeds duidelijker zien waar we voor staan.

In 2014 hebben we de huisvesting verder gecentraliseerd naar twee kantoren, in elk woningmarktgebied één kantoor (Roermond en Heerlen) en het Nieuwe Werken geïntroduceerd. Steeds meer zaken kunnen voortaan door onze klanten worden geregeld via telefoon en internet. In 2015 zullen klantportals worden ingezet, waarmee de dienstverlening op afstand nog beter vorm wordt gegeven. Met het werken met wijkteams

vanaf 2013, waarin alle disciplines zijn vertegenwoordigd, is bovendien maatwerkdienstverlening in onze wijken gewaarborgd.

Ook werken we vanaf 2014 op basis van een strategische personeelsplanning aan een verdere afslanking van de organisatie, uitgaande van een personeelsreductie van 20 procent (3 fte per jaar).

Tot slot

Wonen Zuid is een mensgerichte vastgoedorganisatie. Dit willen we bereiken door nieuwe mogelijkheden te verwelkomen, kansen te grijpen en ook daadwerkelijk te doen (ondernemend), altijd van waarde te zijn (klantgericht) en elkaar slimmer, sterker en beter te maken (samenwerken). Punt van aandacht is de aanstaande herziening van de rol en taakvelden van woningcorporaties. En daarbij staat de vraag centraal of dit zal (moeten) leiden tot een strategische herijking van de koers van Wonen Zuid. Daarover zullen de Raad van Commissarissen, bestuur, werkorganisatie en stakeholders zich de komende tijd buigen.

Roermond, januari 2015

Arnold van Malde,
bestuursvoorzitter

Bestuurlijke reactie Wonen Zuid op visitatierapport Ecorys BV (juli 2015)

Inleiding

Eind 2014 heeft Wonen Zuid Ecorys BV opdracht gegeven de maatschappelijke visitatie uit te voeren. Dit keer voor een periode van vijf in plaats van vier jaar, vanwege de overlappende jaarschijf 2014-2015.

Op 3 juni 2015 heeft de visitatiecommissie haar concept rapport gepresenteerd aan een afvaardiging van de Raad van Commissarissen, bestuur en management van Wonen Zuid.

We hebben met waardering kennis genomen van de bevindingen van de visitatiecommissie. Tevens spreken we onze dank uit voor de aanpassingen die naderhand op het conceptrapport zijn doorgevoerd op de door ons geconstateerde feitelijke onjuistheden en de aanwezige interpretatieverschillen. Het toont aan dat de commissie weloverwogen, deskundig en met open vizier de visitatie bij Wonen Zuid heeft uitgevoerd.

In deze notitie reageren bestuur en Raad van Commissarissen op het uitgebrachte visitatierapport.

Algemeen

De rapportage geeft een goed beeld van de ontwikkeling die Wonen Zuid de afgelopen vijf jaren heeft doorgemaakt. De scope van de visitatie (2010 – 2014) was voor Wonen Zuid opnieuw een bewogen periode waarin veel is veranderd in de specifieke opgave waarin wij ons werk moeten doen.

Nog steeds staat Wonen Zuid voor goede woningen in leefbare wijken voor mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien. Dat is ook de kern van onze missie uit ons ondernemingsplan “Transformeren met perspectief”.

Onze opgave kenmerkte zich de afgelopen jaren door een continue en versnelde aanpassing van onze woningvoorraad als antwoord op de veranderingen in de woningmarkt. En dit tegen de achtergrond van beperkte financiële mogelijkheden.

De visitatiecommissie herkent deze kenschets en vindt dat Wonen Zuid evenwel met tevredenheid naar de resultaten van deze visitatie kan kijken. Dat de prestaties van Wonen Zuid op de vier perspectieven met respectievelijk een 6,9, 7,0, 7,1 en 7,2 worden beoordeeld stemt onszelf ook tot tevredenheid. Alhoewel een vergelijking met de scores uit de visitatie 2010 niet geheel mogelijk is, kunnen we toch in algemene zin concluderen dat we beter hebben gepresteerd.

Er worden veel waarderende woorden aan ons functioneren gewijd. Complimenten zijn er voor het feit dat ondanks de gewijzigde interne en externe omstandigheden ‘de winkel is open gebleven’ en dat we veel van onze volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven hebben gerealiseerd. Tegen deze achtergrond worden onze prestaties in de wijkontwikkeling in Treebeek en de Donderberg genoemd. En ook voor het afsluiten van een roerige periode met de huurdersvereniging Op het Zuiden en de ontwikkeling van een nieuw participatiemodel. Tevens wordt genoemd dat we onze financiën verder op orde hebben gebracht en de organisatie opnieuw is ingericht.

De commissie ziet grond voor trots op deze punten en is van mening dat we dit best wat meer mogen uitdragen. Dit lezen we natuurlijk allemaal graag en we zullen het oordeel van de visitatiecommissie op de sterke punten koesteren. Dat is geen kunst.

Echter, belangrijker voor ons is de aandacht voor de verbeterpunten die de visitatiecommissie heeft op onderdelen van ons functioneren. En natuurlijk de vraag wat we hiermee gaan doen. Daar gaat onze reactie verder over.

Presteren naar Opgaven en Ambities

“Wonen Zuid presteert (ruim) voldoende als het gaat om Opgaven en Ambities. Vooral de prestaties met betrekking tot de lokale aanpak van wijken en buurten en de wijze waarop Wonen Zuid in haar eigen ambities blijkt geeft van helder inzicht in de regionale en lokale opgaven als ook de wijze waarop zij die in het ondernemingsplan heeft verwerkt, worden gewaardeerd. De aandacht die Wonen Zuid heeft voor duurzaamheid en energiebesparing is vatbaar voor verbetering. Aan de prestatieafspraken die de corporatie heeft gemaakt om een visie op duurzaamheid te ontwikkelen heeft Wonen Zuid in de visitatieperiode nog niet voldaan”.

Wij zijn er trots op dat onze inspanningen en inzet op goede woningen in veilige wijken en buurten wordt gewaardeerd.

De aandacht die Wonen Zuid heeft voor duurzaamheid en energiebesparing is volgens de commissie vatbaar voor verbetering.

We herkennen dat we energie en duurzaamheid in ons beleid onze visie wat krachtiger kunnen verankeren. Daarom hebben we begin 2015 zogeheten ‘Richtlijnen Energie en Duurzaamheid’ vastgesteld die dienen als handvaten bij de uitvoering van beleid (zie bijlage). Bij het volgen van deze richtlijnen is het belangrijk om in het kader van onze vastgoedsturing bewuste keuzes te maken én een evenwichtige balans te vinden tussen de aspecten milieu, woonkwaliteit, verhuurbaarheid en betaalbaarheid (voor zowel de huurder als Wonen Zuid).

De thema's als duurzaamheid, energiebesparing en woonlastenbeperking staan echter wel nadrukkelijk op onze agenda. Wij blijven werken aan energielastenbeperking van ons woningbezit. Dat doen we door bij planmatig onderhoud en renovatie meer focus te hebben op het terugbrengen van de energielasten. Ook hebben we al enige tijd duurzaamheid als aparte paragraaf opgenomen in onze investeringsprocedure.

Het verduurzamen van ons woningbezit heeft ook een sterke relatie met de betaalbaarheid van het wonen. Het dilemma bij het nemen van energiebesparende maatregelen is vaak dat kostendekkendheid voor Wonen Zuid niet altijd samen gaat met een woonlastenbeperking voor de huurder. Met andere woorden: huurprijzen nemen veelal sterker toe dan de besparing op energielasten. Dit is ook een van de onderwerpen in onze gesprekken met de huurdersorganisaties over betaalbaarheid.

Presteren volgens Belanghebbenden

“De maatschappelijke prestaties van Wonen Zuid worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 7,0. De belanghebbenden zijn vooral tevreden over de inzet van Wonen Zuid met betrekking tot het huisvesten van de primaire en bijzondere doelgroepen en de relatie en communicatie op bestuurlijk niveau. In de becijfering van de prestaties is een duidelijk verschil te zien in de beoordeling van de verschillende belanghebbenden. Zo uiten vertegenwoordigers van huurders zich over de hele linie kritischer dan andere belanghebbenden. In het algemeen zien belanghebbenden mogelijkheden tot verbetering ten aanzien van hun invloed op het beleid van Wonen Zuid en met betrekking tot de communicatie op uitvoerend niveau. In het verkoopbeleid zien veel belanghebbenden een bedreiging. Daarnaast zien zij een verbeterpunt in de profilering van Wonen Zuid met betrekking tot duurzaamheid en energiebesparing”.

Binnen dit aandachtsgebied van de visitatie worden we volgens de belanghebbenden als betrouwbare partij gezien daar waar het gaat om de uitoefening van onze primaire taak. Daar zijn we blij mee, omdat dit juist is waarvoor woningcorporaties zijn ingesteld, hetgeen ook duidelijk aansluiting vindt bij onze missie. Daarbij is het logisch dat huurders en huurdersorganisaties kritischer zijn dan andere belanghebbenden. Zij staan immers dicht(er)bij onze dagelijkse prestaties en zien duidelijker wat er goed en fout gaat. Onze huurders zijn onze primaire stakeholders en wij vinden hun oordeel over onze presteren dan ook zeer waardevol.

De commissie ziet mogelijkheden tot verbetering van de invloed van belanghebbenden op ons beleid en de uitvoerende communicatie. We hechten veel belang aan een goede samenwerking met onze belanghebbenden en zullen dan ook met hen in contact treden

om dit aandachtspunt nader te duiden en te bespreken waar de verbetermogelijkheden zijn. Vanuit communicatie perspectief zullen we nog dit jaar een nieuwe communicatiestrategie ontwikkelen waarin onze kern- en merkwaarden nadrukkelijk en expliciet naar voren komen. Deze zullen we vooraf toetsen bij onze belanghebbenden.

Ten aanzien van de profilering van Wonen Zuid op het terrein van duurzaamheid en energiebesparing kan verwezen naar de richtlijnen die we recent hebben vastgesteld (zie bijlage). Deze vormen de kaders waarbinnen we op dit beleidsterrein keuzes maken en te werk gaan. Nadrukkelijk zullen we deze uitdragen en verankeren in onze beleidsvoering, waaronder de investeringsprocedure.

Voor wat betreft ons verkoopbeleid vinden we dat de belanghebbenden een punt hebben. Weliswaar hebben we de verkooptargets en randvoorwaarden van ons verkoopbeleid met gemeenten en huurdersorganisaties gedeeld, maar kan de praktische doorvertaling worden verbeterd. Welke woningen worden verkocht? Wat zijn de criteria? En welke randvoorwaarden hebben we gesteld? Vermeldenswaardig in dit verband is wel dat we onze verkoopdoelstelling voor 2015 en 2016 hebben verlaagd van 200 naar 120 per jaar en voor de jaren daarna van 200 naar 150.

Teneinde de verkoopaantallen uit onze begroting en ondernemingsplan te kunnen realiseren onderzoeken we thans de mogelijkheden tot collectieve verkoop van wooncomplexen. Recent zijn we hiertoe een traject gestart, waarin gemeenten en huurdersorganisaties – mede vanuit wet- en regelgeving – een zeer belangrijke rol hebben. Tegen deze achtergrond zullen we veel aandacht steken in de betrokkenheid van belanghebbenden bij (de spoedige actualisatie van) ons verkoopbeleid en is nadere uitwerking en communicatie essentieel.

De commissie adviseert vanuit de belanghoudersstrategie te komen tot een strategische agenda. Wij zien het belang hiervan. De nieuwe Woningwet biedt namelijk de gemeenten, huurdersorganisaties en corporaties de mogelijkheid én verplichting om - vanuit een heldere woonvisie - te komen tot gemeenschappelijke (prestatie)afspraken en beleid. Samen met al onze belanghebbenden zullen we nog nadrukkelijker dit pad op gaan.

Tegen deze achtergrond kunnen we opmerken dat twee van onze belangrijkste belanghebbenden, de huurderorganisaties en de OR, vinden dat hun inbreng summier terug te vinden is in het rapport. Ze hebben uitgebreid gesproken met de visitatiecommissie over het functioneren en de organisatieontwikkeling van Wonen Zuid en de vele (beleids-)veranderingen binnen de sector. En wat hun opvattingen en invloed hierop zijn. De huurderorganisaties en de OR lezen hiervan weinig terug in het rapport. Dit vinden we jammer, omdat deze actoren zich de afgelopen jaren als kritische, maar tevens als constructieve en betrouwbare partners hebben getoond. Hun adviezen zijn altijd zeer waardevol gebleken.

Presteren naar Vermogen

“Wonen Zuid voert een onderbouwd financieel beleid en voldoet aan de gestelde eisen en normstellingen van de externe toezichthouders. Het prestatieveld financiële continuïteit is op orde, de vermogensinzet wordt als goed beoordeeld. Wonen Zuid heeft nog wat te winnen als het gaat om doelmatigheid. De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Zuid een effectief beleid ten aanzien van doelmatigheid hanteert waardoor inmiddels sprake is van een sobere en doelmatige werkwijze. De commissie baseert dit oordeel op een grondige analyse waarbij ook de (re)organisatiekosten, het beleid van Wonen Zuid met betrekking tot doelmatigheid en een analyse van het WSW zijn betrokken. Tevens constateert de visitatiecommissie dat de organisatie maatregelen heeft genomen waarvan in de komende jaren een verdere verbetering van de doelmatigheid mag worden verwacht. Wonen Zuid houdt scherpte aan in de balans tussen de inzet van middelen in het belang van de volkshuisvesting enerzijds en het waarborgen van de financiële continuïteit anderzijds”.

De visitatiecommissie constateert dat Wonen Zuid een compleet vermogensbeleid heeft geformuleerd waarmee actief wordt omgegaan. Dat stemt ons tot tevredenheid omdat vermogensbeheer een ontzettend belangrijk onderdeel vormt van financieel beleid. In

onze financiële sturing zijn we dan ook actief in het borgen van de continuïteit en het beheersen van (financiële) risico's.

Ten aanzien van de doelmatigheid plaatsen wij een kanttekening bij het oordeel van de commissie. Weliswaar wordt geoordeeld dat we voldoende doelmatig zijn, maar dit is gebaseerd door vooral te kijken naar hoe Wonen Zuid qua bedrijfslasten scoort ten opzichte van de benchmark. En op basis hiervan oordeelt de commissie dat bij Wonen Zuid sprake is van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering, maar tekent daarbij expliciet aan dat wij op dat terrein nog wat te verbeteren hebben de komende jaren.

Wij vinden echter dat daarmee het begrip doelmatigheid te 'eng' wordt uitgelegd. Er wordt geen relatie gelegd naar de doelstellingen. Waarom worden bepaalde kosten gemaakt? Wat wil Wonen Zuid bereiken? Is er bij een hogere score dan de benchmark per definitie sprake van ondoelmatigheid?

We kunnen melden dat Wonen Zuid al vanaf de meerjarenbegrotingen 2013-2017 rekening houdt met structurele bezuinigingen en kostenreducties. Dit met als doel het realiseren van een efficiënte bedrijfsvoering en een structurele positieve jaarlijkse exploitatiekasstroom. Maar dat is geen doel op zich. Altijd houden we onze doelstellingen zoals geformuleerd in het ondernemingsplan in het vizier.

Presteren ten aanzien van Governance

"De planning- en controlcyclus bij Wonen Zuid functioneert naar behoren. Dit geldt zowel voor de 'Plan', de 'Check' als de 'Act' functie. Positief is de doorwerking van de strategische ambities naar concrete activiteiten en de monitoring daarvan. De Raad van Commissarissen vult de rollen van toezichthouder, werkgever en klankbord adequaat in. Het toetsingskader van Wonen Zuid beslaat een breed spectrum van relevante documenten die actief worden gehanteerd. Wonen Zuid onderschrijft de Governancecode en past deze actief en alert toe. Wonen Zuid heeft een heldere visie op wie de belangrijkste belanghebbenden zijn en voert op actieve en passende wijze de dialoog met deze partijen. De visitatiecommissie waardeert de vernieuwing die de corporatie op dit punt heeft doorgevoerd. Op passende wijze wordt middels jaarverslagen verantwoording aan de maatschappij afgelegd".

We zijn blij dat de commissie onze governance-prestaties positief beoordeelt. Want we hebben de afgelopen jaren opnieuw sterk geïnvesteerd in de procedurele vereisten en organisatorische inrichting van de governancestructuur. Alhoewel de commissie waarderende woorden spreekt over onze (actuele) visie op onze positie en toekomstig functioneren, valt de cijfermatige vertaling daarvan op enkele punten tegen en lijkt ook niet op alle punten rechtstreeks samen te hangen met de inhoudelijke tekst. Meestal wordt één pluspunt toegekend, terwijl wij vinden dat op meerdere plekken een hogere score gerechtvaardigd is.

Voor wat betreft de besturing hebben we de doelen en ambities uit het ondernemingsplan per regio en later afdeling en team nader uitgewerkt in jaarplannen. Hierin worden activiteiten, doel, samenwerking, verantwoordelijkheid, opbrengst en resultaat nader gespecificeerd. Ook hierop zullen we in de toekomst nauwlettend blijven sturen.

De voortgang op al deze activiteiten wordt nauwgezet gevolgd in kwartaalrapportages en maandmonitoren. De commissie vindt dat bij Wonen Zuid de 'check' goed is georganiseerd, veelvuldig wordt gebruikt en geactualiseerd. Ook het feit dat we actief bijsturen indien dat nodig is wordt als positief gezien. Als voorbeelden worden genoemd de ontwikkeling van bijzondere (zorg)woningen, onze aandacht voor de brandveiligheid van woningen en de inrichting van een nieuw participatiemodel.

De commissie is van oordeel dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt. Deze waardering vinden we belangrijk, omdat in dit tijdsgewricht een zorgvuldig toezicht en evenwichtige besluitvorming nadrukkelijker de boventoon voeren.

Voor wat betreft de externe legitimatie krijgen we veel lof van de commissie voor de actieve wijze waarop Wonen Zuid de dialoog met belanghebbenden voert en vernieuwing

heeft doorgevoerd. Met name de nieuwe participatiestructuur met de huurdersorganisaties Op het Zuiden, HTM en Sint Pietersrade worden in dit kader genoemd. De komende tijd zal Wonen Zuid tijd en aandacht besteden aan een verdere doorontwikkeling van dit nieuwe model, en dan met name de wijk- en buurgerichte overlegtafel.

Tot slot

Als maatschappelijk ondernemer willen we doorlopend leren en verbeteren. En ook hierover verantwoording afleggen. Daarbij moet niet alleen naar de geleverde prestaties worden gekeken. Wij vinden het ook belangrijk dat het achterliggende beleid en de wijze waarop de prestaties tot stand zijn gekomen hierop aansluiten. Hieraan zullen we (blijven) werken.

Zoals gezegd, is visitatie een belangrijke input voor onze nieuwe ondernemingsvisie die we eind 2015/begin 2016 zullen presenteren. De rapportage benoemt daarbij een aantal zeer bruikbare aanbevelingen.

Wonen Zuid

Roermond,
juli 2015

Bijlage 3. Geïnterviewde personen

Wonen Zuid

Naam	Functie
J. Pleumeekers	Voorzitter Raad van Commissarissen
J. Jacobs	Lid Raad van Commissarissen
R. Stevens	Lid Raad van Commissarissen
A. van Malde	Bestuursvoorzitter
M. Schroten	Directeur Wonen / Transformatie
H. Lardinois	Directeur Strategie & Organisatie / Transformatie
V. Jansen	Directeur Financiën & ICT
R. van der Borgh	Concerncontroller
Y Stahl	Voorzitter OR
R. Tilmans	Lid OR
G. Goor	Lid OR
V. Deckers	Lid OR

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Gerard IJff	Gemeente Roermond (wethouder)
Angely Waajen-Crins	Gemeente Roermond (wethouder)
Arno Walraven	Gemeente Leudal (wethouder)
Madelon Wuts	Gemeente Leudal
Marcel Geurts	Gemeente Maasgouw
Eric Geurts	Gemeente Brunssum (wethouder)
Michel Sloen	Gemeente Brunssum
Leo Jongen	Gemeente Kerkrade (wethouder)
Nico Aarts	Gemeente Heerlen (wethouder)
Nicolle Simons	Gemeente Heerlen
Ramon Lucassen	Gemeente Nuth (wethouder)
Jef Sluysmans	Gemeente Nuth
Natascha Sijstermans	Gemeente Nuth
Carlo Vankan	Gemeente Valkenburg (wethouder)
Ad Keulers	Gemeente Valkenburg
René Sulmann	Huurdersvereniging St. Pietersrade
Johanna Smeets	Huurdersvereniging St. Pietersrade
Wim Dings	Op het Zuiden Vereniging voor Huurders
Lenne Valkenburg	Op het Zuiden Vereniging voor Huurders
Fons Zijlstra	Op het Zuiden Vereniging voor Huurders
Math Crolla	Op het Zuiden Vereniging voor Huurders
Jo Wiersma	Huurdersvereniging H.T.M.
Sandra Stigter	Huurdersvereniging H.T.M.
Mevr. R. Kemp	Huurdersvereniging H.T.M.
Dhr. S. Benjamins	Huurdersvereniging H.T.M.
Dhr. G. Italiaander	Huurdersvereniging H.T.M.
Karel Boonen	Woongoed 2-Duizend
Peter Ravestein	Woongoed 2-Duizend
Maurice Caris	HEEMwonen
Ger Peeters	Wonen Limburg

Naam	Belanghebbende / organisatie
Léon Creugers	Woningstichting Voerendaal
Jean Egtberts	De Zorggroep
Han Lauman	Proteion Thuis
Riny Hoonings	Sevagram

Bijlage 4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Zuid in 2014 volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Wonen Zuid te hebben.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'E' followed by a series of loops and a final 't'.

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Wonen Zuid

Visitatieperiode januari-juni 2015

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Die van Oord



Naam en handtekening:

Corinne Vermeulen



ing:



Rotterdam

atum:

15 juni 2015

Bijlage 5. Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Van Oord-Wiessing, ir. A.F.

Geboorteplaats en –datum:

Genève (CH), 3 september 1951

Woonplaats:

Schipluiden

Huidige functie:

Zelfstandig consultant

Onderwijs:

1969-1976: Stedebouwkunde, Faculteit van Bouwkunde (Technische Universiteit Delft)

1963-1969: Gymnasium β, Arnhem

Loopbaan:

2010 – heden: Ecorys, visitator

2010 – heden: Zelfstandig consultant, directeur Anne Advies

2005 – 2010: Kristal projectontwikkeling, adviseur Strategie en Beleid

1992 – 2005: Woondrecht (rechtsvoorganger van Woonbron Dordrecht), directeur Project- en productontwikkeling

1986 – 1992: gemeente Den Haag, project- en wijkcoördinator Naoorlogse wijken

1982 – 1986: gemeente Rotterdam, project- en wijkcoördinator Stadsvernieuwing

1976 – 1982: Stad en Landschap bv. (rechtsvoorganger van RBOI, nu Rho adviseurs voor leefruimte) te Rotterdam

Profielschets:

Pia van Oord is uitstekend thuis in het werkveld van de woningcorporaties. Zij was daarin gedurende de laatste vijftientig jaar werkzaam als manager, directielid en beleidsadviseur.

Daarvoor werkte zij 10 jaar bij de lokale overheid aan grootstedelijke vraagstukken.

Zij heeft deelgenomen aan een tiental visitatiecommissies, zowel in de rol van voorzitter en als projectleider/algemeen commissielid.

Pia van Oord is voorzitter van de raad van commissarissen van een coöperatieve woningbouwvereniging en was gedurende enige tijd gewoon commissaris bij een woningcorporatie.

Daarnaast is zij werkzaam als zelfstandig consultant en was zij tot voor kort raadslid in haar woonplaats.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

Out, ir. MRE, R.N.M.

Geboorteplaats en –datum:

Eindhoven, 7 september 1967

Woonplaats:

Rotterdam

Huidige functie:

Senior Consultant

Onderwijs:

- 2001 – 2004: Master of Real Estate Postgraduate School, Technische Universiteit Eindhoven
- 1999 – 2000: Nederlandse Opleiding voor Vastgoed Management (NOVAM)
- 1987 – 1995: Bouwkunde, studierichting architectuur, afstudeerrichting volkshuisvesting, Technische Universiteit Delft
- 1986 – 1987: Propedeuse Planologie, Universiteit van Amsterdam
- 1979 – 1986: Gymnasium, Hertog Jan College te Valkenswaard

Loopbaan:

- 2011 – heden: Ecorys Vastgoed, Senior consultant
- 2007 – 2011: Bokx Vastgoed Ontwikkeling B.V., Ontwikkelingsmanager
- 2005 – 2007: Gemeente Rotterdam, Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam, Vakcoördinator Gronduitgifte
- 2003 – 2005: Gemeente Rotterdam, Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam, Beleidscoördinator Grondprijzen
- 1999 – 2003: Gemeente Rotterdam, Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam, Senior vastgoedmedewerker Kop van Zuid, Parkstad en Rotterdam Centraal
- 1997 – 1998: Gemeente Rotterdam, dienst Stedebouw en Volkshuisvesting, afdeling Volkshuisvesting, bureau Woningbouw en Fondsbeheer, Adviseur
- 1996 – 1997: Gemeente Rotterdam, dienst Stedebouw en Volkshuisvesting afdeling Volkshuisvesting, bureau Beleidsontwikkeling en Woningbouwplanning, Beleidsmedewerker

Profielschets:

Rob coördineert werksoort Maatschappelijke Visitaties binnen Ecorys. Hij heeft diverse visitaties als projectleider uitgevoerd. Op basis van zijn opleiding en werkervaring heeft Rob een brede kijk op de corporatiesector en de context waarin de sector opereert. Zijn werkervaring bij de overheid en in de marktsector heeft een heldere visie op (maatschappelijk) ondernemen in de woningmarkt opgeleverd. De kern van zijn expertise ligt bij de vastgoed gerelateerde aspecten, zoals de ontwikkeling van gronden, gebieden en objecten. Hij is daarbinnen zowel thuis in conceptuele en ruimtelijke zaken als in financiële aangelegenheden.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Vermeulen, drs, C.

Geboorteplaats en –datum:

Wijdewormer, 19 oktober 1968

Woonplaats:

Bergambacht

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2012	Cursus vastgoedrekenen
2012	Cursus scenarioplanning
1992 – 2013	Diverse cursussen en studiedagen op het vakgebied van wonen en/of zorg
1987 – 1992	Master Planologie, Universiteit Amsterdam
1981 – 1987	Vwo Sint Ignatiuscollege, Purmerend

Loopbaan:

Sinds 2014	Consultant Ecorys, Algemeen commissielid visitaties woningcorporaties
2009 – 2013	Senior Markt Analist Vesteda Investment Management
2001 – 2009	Consultant Ecorys Vastgoed
1997 – 2001	Marktonderzoeker Wonen, Wilma Vastgoed
1992 - 1997	Onderzoeker/adviseur Stedelijke Woningdienst, gemeente Amsterdam

Profielchets:

Corinne heeft in de loop der jaren veel expertise opgebouwd ten aanzien van woningmarkt- en volkshuisvestingsvraagstukken. Dit heeft zij gedaan via de functie die zij heeft vervuld bij Ecorys alsmede de functies die zij bekleedde bij een gemeente, ontwikkelaar en belegger. Tijdens haar loopbaan bij Ecorys heeft zij zich onder meer gericht op haalbaarheidsstudies voor concrete projecten, vaststellen van woningbouwprogramma's voor nieuwe wijken, de ontwikkeling van woningbouwlocaties en portefeuilleanalyses. Opdrachtgevers waren ontwikkelaars, beleggers, gemeenten en woningbouwcorporaties in binnen- en buitenland. Verder is Corinne, binnen en buiten Ecorys, vaak betrokken geweest bij onderzoek naar de performance, strategie en actuele ontwikkelingen binnen de sector wonen en zorg. Voor een belegger heeft zij zich beziggehouden met de ontwikkeling van nieuwe concepten voor wonen met (intensieve) zorg.

Kernvaardigheden waarover Corinne beschikt zijn onder andere analyseren en doorgronden van documenten, interviewen en verslaglegging daarvan, opstellen van kwalitatieve en kwantitatieve rapportages en onderhouden van klantcontacten.

De kennis van de woningmarkt en specifiek de markt van wonen en zorg, is hiermee gewaarborgd binnen de maatschappelijke visitaties.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Jong, Ir./ MSc, A.P., de

Geboorteplaats en –datum:

Den Haag, 2 september 1985

Woonplaats:

Den Haag

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2010 – 2012	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 – 2010	Bachelor bouwkunde, Technische Universiteit Delft
	Minor Sociologie, Erasmus Universiteit Rotterdam
1997 – 2003	Vwo Haags Montessori Lyceum, Den Haag

Loopbaan:

Sinds 2015	Consultant Lokatieontwikkeling ECORYS, Algemeen commissielid visitaties woningcorporaties
2013 – heden	Publicist Praktijkleerstoel Gebiedsontwikkeling TU Delft
2012 – 2015	Onderzoeker leerstoel Sustainable Building & Development, Nyenrode Business Universiteit, Breukelen
2013 – 2014	Onderzoeksmedewerker en docent, leerstoel Sustainable Housing & Neighborhood Transformation, TU Delft
2013	Communicatieadviseur, De Wijde Blik, Amsterdam
2012 – 2013	Junior ontwikkelaar, KondorWessels Vastgoed, Amsterdam

Profielschets:

Bij Ecorys werkt Alexandra als Consultant op de afdeling Location Development, waar zij betrokken is bij onder meer haalbaarheidsstudies van concrete projecten, vaststellen van woningbouwprogramma's voor te (her)ontwikkelen gebieden, markt- en portefeuilleanalyses. Alexandra heeft een achtergrond in vastgoed en volkshuisvesting. Na haar afstuderen aan de afdeling Volkshuisvesting (Housing) aan de TU Delft heeft zij haar kennis ten aanzien van woningmarkt- en volkshuisvestingsvraagstukken ontwikkeld in uiteenlopende functies. Als onderzoeksmedewerker en docent bij de TU Delft en Nyenrode heeft zij zich onder meer gericht op duurzaamheids- en renovatievraagstukken in de woningbouw. Als junior ontwikkelaar bij KondorWessels Vastgoed heeft zij ervaring opgedaan met de transformatie van een concreet woningbouwproject.

Kernvaardigheden waarover Alexandra beschikt zijn onder andere het opstellen van kwalitatieve en kwantitatieve rapportages, het analyseren en doorgronden van documenten, het afnemen van interviews en de verslaglegging daarvan en het onderhouden van klantcontacten.

De kennis van de woningmarkt en specifiek de duurzaamheidsopgave, is hiermee gewaarborgd binnen de maatschappelijke visitaties.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan Jaarverslagen, volkshuisvestingsverslagen Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid enz.) Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) Eigen wijkvisies Strategisch voorraadbeleid (SVB), verkoopbeleid bezit Eigen woningmarktgegevens Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied Prestatieafspraken met belanghebbenden Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief De Oordeelsbrief van de minister van BZK Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet Accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	Documenten over alle opgaven Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties Position paper Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC Toepassing governancecode (VTW-checklist) Toepassing overlegwet

Bijlage 7: Prestatietabel

Huisvesten van de primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming		
Jaarverslagen: 2010: 92% passende toewijzing; 2011: 91% passende toewijzing. 2012: 92% passende toewijzing 2013: 96% passende toewijzing 2014: 96% passende toewijzing	<u>Algemene Europese richtlijn</u> : corporaties moeten minimaal 90% van de betaalbare huurwoningen (tot 652,52 euro) toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot 33.614 euro (prijspeil 2011);	8,0
In 2013 heeft Wonen Zuid dit overzicht gerealiseerd.	<u>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</u> : Om te kunnen bepalen of de omvang van de kernvoorraad aansluit bij de vraag van de primaire doelgroep levert Wonen Zuid de volgende gegevens aan: overzicht van de mutaties, aantal verhuringen, aantal reacties en wachttijd.	7,0
Gerealiseerd in visitatieperiode	<u>Prestatieafspraken Nuth 2013-2016</u> : Een minimale omvang van de kernvoorraad in de gemeente Nuth in de periode 2012-2015 van Wonen Zuid van 1000 woningen.	7,0
Geen prestaties gevonden.	<u>Prestatieafspraken Heerlen 2011-2013</u> : Wanneer nodig zal Wonen Zuid initiatieven ontplooiën voor de huisvesting van arbeidsmigranten.	
In 2002 heeft Wonen Zuid met Woongoed 2Duizend de stichting SBBD (Stichting Bijzonder Beheer en Dienstverlening) opgericht, bedoeld standplaatsen en huurwoningen in eigendom te nemen, te beheren en verhuren. In 2010 heeft Wonen Zuid een overnametraject van standplaats Witte Koeweg in Roermond aan de gemeente aangeboden. In 2013 heeft overleg plaatsgevonden met de gemeenten Roermond, Leudal, Echt-Susteren en Beesel. Dit heeft echter niet geleid tot een concrete overdracht van woonwagens en/of standplaatsen. Het is tot op heden niet gelukt om tot goede afspraken met de gemeenten Heerlen en Maasgouw te komen rondom de overname van woonwagenstandplaatsen. Dit komt mede door de voorwaarde die corporaties hebben gesteld dat er een genormaliseerde situatie is (legale bewoning, legale bouwwerken, normale huurbetaling etc) en overeenstemming over de boekwaarde / exploitatieopzet / overdrachtswaarde.	Het beheren van de woonwagenstandplaatsen. <u>Prestatieafspraken Heerlen 2011-2013</u> : de woonwagenstandplaatsen worden aan de corporaties werkzaam in de gemeente overgedragen. Wonen Zuid neemt 12% van de woonwagenstandplaatsen over van de gemeente (Kerkraderweg en Herculespad). <u>Prestatieafspraken Maasgouw 2014</u> : Met Wonen Zuid en WoonGoed 2-Duizend wordt een traject uitgezet om te komen tot de overdracht van de overige locaties gelegen aan Pr. Kooksweg in Ohé en Laak, De Heggestraat in Stevensweert, Thornerweg in Wesssem, Sparrenbosweg in Heel en Vlieterweg in Beegden.	5,0

Gehuisveste statushouders door Wonen Zuid: 2010: 30 statushouders 2011: 101 statushouders 2012: 37 statushouders 2013: 73 statushouders 2014: 109 statushouders <u>Heerlen: Evaluatie prestatieafspraken 2012:</u> De op 31 december 2010 geconstateerde achterstand bij het huisvesten van statushouders is inmiddels grotendeels ingelopen. <u>Roermond: Evaluatie prestatieafspraken 2013:</u> Wonen Zuid heeft voor 14 statushouders een woning beschikbaar gesteld. Aan de taakstelling voor statushouders wordt niet in elke gemeente voldaan. In de praktijk lijkt dit vooral te komen doordat statushouders zich bij voorkeur in de Randstad vestigen en dat de gemeente de taakstelling aan statushouders niet kan leveren of dat de huishoudens dusdanig groot zijn dat er geen passend woningaanbod beschikbaar is.	In samenwerking met gemeenten zorgen voor huisvesting statushouders. <u>Prestatieafspraken Kerkrade 2012-2015:</u> De achterstand in de taakstelling voor statushouders in samenwerking met de gemeente oplossen, bijvoorbeeld door huisvesting in de particuliere sector. <u>Prestatieafspraken Heerlen 2011-2013:</u> De achterstand die is opgelopen in het huisvesten van statushouders moet worden weggewerkt.	8,0
<u>Evaluatie prestatieafspraken 2013:</u> Wonen Zuid houdt woningen met huur tot kwaliteitskortingsgrens beschikbaar voor de doelgroep van 18-23 jarigen. In totaal heeft Wonen Zuid 600 woningen in bezit met een huurprijs tot 374 euro. In Donderberg heeft Wonen Zuid onderzoek laten doen naar de behoefte aan jongerenhuisvesting.	<u>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017:</u> Wonen Zuid spreekt af inspanningen te verrichten voor jongeren en starters op de woningmarkt.	7,0
Woningen aan de Geerstraat in Heerlen aangeboden. Vraag van studenten bleef uit. Geen woningen aan studenten verhuurd, aanbod geldt nog steeds.	<u>Heerlen:</u> Studenten- en jongerenhuisvesting nemen een bijzondere positie in bij de gebiedsontwikkeling Heerlen Centrum. In het kader hiervan vraagt de gemeente woningen beschikbaar te stellen voor studenten (oa van de Aachen Fachhochschule).	7,0
Betaalbaarheid		
Algemeen: d.m.v. energiebesparende maatregelen in bestaande en nieuwe woningen. Monitoring woonlasten Kerkrade: niet bekend.	<u>Prestatieafspraken Kerkrade 2012-2015:</u> Mogelijkheden zoeken om de woonlasten gelijk te houden of te verminderen, door energiebesparende maatregelen en het monitoren van de woonlasten in Kerkrade.	6,0
2010: 1,2% huurverhoging woningen; netto huur als percentagte van maximaal toegestane huur: 66,9% 2011: 1,3% huurverhoging woningen; netto huur als percentagte van maximaal toegestane huur: 67,5% 2012: 2,3% huurverhoging woningen; De huren zijn per 1 juli 2012 met de inflatie over 2011 verhoogd. Dat komt neer op een huurverhoging van 2,3%. Huurders van woningen die op de nominatie staan voor sloop of renovatie en huurwoningen die in 2012 zijn opgeleverd hebben geen huurverhoging gekregen. 2013: Wonen Zuid maakte in 2013 gebruik van de gegeven wettelijke beleidsruimte bij huurverhogingen. 2013: gemiddeld 4,24% huurverhoging woningen; De basis van de huurverhoging bedroeg 4,0% (2,5% inflatie en een opslag van 1,5%). Daarnaast bestond de huurverhoging uit een inkomensafhankelijk deel. 2014: gemiddeld 4,24% huurverhoging woningen.	Jaarlijkse huurverhoging van vrijgekomen woningen moet vallen binnen de geldende wetgeving. Dit wordt expliciet genoemd in de prestatieafspraken Roermond 2013-2017, de prestatieafspraken Leudal 2012-2015 en de prestatieafspraken Maasgouw 2014-2015.	7,0

Wonen Zuid werkt gericht aan vermindering van huurachterstand en begeleiding van huurders met huurachterstand. Door Wonen Zuid getroffen maatregelen: capaciteit in de vorm van gespecialiseerde incassomedewerkers, het vormen van één centrale incassoafdeling, een informatieve brochure met informatie over huur betalen, intensieve samenwerking met hulpverlenende instanties, maatwerk communicatie over het afschaffen van geclusterde betaling en het accepteren van contante betaling bij huurachterstand. Roermond: In 2013 hebben de genoemde partijen het convenant ondertekend. Aantal huisuitzettingen: 2010: 61 2011: 77 2012: 59 2013: 56 2014: 46	<u>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</u>: De gemeente en de vier werkzame corporaties (Wonen Zuid, WoonGoed, Wonen Limburg en Woningstichting Domus) sluiten een convenant ter voorkoming van huisuitzettingen en zorgen voor de huisvesting van deze personen in het kader van het convenant. Deelname convenanten huisuitzettingen in diverse gemeenten, o.a. Convenant Integrale Schuldhulpverlening (ISD Leudalkwartier, Maasgouw) en Convenant Vroeg Erop af (Kerkrade)	7,0
Wonen Zuid beschikt over een strategisch voorraad beleid en monitort de demografische ontwikkelingen in haar werkgebied.	<u>Prestatieafspraken Heerlen 2011-2013</u>: Corporaties houden bij hun strategisch voorraadbeheer – waaronder sloop tempo, het nieuwbouwbeleid en het verkoopbeleid van woningen – rekening met de actuele demografische ontwikkelingen en de verhuurbaarheid van hun bezit.	7,0
Gemiddelde beoordeling		6,9

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Geen prestatie gevonden, project zit in planfase	<u>Uitvoeringsprogramma WOP Donderberg, Roermond 2011</u> : In het uitvoeringsprogramma staat omschreven dat Wonen Zuid afsprekt om diverse zorgvoorzieningen, waaronder zorgappartementen en een steunpunt zorg, en 'bijzondere woningen' zoals een seniorencluster en kangoeroewoningen, in de Sterrenberg te realiseren.	7,0
Evaluatie prestatieafspraken 2012: de zorgwoningen aan het Pius X terrein zijn gerealiseerd.	<u>Prestatieafspraken Heerlen 2011-2013</u> : Realiseren van zorgwoningen in het Pius X terrein.	7,0
Jaarverslag 2010: In 2010 waren 2.365 woningen specifiek bestemd voor senioren en 345 voor zorgbehoevende senioren. In Valkenburg (complex Holtheim) zijn 21 huurappartementen voor deze doelgroep gerealiseerd. 2011: 2.364 woningen specifiek bestemd voor ouderen en 345 voor zorgbehoevende senioren. 2012: woningbezit verder afgestemd op de groeiende vraag van de doelgroep ouderen. Naast individuele aanpassingen in woningen is een complex met 98 woningen de scootmobielruimtes verbreed. Eind 2012 waren 2.338 woningen (eind 2013: 2.333 specifiek bestemd voor senioren en 263 voor zorgbehoevende senioren. Nieuwbouw: 63 woningen geschikt of bestemd voor ouderen gebouwd. 2014: 2.306 woningen specifiek bestemd voor senioren en 297 voor zorgbehoevende senioren in de verhuur. Eind 2014 waren er geen woningen voor (zorgbehoevende) senioren en mediores in aanbouw.	<u>Prestatieafspraken Valkenburg 2006-2010</u>: Wonen Zuid zorgt ervoor dat bestaand bezit aangepast wordt en nieuwbouw gerealiseerd wordt voor senioren. <u>Prestatieafspraken Nuth 2007-2010</u>: Tot 2010 zal het aantal seniorenwoningen uitgebreid worden. <u>Prestatieafspraken Heerlen 2011-2013</u>: Wonen Zuid spreekt af rekening te houden met de groeiende vraag naar levensloopbestendige woningen en zorg voor ouderen. <u>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</u>: Het realiseren van voldoende huisvesting voor ouderen, door aanpassing, nieuwbouw en wonen/zorg combinaties.	6,0

Geen prestatie gevonden	<u>Prestatieafspraken Maasgouw 2014-2015:</u> Partijen spannen zich tevens in voor de specifieke, in de woningmarkt kwetsbare, doelgroepen, zoals ouderen (75+), jongeren, arbeidsmigranten, woningzoekenden met een hulp- of zorgvraag (met inbegrip van dak- en thuislozen) en statushouders. Dit voor zover er vanuit deze doelgroepen een huisvestingsvraag is.	
Geen prestatie gevonden	<u>Prestatieafspraken Kerkrade Oost II 2012-2015:</u> Onderzoek doen naar een samenwerking met Radar in het kader van de extramuraliseringsopgave.	
2010: geen opleveringen gehandicaptenwoningen 2011: een aantal woningen opgeleverd die geschikt zijn voor bewoning door mensen met een lichte lichamelijke beperking. 11 appartementen begeleid wonen in Leudal, WMO: 265 woningaanpassingen. 2012: 82 nieuwe woningen opgeleverd, de helft hiervan is geschikt voor bewoning door mensen met een lichte lichamelijke beperking. In 2012 in Brunssum gestart met de bouw van zogenaamde kangoeroewoningen. Daarnaast hebben in 2012 in het kader van de WMO 146 woningaanpassingen plaatsgevonden. 2013: 35 nieuwe woningen opgeleverd waarvan 6 zogenaamde kangoeroewoningen. Deze zijn bestemd voor mensen met een zorgbehoefte en hun mantelzorgers. In het kader van de WMO 116 woningaanpassingen. 2014: 47 nieuwe woningen opgeleverd voor mensen met een fysieke handicap. In het kader van de WMO hebben 45 woningaanpassingen plaatsgevonden. Kerkrade: Evaluatie prestatieafspraken 2012: het inzichtelijk maken van huisvesting voor specifieke doelgroepen is gerealiseerd. Roermond: Evaluatie prestatieafspraken 2013: Aangepaste woningen worden bij vrijkomen eerst aan de doelgroep ter beschikking gesteld.	Realiseren woningen voor specifieke doelgroepen (gehandicapten en hulpbehoevenden). <u>Prestatieafspraken Kerkrade 2012-2015:</u> Jaarlijks inzichtelijk maken van gerealiseerde huisvesting van specifieke doelgroepen en doen van verbetervoorstellen. <u>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017:</u> Het aanbieden van aangepaste woningen aan gehandicapten en hulpbehoevenden.	7,0
In samenwerking met Rubicon is huisvesting voor jongeren tot 18 jaar gerealiseerd. In samenwerking met Mensana is huisvesting t.b.v. verslavingszorg gerealiseerd.	<u>Project Passende Huisvesting & Begeleiding kwetsbare burgers:</u> Doel van de pilot is het realiseren van voldoende passende huisvesting en begeleiding voor deze kwetsbare burgers en het verbeteren van de leefbaarheid in de wijken.	7,0
2013: Kerkrade Elberveld: 1 woning voor begeleiding van cliënten met een beperking door Radar (verhuur)	<u>Prestatieafspraken Kerkrade-West 2012:</u> De mogelijkheden voor wonen-zorg in een aantal woningen in Elberveld onderzoeken.	7,0
De corporaties werken mee aan de invulling van deze pilot door woningen ter beschikking te stellen. De pilot Housing Parkstad had in 2013 een capaciteit van 50 woningen voor heel Parkstad. Voor de volledige capaciteit zijn kandidaten aangemeld. Inmiddels zijn 7 kandidaten daadwerkelijk gehuisvest. De pilot is eind 2013 geëvalueerd. Deelnemende partijen zijn overwegend positief over Housing parkstad. Voor 2014 is een uitbreiding van de capaciteit naar 100 woningen voorzien.	<u>Convenant Housing Parkstad</u> Bevordering van de door- en uitstroom uit instellingen. Het aanbieden van (zelfstandige) wooneenheden aan cliënten	7,0
Wonen Zuid is betrokken bij herontwikkeling zorgcentrum Op den Toren (Nuth)	<u>Samenwerkingsovereenkomst Cicero Zorggroep en Wonen Zuid Regio Nuth-Valkenburg.</u> Realiseren van een op elkaar afgestemd aanbod wonen met zorg en welzijn.	7,0
Gemiddelde beoordeling		6,9

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
Strategische Vastgoedsturing ingezet in 2013, met als uiteindelijk resultaat een Portefeuillestrategie voor 2020. Serviceabonnement 2012: Inspelen op wat de klant wil. · Het verhogen van het dienstverleningsniveau. · Optimale klanttevredenheid en klantenbinding.	<u>Uit Operationalisering Ondernemingsplan 2011-2015:</u> - Nieuw kwaliteitsniveau bepalen aansluitend bij diverse doelgroepen en leefstijlen, uitmondend in een portefeuillestrategie woningen per kern/wijk. - Kwaliteit afstemmen op grotere keuzeruimten klanten: kwaliteitsniveaus herdefiniëren, experimenteren met levensduur, experimenteren met andere bouwmethoden/materialen. Serviceniveau en -pakker opnieuw vaststellen.	7,0
Realisatie, per jaar (bron: jaarverslagen): 2010: 18,6 miljoen euro 2011: 18,9 miljoen euro 2012: 18,8 miljoen euro 2013: 16,6 miljoen euro 2014: 19,2 miljoen euro Doelstelling is in 2014 het contractenonderhoud binnen het planmatig onderhoud te actualiseren. Wonen Zuid verwacht hierdoor effectiever en efficiënter te kunnen werken, met als resultaat kostenverlaging. Inzetten nieuw instrument: 'conditiemetingen'. Het maakt inzichtelijk in welke complexen onderhoud of renovatie noodzakelijk is.	<u>Uit begroting: Reservering onderhoudsactiviteiten per jaar:</u> 2010: 19 miljoen euro 2011: 18,8 miljoen euro 2012: 20 miljoen euro 2013: 20,3 miljoen euro 2014: 17,5 miljoen euro	6,0
2012-2013: investeringen in veiligheid woningen ruim 1 miljoen euro. 2013: Asbestplan opgesteld. Tevens 1.200 brandwerende maatregelen in woningen getroffen (plaatsen bovenlichten, brandwerend maken van luiken, plaatsen van rookmelders en brandwerend maken van kozijnen en deuren). Naast asbestsanering worden bij mutatie ook kostenverhogende maatregelen getroffen in het kader van het bouwbesluit, Weerstand Brand Doorslag en Brand Overslag (WBDBO). Zoals bij het klachtenonderhoud ook reeds aangegeven, leidt het overhevelen van de vervanging van interieurvoorzieningen van planmatig- naar mutatieonderhoud tot hogere gemiddelde mutatiekosten.	<u>Uit begroting: Reservering investeringen veiligheid (o.a. brand) in woningen, per jaar:</u> 2010: nb 2011: nb 2012-2014: 2 miljoen euro.	6,0
Kwaliteit dienstverlening		
Wonen Zuid voert structureel overleg met de drie huurdersorganisaties: HTM, Op het Zuiden en St. Pietersrade. In samenwerking met de huurdersorganisaties is een samenwerkingsmodel ontwikkeld. In dit model wordt uitgegaan van een gezamenlijke aanpak en overleg op vier verschillende niveaus: 1. Individuele overlegtafel 2. Wijk & buurtgerichte overlegtafel 3. Beleidsmatige overlegtafel 4. Bestuurlijke overlegtafel Een voorbeeld van een intensief bewonersparticipatietraject is de participatie bij de renovatie van Sterrenberg in Roermond.	<u>Uit Ondernemingsplan 2011-2015:</u> Resultaatgebied 1: Midden in de samenleving staan. Ambitie 3: Wonen Zuid verbetert de participatiestructuren. Samenwerking met en betrokkenheid van partijen om ons heen zijn van essentieel belang. Dit geldt met name voor onze huurders en huurdersorganisaties. Zij zijn de directe betrokkenen en ervaringsdeskundigen bij uitstek. De overleg- en participatiestructuren met huurdersorganisaties zullen wij laagdrempelig en vanuit een gemeenschappelijk belang organiseren. Geen institutionalisering en formalisering van overleg, maar juist concreet en dichtbij de klant.	8,0
In overleg met huurdersorganisaties komt het onderwerp 'prestatieafspraken gemeenten' aan de orde.	<u>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017:</u> betrekken van huurdersorganisaties bij evaluatie en herijking prestatieafspraken.	7,0

- Deelname Klanttevredenheidsonderzoek Thuis in Limburg- Eind 2009 is Wonen Zuid in Midden-Limburg gestart met het experiment 'krimpen in (leef)stijl'. Dit experiment had tot doel te onderzoeken of leeftijdsgerichte maatregelen de aantrekkelijkheid en verhuurbaarheid van het woningbezit kunnen optimaliseren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het Mentality Model van Motivaction. Voor verschillende wooncomplexen is uitgezocht voor welke doelgroepen deze aantrekkelijk zouden kunnen zijn. Vervolgens is gekeken welke maatregelen nodig zijn om de woningen beter te laten aansluiten bij de woonwensen van deze doelgroepen. Hierbij is niet alleen gekeken naar de fysieke aanpak van de woningen, maar ook hoe we de communicatie en promotie van woningen kunnen verbeteren. Het experiment is in 2013 afgerond en positief geëvalueerd. - Mentality-gegevens van Motivaction: dit is een model dat klantgroepen segmenteert in acht waardenprofielen, waarmee meer inzicht wordt gekregen in de dieperliggende wensen en behoeften van klanten. Wonen Zuid wil dit leefstijlenmodel verankeren in haar bedrijfsvoering. Jaarlijkse KWH-onderzoek: totaal score 2011: 7,5 2012: 7,7 2013: 7,5 2014: 7,6	<u>Uit Ondernemingsplan 2011-2015:</u> Resultaatgebied 3: Vraaggestuurd in denken en doen Ambitie 1: Wonen Zuid weet klanten te vinden en te binden. Wij meten of ons woningaanbod en onze dienstverlening nog aansluiten bij de toekomstige (veranderende) vraag. Klanten vragen ook steeds meer om maatwerk. Om nu en in de toekomst dat maatwerk te kunnen leveren, zullen wij meer structureel klanten- en marktonderzoek doen, kwaliteitssystemen inrichten, gedegen analyses van marktontwikkelingen uitvoeren en de verschillende doelgroepen/leefstijlen scherper profileren. Uitvoeren klanten- en woningbehoeftenonderzoek (WBO): KWH-label(s), online-onderzoek en panels (naar wens regio's). - Deelname "Thuis in Limburg". Uitvoeren marktverkenningen bij projecten - SEV-experiment 'Krimpen in (leef)stijl'. RML en leefstijlenmodel huur en koop bij RML en RNV	8,0
Energie en duurzaamheid		
Wonen Zuid handelt naar deze convenanten.	Voldoen aan het "Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving" en deelconvenanten "Convenant Energiebesparing Corporatiesector" en "Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw".	6,0
2013: alle Wonen Zuid woningen voorzien van energielabel, muv sloop- en renovatieplannen. 742 woningen hebben B of A label.	De woningvoorraad voorzien van een energielabel (bij mutatie). Dit onderwerp komt terug in de prestatieafspraken Roermond 2013-2017, Heerlen (2011-2013), Maasgouw (2014-2015) en Kerkrade (2012). Met Heerlen (2011-2013) en Kerkrade (2012) heeft Wonen Zuid afgesproken de gehele woningvoorraad in de gemeente op 1/1/14, respectievelijk 1/7/12 van een energielabel te hebben voorzien.	7,0
2014: duurzaamheidsbeleid Wonen Zuid is nog in ontwikkeling. 'Duurzaam bouwen en transformeren' is in 2010 wel als één van de 6 resultaatgebieden in nieuwe ondernemingsstrategie benoemd.	Het ontwikkelen van een visie op energie en duurzaamheid. <u>Prestatieafspraken Nuth (2013-2016):</u> 2013 visie op duurzaamheid bestaande woningvoorraad en nieuwbouw ontwikkelen. <u>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017:</u> ontwikkelen bedrijfsvisie energie en duurzaamheid. <u>Prestatieafspraken Heerlen (2011-2013):</u> Visie op duurzaamheid ter voorbereiding op STRAK in bestaande woningvoorraad en bij nieuwbouw. <u>Prestatieafspraken Maasgouw 2014-2015:</u> De corporaties zullen op concernniveau een visie op energie en duurzaamheid ontwikkelen. <u>Leudal 2012-2016:</u> ontwikkelen bedrijfsvisie energie en duurzaamheid.	5,0

2013: Het project is in 2012 opgestart en liep tot 1 juli 2013. In totaal hebben 680 huishoudens opdracht gegeven zonnepanelen op hun woning te plaatsen. Vertaald naar Wonen Zuid gaat het om 114 huishoudens.	<u>Prestatieafspraken Roermond 2013-2017</u> : zonnepanelen plaatsen ihkv 'Zonnig Limburg': Samen met 21 andere corporaties participeert Wonen Zuid in het project Zonnig Limburg. Doel van dit project is huurders te stimuleren zonnepanelen te plaatsen. Met dit project komt er voor het eerst subsidie voor zonnepanelen beschikbaar voor huurders.	7,0
Geen projecten met als doel verduurzaming in Heerlen gevonden. In het algemeen besteedt Wonen Zuid waar mogelijk bij uitvoering van planmatig onderhoud en strategisch voorraadbeleid aandacht aan verbetering van de energetische kwaliteit. Zo zijn in 2012 in totaal 551 nieuwe Hr-ketels geplaatst ter vervanging van de oude ketels en is schilisolatie (voornamelijk gevels) aangebracht.	<u>Heerlen (2011-2013)</u> : 1 of meer concrete projecten met als doel verduurzaming realiseren.	6,0
Gemiddelde beoordeling		6,6

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
2010-2014: 355 nieuwe huurwoningen gerealiseerd (t/m/ Q3 2014). 2010-2014: 59 nieuwe koopwoningen gerealiseerd. (t/m Q3 2014) Nieuwbouw huur gerealiseerd: 2010: 121 2011: 38 2012: 83 2013: 35 2014: 80 Nieuwbouw koop gerealiseerd: 2010: 22 2011: 15 2012: 22 2013: 0 2014: 0	<u>Uit begroting 2010</u> : In de begrotingsperiode 2010-2014 wil Wonen Zuid ruim 400 nieuwe huurwoningen realiseren. Nieuwbouw huur begroot: (Begroting) 2010: 122 2011: 61 2012: 123 2013: 78 2014: 101 Nieuwbouw koop begroot: (Begroting) 2010: 22 2011: 15 2012: 31 2013: 4 2014:	6,0
Geen prestatie gevonden, project zit in planfase	<u>Roermond 2013-2017</u> : uitvoering WOP Donderberg <u>Uitvoeringsplan 2012</u> : Wonen Zuid realiseert een aantrekkelijke pleinwand, een steunpunt zorg (200m2), 14 zorgappartementen en 20 grondgebonden seniorenwoningen.	6,0
2013: geen nieuwe huurwoningen gebouwd. Wel 24 oorspronkelijk voor koop gebouwde woningen gefaseerd in huursegment gebracht.	<u>Roermond 2013-2017</u> : nieuwbouw huur conform planning	7,0
2012: geen nieuwbouw in Leudal	<u>Prestatieafspraken Leudal 2012-2015</u> : Wonen Zuid zal in 2012 geen nieuwbouw huur of koop opleveren.	
Geen prestatie gevonden, project zit in initiatiefase.	<u>Prestatieafspraken Kerkrade Oost II (2014)</u> : NWonen Zuid participeert in een nieuwbouwontwikkeling van 16 eengezins koopwoningen door Jongen in Haanrade.	
In de visitatieperiode zijn door Wonen Zuid diverse nieuwbouw projecten gerealiseerd in Treebeek: 2011: Nieuwbouw 37 eengezinswoningen Treebeekplein / Wijenweg 2012: 16 nieuwbouw huurwoningen	Brunssum <u>Treebeek (2008)</u> : Wonen Zuid neemt de inspanningsverplichting op zich tot het (doen) ontwikkelen van grondgebonden woningen aan het Treebeekplein en aan de Wijenweg.	8,0

2013: 6 nieuwbouw kangoeroewoningen		
Sloop		-
2010-2013: 58 woningen gesloopt	<u>Uit begroting 2010:</u> In de begrotingsperiode 2010-2014 wil Wonen Zuid circa 170 woningen slopen. Sloop begroot: (Begroting) 2010: 38 2011: 65 2012: 94 2013: 129 2014: 96	6,0
Sloop realisatie: 2010: 18 2011: 1 2012: 12 2013: 3 2013: Omdat bij de projecten die 'on hold' staan ook een aantal slooprojecten zaten, is de sloop achtergebleven. Daarnaast heeft Wonen Zuid bij sloop ook te maken met langer durende onthuring van woningen en onduidelijkheid over te realiseren nieuwbouw. De verlaging van de forecast wordt voornamelijk veroorzaakt door verschuiving van enkele slooprojecten naar 2015. 2014: 24		
Uit evaluatie prestatieafspraken 2012: niet gereed	Heerlen (2008-2010): sloop 30 eenheden in Van Weerden Poelmansstraat. (realisatie 2009 - verschoven 2012).	5,0
2013: geen woningen gesloopt	<u>Roermond 2013-2017: sloop</u> conform planning	
Wonen Zuid is in 2013 gestart met de onthuring van 104 portieketagewoningen in de Poyckstraat e.o. ten behoeve van sloop met herontwikkeling. Volledige onthuring is gepland voor uiterlijk 31-12-2015.	<u>Kerkrade-oost II (2012):</u> In 2012 starten met onthuring v 72 woningen. Sloop waarsch in 2013.	6,0
In de visitatieperiode zijn sloop- en renovatiewerkzaamheden in Treebeek uitgevoerd.	Brunssum (<u>Treebeek</u>) 2008: Wonen Zuid gaat over tot sloop van al haar bestaande woningen in het Plangebied (76 stuks). Het gaat hierbij om de woningen plaatselijk bekend als: Schildstraat 31 t/m 95, Wijenweg 300 t/m 346, Treebeekplein 171 t/m 188 en Koolweg 15.	7,0
Verbetering bestaand woningbezit		-
2010-2014: 1.622 woningen gerenoveerd (t/m Q3 2014).	<u>Uit begroting 2010:</u> In de begrotingsperiode 2010-2014 wil Wonen Zuid ruim 1.650 woningen renoveren. Renovatie begroot: (Begroting) 2010: 428 2011: 387 2012: 358 2013: 357 2014: 406	7,0
Renovatie gerealiseerd: 2010: 239 2011: 357 2012: 446 2013: 338 2014: 212		
In het eerste kwartaal is aangegeven, dat de uitvoering van een viertal renovatieprojecten gedeeltelijk zal plaatsvinden in 2015. Hiertegenover zal de uitvoering van een voor 2015 begroot project dit jaar plaatsvinden.		
Renovatie gerealiseerd in Heerlen: 2010: 0 2011: 162 2012: 6 2013: 31 2014: 0	<u>Heerlen:</u> renoveren 93 woningen in de Stuytwijk. 2008-2010. In 2011-2015 resterende woningen aanpakken.	6,0
In de visitatieperiode zijn diverse woningen in de wijk Treebeek gerenoveerd.	<u>Brunssum</u> : Renovatie woningen Treebeek	7,0
2013: gestart met renovatie	<u>Roermond 2013-2017: Woonkwaliteit woningvoorraad de Sterrenberg</u> verbeteren. Uitgebreid renovatiepakket, beperkt sloop/nieuwbouw en intensieve bewonersparticipatie.	8,0

2013: Renovatie woningen Componistenbuurt gestart	Roermond 2013-2017: Fysische kwaliteit woningen Componistenbuurt aanpakken	7,0
Geen prestatie gevonden	Kerkrade Oost II (2012): Renovatie: 40 woningen aan de Spiessstraat (van label F naar B); Voorbereiding v renovatie 18 woningen Van Gonsveldstraat.	5,0
Geen prestatie gevonden	Kerkrade Oost II (2013): Start renovatie 18 seniorenwoningen Gronseldstraat	
Geen prestatie gevonden	Kerkrade Oost II (2013): Start renovatie 19 won. Gabriel Metsustraat. (2 labelstappen)	
2013: bij diverse complexen planmatig onderhoud uitgevoerd	Roermond 2013-2017: planmatig onderhoud conform planning	
In 2013 is met de eerste fase begonnen, een ingrijpende renovatie van de eerste 73 woningen. Bijzonder aan de aanpak van de eerste fase is bovendien dat de huurders een rol hebben gehad in de aanbesteding. Hun mening over de plannen van de diverse aannemers is meegewogen in de besluitvorming. 2014: De oplevering van de eerste drie gerenoveerde woonblokken heeft plaatsgevonden. In het laatste blok is als pilot invulling gegeven aan het particulierfonds. Dit fonds faciliteert particuliere eigenaren financieel, om mee te doen met de renovaties op blokniveau. Door de provincie Limburg zal deze pilot nog verder uitgewerkt worden.	Roermond 2013-2017: uitvoering WOP Donderberg Medio 2012 is de samenwerkingsovereenkomst Wijkontwikkelingsplan Donderberg (Roermond) ondertekend door de gemeente Roermond, de Provincie Limburg, Wonen Zuid en collega corporatie Wonen Limburg. Met deze overeenkomst hebben de partners bindende afspraken gemaakt om tot feitelijke uitvoering van het plan te komen. De komende 12 jaar wordt op zowel fysiek, sociaal als economisch vlak flink in de wijk geïnvesteerd.	8,0
Maatschappelijk vastgoed		
	geen opgaven gevonden	
Verkoop	-	
2010-2014: 456 woningen verkocht Verkoop bestaand bezit: realisatie 2010: 68 2011: 88 2012: 90 2013: 132 2014: 117 Gelet op het aantal getekende koopovereenkomsten (25), het aantal prijsakkoorden op biedingen (11), het aantal geïnteresseerde huurders in koopwoningen (5) en het aantal lopende prijsonderhandelingen (3), ziet Wonen Zuid momenteel geen reden om de forecast bij te stellen.	Uit begroting 2010: In de begrotingsperiode 2010-2014 wil Wonen Zuid ruim 340 bestaande huurwoningen verkopen. Verkoop bestaand bezit: begroting 2010: 56 2011: 128 2012: 164 2013: 100 2014: 120	8,0
Verkoop woningen in de gemeente Kerkrade: 2012: 8 2013: 22 2014: 13	Kerkrade Oost II (2012, 2013, 2014): Verkoopcouple uitgebreid van 272 naar 459 woningen. Verwachtingen: 10 woningen verkopen per jaar. Opbrengst voorwaarde investering transformatie.	8,0
Verkoop woningen in Midden-Limburg: 2012: 42 2013: 39 2014: 47	Prestatieafspraken Leudal 2012-2016: Wonen Zuid verkoopt 89 woningen binnen de regio Midden-Limburg, een specificatie voor Leudal is niet te geven.	8,0
2014: 10 woningen verkocht in Maasgouw	Prestatieafspraken Maasgouw 2014: In 2014 verwacht Wonen Zuid in Maasgouw 4 woningen te verkopen.	9,0
Gemiddelde beoordeling		6,9
Kwaliteit van wijken en buurten		
Prestaties	Opgaven	Cijfer

Geen generiek beeld van de leefbaarheidsaanpak van Wonen Zuid. De corporatie hangt een lokale aanpak aan. Zetten hierbij o.a. de volgende middelen in: - Infrastructurele maatregelen; - Welkomst-, nazorggesprekken met bewoners en buurtbijeenkomsten; - Opschonen en verlichten gezamenlijke ruimtes en gebouwgebonden buitenruimtes; - Bewaking hoogbouwflats Donderberg; - 'Woonkamer in de buurt' en volkstuinen in de Componistenbuurt; - Bestratingswerkzaamheden, verlichting en onderhoud groen; - Herinrichting achterterrein Bavowijk; - Extra inzet op mediation bij burenoverlast; - Sociaal plan voor huurders bij sloop en ingrijpende renovatieprojecten; - Indirecte investering in leefbaarheid: wijkmeesters. - Sponsoring van diverse organisaties en activiteiten, nadruk op activiteiten die een positieve bijdrage kunnen leveren aan de leefbaarheid in buurt en wijk. Investeringen in leefbaarheidsprojecten (bron: jaarverslagen) 2010: 1,2 miljoen euro 2011: 1,2 miljoen euro 2012: 1,1 miljoen euro 2013: 0,9 miljoen euro 2014: 0,9 miljoen euro	Investeren in de kwaliteit van wijken en buurten: <u>Uit prestatieafspraken Kerkrade 2012-2015, Heerlen 2011-2013, Nuth 2013-2016, Leudal 2012-2016 en Roermond 2013-2017:</u> - Mee investeren in de verbetering van de directe omgeving van wooncomplexen; - Deelname aan diverse leefbaarheidsprojecten (primair huurders gerelateerd); - Projecten in het kader van Wonen en Werken in de Wijk; - Investeren in veiligheid; - Actief optreden wijkmeesters, samenwerken om overlast te voorkomen; - Verbetervoorstellen schuldenproblematiek en overlast.	7,0
Gemiddelde beoordeling		



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas