

Maatschappelijke visitatie

2014 tot en met 2019

Opdrachtgever: Krijtland Wonen

Rotterdam, 17 november 2020



Maatschappelijke Visitatie

2014 tot en met 2019

Opdrachtgever:
Krijtland Wonen

Visitatiecommissie:
Maarten Nieland
Robert Kievit
Jessica Slaats

Rotterdam, 17 november 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	14
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	26
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	29
2 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.1 Inleiding	32
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	32
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	32
2.4 Boodschap	37
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	38
3 Presteren naar Vermogen	39
3.1 Inleiding	40
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	40
3.3 Vermogensinzet	40
4 Governance van maatschappelijk presteren	43
4.1 Inleiding	44
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	44
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	44
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	46
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	48
Deel 3: Bijlagen	51
Bijlage 1: Position Paper	52
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	56
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	58
Bijlage 4: Onafhankelijkheidverklaring Ecorys en visitatoren	59
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	61
Bijlage 6: Bronnenlijst	65
Bijlage 7: Prestatietabel	66

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatiecommissie

Krijtland Wonen heeft Ecorys in 2020 de opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Jessica Slaats.

De visitatieperiode

Krijtland Wonen is op 1 januari 2019 ontstaan door een fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen. Woningstichting Gulpen heeft zich niet eerder laten visiteren. Woningstichting Vaals heeft zich in 2015 voor het laatst laten visiteren. Deze visitatie besloeg de jaren 2010 tot en met 2013. De huidige visitatie beslaat daarom de jaren 2014 tot en met 2019,

waarbij de nadruk heeft gelegen op de jaren 2016 tot en met 2019. De visitatiecommissie heeft aan de hand van de aanwezige documentatie zoals jaarverslagen, woonvisies en rapportages de prestaties in de jaren 2014 en 2015 beoordeeld op bijzonderheden. Dit heeft voor deze jaren geleid tot het aanvullen op onderdelen met relevante prestaties.

Krijtland Wonen had eind 2019 circa 2.075 wooneenheden in bezit. Fusiepartner Woningstichting Vaals had bij het aangaan van de fusie het merendeel hiervan met ongeveer 1.600 vhe in bezit en voormalig Woningstichting Gulpen dus ongeveer 500 verhuureenheden. Dit gegeven heeft ook gevolgen gehad voor de visitatie. Door het kleine aantal verhuureenheden bij Woningstichting Gulpen en de bijbehorende zeer compacte organisatie is logischerwijs ook sprake van een andere mate van vastlegging dan bij Woningstichting Vaals en het latere Krijtland Wonen. Daarom is in de visitatie, tenzij anders aangegeven, vooral de nadruk gelegd op de beoordeling van documenten van Woningstichting Vaals en Krijtland Wonen.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven. Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Jo Kostons voor de prettige samenwerking.

Deel 1:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Krijtland Wonen is een kleine corporatie die werkzaam is in twee gemeenten in Limburg; Vaals en Gulpen-Wittem. Eind 2019 had Krijtland Wonen een bezit van circa 2.075 wooneenheden.

Krijtland Wonen is op 1 januari 2019 ontstaan door een fusie van Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen. In datzelfde jaar is ook besloten dat Krijtland Wonen gaat fuseren met woningstichting Simpelveld. Naar verwachting is deze fusie op 1 januari 2021 een feit. Hierdoor ontstaat de bijzondere situatie dat de rechtsvoorgangers van Krijtland Wonen en Krijtland Wonen zelf kort na het verschijnen van het visitatierapport opgaan in een gefuseerde organisatie.

De belangrijkste opgaven worden door de bestuurder in de position paper beschreven. Deze zijn voor Krijtland Wonen voornamelijk gelegen op het gebied van betaalbaarheid, krimp en passende woningen voor ouderen. Deze opgaven hebben deels een regionale en deels een lokale achtergrond. Binnen de gemeenten Vaals en Gulpen-Wittem waar de corporatie actief is, is immers sprake van een hoge mate van vergrijzing en de regio wordt gekenmerkt door krimp. De visitatiecommissie is van mening dat de door de bestuurder in de position paper beschreven opgaven de juiste zijn voor Krijtland Wonen. Tijdens de visitatie is bovendien gebleken dat Krijtland Wonen een bijdrage wil leveren aan deze vaak regionaal spelende opgaven en hier ook duidelijk op inzet.

Vorige visitatie

Woningstichting Gulpen heeft zich niet eerder laten visiteren. Woningstichting Vaals heeft dit wel gedaan en scoorde in de voorgaande visitatie die de jaren 2010 tot en met 2013 besloeg over het algemeen ruim voldoende. Met name de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer werd positief beoordeeld. In de vorige visitatie zijn tevens de beoordelingen van de belanghebbenden zeer positief. Ook hier bleek dat er goed in de relaties met belanghebbenden is geïnvesteerd.

De twee belangrijkste aandachtspunten die tijdens de voorgaande visitatie bij Woningstichting Vaals zijn meegegeven gaan over de omvang van de bedrijfslasten en de registratie en formele verantwoording binnen de PDCA-cyclus.

Huidige visitatie

De visitatiecommissie ziet dat Krijtland Wonen sinds de vorige visitatie van Woningstichting Vaals in 2015 de sterke punten heeft behouden of uitgebouwd en de aandachtspunten heeft opgepakt. Krijtland Wonen presteert nog steeds goed en soms nog iets beter, op alle opgaven die gezamenlijk bepaald zijn. Zoals de gerealiseerde nieuwbouwprojecten en het eerder dan gepland realiseren van gemiddeld label B. Ook heeft men gewerkt aan het verlagen van de kosten en heeft de governancestructuur aangepakt. De visitatiecommissie waardeert het bovendien dat ook de gefuseerde corporaties nog steeds sterk lokaal verankerd is en makkelijk toegankelijk voor de belanghebbenden.

De fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen was onder meer ingegeven vanuit de wens een organisatie te laten ontstaan die beter kan omgaan met de toenemende complexiteit en regeldruk. Ook was er sprake van een betere financiële positie bij Woningstichting Vaals, dan bij Woningstichting Gulpen, waardoor samengaan ook op financieel gebied meer mogelijkheden bood. Er was bovendien sprake van grote overlap ten aanzien van maatschappelijke doelen en het belang dat wordt gehecht aan lokale verankering. Bij de uitwerking van de fusie was het dan ook belangrijk dat de nieuwe organisatie niet op afstand van de gemeenten, huurders en andere belanghebbenden zou komen te staan. Dit was een belangrijke overweging voor het nauw betrekken van de belanghebbenden in het proces. Dit is in de ogen van de visitatiecommissie goed

gelukt, er is hierdoor duidelijk sprake van een gedragen fusievoornemen door de belanghebbenden.

Gedurende de visitatie heeft de visitatiecommissie Krijtland Wonen namelijk leren kennen als een pragmatische corporatie die sterk verankerd is in de twee gemeenten waar ze werkzaam is. De organisatie heeft ook een duidelijke ontwikkeling ingezet, mede aan de hand van de uitkomsten van de voorgaande visitatie. De corporatie is duidelijk geprofessionaliseerd in haar governance en planning en control en heeft veel inspanningen geleverd om de vereisten van de woningwet door te voeren.

Positief is ook dat de grondhouding van Krijtland Wonen door de ontwikkelingen niet is aangetast. Er is nog steeds sprake van een situatie waarbij Krijtland Wonen zonder veel poeha in goed overleg netjes uitvoert wat nodig is en afgesproken. Men doet de goede dingen en doet deze ook goed. De bijdrage aan betaalbaarheid, krimp en het stadscentrum in Vaals zijn daar duidelijke voorbeelden van. De keerzijde aan de pragmatische houding is echter dat Krijtland Wonen nog steeds een corporatie is die wat meer aandacht kan besteden aan het formaliseren en vastleggen van haar PDCA-cyclus. Deze punten worden echter door de aanstaande fusie met Woningstichting Simpelveld ook geadresseerd. Ook doet men zich zelf wat te kort, door niet bijvoorbeeld successen op een passende wijze te vieren.

Wat ook opviel was de goede relatie met alle belanghebbenden. Het is goed te zien dat Krijtland Wonen de relatie met haar belanghebbenden zo goed weet te onderhouden en serieus neemt. De visitatiecommissie merkt een grote betrokkenheid bij de lokale maatschappelijke opgaven. Dit is ook terug te zien in de goede beoordelingen van belanghebbenden. De rechtsvoorgangers en de gefuseerde corporatie leveren een grote bijdrage aan de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven in hun werkgebied. Met name de bijdragen op het gebied van betaalbaarheid, nieuwbouw en duurzaamheid vallen op en de corporatie haalde goede resultaten in de Aedes benchmark op het onderdeel dienstverlening.

Richting de toekomst

De visitatiecommissie is van mening dat Krijtland Wonen in goede samenwerking met de gemeenten en huurdersbelangenvereniging de juiste keuzes heeft gemaakt om de regionale volkshuisvestelijke opgave in het Heuvelland op de lange termijn goed in te vullen. Dit biedt in de ogen van de visitatiecommissie een goede basis om in de gefuseerde organisatie met Woningstichting Simpelveld hier op voort te bouwen.

Zoals aan het begin aangegeven zal kort na het verschijnen van deze rapportage de fusie tussen Krijtland Wonen en woningstichting Simpelveld plaatsvinden. Dit maakt het lastig om concrete punten mee te geven aan Krijtland Wonen. Daarom wil de visitatiecommissie de gefuseerde organisatie de volgende richtpunten meegeven:

- Borg de zo gewaardeerde lokale verankering en laagdrempelige organisatie zodat ook na de fusie in de groter organisatie de voordelen van deze aspecten worden behouden
- Zoek samen met de belanghebbenden naar mogelijkheden elkaar aan de voorkant van het beleidsproces te versterken zodat samenwerking meer vanuit gemeenschappelijk beleid dan vanuit opspelende casuïstiek wordt uitgevoerd. Bijvoorbeeld op gebieden als geografische spreiding en doelgroepenbeleid
- Betrek de gemeenten in het werkgebied nog intensiever om dieper in te gaan op beleid en doelen door vaker het gesprek aan te gaan
- Laat de reflectie op het behalen van sociaal maatschappelijke doelstellingen en de maatschappelijke rol van Krijtland Wonen ook in de verslaglegging duidelijk en uitgebreid terugkomen

- Besteed meer aandacht aan het formaliseren en vastleggen van de PDCA-cyclus
- Leg in investeringsbesluiten duidelijker de maatschappelijke onderbouwing van investeringen vast
- Laat het overzicht en de ordening van strategische doelstellingen uit verschillende documenten beter op elkaar aansluiten

De visitatiecommissie heeft uiteraard geen onderzoek gedaan naar de wenselijkheid van de fusie. Het feit dat de gemeenten en huurdersbelangenverenigingen positief gereageerd hebben op het fusievoorstel, geeft echter aan dat er meerwaarde wordt verwacht op volkshuisvestelijk gebied. De visitatiecommissie begrijpt de volkshuisvestelijke overwegingen die voor een groot deel overlap vertonen met die van de fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen. De visitatiecommissie wenst daarom Krijtland Wonen veel succes om in de gefuseerde organisatie de beoogde maatschappelijke en volkshuisvestelijke doelen te behalen.

B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken Ambities in relatie tot de opgaven	7,1	7,3	8,0	7,5	7,0		7,4	75%	7,6
						8	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,6	7,8	8,5	8,1	7,8		8,0	50%	7,9
Relatie en communicatie						8,0	25%		
Invloed op beleid						7,5	25%		
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet						7,0	100%	7,0	
Governance van maatschappelijke presteren									
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					7,0	7,0	33%	7,0
	Prestatiesturing					7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen						7,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie				7,0	7,0	33%		
	Openbare verantwoording				7,0				

Thema 1: betaalbaarheid en beschikbaarheid

Thema 2: woningvoorraad

Thema 3: kwaliteit van wonen en leefbaarheid

Thema 4: duurzaamheid

Thema 5: wonen zorg en welzijn

C. Samenvatting

Krijtland Wonen de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 **Beoordeling**

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	7,9
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,0

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,6 Krijtland Wonen presteert ruim voldoende op haar opgaven en ambities. De prestaties die het hoogst scoren zijn de inzet op kwaliteit van wonen en leefbaarheid. Daarnaast heeft Krijtland Wonen mooie projecten gerealiseerd om de woningvoorraad te vernieuwen, met daarbij aandacht voor duurzaamheid. Ook op het gebied van duurzaamheid heeft Krijtland Wonen extra inspanningen geleverd om ruim voor de deadline haar woningen gemiddeld op label B te brengen.

De prestatieafspraken die Krijtland Wonen met de gemeente Vaals heeft gemaakt zijn over het algemeen actueel, volledig en wederkerig. De afspraken met gemeente Gulpen-Wittem zijn minder actueel, omdat is afgesproken gedurende de visitatieperiode de afspraken uit 2015 leidend te laten zijn. Dit vanwege het ontbreken van een actuele woonvisie. Daarnaast zijn de afspraken met gemeente Gulpen-Wittem iets minder uitvoerig. Een mogelijke reden hiervoor is dat de afspraken in Gulpen zijn opgesteld voor de vier in de gemeente werkzame corporaties en deze corporaties uiteenlopend bezit en speerpunten hebben.

De prestatieafspraken worden in geringe mate ook geëvalueerd. Een gezamenlijke evaluatie werd door de gemeente ook in minder mate als nodig geacht, omdat zaken goed verliepen. De visitatiecommissie is blij om te zien dat in de recente prestatieafspraken (2020) wel concretere afspraken worden gemaakt over de evaluatie van prestatieafspraken.

De ambities uit de ondernemingsplannen van Krijtland Wonen, en de fusie-effectrapportage, passen goed bij de opgaven in het gebied. Ze zijn tevens goed onderbouwd door meerdere bronnen. Ook valt het de visitatiecommissie op dat Krijtland Wonen relatief hoge ambities heeft, bijvoorbeeld op het gebied van voorraadontwikkeling en duurzaamheid, voor een corporatie van deze omvang.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,9 De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Krijtland Wonen. Ook wordt de wijze waarop er laagdrempelig en toegankelijk contact is met de medewerkers van de woningstichting gewaardeerd en wordt op goede en passende wijze invloed op het beleid gegeven. Alle belanghebbenden hebben daarnaast aangegeven tevreden te zijn over de inhoud van de prestatieafspraken en het proces om deze gezamenlijk te maken.

Presteren naar Vermogen

7,0 Krijtland Wonen denkt goed na over de wijze waarop zij haar maatschappelijk vermogen wil investeren. De corporatie voert hiertoe op gedegen wijze analyses uit die vastgelegd zijn in een investeringsstatuut. Positief is de inzet die Krijtland Wonen pleegt

om haar investeringen, in overleg met belanghebbenden, te laten aansluiten op de lokale opgaven. Als gevolg van de fusie die in 2019 is doorgevoerd en de op handen zijnde fusie met Woningstichting Simpelveld, zijn de financiële mogelijkheden in relatie tot de opgaven ook goed in kaart gebracht. Een verbeterpunt is het in de investeringsbesluiten duidelijker vastleggen van deze onderbouwing.

Governance van maatschappelijk presteren

7,0

Krijtland Wonen en voorgangers hebben hun langetermijnvisie vastgelegd in ondernemingsplannen en een fusie-effectrapportage. Krijtland Wonen heeft die strategie ook doorvertaald naar jaarplanningen, doelen en activiteiten.

Ten aanzien van de sturing op prestaties heeft Krijtland Wonen een cyclus ingericht met jaarplanningen en kwartaalrapportages. Deze worden in zowel MT vergaderingen als RvC vergaderingen besproken. Tevens wordt er bijgestuurd bij afwijkingen of wanneer de huurders of gemeenten een maatschappelijke opgave adresseren. De hoofdlijnen van de cyclus zijn duidelijk, maar Krijtland Wonen kan de borging van het onderling aansluiten van verschillende documenten en het vastleggen van overwegingen beter verzorgen.

De visitatiecommissie ziet ook nog een ontwikkelkans voor de toekomst om het overzicht en de ordening van doelstellingen uit verschillende documenten beter op elkaar te laten aansluiten. Zo zouden bijvoorbeeld de doelstellingen op de laatste pagina van het ondernemingsplan van Woningstichting Vaals 2016-2020 en de prestatieafspraken op overzichtelijke wijze op één plek bij elkaar getoond kunnen worden. Op die manier wordt het eenvoudiger om alle lopende afspraken en doelstellingen tegelijkertijd te monitoren. Nu moeten hiervoor relatief veel verschillende en uitvoerige documenten geraadpleegd worden om de voortgang te kunnen beoordelen.

De RvC heeft een duidelijke gezamenlijke visie en bewaakt de maatschappelijke doelen. Bovendien weet de RvC goed wat er lokaal speelt en heeft de RvC op passende wijze contact met belanghebbenden.

De visitatiecommissie ziet een goede relatie met belanghebbenden waarin zij goed worden gehoord en meegenomen. Tenslotte communiceert Krijtland Wonen ruim voldoende over haar beleid en prestaties via diverse toegankelijke kanalen. De visitatiecommissie waardeert de leesbaarheid van de jaarverslagen en de extra communicatiemiddelen die in worden gezet zoals de uitgebreide website en bewonersbladen.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Krijtland Wonen is op 1 januari 2019 ontstaan door een fusie van Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen. Woningstichting Vaals was actief in de gemeente Vaals en Woningstichting Gulpen in de gemeente Gulpen-Wittem. Het huidige werkgebied van Krijtland Wonen beslaat dan ook deze twee gemeenten samen.

Woningbezit

Krijtland Wonen heeft eind 2019 circa 2.075 wooneenheden in bezit. Fusiepartner Woningstichting Vaals had het merendeel hiervan met ongeveer 1.600 vhe in bezit. De woningstichting heeft relatief veel eengezinswoningen en woningen bestemd voor ouderen. Dit is te verklaren door de kenmerken van de gemeente Vaals en Gulpen-Wittem waar de corporatie actief is. Er is sprake van een hoge mate van vergrijzing. Daarnaast is het een minder dicht bevolkt gebied. In minder dicht bevolkte gebieden staan doorgaans minder appartementen (hoogbouw) en meer eengezinswoningen.

Tabel 1.1 Woningbezit naar woonvorm

Woonvorm	Aantal 31-12-2019	%
Eengezinswoning	540	26 %
Galerijwoning	409	20 %
Portieketage flat	299	14 %
Seniorenwoning	289	14 %
Appartement	253	12 %
Bejaardenwoning	106	5 %
Twee-op-één / één-op-één	87	4 %
Flat met lift	64	3 %
Vrijgezellenwoning	18	1 %
Chalet	10	0 %
Totaal	2075	100

Bron: Jaarverslag 2019 Krijtland Wonen

Organisatiestructuur

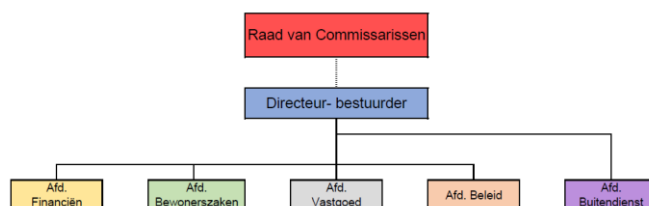
De stichting wordt bestuurd door de bestuurder onder toezicht van een raad van commissarissen.

De raad van commissarissen bestaat uit zes personen en oefent toezicht uit op het bestuur.

Daarnaast geeft zij gevraagd en ongevraagd advies.

Krijtland Wonen is een relatief kleine en platte organisatie. Eind 2019 had Krijtland 22 medewerkers (circa 20 fte) in dienst. In figuur 1.1 wordt de organisatiestructuur van Krijtland Wonen weergegeven.

Figuur 1.1 Organogram Krijtland Wonen



Bron: Jaarverslag 2019 Krijtland Wonen

Deel 2:

Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Krijtland Wonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). Ook geeft de visitatiecommissie een beschouwing op het proces om tot prestatieafspraken te komen en de kwaliteit van de prestatieafspraken zelf.

De prestatieafspraken zijn gedeeltelijk aangevuld met de rijksprioriteiten voor volkshuisvesting op enkele belangrijke thema's, zoals betaalbaarheid en doorstroming. De reden hiervoor is dat Krijtland Wonen en de gemeenten deze thema's belangrijk vinden en in de prestatieafspraken hebben benoemd. Het belang komt ook tot uiting in de woonvisie van de gemeenten. Krijtland Wonen levert ook prestaties op deze thema's.

Door de fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen is er sprake van drie soorten prestatieafspraken:

- Prestatieafspraken gemaakt door de voormalige Woningstichting Vaals;
- Prestatieafspraken gemaakt door de voormalige Woningstichting Gulpen
- Prestatieafspraken gemaakt door Krijtland Wonen.

Bij de uitwerking is daarom, indien van toepassing op een thema, dit onderscheid aangegeven.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,1	7,3	8,0	7,5	7,0		7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven							8	25%	

Thema 1: betaalbaarheid en beschikbaarheid

Thema 2: woningvoorraad

Thema 3: kwaliteit van wonen en leefbaarheid

Thema 4: duurzaamheid

Thema 5: wonen zorg en welzijn

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

De visitatie bij Krijtland Wonen is bijzonder omdat er sprake is van een gefuseerde organisatie. Op 1 januari 2019 is Krijtland Wonen ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen.

Woningstichting Vaals heeft voor de periode 2015 tot en met 2018 prestatieafspraken opgesteld met gemeente Vaals. Met de gemeente Gulpen-Witterm zijn er door Woningstichting Gulpen alleen in 2015 prestatieafspraken gemaakt. Deze zijn richtinggevend van aard en zijn daarom lastig feitelijk te toetsen. Wel is er ieder jaar door Woningstichting Gulpen een gedetailleerder bod uitgebracht waarvan gezamenlijk is besloten deze leidend te laten zijn als zijnde prestatieafspraken in de periode 2016 tot en met 2019.

Voor het jaar 2019 zijn er voor Krijtland Wonen met de gemeente Gulpen-Witterm en Vaals vanwege het ontbreken van een geactualiseerde woonvisie geen prestatieafspraken gemaakt, maar zijn de reeds gemaakte afspraken voor de jaren 2016 – 2018 doorgetrokken voor 2019. Op basis daarvan is een bod uitgebracht voor 2019.

Vanaf 2020 zijn er namens het gefuseerde Krijtland Wonen weer prestatieafspraken gemaakt met zowel gemeente Gulpen-Witterm als gemeente Vaals. Hierbij zijn de geactualiseerde woonvisies als uitgangspunt opgenomen.

1.3.1 Thema's prestatieafspraken in gemeente Vaals

De prestatieafspraken in gemeente Vaals die over de verschillende jaren zijn gemaakt gaan over de volgende volkshuisvestelijke thema's:

- Huisvesten doelgroepen van beleid
- Verkoopbeleid
- Woonruimteverdeling
- Huurbeleid
- Ontwikkeling en uitbreiding van de voorraad op basis van marktonderzoek
- Kwaliteit van het wonen leefbaarheid
- Energiebesparende maatregelen
- Wonen, zorg en welzijn

1.3.2 Thema's prestatieafspraken in gemeente Gulpen-Witterm

De prestatieafspraken in gemeente Gulpen-Witterm die over de verschillende jaren zijn gemaakt gaan over de volgende volkshuisvestelijke thema's:

- Huisvesting statushouders
- Duurzaamheid
- Sociaal Domein

De afspraken hebben vooral een richtinggevend karakter of betreffen procesafspraken.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Volledigheid en actualiteit

De prestatieafspraken met gemeente Vaals zijn regelmatig en uitvoeriger gemaakt dan met gemeente Gulpen-Witterm. De prestatieafspraken met gemeente Vaals zijn daardoor steeds actueel. De afspraken met gemeente Gulpen-Witterm zijn minder actueel, omdat is afgesproken gedurende de visitatieperiode de afspraken uit 2015 leidend te laten zijn. In de prestatieafspraken met beide gemeenten komen wel belangrijke opgaven aan bod. De volledigheid van de afspraken is in de ogen van de visitatiecommissie beter bij de afspraken met Vaals dan bij de afspraken met gemeente Gulpen-Witterm. Een mogelijke reden hiervoor is dat de afspraken in Gulpen zijn opgesteld voor de vier in de gemeente werkzame corporaties en deze corporaties uiteenlopend bezit en speerpunten hebben.

Zoals door Krijtland Wonen zelf omschreven wordt is de samenwerking informeel en praktisch. Logischerwijs zijn de prestatieafspraken daardoor minder compleet en gedetailleerd uitgewerkt, omdat formele vastlegging daar minder bij past. De visitatiecommissie beschouwd het als positief dat de informele samenwerking goed is, maar ziet ook kansen om meer formele vastlegging te gebruiken. Daarmee wordt het ook voor de buitenwereld zichtbaarder wat gemeenten en corporatie samen ondernemen en helpt dit bij de externe legitimering van de corporatie. De visitatiecommissie vindt het om die reden goed om te zien dat de prestatieafspraken voor 2020 en verder wel meer zijn geformaliseerd. Het is duidelijk dat er vanaf 2020 veel aandacht is besteed aan het formuleren van heldere prestatieafspraken. De type afspraken worden zelfs geordend naar intentieafspraken, handelings-afspraken, garantie-afspraken en procesafspraken. Dit maakt het in de samenwerking makkelijker om te monitoren en elkaar aan te spreken om zo gezamenlijke voortgang te boeken.

Betrokkenheid van partijen en wederkerigheid

Wat de visitatiecommissie verder opvalt is dat de prestatieafspraken met zowel gemeente Vaals als gemeente Gulpen-Wittem alleen door de gemeenten en corporaties zijn ondertekend, maar niet door de betrokken huurdersorganisaties. De reden dat deze niet zijn ondertekend kwam omdat huurdersvertegenwoordiging De Hoogste Top daar geen behoefte aan had en de woningwet deze ruimte bood. Er was geen onderliggend conflict over de inhoud en /of het proces om tot prestatieafspraken te komen en de relatie met huurdersvertegenwoordiging is goed te noemen. De meest recente prestatieafspraken die in 2019 zijn opgesteld, en voor 2020 gelden, zijn wel door de huurdersorganisatie ondertekend om hierdoor de betrokkenheid ook duidelijk vast te leggen.

Er zijn formeel geen andere organisaties bij de totstandkoming van de prestatieafspraken betrokken. Dit betekent overigens niet dat de inbreng van andere organisaties niet meegenomen wordt in het proces. Krijtland Wonen en gemeenten hebben regelmatig overleg met onder andere zorgpartijen. Zo was er gedurende de visitatieperiode een multidisciplinair overleg met zorginstellingen, gemeenten en corporatie(s) dat zes keer per jaar plaatsvond. De signalen uit dergelijke overleggen zijn wel meegenomen in de prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn wel wederkerig, waar het de verdeling in activiteiten tussen gemeenten en corporaties betreft. Ten aanzien van de huurdersvertegenwoordiging zijn de afspraken minder wederkerig, hetgeen te begrijpen is aangezien de huurdersvertegenwoordiging geen trekker of initiatiefnemer in de realisatie van gemaakte prestatieafspraken is.

Evaluatie

De prestatieafspraken werden in geringe mate geëvalueerd. Een gezamenlijke evaluatie werd door de gemeente ook in minder mate als nodig geacht, omdat zaken goed verliepen. De visitatiecommissie is blij om te zien dat in de recente prestatieafspraken (2020) wel concretere afspraken worden gemaakt over de evaluatie van prestatieafspraken.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Vaals. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente of gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, zijn namelijk leidend voor de indeling van de prestaties.

De beoordelingen zijn gebaseerd op deelcijfers op de opgaven per thema, die terug te vinden zijn in de prestatietabel in bijlage 7. Tevens is in deze bijlage op sommige opgaven ook een meer uitgebreide toelichting te vinden dan opgenomen in onderstaande hoofdtekst.

Per opgave is een geheel punt toegekend door de visitatiecommissie. Door middeling van de cijfers per opgave ontstaan per thema cijfers op een decimaal nauwkeurig. Deze zijn aan het begin van de bespreking van een thema weergegeven.

1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

7,1

De visitatiecommissie oordeelt dat Krijtland Wonen, ten aanzien van het thema ‘betaalbaarheid en beschikbaarheid’, ‘ruim voldoende’ heeft presteerd. Krijtland Wonen komt al haar prestatieafspraken na en zet zich naast de prestatieafspraken ook in voor thema’s zoals doorstroming, een beheerste jaarlijkse huurverhoging en het voorkomen van huurachterstand.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben conform wetgeving woningen toegewezen

Krijtland Wonen en voorgangers hebben, in overeenstemming met wet- en regelgeving en de prestatieafspraken, woningen voor 80% toegewezen aan huishouders met een inkomen tot € 38.035 (prijspeil 2019). Maximaal 10% van de woningen is toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 42.436 (prijspeil 2019) en maximaal 10% is vrij toegewezen. Krijtland Wonen en voorgangers hebben daarnaast ook passend toegewezen. Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben zich ingezet voor doorstroming

Om betaalbaarheid in de sector te stimuleren is het ook van belang om doorstroming te vergroten. In de bijlage bij de Rijksprioriteiten is daarover opgenomen dat “op lokaal niveau zou nadrukkelijk op doorstroming ingezet kunnen worden, opdat de goedkope en betaalbare woningen vrijkomen voor degenen die daar qua inkomen (tijdelijk) op aangewezen zijn”.

Ten aanzien van doorstroming is er in de prestatieafspraken met gemeente Vaals afgesproken dat Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen stimuleringsinitiatieven ontwikkelt om de doorstroming van ouderen, mensen met een beperking en starters te bevorderen. Met gemeente Gulpen-Wittem zijn er geen concrete afspraken over doorstroming gemaakt.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben de doorstroming bevorderd middels het toewijzingsbeleid, persoonlijke benadering en gesprekken met oudere bewoners over de mogelijkheid van een eengezinswoning naar een seniorenwoning/appartement te gaan. Ook is de doorstroming van bewoners van goedkope woningen naar duurdere woningen bevorderd. De doorstroming heeft Krijtland Wonen gefaciliteerd door nieuwbouw te realiseren. Onder andere door de realisatie van het nieuwbouwproject Centrumplan in 2016 en het nieuwbouwproject Kerkveld.

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Krijtland Wonen heeft haar kernvoorraad “betaalbaar” gehouden

Ten aanzien van huurbeleid is de opgave te streven naar het “betaalbaar” (klasse goedkoop en betaalbaar) houden van de kernvoorraad. Ook dient minimaal 80% van de huurwoningen tot deze categorie kernvoorraad te behoren. Krijtland Wonen heeft gedurende de hele visitatieperiode aan deze afspraak voldaan. Het percentage betaalbaar (goedkoop en betaalbaar) gedurende de visitatieperiode was:

2015: 85,0 %

2016: 83,3 %
 2017: 82,7 %
 2018: 82,4 %
 2019: 82,2 % (Het gefuseerde Krijtland Wonen inclusief Gulpen-Wittern)

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Krijtland Wonen zet zich in om huurachterstand te voorkomen

In de bijlage bij de brief 'prioriteiten volkshuisvesting' van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden prioritaire thema's voor de rijksoverheid toegelicht. Eén daarvan is betaalbaarheid en het voorkomen van huurachterstand, schulden en mogelijke huisuitzettingen.

Om aan de opgave te voldoen heeft Krijtland Wonen een actief beleid gevoerd om huurachterstanden te voorkomen. Bij huurachterstand van een maand wordt er contact gezocht met en/of een huisbezoek afgelegd bij de huurder. Krijtland Wonen biedt vervolgens actief en kosteloos betalingsregelingen aan ter overbrugging van het oplossen van huurachterstand. Regelmatig wordt er, indien van toepassing, verwezen naar netwerkpartners, zoals Kredietbank Limburg en de Vrijwilligerscentrale Vaals en Gulpen-Wittern (klapperproject). In 2019 is in negen gevallen een ontruimingsvonnis aangevraagd, waarvan drie ontruimingen, op basis van huurachterstand, daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Over de afgelopen vijf jaar was de gemiddelde huurachterstand 0,35%. Per 31-12-2019 was het percentage huurachterstand 0,32% en in 2018 was dit percentage 0,34%. Uit de lage percentages blijkt dat de inspanningen van Krijtland wonen hun vruchten hebben afgeworpen. Bovendien is in het werkgebied sprake van een gemiddeld lager inkomen hetgeen het belang van strakke sturing op achterstanden ondersteunt. Vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de extra geleverde inspanningen om huurachterstanden en huisuitzettingen te voorkomen zijn twee pluspunten toegekend.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben zich gehouden aan de afspraken over huurstijging

Krijtland Wonen en voorgangers hebben zich gehouden aan de in de prestatieafspraken genoemde maximale huurstijging in gemeente Vaals en gemeente Gulpen-Wittern. In onderstaande tabel wordt de afgesproken huurstijging en de daadwerkelijk gerealiseerde huurstijging weergegeven.

Jaar	Gemeente Vaals		Gemeente Gulpen-Wittern	
	Afgesproken maximale huurstijging	Gerealiseerde huurstijging	Afspraak huurstijging	Gerealiseerde huurstijging
2016	2,5%	2,0%	'een beheerste jaarlijkse huurverhoging'	2,04%
2017	2,0%	1,0%		0,92%
2018	1,4%	1,4%		1,38%
2019	-	1,44%		1,44%

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Huisvesting van moeilijk plaatsbare doelgroepen en statushouders

Met Krijtland Wonen en voorgangers, zijn er zowel in gemeente Vaals als gemeente Gulpen-Wittern afspraken vastgelegd over de huisvesting van bijzondere doelgroepen en met name statushouders. Met gemeente Vaals is de afspraak dat er bij directe behoefte aan huisvesting voor bijzondere doelgroepen binnen 1 maand een woning ter beschikking wordt gesteld. Met de gemeente Gulpen-Wittern is afgesproken dat de woningstichting naar rato van bezit statushouders zal huisvesten.

Daarnaast wordt er vanuit de rijksprioriteiten volkshuisvesting benadrukt dat er verschillende signalen zijn dat urgente doelgroepen moeizaam toegang vinden tot de sociale huursector. Vooral de huisvesting van verblijfsgerechtigden blijft achter.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben voldaan aan de taakstelling zoals deze naar rato over de corporaties in Vaals en Gulpen zijn verdeeld. Alle statushouders waarvoor een verzoek is gedaan, zijn geplaatst. De gerealiseerde huisvesting van statushouders in gemeente Vaals en Gulpen-Wittem wordt in onderstaande tabel weergegeven.

Gerealiseerde huisvesting statushouders		
Jaar	Gemeente Vaals	Gemeente Gulpen-Wittem
2016	36 statushouders	1 woning
2017	12 statushouders	6 woningen / 14 statushouders
2018	10 statushouders	4 woningen / 12 statushouders
2019	4 statushouders	5 statushouders

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

1.5.2 Thema 2: Woningvoorraad

7,3 De visitatiecommissie oordeelt dat Krijtland Wonen, ten aanzien van het thema 'woningvoorraad', 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. Twee pluspunten zijn zelfs toegekend voor de prestaties ten aanzien van (sloop- en) nieuwbouw. Met de ontwikkeling van het Centrumplan en het project Kerkveld (all electric woningen) heeft de corporatie zich, in verhouding tot de omvang van de corporatie, bovengemiddeld ingezet voor dit thema.

Krijtland Wonen en voorgangers voeren een terughoudend verkoopbeleid

Zowel met gemeente Vaals als met gemeente Gulpen-Wittem zijn er afspraken over de verkoop van woningen gemaakt. Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen heeft met gemeente Vaals afgesproken dat bij verkoop van huurwoningen die behoren tot de kernvoorraad wordt voldaan aan de wettelijke voorschriften en dat er een positief volkshuisvestelijk en/of financieel resultaat wordt verkregen. Verder is vastgelegd dat de corporatie tussen 2016 en 2028 91 woningen mag verkopen.

De woningen in Vaals en Gulpen zijn conform het met de gemeenten afgestemde verkoopbeleid verkocht. In onderstaande tabel worden het aantal verkochte woningen weergegeven.

Aantal verkochte woningen		
Jaar	Gemeente Vaals	Gemeente Gulpen-Wittem
2016	7	2
2017	11	0
2018	7	0
2019	6	3

Krijtland Wonen is terughoudend in haar verkoopbeleid. Dit wordt ingegeven door het feit dat de organisatie een relatief klein aantal grondgebonden woningen in exploitatie heeft. Bovendien streeft Krijtland Wonen naar een pluriform samengesteld woningbezit om doorstroming en wooncarrière te

faciliteren. Woningstichting Vaals verkocht alleen woningen als deze niet meer pasten in het vastgestelde strategisch voorraadbeheer of als dit financieel noodzakelijk was.

De verkochte woningen zijn conform de afspraak aan de zittende huurders aangeboden voor een prijs die 10% onder de getaxeerde waarde lag. Daarnaast heeft de woningstichting conform de opgave de verkoopwoningen aan de Groenzandweg het oogmerk starterswoning gegeven.

Tenslotte is een korting toegepast ad € 7.500 op de taxatieprijs per starter, voor starters die in aanmerking kwamen voor een starterlening van de gemeente.

Woningstichting Gulpen/Krijtland Wonen heeft met gemeente Gulpen-Witterm alleen een procesafpraak gemaakt om de verkoop van woningen te bespreken.

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben (sloop en) nieuwbouw gerealiseerd

De opgave was in te zetten op de realisatie van nieuwbouw. In de gemeente Vaals zijn twee (sloop-en) nieuwbouwprojecten afgesproken en gerealiseerd. Het gaat om de projecten:

- ontwikkeling Centrumplan: nieuwbouw 56 appartementen en 5 stadswoningen. Een investering van circa 12 miljoen op eigen grond.
- ontwikkeling Kerkveld: sloop 47 appartementen / duplexwoningen en nieuwbouw van 31 All Electric eengezinswoningen. Een investering van circa 6,8 miljoen op eigen grond.

In de prestatieafspraken met gemeente Vaals is opgenomen dat deze projecten een gezamenlijk speerpunt van gemeente en woningstichting zijn.

Krijtland Wonen heeft de projecten, zoals beschreven in de prestatieafspraken, succesvol en tijdig opgeleverd. Naast de twee genoemde projecten heeft woningstichting Vaals het pand Von Clermontplein 60 in december 2016 aangekocht. Het voormalig café pand wordt volledig gesloopt en hierna worden er 5 nieuwbouwappartementen gerealiseerd. De sloop van het pand is in het 2e kwartaal 2020 gestart, de prognose oplevering van de nieuwbouw is in het 2e/3e kwartaal van 2021. Krijtland Wonen heeft zich met voorgenoemde projecten, in verhouding tot de grootte van de corporatie, bovengemiddeld sterk ingezet voor de vernieuwing van de woningvoorraad. Hiermee heeft de woningstichting een belangrijke bijdrage geleverd aan een gedifferentieerd woningaanbod voor een brede doelgroep en de leefbaarheid in de kern Vaals.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het geheel voldoen aan de opgave, het belang van de opgave voor de lokale samenleving en het feit dat voor een corporatie met de omvang van Krijtland Wonen de geleverde prestaties bovengemiddelde inspanning kosten.

1.5.3 Thema 3: kwaliteit van wonen en leefbaarheid

8,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Krijtland Wonen, ten aanzien van het thema 'kwaliteit van wonen en leefbaarheid', 'goed' heeft gepresteerd. De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave en het grote aantal waardevolle initiatieven die Krijtland Wonen heeft ondernomen.

Inzet op het verbeteren van het sociale klimaat en veiligheidsgevoel bij burgers

In de prestatieafspraken met gemeente Vaals is opgenomen dat initiatieven om het sociale klimaat in wijken en buurten te verbeteren, evenals het veiligheidsgevoel bij de burgers te bevorderen, speerpunt zijn voor gemeente en corporatie. Deze initiatieven worden door beide partners projectmatig aangepakt. Met gemeente Gulpen-Witterm zijn geen afspraken over leefbaarheid gemaakt. Krijtland Wonen heeft wel inzet gepleegd op dit thema. Krijtland Wonen heeft relatief veel oudere huurders. Voor met name die oudere huurders is onder andere veiligheid en leefbaarheid,

vanwege hun leeftijd en mobiliteit, een belangrijke opgave. Daarnaast benoemt de gemeente Gulpen-Witterm 'een goede leefbaarheid' als speerpunt in haar lokale woonvisie.

In gemeente Vaals zijn de volgende initiatieven ondernomen:

- Woningstichting Vaals heeft aandacht besteed aan aspecten die de veiligheid en de leefbaarheid van de complexen ten goede komen, bijvoorbeeld de groenvoorziening bij complexen wordt in zeer goede staat gehouden en wordt er veel aandacht besteed aan de inrichting en aankleding hiervan.
- Inzet op buurtbeheer. Het streven naar een prettige en leefbare woonomgeving in de wijken en dorpskernen komt tot uitdrukking in de samenwerking met Huurdervereniging De Hoogste Top, de negen wijkraden en de bewonerscommissies in residenties 't Heemet in Vaals, 't Kloasveëld in Lemiers en Op d'r Berg in d'r Sjurberig in Vijlen. Ook werkt de woningstichting intensief samen met diverse instanties zoals Gemeente Vaals, Politie, Brandweer en Algemeen Maatschappelijk Werk.
- Voor de complexen Moretti-en Ceresresidentie, De Lange Akker en D'r Mitter is er een flat toezichthouder aangesteld en de inzet van de woonconsulenten is er bij het oplossen van vraagstukken die van invloed zijn op de leefbaarheid in de buurt. Tevens is er camerabewaking bij de complexen Moretti-en Ceresresidentie, De Lange Akker, Centrumplan Vaals, St. Jozefplein en de residenties 't Heemet en de Burgbende.
- Woningstichting Vaals levert een financiële bijdrage aan de inzetbaarheid van de Buitengewoon Opsporings Ambtenaar (BOA) van de Gemeente Vaals.
- Ten behoeve van de leefbaarheid heeft de woningstichting een financiële bijdrage toegezegd aan Gemeente Vaals voor de renovatie van de groenvoorziening in de Bernhardstraat in Vaals. Daarnaast investeert Woningstichting Vaals zelf ook in hoogwaardige groenvoorziening, speel- en zitgelegenheid.
- De woningstichting zet in samenwerking met de gemeente Vaals overlastbemiddeling in om te komen tot aanvaardbare oplossingen bij overlast

In de gemeente Gulpen-Witterm zijn de volgende initiatieven ondernomen:

- Aanleg, instandhouding en onderhoud groenvoorzieningen bij complexen
- Opruimen van zwerfvuil en extra toezicht in en bij bepaalde complexen
- Afvoeren afval
- Aanbrengen CO2 melders in alle woningen
- Ongediertebestrijding
- Onderhoud automatische deuropeners
- Toezicht door huismeesters
- Bereikbaarheidsdienst buiten kantooruren
- Inbraak werende maatregelen woningen
- Samenwerking tussen "Vangnet OGGZ", AltraCura en de woningstichting Gulpen ter bestrijding van woonoverlast en verloedering van de woning en woonomgeving.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave en het grote aantal waardevolle initiatieven die Krijtland Wonen heeft ondernomen.

1.5.4 Thema 4: Duurzaamheid

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Krijtland Wonen, ten aanzien van het thema 'duurzaamheid', 'goed' heeft gepresteerd. De visitatiecommissie heeft bij twee prestaties twee pluspunten toegekend. De extra pluspunten zijn toegekend

vanwege het feit dat Krijtland Wonen veel inspanningen heeft verricht om ruim voor de deadline haar woningen gemiddeld op label B te brengen.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben een lage EPC-norm gehanteerd bij nieuwbouw

In de prestatieafspraken met gemeente Vaals is vastgelegd dat Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen bij nieuwbouw een EPC-norm van 0,4 of lager hanteert.

Het nieuwbouwproject Centrumplan is conform het toen geldende bouwbesluit gebouwd (bouwbesluit 2015). Met een EPC lager dan 0,6. De plannen van het centrumplan dateren van 2011 en het project is in 2016 opgeleverd. Het nieuwbouwproject Kerkveld (2017-2019) is gasloos opgeleverd en heeft een EPC lager dan 0,4 (gemiddeld 0,025).

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben ingezet op kwaliteit van nieuwbouw

Met gemeente Vaals zijn er afspraken gemaakt over de kwaliteit van woningen bij nieuwbouw en woningverbetering. Bij nieuwbouw, verbouw en verbetering zal door de corporatie een uitvoeringsniveau worden toegepast met duurzaam en aanpasbaar bouwen -maatregelen, die minimaal op het Bouwbesluit en daar waar mogelijk de gehanteerde standaards zoals opgenomen in het Certificaat Woonkeur (nieuwbouw), het Oppluslabel (woningverbetering) en politie keurmerk liggen.

Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen heeft zich conform de opgave sterk ingezet voor vernieuwing van de woningvoorraad met specifieke aandacht voor duurzaamheid. De corporatie heeft onder andere all-electric woningen gebouwd. In het standaard bestek nieuwbouw van Krijtland Wonen is de nadruk gelegd op duurzame kwaliteit door het gebruik van onderhoudsarme materialen en technisch hoogwaardige en energiezuinige installaties/woningen. Ook wordt getracht zoveel mogelijk duurzame materialen toe te passen en wordt gestuurd op het toepassen van duurzame energie. Indien verantwoord zal Krijtland Wonen de EPC-norm verlagen door hogere investeringen die ervoor zorgen dat de energiekosten voor de huurders lager worden. Hierdoor blijven de woonlasten in de toekomst betaalbaar. Deze standaard is door Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen ook toegepast bij de nieuwbouwprojecten Centrumplan en Kerkveld.

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Krijtland Wonen en voorgangers zetten zich in om duurzaamheidsdoelstellingen te behalen

Het in de prestatieafspraken van Vaals geformuleerde doel is om, volgens het in 2012 afgesloten Convenant van Aedes, in 2021 gemiddeld label B te realiseren voor het bestaande woningbezit. De hieruit voortvloeiende energiebesparende maatregelen worden vanaf 2017 uitgevoerd. Om de doelstelling in 2021 te kunnen behalen is € 1.500.000,- gereserveerd. Verder heeft Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen nog enkele duurzaamheidsmaatregelen afgesproken:

- In 2018 worden 51 grondgebonden woningen, verdeeld over Lemiers en Vijlen, voorzien van 6 pv zonnepanelen inclusief een zonneboiler, waardoor deze woningen in label A terechtkomen.
- In 2018 wordt door Woningstichting Vaals een beleidsplan geschreven over CO2 neutrale woningen in 2050.
- In de periode 2016 t/m 2021 is de woningstichting Vaals voornemens de navolgende investeringen te doen:
 - aanbrengen van energiemaatregelen bij 104 woningen om deze naar gemiddeld energielabel B te krijgen
 - tot en met 2019 is de woningstichting voornemens 440 woningen op te waarderen naar gemiddeld energielabel A/B.

In 2019 is voor het gehele bezit van Krijtland Wonen en voorgangers een gemiddeld energielabel B reeds gerealiseerd. Daarmee levert Krijtland Wonen een bijdrage aan het verduurzamen van haar woningbestand en daarmee het terugdringen van de energielasten van haar huurders.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben daarvoor gedurende de visitatieperiode bij een groot aantal woningen energiebesparende maatregelen uitgevoerd. In sommige gevallen betalen huurders daarvoor een verhoging van servicekosten of huur. Deze is echter lager dan de verwachte besparing op energiekosten.

In 2019 is tevens conform prestatieafspraken een nieuw energiebeleidsplan 2019-2024 goedgekeurd. Vanaf 2020 wordt er nog extra geïnvesteerd om de woningen verder te verduurzamen.

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het feit dat Krijtland Wonen veel inspanningen heeft verricht om ruim voor de deadline haar woningen gemiddeld op label B te brengen.

1.5.5 Thema 5: Wonen, zorg en welzijn

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Krijtland Wonen, ten aanzien van het thema 'wonen zorg en welzijn', 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. Krijtland Wonen zet zich ruim voldoende in op het thema Wonen Zorg en Welzijn. Krijtland Wonen komt hierin alle afspraken na en zorgt voor een relatief ruim bezit dat geschikt is voor bewoning door ouderen en/of minder validen.

Seniorenwoning met voorkeur toewijzen aan ouderen, mindervaliden en/of gehandicapten

Met gemeente Vaals is afgesproken dat woningen welke gelabeld zijn als senioren-woningen met voorkeur toewijzen aan de doelgroep ouderen, mindervaliden en/of gehandicapten.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben gedurende de visitatieperiode de woningen in seniorencomplexen uitsluitend toegewezen aan woningzoekenden met aantoonbare beperkingen.

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Krijtland Wonen besteedt aandacht aan vroegsignalering

In de prestatieafspraken met gemeente Vaals zijn enkele procesafspraken opgenomen waarmee Krijtland Wonen inzet op vroegsignalering. Gemeente en Woningstichting hebben bijvoorbeeld de procesafpraak dat zij elkaar in een vroegtijdig stadium informeren over ontwikkelingen op casus-niveau. Het gaat hierbij om informatie die van belang kan zijn voor een eventueel aanstaande gezamenlijke afstemming, waarbij vanuit sociaal oogpunt maatwerk nodig is voor cliënt. Dat kan zijn het voorkomen van een huisuitzetting of het acuut moeten opvangen van een cliënt.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Krijtland Wonen signaleert en opspelende casuïstiek bespreekt met gemeente Vaals. De samenwerking is informeel en praktisch. In lijn met de praktische prestatieafspraken is hier dan ook geen formele vastlegging van de voortgang.

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Krijtland Wonen streeft ernaar om nieuwbouw levensloopbestendig te maken

Met de gemeente Gulpen is door woningstichting Gulpen/Krijtland Wonen afgesproken dat zij ernaar streeft om de woningvoorraad bij renovatie en nieuwbouw, waar mogelijk, levensloopbestendig te maken en daarbij tevens rekening te houden met de consumentgerichte

vraag. Ook vanuit de prioriteiten volkshuisvesting vanuit de landelijke overheid wordt bevestigd dat er behoefte is aan woningen voor ouderen en mensen met beperkingen waar zij langer zelfstandig kunnen wonen en/of waar zorg verleend kan worden.

Woningstichting Gulpen exploiteerde gedurende de visitatieperiode 80 levensloopbestendige woningen. Daarnaast had men 155 seniorenwoningen in bezit op een totaal bezit van 493 woningen (voorraad in 2018). Daarmee is ongeveer de helft van bezit geschikt voor bewoning door ouderen en/of minder validen. Er zijn geen nieuwe levensloopbestendige woningen toegevoegd door renovatie of nieuwbouw, omdat er geen nieuwbouw heeft plaatsgevonden door Woningstichting Gulpen. Bij nieuwbouw hanteert Krijtland Wonen het uitgangspunt dat woningen altijd levensloopbestendig worden gebouwd, tenzij het een gezinswoning betreft.

Vanwege het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

1.6 Beschrijving van de ambities

Krijtland Wonen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee ondernemingsplannen. Daarnaast zijn de strategie en ambities ook uitgebreid in de fusie-effectrapportage uitgewerkt als onderbouwing van de fusie

Ondernemingsplan Woningstichting Vaals 2016-2020

In het ondernemingsplan legt Woningstichting Vaals de focus voor de inzet in gemeente Vaals op het investeren in kwaliteit en duurzaamheid. Het perspectief is dat de corporatie wil doorgroeien naar een excellent beheerder. Dit is de 'stip op de horizon' voor langere termijn. Tegelijkertijd wil de corporatie flexibel blijven om in te kunnen spelen op veranderingen in onze omgeving. De koers van Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen is opgesplitst in fasen, waarbij elke periode een eigen stip op de horizon kent. De koers is:

2016-2020: Investeren in kwaliteit & duurzaamheid

2020-2025: Optimalisatieslag in beheer

2025-2030: Excellent beheerder met flexibele insteek

Daarnaast worden in het ondernemingsplan alternatieve scenario's omschreven, mochten de ontwikkelingen in de toekomst daarom vragen. Bijvoorbeeld dat Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen bij toenemende krimp de herstructureringsopgave opnieuw zal bekijken. Deze strategische koers wordt in het ondernemingsplan concreter uitgewerkt naar subthema's, doelen en activiteiten. Alle belangrijke subthema's zoals verduurzaming van de voorraad, betaalbaarheid, ontwikkeling portefeuille, financiën, samenwerking, sociale componenten en leefbaarheid worden verder toegelicht in het ondernemingsplan.

Naast het ondernemingsplan heeft Krijtland Wonen in 2019 een notitie 'Koers en ondernemingsplan Krijtland Wonen' opgesteld. Hierin wordt verwoord dat er door de fusie een natuurlijk moment ontstaat om een nieuw ondernemingsplan op te stellen. In deze notitie wordt verwoord op welke onderwerpen het nieuwe ondernemingsplan in ieder geval zou moeten ingaan. Zo wordt onder andere benoemd dat het werkgebied van Krijtland Wonen is verbreed en nu twee gemeenten behelst. Dit betekent in de praktijk ook twee woonvisies en gemeentelijk beleid dat op een aantal onderdelen (in de nuance) kan verschillen. In het nieuwe ondernemingsplan wil Krijtland Wonen hier verder op inzoomen. In verband met de voorgenomen fusie met Simpelveld (streefdatum 1 januari 2021) zal dit proces om te komen tot een nieuw ondernemingsplan direct volgend op de fusie, en wisseling van bestuur, in gang worden gezet.

Ondernemingsplan Woningstichting Gulpen

Woningstichting Gulpen heeft een document genaamd “Strategische visie, SWOT en doelstellingen” voor 2015-2019. Hierin wordt omschreven waar volgens Woningstichting Gulpen de opgaven voor Gulpen-Wittem liggen. Er is niet zozeer behoefte aan meer woningen maar aan goedkopere woningen, met name in het huursegment. In dit laatste segment is de vraag het grootst. Daarnaast is er een toename van oudere huishoudens, eenouder gezinnen en daarmee kleinere huishoudens te zien. De woningcorporatie beschrijft haar sterke en zwakke punten de kansen en bedreigingen in een SWOT. Deze is opgenomen onder figuur 1.1.

Figuur 1.1 SWOT Woningstichting Gulpen

Sterk: - De kwaliteit van het woningbezit - Kleine, slagvaardige organisatie (korte lijnen) - De kwaliteit van de dienstverlening - Gezonde financiële positie - De ruimte tot de maximaal toegestane huurprijs - Sterke positie in de lokale markt (preferred supplier voor de sociale woningbouw)	Zwak: - Kleine en daarmee kwetsbare werkorganisatie (kwantitatief en kwalitatief) - Geen eigen grondposities - Relatief lagere slagingskans oudere woningzoekenden - Lage mutatiegraad - Energetische kwaliteit van delen van het woningbezit
Kans: - Sterke woningmarkt qua ligging en bereikbaarheid - Grote vraag naar huurwoningen: - Circa 85 woningzoekenden per jaar, waarvan ca. 20% zonder zelfstandige woonruimte - Scheiden wonen en zorg - Sterke binding woningzoekenden met Gulpen - Voorkeur voor koopwoningen bij woonconsumenten in de regio - Goede kwaliteit woonomgeving	Bedreiging: - Beslag op de kasstromen door overheidsingrijpen (verhuurdersheffing, saneringsbijdrage en vennootschapsbelasting) - Financierbaarheid niet-DAEB aanbod - Verhuurbaarheid duurdere huurwoningen - Beperkingen tav uitbreiding voorraad (Verordening) - Bevolkingskrimp - Vergrijzing - Ontgroening - Europese eis voor toewijzing minimaal 90% aan lagere inkomensgroepen, weinig aanbod voor middeninkomens - Toenemende individualisering - Bezuinigingen huurtoeslag - Door bezuinigingen bij gemeenten minder geld voor woonomgeving - Door bezuinigingen bij zorg en welzijn minder geld voor individuele zorg- en welzijnssteuning

Op basis van de SWOT analyse worden er een vijftal strategische doelen geformuleerd:

1. **Voldoende huisvesting bieden voor de primaire doelgroep** door het vergroten van het aantal beschikbare woningen voor lage inkomens, het creëren en benutten van kansen voor middeninkomens en het bieden van mogelijkheden voor huisvesting van lichamelijk en/of verstandelijk beperkten, met daarbij aandacht voor levensloopbestendige woningen waardoor deze ook geschikt zijn voor bewoning door ouderen.
2. **Passend huurbeleid;** het voeren van een huurbeleid dat leidt tot huurprijzen die enerzijds passend zijn bij de financiële draagkracht van onze primaire doelgroep, maar anderzijds ook passen bij de kwaliteit van het bezit, met mogelijkheden tot differentiatie.
3. **Kwaliteit;** Het in stand houden van de huidige kwaliteit van het bezit enerzijds en anderzijds het vergroten van deze kwaliteit wanneer dit vanuit de klant gewenst is of nodig is vanuit milieutechnisch oogpunt of verandering van de (toekomstige) vraag.
4. **Leefomgeving;** Zorgdragen voor een leefomgeving waarin iedereen zich thuis voelt door het vergroten van de sociale samenhang en het verbeteren van de uitstraling van wijken en buurten door enerzijds actieve betrokkenheid van bewoners en anderzijds de inzet van en samenwerking met andere sociaalmaatschappelijke organisaties.
5. **Werkorganisatie;** Het creëren van een werkorganisatie die toegerust is om de strategische doelen te realiseren en in haar handelen de klant centraal heeft staan.

Fusie-effectrapportage

In de fusie-effectrapportage voor de fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen wordt er veel aandacht besteed aan de belangrijkste opgaven voor de fusiecorporatie. Dit wordt onderbouwd aan de hand van lokale, regionale en eigen beleidsstukken. Daarnaast worden ook de belangrijkste opgaven op basis van ontwikkelingen binnen de woningcorporatiesector benoemd. De

opgaven die de fusiepartners al in kaart hadden gebracht blijven grotendeels overeind. Thema's zoals bevolkingskrimp, verduurzaming en vergrijzing blijven onveranderd van belang. Een focus op kwaliteit in plaats van kwantiteit blijft ook overeind. De regionale en lokale situatie hadden de voorgangers van het huidige Krijtland Wonen al goed op het vizier. Toch zijn er door voortschrijdend inzicht ook weer enkele veranderingen en nuanceringen die in de fusie-effectrapportage extra aandacht krijgen en in de ondernemingsplannen nog niet of minder aan de orde waren gekomen.

Omdat de opgaven grotendeels ongewijzigd zijn na de fusie is er besloten om het ondernemingsplan van Woningstichting Vaals als uitgangspunt te houden voor Krijtland Wonen. Zodra de voorgenomen fusie met Simpelveld gerealiseerd is, ontstaat een natuurlijk en logisch moment om met het nieuwe bestuur aan een nieuw ondernemingsplan te werken.

Wel wordt er in de fusie-effectrapportage een eerste aanzet gedaan voor de gezamenlijk ambities van de fusiecorporatie. Deze zijn uitgewerkt op een viertal thema's:

- Beschikbaarheid en betaalbaarheid
- Kwaliteit woningvoorraad (inclusief verduurzaming)
- Dienstverlening
- Legitimatie en participatie

In grote lijnen zijn deze ambities gelijk aan de ondernemingsplannen van de voorgangers met hier en daar enkele kleine verschillen. Een voorbeeld daarvan is het actiever gebruik maken van de 10% toewijzingsruimte om woningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen boven de € 36.798,- omdat er meer behoefte naar is.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat Krijtland Wonen hoge ambities heeft. Die hoge ambities, bijvoorbeeld op het gebied van voorraadvernieuwing en duurzaamheid, passen bovendien heel goed bij de opgaven in het werkgebied. Het hoge ambitieniveau blijkt onder meer duidelijk uit de onderliggende redenen om te fuseren en zodoende meer regionaal van betekenis te kunnen zijn. Uit de fusie effectrapportage blijkt bovendien dat de voorziene effecten van de fusie goed aansluiten op de ambities.

Ambities in relatie tot de opgaven in Vaals

De ambities zoals omschreven in het ondernemingsplan 2016-2020 van Woningstichting Vaals zijn uitgebreid onderbouwd en sluiten goed aan op de lokale opgaven. Een van de redenen hiervoor is dat het ondernemingsplan tot stand is gekomen in goede samenspraak en overleg met de huurdersbelangenorganisatie en gemeente. Ook speelde mee dat door de fusie de strategische koers een onderwerp was dat als vanzelf constant op de agenda stond de afgelopen jaren. Ook de beide fusie-effectrapportages zijn tot stand gekomen na een zorgvuldig proces met gemeenten en huurdersbelangenorganisaties waarbij de voor hen belangrijke uitgangspunten zijn meegenomen. Ook zijn de gemeenten en huurdersbelangenorganisaties om hun zienswijze en instemming gevraagd.

Uit de woonvisie Vaals 2017 blijkt dat de grootste opgave in Vaals ligt in het verbeteren van de kwaliteit (met name particuliere voorraad) en verduurzamen van de woningen. In het ondernemingsplan legt Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen daarom de focus voor de inzet in gemeente Vaals op het investeren in kwaliteit en duurzaamheid. Het perspectief is dat de corporatie wil doorgroeien naar een excellent beheerder. Dit is geheel in lijn met de opgaven in het gebied zoals deze in o.a. de woonvisie en prestatieafspraken wordt omschreven. Daarnaast wordt er in het ondernemingsplan van Woningstichting Vaals een aantal pagina's besteed aan het onderdeel 'Zicht op de opgave'. Daarin wordt uitvoerig met cijfers en onderzoek onderbouwd welke opgaven van belang zijn voor het werkgebied. Die cijfers en onderbouwing komen tevens overeen met de analyses in de lokale woonvisie.

In het ondernemingsplan wordt goed met cijfers onderbouwd wat de ambities betekenen voor de voorraad en projecten van Krijtland Wonen. Voor bijvoorbeeld de kernvoorraad is de vraag beantwoord hoe groot deze zou moeten zijn om de sociale doelgroep te huisvesten. Voor verschillende doelgroepen lijkt de voorraad voldoende groot te zijn.

De corporatie anticipeert op de mogelijke krimp in het gebied en focust zich daardoor meer op kwaliteit van bezit dan kwantiteit. De algemene kwaliteit van de woningen van Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen in Vaals is al goed en ook op duurzaamheid is de woningstichting al relatief ver. Toch kan hier nog meer vooruitgang in geboekt worden en de woningstichting blijft dan ook investeren in het verder duurzaam en levensloopbestendig maken van de woningvoorraad. Ze sluiten daarmee aan op zowel de regionale woonvisie als de lokale woonvisie en demografische cijfers.

Er wordt ook een link gelegd met het gemiddeld lagere inkomen van inwoners in gemeente Vaals en de ambitie van Woningstichting Vaals om daar goed op in te spelen. Ook andere belangrijke ontwikkelingen zoals de leefbaarheid in bepaalde buurten, ontwikkelingen in de sociale huursector en de 'grensontwikkeling' tussen Vaals en Aken worden benoemd. Vervolgens wordt er omschreven hoe de corporatie hierop in wenst te spelen. Tenslotte is er ook oog voor de vergrijzing in de regio, waarvoor de wijze waarop daar op wordt ingespeeld in het ondernemingsplan wordt onderbouwd.

Ambities in relatie tot de opgaven in Gulpen

Woningstichting Gulpen heeft een zogenoemde SWOT-analyse samen gemaakt met huurders en gemeenten. De gemeente Gulpen-Witterm heeft die input ook weer gebruikt voor haar woonvisie. Ook voor woningstichting Gulpen geldt dat de strategische koers op de agenda stond gedurende het fusietraject.

De woonvisie van Gulpen-Witterm 2018 – 2025 heeft een aantal speerpunten:

- **Speerpunt starters;** De gemeente onderkent het belang van de starters voor de lokale woningmarkt en wil graag bevorderen dat starters beter toegang krijgen tot de bestaande woningvoorraad. Betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn dan cruciaal.
- **Speerpunt oudere doorstromers;** De gemeente wil voor oudere doorstromers (leeftijdsspanne 55-70 jaar) met verhuisplannen meer keuze creëren in de bestaande woningvoorraad en overig leegstaand of -komend waardevol vastgoed binnen de woonkernen. Als dat geen soelaas geeft, kan beperkte additionele nieuwbouw worden ingezet.
- **Speerpunt Langer Thuis Wonen;** De gemeente wil de levensloopbestendigheid van de woningvoorraad optimaliseren. Levensloopbestendigheid is een belangrijke voorwaarde bij de toetsing van (ver)(nieuw)bouw-initiatieven en de transformatie van de planvoorraad.
- **Speerpunt geclusterd verzorgd wonen;** Voor (oudere) zorgvragers die niet meer Langer Thuis kunnen wonen dient te worden voorzien in een optimaal gebruik van de reeds aanwezige geclusterde woonvormen in de vorm van een optimaal dekkend netwerk conform de principes van de drietrapsbenadering, waarbij een aantal organisatorische afspraken worden gemaakt met zorgaanbieders en verhuurders.
- **Speerpunt bijzondere doelgroepen;** Voor de bijzondere doelgroepen woonurgente, statushouders en cliënten in de Geestelijke Gezondheidszorg, Maatschappelijke Opvang en Gehandicaptenzorg dienen in de gemeente voldoende goedkope en betaalbare huurwoningen beschikbaar te zijn.
- **Speerpunt leefbaarheid en zelfsturing;** Een goede leefbaarheid in de woonkernen en verspreide woonsettings dragen in belangrijke mate bij aan het welbevinden van de inwoners en een positief woonimago voor de gemeente.
- **Speerpunt woningkwaliteiten;** De gemeente wil de levensloopbestendigheid en duurzaamheid van de woningvoorraad optimaliseren.

De speerpunten vanuit de woonvisie Gulpen-Witterm komen grotendeels overeen met de ambities van Woningstichting Gulpen/Krijtland Wonen. Twee speerpunten die niet of in zeer geringe mate terugkomen in de beschreven strategische doelen van de corporatie zijn het speerpunt 'starters' en 'bijzondere doelgroepen'. In het volgende ondernemingsplan van het gefuseerde Krijtland Wonen zouden deze thema's, gelet op de lokale woonvisie in Gulpen, extra aandacht mogen krijgen.

Ambities in relatie tot opgaven totale werkgebied Krijtland Wonen

De visitatiecommissie komt tot de conclusie dat de ambities goed aansluiten op de opgaven in het gebied. Ze zijn tevens goed onderbouwd door gebruik te maken van meerdere bronnen. Daarnaast valt het de visitatiecommissie op dat Krijtland Wonen relatief hoge ambities heeft, bijvoorbeeld op het gebied van voorraadontwikkeling en duurzaamheid, voor een corporatie van deze omvang.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Woningstichting wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Krijtland Wonen, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten in het werkgebied zijn via persoonlijke face to face gesprekken bij het onderzoek betrokken. Gesproken is met de Huurdersvereniging "De Hoogste Top". Daarnaast is er gesproken met de wethouder Wonen en een beleidsmedewerker van gemeente Vaals. Bij gemeente Gulpen-Wittern heeft er alleen een gesprek met de beleidsmedewerker Wonen plaatsgevonden, omdat de wethouder die de visitatieperiode heeft meegemaakt recent het college van B&W verlaten heeft. Tenslotte is er een welzijnsorganisatie, Sevagram, als overige belanghebbende gesproken.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige 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%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	8,0	7,3	-	7,6
Thema 2: Woningvoorraad	8,0	7,5	-	7,8
Thema 3: Kwaliteit van wonen en leefbaarheid	8,5	7,0	10,0	8,5
Thema 4: Duurzaamheid	8,5	7,8	-	8,1
Thema 5: Wonen zorg en welzijn	8,0	7,3	8,0	7,8
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	8,0	8,0	8,0
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	8,0	7,0	7,5	7,5
Gemiddeld				7,9

Thema 1

7,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'betaalbaarheid en beschikbaarheid' met een 'goed'.

Huurdersvereniging de Hoogste Top

De huurdersvereniging is tevreden met de inzet op betaalbaarheid en beschikbaar. Volgens de huurdersvereniging zijn er genoeg woningen beschikbaar en wordt de betaalbaarheid goed geborgd bij Krijtland Wonen.

De huurdersvereniging ziet daarnaast ook twee aandachtspunten voor Krijtland Wonen. Het eerste aandachtspunt is het beter toepassen van het sociaal huurakkoord. De huurdersvertegenwoordiging is hierin van mening dat deze wel toegepast zou moeten worden in lijn met Aedes en de overheid en de corporatie waarmee Krijtland Wonen mogelijkwerijs gaat fuseren. Deze discussie is echter nog onvoldoende gevoerd naar mening van de huurdersvertegenwoordiging. Hierin speelde corona een rol, omdat het daardoor lastiger overleggen was.

Het andere aandachtspunt is dat de goede beschikbaarheid van woningen als keerzijde heeft dat er meer kwetsbare huurders worden gehuisvest. Daar wordt nu wel actie op ondernomen door Krijtland Wonen, wat de huurdersvertegenwoordiging als positief ervaart.

Gemeenten

De gemeenten zijn over het algemeen tevreden met de prestaties van Krijtland Wonen op het gebied van beschikbaarheid en betaalbaarheid. De betaalbaarheid is volgens gemeenten misschien zelfs te goed, gezien de lage huurprijzen per vierkante meter. Verder is gemeente Vaals te spreken over hoe Krijtland Wonen haar strategie goed aanpast op de vraag betreft type woningen.

De grootste uitdaging die wordt genoemd is het creëren van doorstroming. Krijtland Wonen probeert mensen te stimuleren door te stromen waar mogelijk, maar dit blijkt lastig. De gemeente is benieuwd of er na de fusie met Simpelveld meer mogelijkheden komen om doorstroming te verbeteren.

Overige belanghebbende: Sevagram

Sevagram heeft geen zicht op de prestaties van Krijtland Wonen op dit thema.

Thema 2

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema 'woningvoorraad' met een 'goed'.

Huurdersvereniging de Hoogste Top

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de inzet van Krijtland Wonen betreft de woningvoorraad. Er wordt voldoende en goede kwaliteit nieuwbouw gerealiseerd. Er wordt ook goed gekeken naar de vraag voor diverse doelgroepen om hier goed op aan te sluiten. Om het gebied van de verkoop van woningen is de huurdersvertegenwoordiging tevreden met de huidige koers en strategie die Krijtland Wonen daarin hanteert. De huurdersvertegenwoordiging is blij dat de woningen in de verkoop tegenwoordig worden verloot in plaats van via een biedingsproces. Dit biedt huurders gelijke kansen om te kopen.

Gemeenten

De mening over de inzet van Krijtland Wonen en voorgangers op het gebied van woningvoorraad verschilt enigszins per gemeente. In gemeente Vaals zijn mooie sloop- en nieuwbouwprojecten gerealiseerd. Gemeente Vaals is dan ook zeer tevreden over de inzet van de corporatie op dit thema. In de gemeente Gulpen-Witterm hebben geen nieuwbouwprojecten plaats gevonden, mede omdat dit door allerlei kaders ook lastig is. De inzet van Krijtland Wonen op dit vlak wordt door de gemeente Gulpen-Witterm niet als uitmuntend, maar wel als realistisch beoordeeld. Er zijn immers ook minder mogelijkheden.

Betreft de verkoop van woningen hebben gemeenten het idee dat Krijtland Wonen daar gezonde keuzes in maakt. De corporatie verkoopt niet veel woningen en alleen waar financieel nodig. In de prestatieafspraken worden daar goede afspraken over gemaakt.

Tenslotte complimenteert gemeente Gulpen-Witterm de corporatie met hun inzet bij een sloopproject dat veel politieke aandacht heeft gekregen. Krijtland Wonen heeft zich daar goed in opgesteld en er is een goede aanpak uitgekomen om de huidige bewoners goed op te vangen. Bewoners hebben een goed sociaal plan. Er is goede zorg voor bewoners bij Krijtland Wonen.

Overige belanghebbende: Sevagram

Sevagram heeft geen zicht op de prestaties van Krijtland Wonen op dit thema.

Thema 3

8,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema 'kwaliteit van wonen en leefbaarheid' met een 'zeer goed'.

Huurdersvereniging de Hoogste Top

De huurdersvereniging vindt de kwaliteit van de woningen zeer goed. De woningen worden goed onderhouden en wijken worden tijdig opgeknapt indien dit nodig is. Er zijn weinig klachten over de leefbaarheid. Er komen zelden zwaarwegende overlast klachten voorbij.

Gemeenten

Beide gemeenten zijn zeer tevreden over de inzet van de corporatie op dit punt. Er zijn weinig overlastklachten en de woningen zijn van goede kwaliteit. Op de enkele plekken waar aandacht voor nodig is, staat Krijtland Wonen ervoor open om ermee aan de slag te gaan. Bijvoorbeeld via herstructurering. Daarnaast is gemeente Vaals zeer tevreden met de inzet van een 'sociale BOA' die mede wordt gefinancierd door de corporatie.

Overige belanghebbende: Sevagram

Sevagram is zeer positief over de kwaliteit van de complexen van Krijtland Wonen. Ze vinden deze van hoge kwaliteit. Zij complimenteren Krijtland Wonen dat zij dit weten te realiseren, ondanks het gemiddeld lagere inkomensniveau in Vaals. De omgeving en groenvoorziening is perfect in orde, er ligt geen vuil op de grond. Krijtland doet veel in overleg met bewoners van de complexen op gebied van leefbaarheid. Krijtland Wonen stelt daarbij ook voorzieningen open voor de wijk om zo bij te dragen aan de leefbaarheid. Als er iets aan de hand is met een woning of complex dan is het een kwestie van een telefoontje en dan wordt er adequate actie ondernemen.

Thema 4

8,1

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema 'duurzaamheid' met een 'goed'.

Huurdersvereniging de Hoogste Top

Volgens de huurdersvereniging wordt er veel aandacht besteed aan duurzaamheid door Krijtland Wonen. Er worden ook veel oudere huizen verduurzaamd en zonnepanelen geplaatst. De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat dit ook in goede verhouding staat tot de huurprijzen.

Gemeenten

Beide gemeenten zijn zeer tevreden met de prestaties die de corporatie levert op het gebied van duurzaamheid. Er zijn goede stappen in verduurzaming gezet bij meerdere complexen. Daarnaast wil de corporatie meedenken in het duurzaamheidsbeleid van de gemeente en hoe Krijtland Wonen kan meehelpen om de doelen te verwezenlijken. De corporatie benoemt ook de bedragen die ze wil investeren. Ze zitten nu al op label B en willen er nog verder in gaan.

Overige belanghebbende: Sevagram

Sevagram heeft geen zicht op de prestaties van Krijtland Wonen op dit thema.

Thema 5

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema 'wonen zorg en welzijn' met een 'goed'.

Huurdersvereniging de Hoogste Top

De mening van de huurdersvereniging is dat Krijtland Wonen zich ook op dit thema goed inzet. Er worden ook voldoende woningen gerealiseerd om langer zelfstandig thuis wonen mogelijk te maken, zoals het drempelloos maken van woningen. Er wordt aan gewerkt om te zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen wonen.

Gemeenten

Beide gemeenten zijn tevreden over de inzet van Krijtland Wonen om huurders langer zelfstandig thuis te laten wonen. De corporatie heeft ook meerdere locaties voor zorgbehoevenden en er zijn woon-zorgcomplexen gerealiseerd. Ook de inzet van de corporatie in individuele casuïstiek wordt gewaardeerd. De enige uitdaging die de gemeenten binnen dit thema zien is de doorstroming van oudere bewoners. Door de lage huren van het overig bezit komen ouderen soms in de knel als een zorgwoning duurder is. Dit leidt ertoe dat ouderen er vaker voor kiezen toch in hun woning te blijven wonen. Dit belemmert de doorstroming enigszins.

Overige belanghebbende: Sevagram

Sevagram ervaart veel betrokkenheid van Krijtland Wonen op dit thema. Als er zaken spelen in een complex wordt er betrokkenheid getoond. Krijtland Wonen is er constant mee bezig om het wonen voor ouderen zo aangenaam mogelijk te maken. Het welzijn wordt ook vergroot door verschillende voorzieningen open te stellen. Er zijn veel gesprekken over het aanbod voor wonen en zorg. Alle partijen doen daarin hun best, maar misschien zouden partijen in gezamenlijk elkaar nog meer kunnen versterken.

2.3.1 Relatie en communicatie

8

De belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie met een 'goed'.

Huurdersvereniging de Hoogste Top

De huurdersvertegenwoordiging ervaart goede omgangsvormen. De huurders worden als volwaardige partner gezien. Huurders voelen zich altijd welkom en het is makkelijk contact zoeken.

Gemeenten

Beide gemeenten waarderen de goede relatie en communicatie met Krijtland Wonen. De betrokkenheid van Krijtland Wonen bij de gemeenten wordt positief beoordeeld. Ook na de fusie is deze betrokkenheid hoog gebleven. Gemeente Vaals geeft daar specifiek bij aan dat de communicatie op bestuurlijk niveau heel soepel verloopt. Op ambtelijk niveau verloopt deze ook goed, maar dit is niet gedurende de gehele visitatieperiode zo geweest. Dit is positief veranderd, doordat Krijtland Wonen nu beter weet de juiste ambtenaar binnen Vaals te vinden.

Een extra compliment wordt gegeven voor een situatie waarbij er een woningbrand was en Krijtland Wonen proactief aan de slag is gegaan met vervangende woningbehoefte. Ook het openstellen van een parkeergarage van Krijtland Wonen aan de inwoners van Gulpen-Wittem wordt als tekenend voorbeeld gezien van de meewerkende houding van Krijtland Wonen.

Overige belanghebbende: Sevagram

Sevagram ervaart Krijtland Wonen als laagdrempelig en benaderbaar. Sevagram vindt de corporatie een constructieve gesprekspartner. De communicatie gaat efficiënt en direct. Als er afspraken worden gemaakt worden deze ook nageleefd.

2.3.2 Invloed op beleid

7,5

De belanghebbenden beoordelen de invloed op beleid met een 'goed'.

Huurdersvereniging de Hoogste Top

Over het algemeen is de huurdersvertegenwoordiging tevreden over de invloed op beleid. De huidige situatie rondom Corona bemoeilijkt de communicatie en daarmee invloed op beleid. Als dat buiten beschouwing wordt gelaten, wordt er gedurende de visitatieperiode (2016-2019) voldoende invloed op beleid ervaren. Als er iets speelt kan de huurdersvereniging meestal binnen een week terecht om het te bespreken. De inbreng wordt ook serieus meegenomen. De huurders worden bij de belangrijke zaken zoals bijvoorbeeld sloop op tijd betrokken en er is regelmatig overleg.

Gemeenten

Beiden gemeenten zijn positief gestemd over de mogelijkheden die zij hebben om invloed uit te oefenen op het beleid van Krijtland Wonen. Één van de gemeente geeft daarbij aan dat Krijtland Wonen helpt bij maatschappelijke opgaven ook als ze dat niet hoeven te doen. Veel invloed op beleid wordt uitgeoefend via de prestatieafspraken. De gemeenten hebben daarbij de ervaren dat Krijtland Wonen zich goed open stelt voor de inbreng van gemeenten en huurders.

Overige belanghebbende: Sevagram

Sevagram ervaart de mogelijkheid om invloed op het beleid uit te oefenen. Bijvoorbeeld in het beleid om voorzieningen meer voor de buurt open te stellen. Krijtland Wonen heeft samen met de Sevagram en andere partners sessies over toekomst van wonen in relatie tot zorg. Het zijn plezierige sessies waarin ieders inbreng wordt gerespecteerd. Er wordt dan een goed dialoog gevoerd met Krijtland Wonen. Hoe de uitkomsten vervolgens verankerd is echter soms onduidelijk.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 Goede punten

- Vanuit consulenten van de gemeente Gulpen-Witterm wordt duidelijk dat Krijtland Wonen als erg prettige partner wordt ervaren. Veel zaken worden ter plekke opgelost.
- De fusie met Woningstichting Gulpen is heel soepel verlopen. Het over gaan in één huurdersorganisatie is ook goed gegaan.
- Compliment voor het feit dat de lijntjes zo kort zijn en dat de huurders altijd meer dan welkom zijn. Los van of je het eens bent met elkaar, maar je wordt altijd goed gehoord.
- Relatie en communicatie verloopt goed
- Inzet op woningvoorraad en duurzaamheid zijn goed
- Kwaliteit, betrokkenheid, communicatie, oog voor welzijn
- Laagdrempelig, benaderbaar en constructief

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

De belanghebbenden hebben geen echte 'leer- en verbeterpunten' meegegeven, want alle belanghebbende waren positief over de inzet van Krijtland Wonen. Wel hebben de belanghebbenden een aantal wensen of ontwikkelkansen uitgesproken:

- De gemeente Vaals heeft weinig invloed op toewijzingsbeleid, maar zou daar graag meer invloed op willen hebben. Bijvoorbeeld om het clusteren van kwetsbare huurders te voorkomen. Wellicht kan hier in de toekomst meer actie op ondernomen worden, bijvoorbeeld door het gebruiken van de vrije ruimte in toewijzing
- Blijf de kwaliteit bieden die je nu biedt als organisatie
- Als het gaat om geografische spreiding en doelgroepenbeleid kunnen Sevagram en Krijtland Wonen elkaar nog meer versterken

2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Wens: als de fusie met Simpelveld is afgerond zou de gemeente Gulpen-Witterm graag weer om tafel gaan zitten om dieper in te gaan op beleid en doelen. Elkaar nog wat intensiever opzoeken op die thema's
- De huurdersvertegenwoordiging hoopt dat het net zo goed blijft gaan en dat de lijntjes kort blijven als de fusie met Simpelveld is gerealiseerd

- Zorg ervoor dat je als Krijtland Wonen bereikbaar en benaderbaar blijft voor de huurders wanneer je na de fusie groter wordt. Bereikbaarheid en benaderbaarheid is heel belangrijk voor huurders
- Zorg dat de goede kwaliteit behouden blijft bij de fusie en verandering van directeur. Blijf de korte lijnen houden en op dezelfde manier communiceren

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

2.5.1 Kwaliteit van de prestatieafspraken

De twee gemeenten en de huurdersbelangenorganisatie zijn tevreden over de inhoud van de prestatieafspraken. Het zijn gedragen stukken geworden waarin de belangrijke afspraken staan. De afspraken waren in het verleden wat algemeen van aard, maar zijn steeds specifiek en concreter gemaakt. Ook de wederkerigheid is in de ogen van de gemeenten voldoende geborgd tussen gemeenten en woningcorporatie.

2.5.2 Proces om te komen tot prestatieafspraken

Het proces is voor beide gemeenten en de huurdersbelangenorganisatie naar tevredenheid verlopen. Gemeente Gulpen geeft daarbij aan dat er veel informatie beschikbaar is gesteld door Krijtland Wonen. De corporatie was open en snel met het delen van informatie.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Krijtland Wonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gedegen wijze waarop Krijtland wonen nadenkt over haar investeringen in relatie tot de maatschappelijke opgaven en haar investeringen onderbouwt vanuit de maatschappelijke opgaven. Een verbeterpunt is het in de investeringsbesluiten duidelijker vastleggen van deze onderbouwing.

Zoals eerder aangegeven heeft fusiepartner Woningstichting Vaals het overgrote deel van de woningen in de gefuseerde organisatie geleverd. Ook is er voor gekozen het door Woningstichting Vaals opgezette financiële, organisatorische en volkshuisvestelijk beleid door te zetten in de gefuseerde organisatie. Om deze reden richt de uitwerking van Presteren van Vermogen zich in de jaren voor de fusie vooral op de situatie bij op Woningstichting Vaals. Tenzij anders aangegeven wordt met een beschrijving van de situatie bij 'Krijtland Wonen' ook de situatie beschreven van de fusiepartner Woningstichting Vaals voor de jaren 2016 – 2018.

Krijtland Wonen heeft een duidelijke visie op haar vermogensinzet in relatie tot haar doelstellingen

Door bestudering van de verstrekte informatie en de gesprekken met RvC, bestuur en management van Krijtland Wonen is vastgesteld dat Krijtland Wonen en de fusiepartners beschikten over een duidelijke visie op de huidige en toekomstige financiële mogelijkheden in relatie tot de opgaven.

Woningstichting Vaals heeft bijvoorbeeld een ondernemingsplan voor de jaren 2016 – 2020 opgesteld. In het ondernemingsplan zijn duurzaamheid en betaalbaarheid als speerpunten benoemd. Deze keuzen worden uitgebreid toegelicht en ook goed kwantitatief gemaakt vertaald naar een portefeuilleplan waarin ook rekening is gehouden met regionale opgaven als betaalbaarheid en krimp. Ten aanzien van betaalbaarheid is bijvoorbeeld aangegeven dat men in 2020 een maximaal redelijke huurprijs zal hanteren van 75%. Ook wordt gedetailleerd aangegeven welke opgaven met specifieke projecten Krijtland Wonen wil nastreven dan wel invullen.

De maatschappelijke opgaven krijgen op meerdere wijzen een plek in investeringsbesluiten. In de eerste plaats door gesprekken met de gemeenten en andere belanghebbenden over wat nodig is. Deze input wordt vertaald naar het strategisch voorraadbeheer. Krijtland wonen toont hierbij bovendien een flexibele houding door ook open te staan voor aanvullingen of aanpassingen. De concrete activiteiten en investeringen die Krijtland Wonen wil ondernemen zijn verder uitgewerkt in een jaaragenda of specifieke beleidsplannen. Zo is bijvoorbeeld voor het onderwerp duurzaamheid een speciaal energiebeleidsplan opgesteld.

Krijtland Wonen monitort haar bestedingsruime en let op de financiële continuïteit

Krijtland Wonen geeft aan dat om haar doelstellingen te bereiken, financiële continuïteit een harde voorwaarde is. Op deze wijze kan men het vermogen inzetten voor de volkshuisvesting, nu en in de toekomst. Om dit te bereiken stuurt men op de normen van de toezichthouders Aw en WSW.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Krijtland Wonen eind 2019 gebruiken we de volgende ratio's:

- | | | |
|----------------------------------|------|-----------------|
| • Loan-to-Value (beleidswaarde): | 53 % | (norm Aw ≤ 75%) |
| • Interest Coverage Ratio: | 3,0 | (norm Aw ≥ 1,4) |
| • Solvabiliteit: | 72% | (norm Aw ≥ 20%) |

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Woningstichting Gulpen eind 2018 gebruiken we de volgende ratio's:

- | | | |
|----------------------------------|------|-----------------|
| • Loan-to-Value (beleidswaarde): | 53 % | (norm Aw ≤ 75%) |
| • Interest Coverage Ratio: | 1,3 | (norm Aw ≥ 1,4) |
| • Solvabiliteit: | 68% | (norm Aw ≥ 20%) |

De Loan-to-value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee ook een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Uit de beoordeling blijkt dat Krijtland Wonen op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Dit betekent in principe dat er ruimte is voor extra bestedingen.

De ICR bij Woningstichting Gulpen was ultimo 2018 echter tijdelijk lager dan de norm van 1,4 door eenmalige organisatie- en fusiekosten in dat jaar. Alhoewel deze ICR geen reden voor zorg richting de toekomst was, blijken hierdoor wel de minder goede financiële positie en mogelijkheden te investeren uit.

Krijtland Wonen maakt om haar bestedingsruimte te monitoren en ruimte op te zoeken of te verkennen gebruik van het IBW-model van Ortec Finance. Daarnaast moet worden opgemerkt dat

als gevolg van de fusie met Woningstichting Gulpen in 2019 en de voorgenomen fusie met Woningstichting Simpelveld een financieel verdiepend risico onderzoek heeft plaatsgevonden waarbij ambities in relatie tot het beschikbare vermogen zijn doorgerekend. Als gevolg daarvan zijn andere (extra) accenten gelegd op betaalbaarheid en duurzaamheid.

Krijtland Wonen beoordeelt investeringsbesluiten vanuit verschillende perspectieven, maar kan dit beter vastleggen

Uit de gesprekken met de directeur-bestuurder, de RvC en het managementteam van Krijtland Wonen blijkt dat investeringen worden beoordeeld vanuit meerdere perspectieven die met elkaar worden verbonden. Een en ander is beschreven in het Investeringsstatuut. De maatschappelijke opgaven hebben hierbij een duidelijke plaats, maar ook is gebleken dat de maatschappelijke overwegingen duidelijker vastgelegd kunnen worden in de investeringsbesluiten.

Krijtland Wonen bewaakt de hoogte van bedrijfslasten, geen opmerkingen toezichthouders

Krijtland Wonen scoorde over het jaar 2019 een C in de Aedes Benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Indien echter gekeken wordt naar het gemiddelde van vergelijkbare corporaties qua omvang, dan zit Krijtland wonen met circa €850 per vhe prima in lijn.

Voor de jaren 2016 tot en met 2018 zijn geen scores bekend omdat de fusiepartners in die jaren niet meededen aan de benchmark. De fusie met Woningstichting Simpelveld is onder meer ingegeven vanuit de wens de bedrijfslasten per vhe te verlagen.

De toezichthouders hebben geen opmerkingen gemaakt waaruit opgemaakt kan worden dat de financiële continuïteit bij Krijtland Wonen in gevaar is. Zowel Krijtland Wonen als de beide fusiepartners beschikken over een goede financiële positie en zijn borgbaar.

Krijtland Wonen verantwoordt haar vermogensinzet in het jaarverslag

Krijtland Wonen verantwoordt haar vermogensinzet in eerste instantie via haar jaarverslag. In het jaarverslag gaat Krijtland Wonen vrij gedetailleerd in op concrete projecten op het gebied van bijvoorbeeld onderhoud en investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid. Deze projecten hebben allen een duidelijke relatie met opgaven en ambities. Een duidelijke zichtbare relatie met de onderwerpen en opgaven uit het strategisch plan ontbreekt echter door de gekozen indeling. In de jaarrekening wordt een gedetailleerde financieel onderbouwing gegeven, maar ook deze indeling volgt niet de opzet van het ondernemingsplan. Door deze opzet krijgt de lezer weliswaar een gedetailleerd inzicht in de uitgaven voor de diverse maatschappelijke projecten en investeringen, maar is het lastiger om deze uitgaven in een groter verband te plaatsen.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Krijtland Wonen wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief			Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,0	33%	7,0
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen			7,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de extra aandacht die er voor strategie is geweest, en met belanghebbenden is gedeeld. Als gevolg hiervan sluit de strategie ruim voldoende aan op de opgaven in het werkgebied en is ook ruim voldoende actueel. De strategie is ook goed doorvertaald naar concrete plannen.

Voormalig Woningstichting Vaals heeft een ondernemingsplan ontwikkeld voor de periode 2016-2020. Voormalig Woningstichting Gulpen heeft strategisch beleid voor de periode van 2015 t/m 2019. Krijtland Wonen gaat voor nu door op de uitgangspunten uit het ondernemingsplan 2016-

2020 van Woningstichting Vaals, ook omdat deze fusiepartner circa 75% van het aantal woningen in de gefuseerde corporatie heeft geleverd. In aanloop naar de fusie was de strategische koers een onderwerp dat hoog op de agenda stond voor Krijtland Wonen. Zo is de fusie-effectrapportage tot stand gekomen na een zorgvuldig proces met gemeenten en huurdersbelangenorganisaties. De voor hen belangrijke uitgangspunten zijn meegenomen bij de totstandkoming van de fusie-effectrapportage. Ook zijn de gemeenten en huurdersbelangen-organisaties om hun zienswijze en instemming gevraagd. De nieuwe strategie en koers wordt door de nieuwe directie, na het fusieproces met Simpelveld, ontwikkeld.

De visitatiecommissie is van mening dat het vertalen van de strategische koers in doelen en activiteiten, op de laatste pagina van het ondernemingsplan Woningstichting Vaals 2016-2019, het mogelijk maakt de voorgenomen maatschappelijke prestaties goed te monitoren. De meeste omschreven doelen zijn specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (SMART). Het strategische plan van voormalig Woningstichting Gulpen is iets minder SMART.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het adequaat bijsturen van uitvoering van de maatschappelijke opgaven. De jaarplanningen en kwartaalrapportages zorgen voor actuele informatie waarop ruim voldoende kan worden bijgestuurd.

Krijtland Wonen en voorgangers hebben gedurende de visitatie prestaties gemonitord aan de hand van kwartaalrapportages voor het management en RvC. Deze rapportages hebben een vast format, zodat alle onderwerpen elk kwartaal aan bod komen, zoals:

- Personeel en organisatie
- Woningmarkt ontwikkelingen
- Fusie en samenwerking
- Financiën
- Verhuur
- Klant
- Leegstand en huurincasso
- Strategisch voorraadbeheer en projecten
- Technisch/onderhoud
- Leefbaarheid

In de managementrapportages worden afwijkingen ten opzichte van de begroting toegelicht. In de periodieke Management Team vergaderingen worden ontwikkelingen en/of afwijkingen tijdig gemonitord en indien noodzakelijk bijgesteld. Ook bij de vergaderingen van de raad van commissarissen worden deze afwijkingen tussen plannen en realiteit besproken en op verzoek diepgaander geanalyseerd. Acties voortkomend uit deze vergaderingen worden in een actiepuntenlijst bijgehouden.

Zoals onder '4.3.1 strategievorming' omschreven is de strategische koers uit het ondernemingsplan Woningstichting Vaals 2016-2019 goed vertaald in doelen en activiteiten per jaar, wat het mogelijk maakt de prestaties te monitoren. Er worden jaarlijks jaarplanningen opgesteld. Op basis van die jaarplanning wordt tijdens de RvC en MT vergaderingen de voortgang gemonitord en besproken.

De visitatiecommissie ziet een ontwikkelkans voor de toekomst om het overzicht en de ordening van doelstellingen uit verschillende documenten beter op elkaar te laten aansluiten. Zo zouden bijvoorbeeld de doelstellingen op de laatste pagina van het ondernemingsplan van Woningstichting Vaals 2016-2020 en de prestatieafspraken op overzichtelijke wijze op één plek bij elkaar getoond kunnen worden. Op die manier wordt het eenvoudiger om alle lopende afspraken en doelstellingen tegelijkertijd te monitoren. Nu moeten hiervoor relatief veel verschillende en uitvoerige documenten geraadpleegd worden om de voortgang te kunnen beoordelen.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd omdat de RvC vanuit een duidelijke visie de maatschappelijke doelen bewaakt en bovendien goed weet wat er lokaal speelt, een gezamenlijke visie heeft en op passende wijze contact onderhoudt met belanghebbenden. Een aandachtspunt is de reflectie op het behalen van sociaal maatschappelijke doelstellingen en de maatschappelijke oriëntatie, ook duidelijker in de verslaglegging terug te laten komen.

Visie op toezicht

De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de leden van de RvC, en middels het document 'toezichtvisie 2019', vastgesteld dat de RvC een gedeelde visie heeft op zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. De RvC vindt vanuit deze visie dat voorbeeldgedrag, maatschappelijke verbondenheid en goede risicobeheersing van groot belang zijn om als woningcorporatie goed te kunnen functioneren. Krijtland Wonen wordt in dat kader ook duidelijk als een maatschappelijke organisatie gezien die laagdrempelig bereikbaar moet zijn en dicht bij haar belanghebbenden staat.

Er wordt ook regelmatig gezamenlijk gesproken over de (ontwikkeling van de) maatschappelijke rol van de RvC. De toezichtvisie wordt dan ook gezien als een 'levend document'. Ook bij de profielschets van de RvC speelt maatschappelijke kennis en belangstelling een belangrijke rol bij het bewaken van het realiseren van de maatschappelijke doelen van Krijtland Wonen.

De visitatiecommissie constateert verder dat de RvC maatschappelijk breed is georiënteerd en de commissarissen complementair zijn aan elkaar.

Oog voor maatschappelijke doelstellingen bij het houden van toezicht

De visitatiecommissie komt op basis van de bestudeerde gespreksverslagen, zelfevaluaties en het interview met de leden van de RvC tot de conclusie dat de RvC goed oog heeft voor wat de opgaven en de ontwikkelingen daarin in het lokale maatschappelijke netwerk. Uit het gesprek met de leden van RvC blijkt bijvoorbeeld dat zij de uitdagingen waar Krijtland Wonen voor staat in een gebied met ontwikkelingen zoals vergrijzing en krimp, scherp voor ogen hebben en daar specifiek opletten bij het houden van toezicht. Ook heeft de RvC aandacht voor duurzaamheid, zo heeft de RvC onder andere besloten tot het realiseren van all electric woningen. De RvC heeft verder een

duidelijk beeld van de informatie die zij nodig heeft om haar toezicht op de uitvoering van de maatschappelijke opgaven goed uit te voeren. Zo maakt zij bijvoorbeeld gebruik van de prestatieafspraken, ondernemingsplan, begrotingen en jaarplannen, activiteitenplannen en rapportages. Bij het houden van het toezicht probeert de RvC ook bronnen van binnen en buiten de organisatie zoveel mogelijk te raadplegen. Bijvoorbeeld de huurdersbelangenvereniging, de ondernemingsraad, accountant en de gemeenten.

Uiteraard heeft de RvC ook een rol gespeeld bij de fusievoorbereidingen en besprekingen bij de fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen en de voorbereiding op de fusie van Krijtland Wonen met Woningstichting Simpelveld. De RvC heeft hierbij op passende wijze als klankbord gefunctioneerd en heeft hierbij de maatschappelijke en volkshuisvestelijke belangen in het werkgebied als richtsnoer genomen. Hierbij is verder uitgebreid ingegaan op:

- De aanleidingen en achtergrond van de partijen om de fusie te willen;
- De volkshuisvestelijke en organisatorische meerwaarde van de fusie;
- De mogelijke consequentie die fusie heeft voor de huurders;
- De consequenties voor de medewerkers;
- De randvoorwaarden en condities waaraan de fusie moet voldoen.

Uit de documentatie en het gesprek komt verder duidelijk naar voren dat de RvC het van belang vindt dat bij iedere investering het maatschappelijk belang van de lokale samenleving of de huurders wordt meegenomen. Uiteraard dient dit ook goed afgewogen te worden ten opzichte van hetgeen financieel mogelijk en verantwoord is.

De visitatiecommissie ziet ook een aandachtspunt voor de Raad van Commissarissen. Uit de notulen van de RvC vergadering lijken de vergaderingen veelal te gaan over de projectbeheersing, financiën, verkoop, vastgoedbeleid en organisatorische zaken. De reflectie op het behalen van sociaal maatschappelijke doelstellingen en de maatschappelijke rol van Krijtland Wonen is wel degelijk aanwezig, maar is in de verslaglegging minder duidelijk en uitgebreid terug te vinden. De visitatiecommissie acht het van belang om die maatschappelijke onderwerpen voldoende aan bod te laten komen en de overwegingen of discussies hierover meer zichtbaar te maken. De RvC zou hierin ook nog nadrukkelijker de agenda kunnen mee bepalen door zelf maatschappelijke onderwerpen aan te dragen.

Contact met belanghebbenden

De RvC houdt goed contact met de huurdersbelangenorganisaties en neemt bijvoorbeeld deel aan 'huurdersdagen'. Om voeling te houden met de onderwerpen die in de organisatie en externe stakeholders leven, voert de RvC regelmatig overleg, onder andere met het bestuur van de huurdersvereniging De Hoogste Top, een vertegenwoordiging van de ondernemingsraad, de gemeenten Vaals en Gulpen-Wittem en incidenteel met zorg-, welzijn- en onderwijsinstellingen.

Uit de documentatie en het gesprek met de leden van de RvC is gebleken dat zij oog heeft voor de belangen van huurders in brede zin, bijvoorbeeld bij nieuws over het vestigen van horeca in of dichtbij de woningen van het centrumplan in Vaals. De RvC vraagt hier nadrukkelijk om betrokken te blijven en te waken voor het woongenot van de huurders. Ook heeft de RvC regelmatig contact met de huurdersorganisatie en neemt de aldus verkregen input mee in haar toezicht en besluitvorming.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en met hen de dialoog voert over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de visie die Krijtland Wonen heeft op de wijze waarop zij met haar belanghebbenden wil samenwerken en deze visie ook in praktijk brengt, zowel op formele als meer informele wijze.

Krijtland Wonen (Woningstichting Vaals) heeft scherp wie haar belanghebbenden zijn en ook een visie op de wijze waarop zij met belanghebbenden wil samenwerken. Deze visie wordt verwoord in meerdere documenten, zoals het ondernemingsplan en jaarverslagen.

Krijtland Wonen betreft met name de huurdersbelangenorganisatie en de twee gemeenten gestructureerd en meerdere malen per jaar bij haar beleid. Het contact vindt zowel via formele als informele momenten plaats. Krijtland Wonen is een corporatie die extra energie steekt in informeel en laagdrempelig contact. Hierdoor is niet al het contact met belanghebbenden en de mogelijkheden om invloed uit te oefenen formeel georganiseerd of gedocumenteerd. De visitatiecommissie heeft echter middels gesprekken en documenten vast kunnen stellen dat de inbreng van belanghebbenden wordt gevraagd, gehoord en serieus in overweging wordt genomen.

Aanvullend werkt Krijtland Wonen ook samen met andere belanghebbenden zoals bewonerscommissies, zorginstellingen, collega-corporaties en maatschappelijke partners. Zo was er gedurende de visitatieperiode een multidisciplinair overleg met zorginstellingen, gemeenten en corporatie(s) dat zes keer per jaar plaatsvond. De signalen uit dergelijke overleggen zijn onder andere meegenomen in de prestatieafspraken.

Krijtland Wonen (Woningstichting Vaals) participeert daarnaast in Domaas, het samenwerkingsverband van kleinere woningcorporaties in Limburg. Krijtland Wonen participeert ook in het Platform Limburgse Woningcorporaties (PLW).

De visitatiecommissie ziet een goede relatie met belanghebbenden waarin zij goed worden gehoord en meegenomen. Als ontwikkelkans zou deze goede informele relatie naar de toekomst toe nog iets meer georganiseerd en gedocumenteerd kunnen worden. Daarmee wordt de externe legitimatie beter geborgd en verder vergroot. Het is immers met het oog op de steeds toenemende en intensievere samenwerking met belanghebbenden van belang om de samenwerking te borgen.

De visitatiecommissie heeft aan de hand van notulen vastgesteld dat Krijtland Wonen de uitkomsten van de bijeenkomsten teruglegt bij de belanghebbenden en hierbij ook laat zien wat wel en niet met de input is gedaan.

Woningstichting Gulpen

Aan de hand van de beschikbare documentatie, zoals jaarverslagen en verslagen van bijeenkomsten, heeft de visitatiecommissie vastgesteld dat Woningstichting Gulpen gestructureerd en regelmatig overleg voerde met haar belanghebbenden zoals de gemeente Gulpen-Wittern en de huurdersvereniging. Met deze laatste partij is ook in 2010 een samenwerkingsovereenkomst getekend waarin is afgesproken dat de huurdersvereniging in de gelegenheid wordt gesteld zich uit te spreken over onderwerpen van beheer en beleid die voor de huurders van wezenlijk belang kunnen zijn.

Woningstichting Gulpen heeft twee maal per jaar formeel overleg gehad op bestuurlijk niveau. Daarbuiten heeft ook regelmatig informeel overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter van de huurdersvereniging Gulpen en de voorzitter en/of directeur van de woningstichting Gulpen.

Tijdens het formeel overleg is onder meer het huurbeleidsplan en de begroting besproken. Tevens zijn zaken besproken inzake het in stand houden en treffen van voorzieningen aan de woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving, alsmede:

- huurbeleid;
- woning verdeelsysteem;
- algemeen beleidsplan;
- strategische visie;
- sloop- of renovatieplannen, herstructurering op complex/wijkniveau;
- verwerven, vervreemden en bezwaren van woongelegenheden;
- leefbaarheid in de buurt;
- uitspraken klachtencommissie van de verhuurder;
- inzet van de verhuurder bij prestatieafspraken met de gemeente;
- servicekostenbeleid;
- toewijzingsbeleid;
- voorwaarden mbt. huur en verhuur;
- benoeming lid van de RvC.

4.5.2 Openbare verantwoording

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid van de verantwoording, de leesbaarheid van de jaarverslagen en de extra communicatiemiddelen die in worden gezet zoals de uitgebreide website en bewonersbladen.

De openbare verantwoording van Krijtland Wonen (Woningstichting Vaals) vindt met name plaats door middel van het jaarverslag. Het jaarverslag is opgebouwd uit de onderdelen:

- Volkshuisvestingsverslag
- Kwaliteit en beschikbaarheid van woongelegenheden
- Leefbaarheid
- Toewijzen, verhuren en vervreemden van woningen
- Bewonersparticipatie bij leefbaarheid, beleid en beheer
- Financieel beleid en beheer
- Wonen en zorg
- Verbindingen met andere rechtspersonen
- Beleggingen

- Jaarrekening

De visitatiecommissie waardeert de leesbaarheid van het jaarverslag. Op de meeste onderdelen in het jaarverslag worden de afwijkingen ten opzichte van de door Krijtland Wonen beoogde prestaties toegelicht.

De visitatiecommissie merkt wel op dat de corporatie in mindere mate in het jaarverslag reflecteert op behaalde doelen en maatschappelijke prestaties. Krijtland Wonen is een pragmatische, en wellicht een bescheiden, corporatie en hanteert het uitgangspunt dat zij vooral zaken in het jaarverslag toelicht als deze een bijzonderheid kennen, zoals het niet geheel behalen van de doelstelling. In het kader van externe communicatie en verantwoording zou het volgens de visitatiecommissie goed zijn om toch explicieter te laten zien wat je hebt gerealiseerd, bijvoorbeeld van prestatieafspraken of doelstellingen uit het ondernemingsplan.

Naast het jaarverslag communiceert Krijtland Wonen over haar maatschappelijke prestaties via een bewonersblad dat één keer per jaar uitkomt en via haar website. In het bewonersblad wordt in begrijpelijke taal aandacht besteed aan zaken als planmatig onderhoud, renovatie of nieuwbouwprojecten, persoonlijke verhalen, informatie over contactpersonen en huismeesters, de fusie, huurbeleid, en verduurzaming. Daarnaast heeft Krijtland Wonen een website waar uitgebreide informatie over vele onderwerpen te vinden is. Via de subpagina 'nieuws' wordt ook belangrijke actuele informatie gedeeld.

De openbare beleidsdocumenten en publicaties zijn op zodanige wijze geschreven dat deze goed leesbaar zijn voor de verschillende doelgroepen.

Woningstichting Gulpen

De openbare verantwoording van Woningstichting Gulpen verliep voor een groot deel via de jaarverslagen. De jaarverslagen volgen de vastgestelde wettelijke formats en gaan gedetailleerd in op de voorgenomen prestaties en de uiteindelijke geleverde prestaties bijvoorbeeld op het gebied van nieuwbouw, verkoop, duurzaamheid en leefbaarheid.

Woningstichting Gulpen heeft verder op een doordachte en vooral praktische wijze die past bij haar compacte omvang de lokale samenleving geïnformeerd over haar werkzaamheden en prestaties. Bijvoorbeeld door huurders periodiek „nieuwsbrieven” te verstrekken en door een ruime openstelling van het kantoor waardoor ook ruim de gelegenheid was informatie mondeling te verstrekken of informatie te laten inzien.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Inleiding

Wij zijn Krijtland Wonen. We zijn een woningcorporatie die ruim 2.000 woningen verhuurt in het prachtige Zuid-Limburgse Heuvelland. We zijn per 1 januari 2019 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen. We zijn actief in de gemeenten Vaals en Gulpen-Wittem. We zijn een sterk lokaal verankerde corporatie die de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad hoog in het vaandel heeft staan. In dit position paper leest u wat we de afgelopen jaren hebben gedaan, waar we voor staan en waar we de komende jaren voor gaan.

Woningstichting Vaals is voor het laatst in 2015 maatschappelijk gevisiteerd over de periode 2010-2013. Woningstichting Gulpen is nog niet eerder gevisiteerd. Voor deze visitatie ligt de focus op de periode 2016 t/m 2019. Wel zullen eventuele bijzonderheden uit 2014 en 2015 meegenomen worden in deze visitatie om rekening te houden met de aansluiting van deze visitatieperiode aan de vorige visitatie (2010-2013). De focus ligt echter op de afgelopen vier jaar, in lijn met de visitatiemethodiek en omdat deze het meest relevant zijn. Wij beschouwen deze visitatie als een moment om terug te kijken op het maatschappelijk presteren van Woningstichting Vaals van de afgelopen jaren en van de fusiecorporatie Krijtland Wonen in 2019. Wijzelf hebben vooral de blik op de toekomst en zijn geïnteresseerd in hoe we de komende jaren verder kunnen verbeteren.

Krijtland Wonen blijft immers in beweging. We hebben de intentie om per 1 januari 2021 te fuseren met Woningstichting Simpelveld. We gaan er samen voor om onze dienstverlening en bedrijfsvoering verder te moderniseren en ons als een daadkrachtige partner in te zetten voor de stevige kwalitatieve en kwantitatieve verandering op de voorraad. We willen nog sterker extern georiënteerd zijn en lokaal en decentraal georganiseerd. Ik kijk er zeer naar uit om door middel van deze visitatie nog scherper te krijgen wat onze belanghebbenden de komende jaren verwachten van ons samen. Ik hoop ook dat de visitatiecommissie met waardevolle aanbevelingen komt over hoe wij door kunnen bouwen aan een moderne daadkrachtige organisatie.

Waar gaat en staat Krijtland Wonen voor?

Het Ondernemingsplan 2016-2020 – van de voormalige Woningstichting Vaals - geeft richting aan ons handelen (missie in tekstvak). We willen herkend worden op de volgende kernwaarden: flexibel, pragmatisch en betrouwbaar. We gaan voor investeren in kwaliteit en duurzaamheid. Concreter vertaald naar doelstellingen en acties gingen we in de periode 2016-2020 voor:

1. **Portefeuille naar omvang & samenstelling:** verkoop +/- 50 woningen door krimp en om wooncarrière te bieden.
2. **Betaalbaarheid:** huren op 75% van max. red., 80% voorraad tot de aftoppingsgrenzen.
3. **Kwaliteit en duurzaamheid:** gemiddeld label B uiterlijk 2020, 80% voorraad in 2025 minimaal label B.
4. **Investeren in kwaliteit, specifieke projecten:** afronding centrumplan Vaals (sloop 57 woningen, nieuwbouw 61 woningen), Kwaliteitsinvestering Kerkveld (sloop 49 woningen, nieuwbouw 31 woningen).
5. **Samenwerking met HV De Hoogste Top:** samen groeien in prestatieafspraken.
6. **Samenwerking met gemeente Vaals:** stevige prestatieafspraken, kansen grensgebied pakken.
7. **Investeren in leefbaarheid:** max. €125 per vhe, met gedeeltelijke financiering van de Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA).

Missie

Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om te zorgen voor een kwalitatief goed en betaalbaar woningaanbod in de gemeente voor een brede doelgroep, om zo Vaals als aantrekkelijke woon- en leefgemeente sterker op de kaart te zetten.

8. **Kwaliteit dienstverlening:** minimaal 7,5, om het jaar meten, gerichte verbeteracties.

Dit ondernemingsplan is van net na de Woningwet 2015. Ondertussen is veel veranderd. In 2019 hebben we nog eens kritisch naar onze koers en ondernemingsstrategie gekeken.

Korte conclusie: voor nu trekken we de uitgangspunten uit de ondernemingsstrategie 2016-2020 door, in het fusieproces met Woningstichting Simpelveld formuleren we een nieuwe gezamenlijke koers.

Vooruit kijkend zien we alvast een aantal uitdagingen:

- **Lokaal verankerd en regionaal verbonden zijn:** gebiedsgericht werken en netwerk vergroten.
- **Passende dienstverlening:** bereikbaar en benaderbaar zijn fysiek en digitaal, anticiperen op toenemende kwetsbaarheid middels goed sociaal beheer.
- **Naar CO₂-neutraal in 2050:** naar warmteoplossingen met gemeenten en andere partners en langetermijn plannen voor onze complexen.
- **Wonen met zorg:** bij mutatie de bestaande voorraad levensloopbestendiger maken.
- **Digitaliseren en professionaliseren:** zo efficiënt mogelijk intern opereren, zodat we ons optimaal kunnen richten op onze huurders.

Mooie resultaten

We zijn trots op de volgende resultaten die we behaald hebben:

Nieuwbouw

- Nieuwbouw 33 woningen in Vijlen (2014): energielabel A++ en zeer hoge isolatiewaarde, o.a. 20 woonzorgappartementen met ontmoetingsruimte.
- Nieuwbouw 61 woningen centrumplan Vaals (2016): appartementen (grotendeels levensloopbestendig), beperkt niet-DAEB, enorme kwaliteitsimpuls voor het centrum van Vaals. Bewoners zijn continu actief bij de planontwikkeling en voortgang betrokken.
- Nieuwbouw 31 woningen herstructurering wijk Kerkveld Vaals (2019): all electric project met provinciale subsidie.
- Nieuwbouwplannen voor 5 huurwoningen die in 2020 - 2021 opgeleverd worden en 20 á 22 levensloopbestendige woningen die in 2022-2023 worden opgeleverd.

Verduurzaming:

- Gemiddelde energie index van 1,36 eind 2019 (gemiddeld energielabel B).
- Substantiële investering in isolatie van de voorraad en zeer energiezuinige nieuwbouw.
- Ruim 1.100 zonnepanelen geplaatst.
- Huurders profiteren van zonnepanelen door lagere woonlasten. Zonnepanelen op het dak van de woning leveren jaarlijks een besparing van minimaal €250,- op.
- Nieuwe technieken toegepast: all electric, zonneboilers en hybride warmtepomp.

Relatie- en organisatieontwikkeling

- Fusie tot Krijtland Wonen die meer stabiliteit en organisatiekracht biedt om de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeenten Vaals en Gulpen-Wittem op te pakken.
- Hoge waardering voor onze dienstverlening.
- Gematigd huurbeleid.
- Governance op orde.
- Fijne samenwerking met gemeente, Huurdersverenigingen, zorg en welzijn.

Waar staan we nu?

We vinden dat we er goed voor staan. We spelen met verduurzaming en nieuwbouw in de behoefte in Gulpen, Lemiers, Reijmerstok, Vaals en Vijlen. De klanttevredenheid is hoog. We zijn een hechte organisatie en kennen onze huurders. We hebben de financiële ruimte om fors te blijven investeren. Het palet van opgaven, dienstverlening en verantwoording vraagt veel van onze organisatie. In het belang van onze huurders zijn we daarom continu bezig om mee te bewegen en vitaal te blijven. Het legt druk op onze organisatie en vraagt professioneel opdrachtgeverschap. Fusieverkenning met Woningstichting Simpelveld past voor ons in de doorontwikkeling die we voor ogen hebben.

Visitatie 2010-2013

Eind 2015 vond de vorige visitatie bij Krijtland Wonen (toen nog Woningstichting Vaals) plaats. We waren trots op een 7,0 gemiddeld. De hoge waarderingen van onze belanghebbenden voor de kwaliteit van de woningen, onze investeringen in het vastgoed en de relatie en communicatie sprongen er voor ons uit. De commissie kenmerkte Krijtland Wonen als gedreven, degelijk, sterk betrokken met de samenleving en pragmatisch. Daar kunnen we ons nu nog steeds goed in herkennen. De commissie zag ook punten waar we ons in konden ontwikkelen. Een overzicht van de verbeter suggesties en onze activiteiten op deze thema's in de afgelopen jaren:

Aanbevelingen visitatie 2010-2013	Activiteiten 2014-2019
Borg de visie en focus beter door vastlegging en verantwoording.	Het ondernemingsplan 2016-2020 verwoordt onze visie en onze volkshuisvestelijke focus. Hierin hebben we een langjarige route uitgewerkt: 2015-2020 – focus centrumplan Vaals en verduurzaming, 2020-2025 – optimalisatieslag beheer, 2025-2030 – excellent beheerder met flexibele insteek. In onze jaarbegrotingen voor de periode 2015-2020 lag dan ook sterk de focus op onze vastgoedprojecten. In de tertiaalrapportages hebben we gestructureerd gerapporteerd over de voortgang en realisatie van deze projecten in relatie tot de begroting. De doelstellingen uit het ondernemingsplan hebben we (meer dan) gehaald. Na de fusie tot Krijtland Wonen hebben we onszelf afgevraagd hoe onze visie en focus te actualiseren. Gezien de verkenning met Wst. Simpelveld kozen we gezamenlijk een koers uit te gaan werken.
Blijf scherp op de governance.	We zijn de afgelopen jaren scherp op de governance geweest. De Autoriteit woningcorporaties herkent dit, ze beoordeelden de governance als ruim voldoende. De fusie tot Krijtland Wonen en fusieverkenning met Wst. Simpelveld hebben juist ook tot doel (gehad) om de governance verder te versterken. We hebben ons gefocust op sober en doelmatig zijn. Door een aantal kostenposten van de fusie en minder focus op nauwkeurig toerekenen van kosten hebben de bedrijfslasten in de Aedes benchmark voor 2018 en 2019 op een bovengemiddeld niveau gelegen. Dit hebben we zorgvuldig verantwoord. De bedrijfslasten van 2019 komen uit op circa €850 per vhe, prima in lijn met corporaties van vergelijkbare grootte.
Zoek vanuit een positieve grondhouding de samenwerking met andere corporaties.	Krijtland Wonen heeft door fusie tussen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen en fusieverkenning met Woningstichting Simpelveld intensieve samenwerkingsstappen gezet. Hierbij is kwaliteit toevoegen voor de huurder door een stevigere organisatie met meer uitvoeringskracht continu leidend principe. Dit maakt de organisatie sterker,

	doordat we midden tussen twee fusies zitten zijn nog niet alle resultaten zichtbaar die we nastreven. We werken samen met onze collega-corporaties in de gemeente Gulpen-Wittern in de prestatieafspraken. Daarnaast hebben we een goede samenwerkingsrelatie met onze collega-corporaties in de regio Heuvelland. Krijtland Wonen participeert daarnaast in Domaas, het samenwerkingsverband van kleinere woningcorporaties in Limburg. Krijtland Wonen participeert ook in het Platform Limburgse Woningcorporaties (PLW).
--	--

Prestatieafspraken in de lokale driehoek

Met de gemeente Vaals hebben we een lange traditie van prestatieafspraken maken. Vanaf 2006 doen we (Woningstichting Vaals) dit al, waarbij wij ook de Huurdersvereniging De Hoogste Top informeerden en betrokken bij het maken van prestatieafspraken.

In 2019 werden met de gemeente Vaals voor 2020 prestatieafspraken gemaakt waarbij de Huurdersvereniging De Hoogste Top betrokken was. In deze gemeente bezitten we vrijwel de gehele voorraad sociale huurwoningen.

Ook in de gemeente Gulpen-Wittern hebben we (Woningstichting Gulpen) al sedert 2002 prestatieafspraken gemaakt welke met de huurdersvereniging Gulpen werden besproken. In 2019 werden prestatieafspraken voor de periode 2020-2023 gemaakt. Hierbij was de wijkraad Gulpen van De Hoogste Top namens onze huurders betrokken. In deze gemeente zijn ook Maasvallei, Wonen Wittern, Woonpunt en hun huurdersorganisaties onze partners in de prestatieafspraken.

De lokale driehoek heeft gedurende de visitatieperiode gefunctioneerd. De juiste partijen zijn betrokken, we maken afspraken die passen bij de vigerende woonvisie en brengen jaarlijks een bod uit. We maken pragmatische prestatieafspraken, min of meer op de landelijke prioritaire thema's volkshuisvesting: betaalbaarheid, beschikbaarheid, verduurzaming (en onderhoud), wonen & zorg, huisvesting van urgente doelgroepen en leefbaarheid. Samen zoeken we naar hoe we meer kunnen versnellen, verdiepen en kieskeuriger gemaakte afspraken kunnen evalueren.

Tot slot

Wij zijn benieuwd hoe de visitatiecommissie kijkt naar de keuzes die we maken om de regionale volkshuisvestelijke opgave in het Heuvelland op de lange termijn optimaal in te vullen. Wij zijn daarnaast benieuwd of het voor de visitatiecommissie zichtbaar is dat Krijtland Wonen de afgelopen zes jaar een duidelijke ontwikkeling heeft doorgemaakt op de aandachtspunten die destijds zijn meegegeven. Daarnaast zijn wij benieuwd welke aandachtspunten en uitdagingen de visitatiecommissie en belanghebbenden zien voor Krijtland Wonen voor de komende jaren en welke adviezen de commissie ons kan meegeven. We zijn trots op de meerwaarde die we voor onze huurders hebben bereikt.

Jos Lambrichts
directeur-bestuurder
7 april 2020

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie visitatierapport Krijtland Wonen 2014-2019

De visitatiecommissie is van mening dat Krijtland Wonen in goede samenwerking met de gemeenten en huurdersbelangenvereniging de juiste keuzes heeft gemaakt om de regionale volkshuisvestelijke opgave in het Heuvelland op de lange termijn goed in te vullen.

Inleiding

Bovenstaande uitspraak van de visitatiecommissie bevestigt de route die Krijtland Wonen de afgelopen jaren aan het afleggen is. Een visitatie is een terugblik. We lieten ons in 2020 visiteren over de periode 2016-2019. De visitatie helpt ons om te verbeteren. We zijn blij dat de visitatiecommissie zich met de methodiek 6.0 heeft gefocust op de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van Krijtland Wonen. De visitatiecommissie geeft ons een mooie en gebalanceerde beoordeling op alle thema's.

Herkenbare bevindingen

We zijn blij met de hoge waardering van de onze belanghebbenden op onze prestaties. Goed presteren voor onze doelgroep en met onze partners is waar we het uiteindelijk voor doen. We hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in de vernieuwing en verduurzaming van de woningvoorraad. Het centrumplan van Vaals en de bouw van 31 gasloze eengezinswoningen in het Kerkveld in Vaals springen het meest in het oog. Goed te zien dat de visitatiecommissie en partners deze inspanningen herkennen en waarderen.

We zijn per 1-1-2019 gefuseerd tot Krijtland Wonen (voorheen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen). Per 1-1-2021 fuseren we met Woningstichting Simpelveld. Deze bewegingen staan in het teken van een robuuste toekomstbestendige woningcorporatie in het Heuvelland die is toegerust op de brede maatschappelijke opgave. We zijn er trots op dat de visitatiecommissie die beweging waardeert én ook herkent dat we naar vermogen hebben gepresteerd.

We zijn pragmatisch en resultaatgericht, dit komt dan ook duidelijk uit het rapport naar voren. Met trots lezen we terug dat de visitatiecommissie ook ziet dat onze governance en planning en control duidelijk geprofessionaliseerd is. Kortom, herkenbare waardering voor onze volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties en veel vooruitgang gerealiseerd in de governance en verantwoording. Volkshuisvestelijk presteren blijft voor ons topprioriteit.

Aan de slag met de richtpunten voor de toekomst

Uit het visitatierapport spreekt vooral waardering, mede met het oog op de aanstaande fusie geeft de commissie beperkt concrete ontwikkelpunten aan Krijtland Wonen mee. De richtpunten die de commissie meegeeft zijn herkenbaar. Hier gaan we volop mee aan de slag.

We gaan werken met multidisciplinaire gebiedsteams, om sterk lokaal verankerd en laagdrempelig te blijven. De gemeenten en huurdersorganisaties zijn daarbij cruciale gesprekspartners. We worden na de fusie een corporatie met een aaneensluitend werkgebied in de kernen van het Heuvelland. We voelen ons daarmee verantwoordelijk om ons meer regionaal te positioneren en intensief met onze regionale maatschappelijke partners samen te werken.

We nemen daarnaast de tips ter harte om in onze verslaglegging nog duidelijker de link te leggen met de doelen en afspraken uit ons ondernemingsplan en de lokale prestatieafspraken. Waar het voor ons de norm is dat we ons aan de afspraak houden, kan het voor een ander toch waardevol zijn om terug te zien dat we onze doelen hebben gehaald.

Samen krachtig door!

In het rapport staan mooie cijfers en kwaliteiten benoemd. Deze willen we graag uitbouwen na de fusie met Woningstichting Simpelveld per 1 januari 2021. Om ons door te ontwikkelen hebben we onze netwerkpartners keihard nodig. We willen de samenwerking verder verbeteren en zien graag dat zij scherp blijven op onze verbeterpunten. Daarom bedanken wij alle huurders en partners voor hun bijdrage aan deze visitatie. We bedanken ook de visitatiecommissie van Ecorys voor de goede gesprekken en de prettige samenwerking.

Met vriendelijke groet,

Jos Lambrichts

directeur-bestuurder Krijtland Wonen

Hans Rijvers

Voorzitter RvC Krijtland Wonen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Krijtland Wonen

Naam	Functie
Dhr. J.W.M. Lambrichts	Bestuurder
Dhr. J. Kostons	Beleidsmedewerker
Dhr. H. Rijvers	Voorzitter RvC, Volkshuisvesting en vastgoed, vertegenwoordiger van de huurders
Dhr. H. Stassen	Lid RvC, Juridisch en HRM, vertegenwoordiger van de huurders

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Huurders	
Mevr. M Schols-Winen	Voorzitter / Huurdervereniging de Hoogste Top
Dhr. J. Prevoo	Secretaris / Huurdervereniging de Hoogste Top
Gemeenten	
Dhr. J. Coenen	Wethouder fysiek domein / Gemeente Vaals
Dhr. Dohmen	Adviseur leefomgeving / Gemeente Vaals
Dhr. M van der Venne	Beleidsmedewerker / Gemeente Gulpen-Wittern
Overige belanghebbende	
Frank Otten	Sevagram
Bianca Bertram	Sevagram

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Krijtland Wonen in 2020 in 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 Krijtland Wonen hebben.

Rotterdam, 5 november 2020

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Krijtland Wonen in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Krijtland Wonen.

Rotterdam, 5 november 2020

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Krijtland Wonen in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Krijtland Wonen.

Rotterdam, 5 november 2020

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Jessica Slaats verklaart hierbij dat de visitatie van Krijtland Wonen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jessica Slaats heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Jessica Slaats geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Jessica Slaats geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Krijtland Wonen.

Rotterdam, 5 november 2020

Jessica Slaats

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieldand

Naam, titel, voorletters:

Nieldand, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielschets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

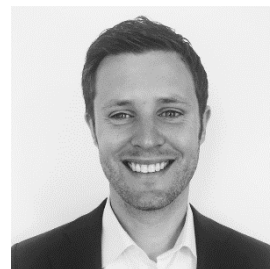
Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomanagement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomanagement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

Jessica Slaats

Naam, titel, voorletters:

Slaats, MSc, J.L.M.

Geboorteplaats en –datum:

Roermond, 29 augustus 1987

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2011 - 2013	Master Management en governance van complexe systemen (Bestuurskunde) Erasmus Universiteit Rotterdam
2010 - 2011	Pre-master Bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam
2006 - 2010	Bachelor Business Administration; Hotel and Hospitality Management, Hotelschool Maastricht

Loopbaan:

Sinds 2019	Consultant Regions & Cities, Ecorys
2018 - 2019	Projectmanager/Concept developer, Conceptional B.V.
2016 - 2018	Beleidsadviseur Wonen, Gemeente Delft
2013 – 2016	Young professional Programma's, Projecten en Processen, Gemeente Delft

Profielschets:

Jessica heeft bestuurskunde gestudeerd en heeft ervaring opgedaan in de volkshuisvesting bij Gemeente Delft. Hier heeft zij zich bezig gehouden prestatieafspraken en de woonvisie voor gemeente Delft. Daarnaast was haar belangrijkste beleidsportefeuille woonruimteverdeling. Zij heeft meegewerkt aan de totstandkoming van een nieuwe regionale verordening woonruimteverdeling voor Haaglanden. Tevens was zij voorzitter voor het uitvoeringsoverleg dat maandelijks samen met corporaties plaatsvond. Hierdoor heeft zij gevoel gekregen voor de dagelijkse gang van zaken en werkwijze van corporaties. Ook heeft zij als projectleider voor gemeente Delft gewerkt en daarmee ervaring op het gebied van projectmanagement.

In haar functie binnen Ecorys houdt Jessica zich bezig met verschillende advies- en onderzoeksopdrachten op het gebied van de volkshuisvesting. Daarnaast werkt zij aan verschillende maatschappelijke visitaties.

Kernvaardigheden waarover Jessica over beschikt zijn onder andere dat zij samenwerkingsgericht is en met respect voor ieders inbreng en belang resultaten probeert te bereiken. Zij is leergierig en geïnteresseerd, resultaatgericht, verantwoordelijk en zorgvuldig.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken gemeente Gulpen-Wittem Prestatieafspraken gemeente Vaals Ondernemingsplan(nen) Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen Jaarplannen Woningstichting Vaals Jaarverslagen Woningstichting Vaals en Woningstichting Gulpen Kwartaalrapportages Fusie-effectrapportage 2018 Woonvisie gemeente Vaals en gemeente Gulpen-Wittem
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen 2016 – 2019 Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Periodieke rapportages 2016 - 2020
Governance van maatschappelijk presteren	Ondernemingsplannen, Kwartaalrapportages en jaarverslagen toezicht visie, Verslagen zelfevaluatie Jaarverslagen 2016 - 2019 Notulen van RvC-vergaderingen 2016 - 2019

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vaals		
2016- 2019: In het kader van betaalbaarheid is opgenomen in de prestatieafspraken dat Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen de wet- en regelgeving volgt, waarin is opgenomen dat corporaties 80% van de sociale huurwoning toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 38.035 (prijspeil 2019). Maximaal 10% van de woningen wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 42.436 (prijspeil 2019) en de overige 10% mogen corporaties vrij toewijzen. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	2016-2019: toegewezen conform wet- en regelgeving (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019)	7,0
2016-2019: In het kader van betaalbaarheid is opgenomen in de prestatieafspraken dat Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen de wet- en regelgeving volgt, waarin is opgenomen dat er passend moeten worden toegewezen. Dit houdt in dat van de woningtoewijzingen aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens, minstens 95 procent een kale huur heeft tot en met de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	2016- 2019: passend toegewezen conform wet- en regelgeving (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019)	7,0
2016- 2019: Er zijn enkele afspraken gemaakt ten aanzien van woningtoewijzing: - Huurders met een minimum inkomen zullen in principe in de goedkope voorraad worden gehuisvest. - Met betrekking tot het bevorderen van de doorstroming van ouderen en mensen met een beperking evenals starters op de huurwoningenmarkt zijn er in 2013 gezamenlijke stimuleringsinitiatieven ontwikkeld.	Krijtland Wonen heeft de regels gevolgd van het passend toewijzen en daarmee de woningzoekenden met de laagste inkomens gehuisvest in de goedkoopste woningen. Er is doorstroming bevorderd door de realisatie van het nieuwbouwproject Centrumplan in 2016 en het nieuwbouwproject Kerkveld. Middels het toewijzingsbeleid, persoonlijke benadering en gesprekken werd de doorstroming van oudere bewoners van een eengezinswoning naar een seniorenwoning/appartement en van bewoners van goedkope woningen naar duurdere woningen bevorderd. (Toelichting Krijtland Wonen)	7,0
2016- 2019: Ten aanzien van huurbeleid is het streven om de kernvoorraad "betaalbaar" (klasse goedkoop en betaalbaar) te houden via het binnen de kernvoorraad houden van minimaal 80% van haar huurwoningen door de corporatie. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	Ontwikkeling kernvoorraad: 2016 Goedkoop: 332 Betaalbaar: 1.020 Duur: 196 Boven huurtoeslaggrens: 76 1.352 van de 1624 woningen / 83,3 % 2017 Goedkoop: 281 Betaalbaar: 1.014 Duur: 190	7,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Boven huurtoeslaggrens: 81 1.295 van de 1566 woningen / 82,7 % 2018 Goedkoop: 271 Betaalbaar: 1014 Duur: 177 Boven huurtoeslaggrens: 97 1.285 van de 1559 woningen / 82,4 % (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018) 2019 (Krijtland Wonen inclusief Gulpen-Wittern) Goedkoop: 310 Betaalbaar: 1.396 Duur: 246 Boven huurtoeslaggrens: 123 1.706 van de 2.075 woningen / 82,2 %	
2016-2019: Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen moet zorg dragen voor het voorkomen van huurachterstanden (bijlage bij Rijksprioriteiten, p. 4, 6).	2016-2019: Er wordt een actief beleid gevoerd om huurachterstanden te voorkomen. Bij huurachterstand van een maand wordt er contact gezocht met en/of een huisbezoek afgelegd bij de huurder. Krijtland Wonen biedt actief en kosteloos betalingsregelingen aan ter overbrugging van het oplossen van huurachterstand. Regelmatig wordt er, indien van toepassing, verwezen naar netwerkpartners, zoals Kredietbank Limburg en de Vrijwilligerscentrale Vaals en Gulpen-Wittern (klapperproject). In 2019 is in negen gevallen een ontruimingsvonnis aangevraagd, waarvan drie ontruimingen, op basis van huurachterstand, daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Over de afgelopen vijf jaar was de gemiddelde huurachterstand 0,35%. Per 31-12-2019 was het percentage huurachterstand 0,32% en in 2018 was dit percentage 0,34% in 2018. Uit de lage percentages blijkt dat de inspanningen van Krijtland wonen hun vruchten hebben afgeworpen. Bovendien is in het werkgebied sprake van een gemiddeld lager inkomen hetgeen het belang van strakke sturing op achterstanden ondersteunt. Om deze reden zijn twee pluspunten toegekend. (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019)	8,0
2016-2019: afgesproken maximale huurstijging 2016: 2,5 % 2017: 2,0 % 2018: 1,4 % 2019: - (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	Huurstijgingen DAEB woningen: 2016: 2,0% 2017: 1,0% 2018: 1,4% 2019: 1,44% (bezit in Gulpen en Vaals) (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019)	7,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2016-2019: Huisvesting van statushouders en moeilijk plaatsbare. Woningstichting Vaals zorgt dat er bij directe behoefte aan huisvesting voor dergelijke bijzondere doelgroepen binnen 1 maand een woning ter beschikking wordt gesteld. Woningstichting en gemeente bekijken welke afspraken in dergelijke situaties moeten worden gemaakt t.a.v. o.a. borgstelling. Er zijn verschillende signalen dat urgente doelgroepen moeizaam toegang vinden tot de sociale huursector, vooral de huisvesting van verblijfsgerechtigden blijft achter. Woningstichting Vaals draagt bij door verblijfsgerechtigden (statushouders) te huisvesten. (bijlage bij rijksprioriteiten, p. 14, 15)	Gerealiseerde huisvesting van statushouders: 2016: 36 statushouders 2017: 12 statushouders 2018: 10 statushouders 2019: 4 statushouders Woningstichting Vaals heeft voldaan aan de taakstelling zoals deze naar rato over de corporaties in Gulpen is verdeeld. (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019) Als voorbereiding op de invulling van de taakstelling moeilijk plaatsbare woningzoekenden is er in 2018 i.s.m. Gemeente Vaals een pilot gestart met Housing Parkstad. Na 2 plaatsingen heeft Gemeente Vaals besloten de pilot stop te zetten, mede vanwege het uitblijven van een taakstelling. (Toelichting Krijtland Wonen)	7,0
Gulpen-Wittem		
2016-2019: Huisvesting van statushouders De corporaties streven er naar per half jaar via de verdeelsleutel woningen te leveren voor de huisvesting van statushouders	Gerealiseerde huisvesting van statushouders: 2016: 1 woning 2017: 6 woningen / 14 statushouders 2018: 4 woningen / 12 statushouders 2019: 5 statushouders Woningstichting Gulpen heeft voldaan aan de taakstelling zoals deze naar rato over de corporaties in Gulpen is verdeeld..	7,0
2016-2019: Woningstichting Gulpen/ Krijtland Wonen zorgt voor een beheerste jaarlijkse huurverhoging. En Woningstichting Gulpen/ Krijtland Wonen zorgt ervoor dat de woonlasten van de lagere inkomens niet hoger zijn dan strikt noodzakelijk (bijlage bij Rijksprioriteiten, p. 4, 6).	Gemiddelde huurverhoging 2016: 2,04% 2017: 0,92 % 2018: 1,38 % 2019: 1,44% (bezit in Gulpen en Vaals) (Jaarverslag Woningstichting Gulpen 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019)	7,0
Betaalbaarheid in de sector is ook een kwestie van het vergroten van doorstroming. Op lokaal niveau zou nadrukkelijker op doorstroming ingezet kunnen worden, opdat de goedkope en betaalbare woningen vrijkomen voor degenen die daar qua inkomen (tijdelijk) op aangewezen zijn. (bijlage bij Rijksprioriteiten, p. 7).	2016-2018: Middels de toewijzingsprocedure wordt getracht de doorstroming van oudere bewoners van een eengezinswoning naar een kleinere woning (seniorenwoning / appartement) en van bewoners van goedkope woningen naar duurdere woningen in de Gulpense woningmarkt te bevorderen. De toewijzingsprocedure behelst een meer persoonlijke benadering en gesprekken. (Jaarverslag Woningstichting Gulpen 2016-2018)	7,0
Beoordeling visitatiecommissie Krijtland Wonen zet zich ruim voldoende in voor het thema betaalbaarheid en beschikbaarheid. Krijtland Wonen komt al haar prestatieafspraken na en zet zich naast de prestatieafspraken ook in voor thema's zoals doorstroming, een beheerste jaarlijkse huurverhoging en het voorkomen van huurachterstand.		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Gemiddelde beoordeling		7,1

Thema 2: Woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vaals		
2016-2019: Bij verkoop van huurwoningen die behoren tot de kernvoorraad, wordt er van uitgegaan dat aan de wettelijke voorschriften wordt voldaan en dat er een positief volkshuisvestelijk en/of financieel resultaat wordt verkregen. Afspraken: - De corporatie wenst tussen 2016 en 2028: 91 woningen te verkopen. - De te verkopen woningen worden aan de zittende huurders aangeboden voor een prijs die 10% onder de getaxeerde waarde ligt. - De woningstichting zal de verkoopwoningen aan de Groenzandweg oogmerken als starterwoningen. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	Woningen zijn conform het met de gemeente afgestemde verkoopbeleid verkocht. Aantal verkochte woningen: 2016: 7 2017: 11 2018: 7 2019: 6 Woningstichting Vaals is terughoudend in haar beleid m.b.t. de verkoop van woningen.	7,0
2016-2019: Speerpunten zullen voor zowel de corporatie als de gemeente in de periode 2016-2021 de volgende projecten zijn: - ontwikkeling Centrumplan: nieuwbouw 56 appartementen en 5 stadswoningen - ontwikkeling Kerkveld: sloop 47 appartementen en nieuwbouw van 31 All Electric eengezinswoningen. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018) Om deze projecten te realiseren worden er tevens 47 woningen gesloopt. Te slopen woningen 2016-2017: -Dr. Schaepmanstraat 27 t/m 45 + 49 (complex 9, totaal 21 woningen) -Mgr. Nolensstraat 6 t/m 24, 7 t/m 25 (complex 8, totaal 20 woningen) Dr. Schaepmanstraat 47 + 51 t/m 59 (complex 10, totaal 6 woningen). (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	2016: de woningstichting heeft het project Centrumplan opgeleverd. Het betreft 55 appartementen en 6 eengezinswoningen. Hiermee heeft de woningstichting bijdragen aan een gedifferentieerd woningaanbod voor een brede doelgroep en de leefbaarheid in de kern Vaals. 2016-2019: Het project kerkveld is opgestart (in 2015). In 2017 heeft de sloop van 47 eengezinswoningen en duplexwoningen plaatsgevonden. In juni 2018 is de aannemer begonnen met de nieuwbouw. Het gehele project is eind september 2019 opgeleverd. 2016-2019: Woningstichting Vaals heeft het pand Von Clermontplein 60 in december 2016 aangekocht. Het voormalig café pand wordt volledig gesloopt en hierna 5 nieuwbouwappartementen gerealiseerd. De sloop van het van het pand is in het 2e kwartaal 2020 gestart, de prognose oplevering van de nieuwbouw is in het 2e/3e kwartaal van 2021. (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019) Gesloopte woningen conform afspraak: 2016: 0 2017: 47 2018: 0 2019: 0	8,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	(Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019) De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend omdat het geheel voldoen aan de opgave voor een corporatie met de omvang van Krijtland Wonen een goede prestatie is.	
Gulpen-Witterm		
2015-2019: Gelet op de conclusies van het door gemeente en corporaties vastgestelde rapport Woningmarktenmerken Gulpen-Witterm 2014 inzake de (gewenste) omvang van de sociale kernvoorraad maken de corporaties een inventarisatie van de door hun voorgenomen verkoop van sociale huurwoningen en bespreken dat overzicht met de gemeente. (Prestatieafspraken Gulpen-Witterm 2015-2018)	Woningen zijn conform het met de gemeente afgestemde verkoopbeleid verkocht. Aantal verkochte woningen: 2016: 2 2017: 0 2018: 0 2019: 3 (Jaarverslag Woningstichting Gulpen 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019)	7,0
Beoordeling visitatiecommissie Krijtland Wonen zet zich ruim voldoende in voor de ontwikkeling van de woningvoorraad. Een extra punt is toegekend voor de prestaties ten aanzien van (sloop- en) nieuwbouw. Met de ontwikkeling van het Centrumplan en het project Kerkveld (all electric woningen) hebben zij zich, in verhouding tot de aard en omvang van de corporatie, bovengemiddeld ingezet voor dit thema.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 3: Kwaliteit van het wonen en leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vaals		
2016-2019: Initiatieven met als doel om het sociale klimaat in wijken en buurten te verbeteren evenals het veiligheidsgevoel bij de burgers te bevorderen is een speerpunt bij zowel de gemeente als bij de corporatie. Deze initiatieven zullen door beide partners projectmatig worden aangepakt. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	2016-2019: - Woningstichting Vaals heeft aandacht besteed aan aspecten die de veiligheid en de leefbaarheid van de complexen ten goede komen, bijvoorbeeld de groenvoorziening bij complexen wordt in zeer goede staat gehouden en wordt er veel aandacht besteed aan de inrichting en aankleding hiervan. - Inzet op buurtbeheer. Het streven naar een prettige en leefbare woonomgeving in de wijken en dorpskernen komt tot uitdrukking in de samenwerking met Huurdervereniging De Hoogste Top, de negen wijkraden en de bewonerscommissies in residenties 't Heemet in Vaals, 't Kloasveëld in Lemiers en Op d'r Berg in d'r Sjurberig in Vijlen. Ook werkt de woningstichting intensief samen met diverse instanties zoals Gemeente Vaals, Politie, Brandweer en Algemeen Maatschappelijk Werk.	8,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	- Voor de complexen Moretti-en Ceresresidentie, De Lange Akker en D'r Mitter is er een flat toezichthouder aangesteld en de inzet van de woonconsulenten is er bij het oplossen van vraagstukken die van invloed zijn op de leefbaarheid in de buurt. Tevens is er camerabewaking bij de complexen Moretti-en Ceresresidentie, De Lange Akker, Centrumplan Vaals en de residenties 't Heemet en de Burgbende. - Woningstichting Vaals levert een financiële bijdrage aan de inzetbaarheid van de Buitengewoon Opsporings Ambtenaar (BOA) van de Gemeente Vaals. - Ten behoeve van de leefbaarheid heeft de woningstichting een financiële bijdrage toegezegd aan Gemeente Vaals voor de renovatie van de groenvoorziening in de Bernhardstraat in Vaals. Daarnaast investeert Woningstichting Vaals zelf ook in hoogwaardige groenvoorziening, speel-en zitgelegenheid. - De woningstichting zet in samenwerking met de gemeente Vaals overlastbemiddeling in om te komen tot aanvaardbare oplossingen bij overlast De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave en het grote aantal initiatieven die Krijtland Wonen heeft ondernomen.	
Gulpen-Wittem		
Krijtland Wonen heeft relatief veel oudere huurders. Voor met name die oudere huurders is o.a. veiligheid en leefbaarheid, vanwege hun leeftijd en mobiliteit, een belangrijke opgave. Daarnaast benoemt de gemeente Gulpen-Wittem 'een goede leefbaarheid' als speerpunt in haar lokale woonvisie.	Gedurende de visitatieperiode werden in het kader van veiligheid en leefbaarheid o.a. de volgende werkzaamheden verricht: - Aanleg, instandhouding en onderhoud groenvoorzieningen bij complexen - Opruimen van zwerfvuil en extra toezicht in en bij bepaalde complexen - Afvoeren afval - Aanbrengen CO2 melders in alle woningen - Ongedierte bestrijding - Onderhoud automatische deuropeners - Toezicht door huismeesters - Bereikbaarheidsdienst buiten kantooruren - Inbraak werende maatregelen woningen - Samenwerking tussen "Vangnet OGGZ", AltraCura en de woningstichting Gulpen ter bestrijding van woonoverlast en verloedering van de woning en woonomgeving.	8,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	(Jaarverslag Woningstichting Gulpen 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019) De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave en het grote aantal initiatieven die Krijtland Wonen heeft ondernomen.	
Beoordeling visitatiecommissie Ten aanzien van kwaliteit van wonen en leefbaarheid heeft Krijtland Wonen 'goed' gepresteerd. De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave en het grote aantal initiatieven die Krijtland Wonen heeft ondernomen.		
Gemiddelde beoordeling		8,0

Thema 4: Duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vaals		
2016-2019: Bij nieuwbouw zal op gebied van energiebesparing het Bouwbesluit en de hierin voorgeschreven Energie Prestatie Coefficient (EPC)-norm van 0,4 of lager worden gehanteerd.	Het nieuwbouwproject Centrumplan is conform het toen geldende bouwbesluit gebouwd (bouwbesluit 2015). Met een EPC lager dan 0,6. De plannen van het centrumplan dateren van 2011 en het project is in 2016 opgeleverd. Het nieuwbouwproject Kerkveld (2017-2019) is gasloos opgeleverd en heeft een EPC lager dan 0,4 (gemiddeld 0,025). (Toelichting Krijtland Wonen)	7,0
2016-2019: Bij nieuwbouw, verbouw en verbetering zal door de corporatie een uitvoeringsniveau worden toegepast met duurzaam en aanpasbaar bouwen - maatregelen, die minimaal op het Bouwbesluit en daar waar mogelijk de gehanteerde standaards zoals opgenomen in het Certificaat Woonkeur (nieuwbouw), het Oppluslabel (woningverbetering) en politie keurmerk liggen. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	2016-2019: Woningstichting Vaals/ Krijtland Wonen heeft haar projectenportefeuille onder de loep genomen. De productie van nieuwbouw moet afgestemd worden op de te verwachten vergrijzing binnen de gemeente Vaals. Dit betekent dat er meer aandacht moet komen voor kwaliteit en minder voor kwantiteit. In het standaard bestek nieuwbouw is de nadruk gelegd op duurzame kwaliteit door het gebruik van onderhoudsarme materialen en technisch hoogwaardige en energiezuinige installaties/woningen. Ook wordt getracht zoveel mogelijk duurzame materialen toe te passen en wordt gestuurd op het toepassen van duurzame energie. Indien verantwoord wordt de EPC-norm verlaagd door hogere investeringen die ervoor zorgen dat de energiekosten voor de huurders lager worden. Hierdoor blijven de woonlasten in de toekomst betaalbaar. Deze standaard is door Woningstichting Vaals ook toegepast bij de nieuwbouwprojecten Centrumplan en Kerkveld. (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019)	7,0
2016- 2019: Het in de prestatieafspraken geformuleerde doel is om, volgens het in 2012 afgesloten convenant van Aedes, in 2021 gemiddeld label B te realiseren voor het bestaande woningbezit. De hieruit voortvloeiende	2016-2019: in 2019 is voor het gehele bezit van Krijtland Wonen een gemiddeld energielabel B reeds gerealiseerd. Daarmee levert Krijtland Wonen een bijdrage aan het verduurzamen van haar woningbestand	8,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
energiebesparende maatregelen worden vanaf 2017 uitgevoerd. Om de doelstelling in 2021 te kunnen behalen is € 1.500.000,- gereserveerd. Verder heeft Woningstichting Vaals/Krijtland Wonen nog enkele duurzaamheidsmaatregelen afgesproken: - In 2018 worden 51 grondgebonden woningen, verdeeld over Lemiers en Vijlen, voorzien van 6 pv zonnepanelen inclusief een zonneboiler, waardoor deze woningen in label A terechtkomen. - In 2018 wordt door Woningstichting Vaals een beleidsplan geschreven over CO2 neutrale woningen in 2050. - In de periode 2016 t/m 2021 is de woningstichting Vaals voornemens de navolgende investeringen te doen: - aanbrengen van energiemaatregelen bij 104 woningen om deze naar gemiddeld energielabel B te krijgen - tot en met 2019 is de woningstichting voornemens 440 woningen op te waarderen naar gemiddeld energielabel A/B. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	en daarmee het terugdringen van de energielasten van haar huurders. Woningstichting Vaals/ Krijtland Wonen heeft daarvoor gedurende de visitatieperiode bij een groot aantal woningen energiebesparende maatregelen uitgevoerd. In sommige gevallen betalen huurders daarvoor een verhoging van servicekosten of huur. Deze is echter lager dan de verwachte besparing op energiekosten. In 2019 is tevens conform prestatieafspraken een nieuw energiebeleidsplan 2019-2024 goedgekeurd. Vanaf 2020 wordt er nog extra geïnvesteerd om de woningen verder te verduurzamen. (Jaarverslag Woningstichting Vaals 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019) De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het feit dat Krijtland Wonen veel inspanningen heeft verricht om ruim voor de deadline haar woningen gemiddeld op label B te brengen.	
Gulpen-Wittem		
2016-2019: - De corporaties spreken de ambitie uit projecten in te brengen die leiden tot de verduurzaming van de huursector. - De corporaties zullen elkaar actief informeren over projecten die op eigen initiatief gestart worden op het gebied van verduurzamen van hun woningvoorraad. - De corporaties maken op basis van een beschikbare format van Woonpunt ofwel via een aanvulling op het format van de seniorenscore de totale woonlasten (duurzaamheid en betaalbaarheid) van hun woningbezit inzichtelijk. (Prestatieafspraken Gulpen-Wittem 2015-2018)	2016-2019: in 2019 is voor het gehele bezit van Krijtland Wonen / Woningstichting Gulpen een gemiddeld energielabel B reeds gerealiseerd. Daarmee levert Krijtland Wonen een bijdrage aan het verduurzamen van haar woningbestand en daarmee het terugdringen van de energielasten van haar huurders. Woningstichting Gulpen/ Krijtland Wonen heeft daarvoor gedurende de visitatieperiode bij diverse woningen energiebesparende maatregelen uitgevoerd. In sommige gevallen betalen huurders daarvoor een verhoging van servicekosten of huur. Deze is echter lager dan de verwachte besparing op energiekosten. (Jaarverslag Woningstichting Gulpen 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019) De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend vanwege het feit dat Krijtland Wonen / Woningstichting Gulpen veel inspanningen heeft verricht om ruim voor de deadline haar woningen gemiddeld op label B te brengen.	8,0
Beoordeling visitatiecommissie Krijtland Wonen zet zich goed in voor de verduurzaming van haar woningbezit. De visitatiecommissie heeft bij twee prestaties twee pluspunten toegekend. De extra pluspunten zijn toegekend vanwege het feit dat Krijtland Wonen veel inspanningen heeft verricht om ruim voor de deadline haar woningen gemiddeld op label B te brengen.		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 5: Wonen, zorg en welzijn

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Vaals		
2016-2019: Bij de toewijzing van woningen welke gelabeld zijn als senioren- woningen zal absolute voorkeur uitgaan naar de doelgroep ouderen, mindervaliden en/of gehandicapten. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	De woningen in de seniorencomplexen worden uitsluitend toegewezen aan woningzoekenden met aantoonbare beperkingen.	7,0
2016-2019: Aandacht voor vroegsignalering. - Gemeente en Woningstichting maken procesafspraken, in die zin dat zij elkaar in een vroegtijdig stadium informeren over ontwikkelingen op casus-niveau. Het gaat hierbij om informatie welke van belang kan zijn voor een eventueel aanstaande gezamenlijke afstemming, waarbij vanuit sociaal oogpunt maatwerk nodig is voor cliënt. Dat kan zijn het voorkomen van een huisuitzetting, het acuut moeten opvangen van een cliënt etc. Als voorbeeld: Woningstichting Vaals signaleert richting gemeente als een huurder 2 maanden betalingsachterstand heeft (vanwege een dreigende huisuitzetting). - De woningstichting spreekt de bereidheid uit in dit soort gevallen met de gemeente mee te denken vanuit een sociaal perspectief. De afweging en afstemming in dergelijke situaties vindt plaats tussen de directeur van de woningstichting en de algemeen directeur van de gemeente. - Bij al dit soort informatie-uitwisselingen worden privacyrichtlijnen adequaat in acht genomen door beide partijen. (Prestatieafspraken Vaals 2016-2018)	Krijtland Wonen signaleert en bespreekt dit met gemeente Vaals. De samenwerking is informeel en praktisch. In lijn met de praktische prestatieafspraken is hier dan ook geen formele vastlegging van de voortgang. (Toelichting Krijtland Wonen)	7,0
Gulpen-Witterm		
2016-2019: De corporaties streven ernaar om hun woningvoorraad bij renovatie en nieuwbouw, waar mogelijk, levensloopbestendig te maken en daarbij tevens rekening te houden met de consumentgerichte vraag (juiste pmc's). (Prestatieafspraken Gulpen-Witterm 2015-2018) Er is behoefte aan woningen voor ouderen en mensen met beperkingen waar zij langer zelfstandig kunnen wonen en/of waar zorg verleend kan worden. Woningstichting Gulpen/Krijtland Wonen draagt zorg voor woningen en faciliteiten voor deze doelgroep (bijlage bij prioriteiten volkshuisvesting, p. 19, 20, 21)	De woningstichting Gulpen exploiteerde gedurende de visitatieperiode 80 levensloopbestendige woningen. Daarnaast heeft Krijtland Wonen 155 seniorenwoningen in bezit. Dit in verhouding tot een bezit van 493 woningen (voorraad in 2018). Daarmee is ongeveer de helft van bezit geschikt voor bewoning door ouderen en/of minder validen. Er zijn geen nieuwe levensloopbestendige woningen toegevoegd door renovatie of nieuwbouw, omdat er geen nieuwbouw heeft plaatsgevonden door Woningstichting Gulpen.	7,0

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Bij nieuwbouw hanteert Krijtland Wonen het uitgangspunt dat woningen altijd levensloopbestendig worden gebouwd, tenzij het een gezinswoning betreft. (Jaarverslag Woningstichting Gulpen 2016-2018, Jaarverslag Krijtland Wonen 2019)	
Beoordeling visitatiecommissie Krijtland Wonen zet zich ruim voldoende in op het thema Wonen Zorg en Welzijn. Krijtland Wonen komt hierin alle afspraken na en zorgt voor een relatief ruim bezit dat geschikt is voor bewoning door ouderen en/of minder validen.		
Gemiddelde beoordeling		7,0

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-profit sectoren 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



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