

Maaskant Wonen presteert maatschappelijk goed

**Onderzoeksverantwoording maatschappelijke visitatie
Maaskant Wonen**

CBV/AS/em/2009-2519u

18 november 2009

Inhoudsopgave

Samenvatting: Maaskant Wonen presteert maatschappelijk goed (boven de norm).....	3
Achtergrond Maaskant Wonen	3
Eindoordeel over maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen is goed (rapportcijfer 7,4)	3
Inleiding	9
Aanpak	11
Opbouw van het rapport	11
1 Maaskant Wonen presteert voldoende naar eigen ambities en doelen.....	13
Presteren naar eigen ambities en doelen	13
Eindoordeel presteren naar eigen ambities en doelen: voldoende	14
Maaskant Wonen heeft haar doelstellingen over de periode 2007- 2008 voldoende gerealiseerd ..	16
Uitkomsten overige oordeelsvelden.....	24
2 Maaskant Wonen vertaalt de landelijke, regionale en lokale opgaven goed naar beleid	27
Eindoordeel vertaling landelijke, regionale en lokale opgaven in beleid: goed	27
Landelijke opgaven goed vertaald naar beleid Maaskant Wonen.....	28
Regionale opgaven goed vertaald naar beleid Maaskant Wonen.....	29
Lokale opgaven goed vertaald naar eigen beleid	29
Uitkomsten overige oordeelsvelden.....	30
3 Belanghebbenden zeer tevreden over Maaskant Wonen.....	32
Aanpak oordeel belanghebbenden.....	32
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is zeer goed	32
4 Maaskant Wonen beschikt over een goede financiële positie	39
Presteren naar vermogen en duurzaamheid in presteren scoort goed	39
Maaskant Wonen scoort goed op efficiency	43
5 Bij Maaskant Wonen is sprake van goed functionerend toezicht (governance)	44
Governance structuur van Maaskant Wonen functioneert voldoende.....	44
A Overzicht gebruikte brondocumenten	47
B Overzicht interne gesprekken	49
C Integrale Scorekaart.....	50
D Prestatiespinnenwebben	51

Samenvatting: Maaskant Wonen presteert maatschappelijk goed (boven de norm)

PricewaterhouseCoopers (hierna: PwC) geeft een onafhankelijk en objectief oordeel over de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen over de periode 2007-2010. In deze samenvatting presenteert PwC haar belangrijkste conclusies.

Achtergrond Maaskant Wonen

Maaskant Wonen is met circa 2.000 woningen actief in de gemeente Stein. Maaskant Wonen wil een sociale verhuurder zijn die staat voor prettig wonen tegen een goede prijs-kwaliteitverhouding. Maaskant Wonen ziet mensen die niet op andere wijze in hun woonbehoefte kunnen voorzien als haar belangrijkste doelgroep van beleid. Zij streeft in nauwe samenwerking met haar belanghebbenden naar het realiseren van een leefbare woonomgeving, waarbij zowel de kwaliteit van de woning alsook de kwaliteit van de woonomgeving centraal staat. De ambities van Maaskant Wonen zijn verder uitgewerkt in haar ondernemingsplan 2008-2011.

Eindoordeel over maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen is goed (rapportcijfer 7,4)

PwC komt tot het oordeel dat Maaskant Wonen maatschappelijk goed presteert. Dit oordeel wordt weergegeven door een rekenkundig gemiddelde score van 7,4. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van PwC als de mening van de belanghebbenden. De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen. In de eerste kolom zijn de onderwerpen van het maatschappelijke visitatiestelsel weergegeven. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop PwC het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen heeft getoetst. Het eindoordeel is het rekenkundige gemiddelde van de scores op de onderdelen van de maatschappelijke visitatie. Alle onderdelen in de maatschappelijke visitatie zijn even zwaar meegewogen om tot een eindoordeel te komen.

Tabel S-1: eindoordeel maatschappelijk presteren Maaskant Wonen

Onderwerpen maatschappelijke visitatiestelsel	Prestatie (70%)	Kennis en inzicht (10%)	Planning (10%)	Monitoring (10%)	Totaal- oordeel
Presteren naar eigen ambities/ doelstellingen	6,8	7,5	7	7,5	7,0
Presteren vertaling opgaven	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
Presteren volgens belanghebbenden	*				7,9
Presteren naar vermogen en efficiëntie					7,3
Presteren naar governance					7,1
Eindoordeel					7,4

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

*Grijze vlakken niet van toepassing

In de maatschappelijke visitatie zijn de volgende vragen beantwoord:

- Hoe presteert Maaskant Wonen in verhouding tot haar eigen ambities en doelen?
- Hoe vertaalt Maaskant Wonen de landelijke, regionale en lokale *opgaven* naar eigen beleid?
- Hoe presteert Maaskant Wonen volgens de *belanghebbenden*?
- Hoe presteert Maaskant Wonen gelet op het beschikbare *vermogen*?
- Hoe *efficiënt* presteert Maaskant Wonen?
- Hoe presteert Maaskant Wonen op het gebied van *governance*?

Hierna wordt achtereenvolgens het oordeel op deze vragen beschreven.

Presteren naar eigen ambities doelen

PwC heeft getoetst of de doelstellingen die Maaskant Wonen heeft geformuleerd in overeenstemming zijn met haar missie en in welke mate Maaskant Wonen haar doelstellingen realiseert. Op basis van de door Maaskant Wonen geleverde prestaties is het oordeel voldoende (conform de norm) toegekend. Naast de feitelijke prestatie neemt in het visitatiestelsel ook de wijze waarop een corporatie haar doelstellingen formuleert, uitvoert, controleert en eventueel bijstuurt een belangrijke plaats in. PwC heeft geconstateerd dat Maaskant Wonen beschikt over goede kennis en inzicht ten aanzien van de opgaven waar zij voor staat en de eigen ambities en doelstellingen.

Presteren naar opgaven

Maaskant Wonen slaagt er goed in de opgaven op landelijk, regionaal en lokaal (gemeentelijk) niveau te vertalen naar eigen beleid. Ten aanzien van de opgaven scoort Maaskant Wonen op alle onderdelen goed (boven de norm). Maaskant Wonen heeft diverse initiatieven ondernomen die bijdragen aan het realiseren van de landelijke opgaven. PwC constateert dat Maaskant Wonen de opgaven op regionaal niveau, welke zijn afgeleid van de landelijke opgaven, goed vertaald heeft naar de eigen doelstellingen. Maaskant Wonen vindt het belangrijk dat de doelgroepen van beleid toegang hebben tot een passende en kwalitatieve woning. Differentiatie van de woningvoorraad is daarbij een belangrijk uitgangspunt in het beleid. De lokale opgaven zijn opgenomen in de Woonvisie, de prestatieafspraken en andere samenwerkingsovereenkomsten. Maaskant Wonen heeft de prestatieafspraken die met de gemeente zijn gemaakt goed vertaald naar haar beleidsdoelstellingen.

Presteren naar belanghebbenden

In het visitatiestelsel is een belangrijke plaats toegekend aan de mening die de belanghebbenden hebben over het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen. Gemiddeld kennen de belanghebbenden aan Maaskant Wonen een rapportcijfer van 7,9 toe.

De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen. De scores op het onderdeel presteren naar belanghebbenden is daarom een bijzondere prestatie. De belanghebbenden van Maaskant Wonen beschrijven de corporatie als een moedige corporatie en een brede gesprekspartner. De belanghebbenden geven aan dat de missie van Maaskant Wonen duidelijk en transparant is. De corporatie richt zich in haar missie op die taken die je van haar zou mogen verwachten. Daarbij neemt zij haar verantwoordelijkheid over de verschillende beleidsvelden en pakt initiatieven breed op. De communicatie richting verschillende belanghebbenden wordt als zeer goed ervaren. Maaskant Wonen spant zich goed in om te komen tot prestatieafspraken met de verschillende belanghebbenden en komt volgens de belanghebbenden in alle gevallen de gemaakte afspraken na. De resultaten worden door de belanghebbenden als zeer goed beoordeeld. Ten slotte legt Maaskant Wonen volledig en duidelijk verantwoording af aan de belanghebbenden.

Presteren naar vermogen

PwC concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit goed is. Maaskant Wonen beschikt over een goede financiële positie die voldoende wordt bewaakt. Zij heeft expliciet aandacht voor het voeren van een gezond financieel beleid, gericht op het verantwoord inzetten van de financiële middelen voor de doelgroep. De eindscore op dit onderwerp is daarom voldoende (conform de norm). De beoordeling van de financiële positie stelt vast wat financieel haalbaar is en of Maaskant Wonen conform haar financiële mogelijkheden presteert. Ten

aanzien van de financiële positie scoort Maaskant Wonen goed (boven de norm).

Presteren naar efficiency

Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en er is gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Maaskant Wonen om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren. PwC heeft op basis van onderzoek geconstateerd dat bij Maaskant Wonen kostenbeheersing op een adequate wijze wordt uitgevoerd en gemonitord en kent daarom het oordeel goed (boven de norm) toe.

Presteren naar governance

PwC concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar governance goed (boven de norm) is. Er is sprake van een goed functionerend toezicht. Door meer documenten op het gebied van governance op haar internetsite te publiceren kan Maaskant Wonen op eenvoudige wijze een hogere score behalen.

Eindoordeel gevisualiseerd in een kleurenschema

Als aanvulling op de in het visitatiestelsel opgenomen scorekaart (zie tabel S-1) heeft PwC een kleurenschema ontwikkeld dat de uitkomsten van de visitatie visueel weergeeft. Dit schema met daarbij een toelichting op hoofdlijnen is in tabel S-2 opgenomen. De hoofdstukken in dit rapport geven een uitgebreide verklaring voor de scores.

Het eindoordeel is gevormd door aan de vijf kaders een waardering toe te kennen die gebaseerd is op de kwantitatieve score. In de tabel is de relatie aangegeven tussen de kwantitatieve score, de kwalitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. De mogelijke waarderingen zijn 'bijzondere prestatie' (zeer goed), 'boven de norm' (goed), 'conform de norm' (voldoende), 'onder de norm' (onvoldoende) of 'aandachtspunt'. Deze waarderingen corresponderen respectievelijk met de kleuren blauw, lichtblauw, groen, oranje en rood.

Een score 'bijzondere prestatie' (zeer goed) wordt toegekend aan uitzonderlijk goede prestaties, waarbij de corporatie beter presteert dan mag worden verwacht volgens het toetsingskader, de normering van de belanghebbenden of PwC. Een onderdeel verdient de beoordeling 'boven de norm' (goed) als de geleverde prestatie duidelijk beter is dan de norm, maar niet zo sterk dat het oordeel 'bijzondere prestatie' moet worden gegeven. De norm wordt hierbij gevormd door het SEV-toetsingskader en/ of de verwachting van PwC. Een onderdeel verdient de beoordeling 'conform de norm' (voldoende) als de geleverde prestatie overeenkomt met het opgestelde toetsingskader, de verwachtingen van de belanghebbenden en het oordeel van PwC. Hierbij wordt een beperkte bandbreedte aangehouden. Een onderdeel krijgt de beoordeling 'onder de norm' als de geleverde

prestatie duidelijk slechter is dan de norm, maar niet zodanig afwijkt dat het oordeel 'aandachtspunt' moet worden gegeven. 'Aandachtspunten' vormen die zaken waarin QuaWonen naar de mening van belanghebbenden en/ of PwC ver onder de norm presteert.

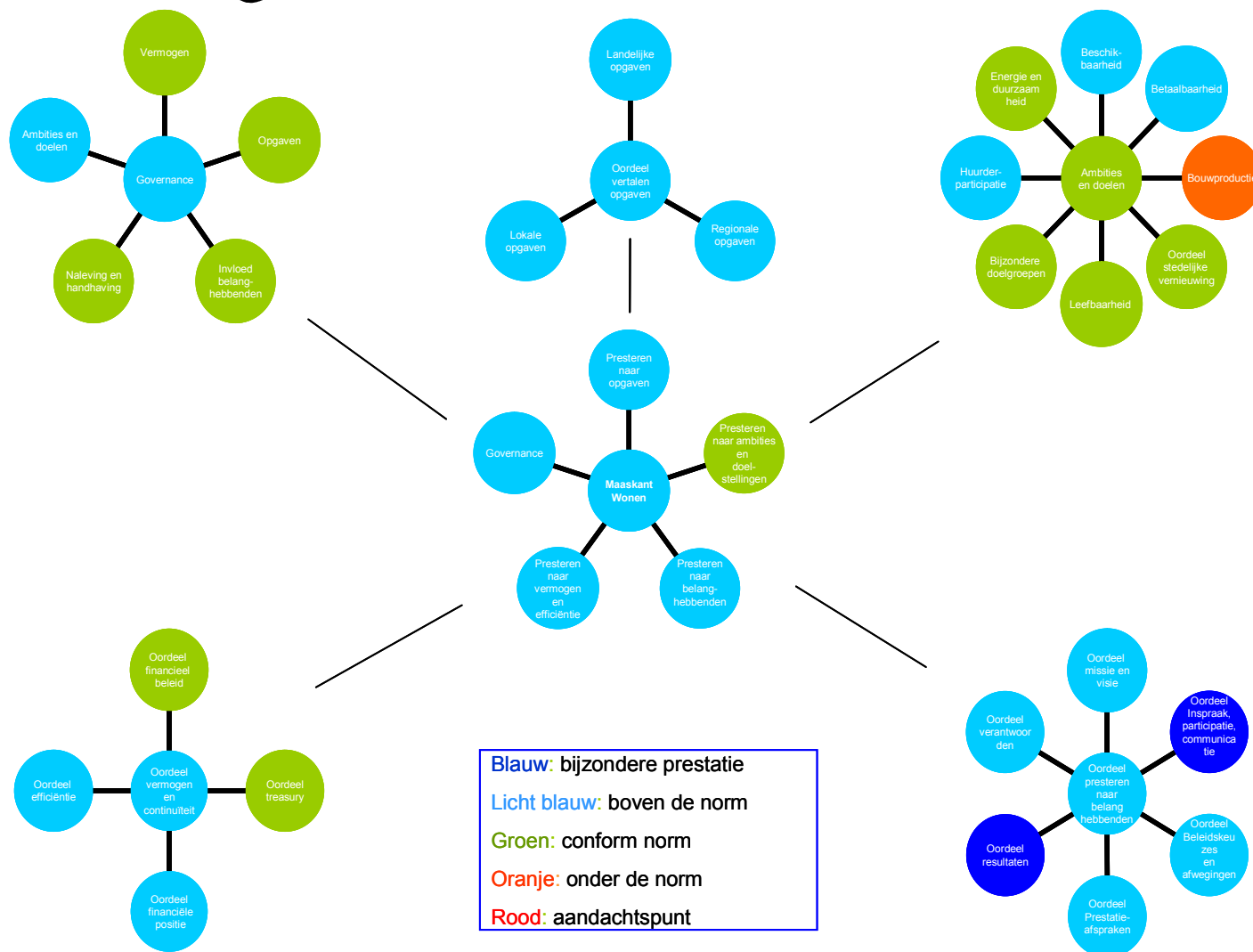
Tabel S-2 licht de kwalitatieve en kwantitatieve waarderingen toe en geeft de corresponderende kleur weer.

Tabel S-2: verklaring toegekende oordelen

Kwalitatieve score	Toelichting	Kwantitatieve score	Kleurcode
Bijzondere prestatie (zeer goed)	Prestatie wijkt in positieve zin sterk af van toetsingskader, de verwachtingen van de belanghebbenden en/ of PwC	8,0 en hoger	Blauw
Boven de norm (goed)	Prestatie is duidelijk boven de norm, maar niet zo sterk dat het oordeel 'bijzondere prestatie' gegeven wordt	Lager dan 8,0 en hoger dan 7,0	Lichtblauw
Conform de norm (voldoende)	Prestatie komt overeen met het opgestelde toetsingskader, de verwachting van de belanghebbenden en/ of PwC (de norm)	6,0 tot en met 7,0	Groen
Onder de norm (onvoldoende)	Prestatie is minder dan de norm, maar niet zo sterk dat het oordeel 'aandachtspunt' gegeven wordt	Lager dan 6,0 en hoger dan 5,0	Oranje
Aandachtspunt	Prestatie wijkt in negatieve zin sterk af van toetsingskader, verwachtingen belanghebbenden en/ of PwC	5,0 en lager	Rood

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Op de volgende pagina wordt het totaaloverzicht van de scores getoond in de PwC-Visitatiescorekaart. Het middelste kader geeft het eindoordeel weer welke is gebaseerd op de zes onderdelen van de maatschappelijke visitatie. De volgens het SEV visitatiestelsel 3.0 integrale scorekaart met bijbehorende spinnenwebben zijn opgenomen in de bijlage D.



PricewaterhouseCoopers Visitatiescorekaart, 2009

Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen open en transparant te maken.

De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) heeft onder toezicht van de Auditraad Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties vanaf 2006 tot januari 2008 gewerkt aan het ontwikkelen van een onafhankelijk, extern en gezaghebbend visitatiestelsel. PwC is vanaf het begin betrokken geweest bij het opzetten van dit visitatiestelsel.

Maaskant Wonen beschouwt een maatschappelijke visitatie als een belangrijk instrument om de prestaties van de corporatie te kunnen duiden en verantwoorden. Ten tweede is het voor Maaskant Wonen van belang dat zij leert van de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie. PwC is door Maaskant Wonen geselecteerd voor de uitvoering van de maatschappelijke visitatie.

De maatschappelijke visitatie bij Maaskant Wonen, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.

PwC hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert PwC geen maatschappelijke visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarvoor in de afgelopen twee jaar door PwC Advisory een adviesopdracht is uitgevoerd die betrekking heeft op de onderdelen van de visitatie.

PwC benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat zij voor het oordeel presteren naar vermogen en efficiëntie *geen* accountantscontrole heeft toegepast. Deze rapportage mag daarom ook niet gezien worden als een accountantsrapportage.

Vier kaders voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

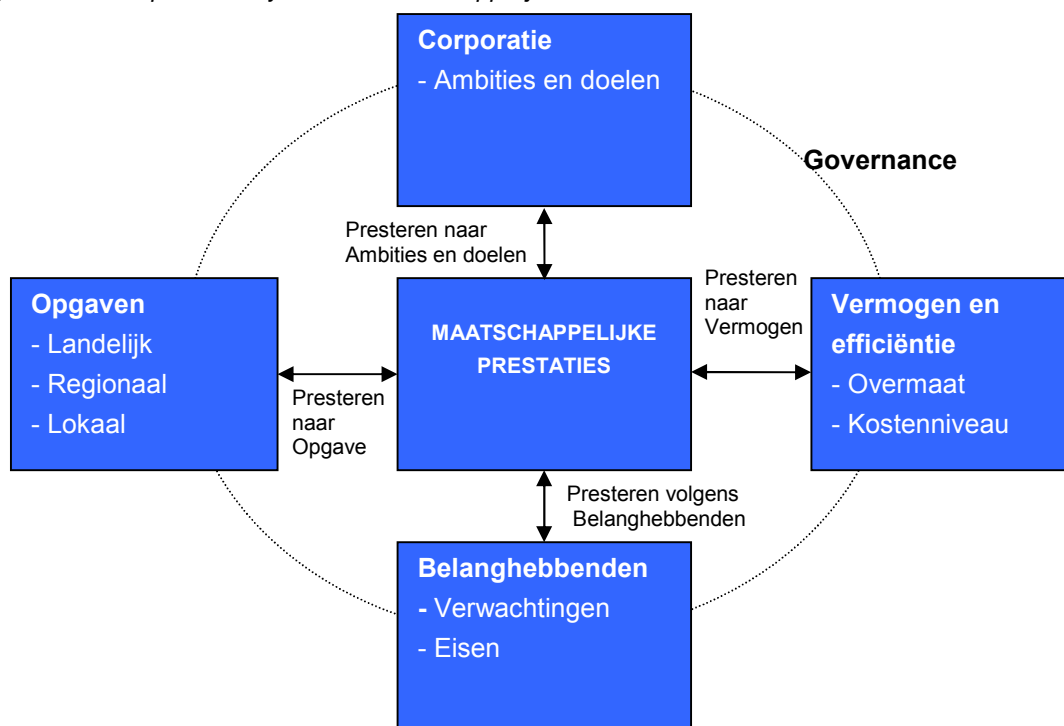
In het door de SEV ontwikkelde visitatiekader is sprake van vier kaders, namelijk:

- a Presteren naar eigen ambities en doelen.
- b Presteren naar opgaven (vertaling van landelijke, regionale en lokale opgaven naar eigen

- beleid).
- c Presteren volgens de belanghebbenden.
 - d Presteren naar vermogen en efficiëntie.

Governance functioneert als een vijfde, bijzonder kader, waarmee de overige kaders met elkaar worden verbonden. De volgende figuur geeft dit weer.

Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie Maaskant Wonen



Bron: PricewaterhouseCoopers/ SEV, 2009

Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen te geven, zijn de volgende vragen beantwoord:

- a Hoe presteert Maaskant Wonen in verhouding tot haar eigen ambities en doelen?
- b Hoe presteert Maaskant Wonen in verhouding tot de landelijke, regionale en lokale opgaven?
- c Hoe presteert Maaskant Wonen volgens de belanghebbenden?
- d Hoe presteert Maaskant Wonen gelet op het beschikbare vermogen en hoe efficiënt presteert Maaskant Wonen?
- e Hoe presteert Maaskant Wonen op het gebied van Governance?

Bij de beantwoording van bovenstaande vragen wordt een reikwijdte van vier jaar gehanteerd. Er is twee jaar teruggekeken (over 2007 en 2008) en twee jaar vooruit (over 2009 en 2010).

PwC heeft bij het toetsen gebruik gemaakt van het visitatiekader 3.0. Onderdeel van dit kader is een kwantitatieve beoordeling op onderdelen die samen en op basis van een wegingsfactor het eindoordeel bepalen. Deze onderdelen worden onderstaand weergegeven. Het percentage geeft de wegingsfactor weer:

- a Feitelijke prestatie (70%).
- b Kennis en inzicht (10%).
- c Planning (10%).
- d Monitoring (10%).

De eindscore voor het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen ontstaat door de gewogen onderdeelscores te middelen.

Aanpak

PwC heeft op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die Maaskant Wonen tot haar beschikbaar heeft gesteld een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Daarnaast heeft PwC een vragenlijst opgesteld en intern uitgezet. Naar aanleiding van de vragenlijsten zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het managementteam en functionarissen op sleutelposities (zie bijlage B), om de beantwoorde vragenlijsten aan te vullen dan wel te specificeren.

Vervolgens heeft PwC drie externe belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen.

PwC heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waaraan de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen zijn afgemeten. Dit toetsingskader is ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die Maaskant Wonen zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken. Dit toetsingskader is tijdens een bijeenkomst met het managementteam vastgesteld.

Opbouw van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- a Hoofdstuk 1 beschrijft de eigen missie, ambities en doelstellingen van Maaskant Wonen en de mate waarin Maaskant Wonen deze doelstellingen heeft gerealiseerd.
- b Hoofdstuk 2 beschrijft in welke mate Maaskant Wonen de landelijke, regionale en lokale opgaven naar haar eigen beleid heeft vertaald.
- c Hoofdstuk 3 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden.
- d Hoofdstuk 4 geeft het oordeel weer over het presteren naar vermogen en continuïteit en presteren naar efficiëntie.
- e Hoofdstuk 5 bevat het oordeel over governance.

In bijlage A is een overzicht opgenomen van de brondocumenten die Maaskant Wonen ter beschikking heeft gesteld aan PwC voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen. Bijlage B bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage C is een integrale scorekaart opgenomen. Bijlage D bevat de prestatiespinnenwebben.

1 Maaskant Wonen presteert voldoende naar eigen ambities en doelen

1.01 Dit hoofdstuk beschrijft de ambities en de doelstellingen van Maaskant Wonen. De ambities en doelen worden vervolgens vergeleken met de feitelijke prestaties van Maaskant Wonen. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre Maaskant Wonen haar eigen ambities en doelen realiseert en kan een oordeel worden gegeven over het presteren van Maaskant Wonen naar eigen ambities en doelen. Maaskant Wonen heeft doelstellingen geformuleerd tot 2011. Omdat de visitatie een reikwijdte heeft van vier jaar is de toetsing gebaseerd op de geformuleerde ambities en doelstellingen tussen 2007 en 2010.

Presteren naar eigen ambities en doelen

1.02 Bij het beoordelen van het presteren van Maaskant Wonen naar eigen ambities en doelen is PwC uitgegaan van de acht prestatievelden van de SEV:

- a Beschikbaarheid.
- b Betaalbaarheid.
- c Bouwproductie.
- d Stedelijke vernieuwing.
- e Energie en duurzaamheid.
- f Leefbaarheid.
- g Bijzondere doelgroepen.
- h Huurdersparticipatie.

1.03 Bij het toekennen van het eindoordeel per prestatieveld is rekening gehouden met verschillende oordeelsvelden die elk een verschillende weging kennen. De verschillende oordeelsvelden zijn:

- a Prestatie (70%).
- b Kennis en inzicht (10%).
- c Planning (10%).
- d Monitoring (10%).

1.04 De scores op het oordeelsveld feitelijke prestatie zullen per prestatieveld meer verschillen dan de scores op de andere oordeelsvelden. Daarom is ervoor gekozen de feitelijke prestatie per prestatieveld te behandelen en de andere oordeelsvelden aan het eind van dit hoofdstuk voor alle prestatievelden gezamenlijk te behandelen.

Eindoordeel presteren naar eigen ambities en doelen: voldoende

1.05 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar eigen ambities en doelen. Hierbij is de vraag beantwoord in hoeverre Maaskant Wonen erin is geslaagd de geformuleerde missie en doelstellingen te realiseren in de periode 2007-2008.

Tabel 1-1: eindoordeel presteren naar eigen ambities en doelen

Onderwerp	I Prestatie (70%)	II Kennis en inzicht (10%)	III Planning (10%)	IV Monitoring (10%)	Totaaloordeel
Beschikbaarheid	7,3				7,3
Betaalbaarheid	7,2				7,2
Bouwproductie	5,5				6,1
Stedelijke vernieuwing	6,3				6,6
Energie en duurzaamheid	7				7,1
Leefbaarheid	7				7,1
Bijzondere doelgroepen	6,9				7,0
Huurdersparticipatie	7,3				7,3
Eindoordeel	6,8	7,5	7	7,5	7,0

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Missie en visie van Maaskant Wonen zijn goed doorvertaald naar doelstellingen

1.06 De missie en visie van Maaskant Wonen luidt als volgt:

Missie

“We zijn een sociale verhuurder die staat voor prettig wonen met een goede prijs-kwaliteitsverhouding. We zijn er met name voor mensen die niet op andere wijze in hun woonbehoefte kunnen voorzien. Specifieke aandacht gaat uit naar ouderen en naar het behouden en eventueel verbeteren van het leefklimaat in buurten, wijken en straten in Stein en Elsloo.”

Visie

In verband met de vergrijzing en de wens zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen, neemt ook de behoefte aan wonen met zorg toe. Belangrijke trends zijn: de wens naar ruimer wonen; de wens naar een goede en veilige woon- en leefomgeving en naar energiearm (goedkoper) wonen. Maaskant Wonen zal zich richten op seniorenwoningen, dan wel multifunctionele, levensloopbestendige woningen. Bij de realisatie hiervan willen wij nauw samenwerken met de regionale zorgaanbieders. In het algemeen wil Maaskant Wonen nog actiever inspelen op vragen en behoeften uit de markt. Wij willen daarbij een actieve rol spelen in de woonomgeving en een bijdrage leveren aan leefbaarheid, toegankelijkheid en veiligheid. Wij willen dit realiseren op een financieel verantwoorde wijze waardoor de continuïteit van de bedrijfsvoering blijft gewaarborgd.

1.07 In haar ondernemingsplan 2008-2011 en de daaruit voortvloeiende jaarplannen geeft Maaskant Wonen uitwerking aan onder meer de volgende strategische doelstellingen:

- a Realiseren van seniorenwoningen middels multifunctionele levensloopbestendige woningen.
- b Nauwe samenwerking met regionale zorgpartijen bij het realiseren van deze seniorenwoningen.
- c Actiever inspelen op de vragen en behoeften uit de markt.
- d Bijdrage leveren aan leefbaarheid.
- e Handelen op financieel verantwoorde wijze waardoor continuïteit wordt gewaarborgd.

1.08 PwC is van mening dat de door Maaskant Wonen geformuleerde doelstellingen goed aansluiten bij haar missie en visie. Door zich bijvoorbeeld te richten op de bouw van seniorenwoningen anticipeert Maaskant Wonen adequaat op de vergrijzing en krimp die zich in de regio zal voordoen. Beseffend dat zij de ontwikkeling van deze seniorenwoningen niet alleen op zich kan nemen, benoemt Maaskant Wonen tevens de ambitie om een nauwe samenwerking met

zorgpartijen aan te gaan.

1.09 In het volgende onderdeel wordt per SEV-prestatieveld ingegaan op de doelstellingen en prestaties van Maaskant Wonen.

Maaskant Wonen heeft haar doelstellingen over de periode 2007- 2008 voldoende gerealiseerd

1.10 In de onderstaande paragrafen wordt ingegaan op de feitelijke prestaties die Maaskant Wonen heeft geleverd ten aanzien van de door SEV opgestelde prestatievelden. Bij het bepalen van haar doelstellingen houdt Maaskant Wonen rekening met meerdere beleidsaspecten die bovendien gericht zijn op een integrale aanpak van doelen, aandachtspunten en problemen. De doelstellingen van Maaskant Wonen hebben daarom ook vaak effect op meerdere prestatievelden. In het SEV-kader dienen de doelstellingen echter in een categorie te worden geplaatst. Door deze categorisering van doelstellingen kan het lijken alsof de samenhang in het beleid van Maaskant Wonen verloren gaat. Daarom zal waar nodig een relatie worden gelegd met andere doelstellingen.

Presteren naar beschikbaarheid scoort goed

1.11 De SEV definieert beschikbaarheid als ‘het beschikbaar hebben, krijgen en/ of houden van voldoende woningen voor de doelgroepen.’

1.12 De door Maaskant Wonen geformuleerde doelstellingen in het kader van beschikbaarheid zijn in tabel 1-2 opgenomen. Het oordeel wordt vastgesteld door het gemiddelde te berekenen voor de verschillende onderzoeksjaren.

Tabel 1-2: eindoordeel presteren naar beschikbaarheid

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Bereikbare woningvoorraad beschikbaar stellen voor de primaire doelgroep	Gemiddeld over 2007 en 2008 is 77% van de vrijgekomen woningen toegewezen aan de primaire doelgroep. Het restant had betrekking op onder meer urgent woningzoekenden.	7,5
Hanteren van een actief verkoopbeleid waarbij over de periode 2007-2011 65 woningen worden verkocht; in 2007 25 en daarna jaarlijks 10	Gemiddeld zijn over 2007 en 2008 19 woningen verkocht. In 2007 werden 29 woningen verkocht en in 2008 waren er dat 9.	7
Eindoordeel	Goed (boven de norm)	7,3

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

1.13 Op basis van bovenstaande bevindingen kent PwC voor het prestatieveld ‘beschikbaarheid’ het eindoordeel goed toe. In de volgende alinea’s wordt dit oordeel toegelicht.

1.14 Bij het beschikbaar stellen van woningen voert Maaskant Wonen een gedifferentieerd beleid waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen één- en meerpersoonshuishoudingen, de leeftijd (jonger of ouder dan 65 jaar) van de woningzoekenden en het jaarinkomen. Belangrijkste pijler van beleid is dat de kernvoorraad beschikbaar dient te zijn voor de primaire doelgroep. In 2007 heeft Maaskant Wonen 71% van de vrijgekomen woningen onder de aftoppingsgrens toegewezen aan de primaire doelgroep. De resterende 29% had betrekking op sociale en medische urgentie, asielzoekers en personen die onder de pardonregeling vielen. In deze gevallen wordt afgeweken van het toewijzingscriterium inkomen. Door dit beleid streeft Maaskant Wonen ernaar gemengde wijken met een gevarieerde bevolkingssamenstelling te creëren. In 2008 waren deze percentages respectievelijk 83% en 17%.

1.15 Door het spreidingsbeleid van Maaskant Wonen is het niet in alle gevallen mogelijk om voor 100% haar bereikbare woningen beschikbaar te stellen voor de primaire doelgroep. PwC is echter van mening dat dit spreidingsbeleid het sociale beheer en de volkshuisvesting ten goede komt zonder negatieve gevolgen voor de huisvesting van de primaire doelgroep. Op basis hiervan kent PwC het oordeel goed toe.

1.16 Maaskant Wonen heeft in 2007 en 2008 samen 38 woningen verkocht. De doelstellingen per jaar zijn gehaald. De 38 verkochte woningen vormen circa 60% van het totaal te verkopen woningen tussen 2007 en 2011. Op basis van deze prestatie kent PwC het oordeel voldoende toe.

Presteren naar betaalbaarheid scoort goed

1.17 De SEV definieert betaalbaarheid als 'het voeren van een gericht prijsbeleid om woningen betaalbaar te houden voor doelgroepen'.

1.18 In tabel 1-3 zijn de door Maaskant Wonen geformuleerde doelstellingen ten aanzien van betaalbaarheid opgenomen. Het oordeel wordt vastgesteld door het gemiddelde te berekenen voor de verschillende onderzoeksjaren.

Tabel 1-3: eindoordeel presteren naar betaalbaarheid

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Streefhuren worden vastgesteld op 70% van maximaal redelijke huurprijs, tenzij hierdoor de verhuurbaarheid in het gedrang dreigt te komen	Deels gerealiseerd. Vanwege een omvangrijke investeringsopgave is dit uitgangspunt gewijzigd	7
Hanteren van een inflatievolgend huurbeleid	Gerealiseerd	7
Aanbieden van korting op koopwoningen oplopend tot 30%	Van de 38 verkochte woningen zijn 4 verkocht tegen marktwaarde, 17 tegen 10% korting en de resterende 17 tegen 30%.	7,5
Eindoordeel	Goed (boven de norm)	7,2

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

1.19 Op basis van bovenstaande bevindingen kent PwC voor het prestatieveld 'betaalbaarheid' het eindoordeel voldoende toe. In de volgende alinea's wordt dit oordeel toegelicht.

1.20 In haar ondernemingsplan 2008-2011 stelt Maaskant Wonen zich ten doel de streefhuren op maximaal 70% van de maximale redelijke huurprijs vast te stellen. In de loop van 2009 bleek echter dat vanwege de financiering van de omvangrijke investeringsopgave in nieuwbouw en herstructurering het noodzakelijk was af te wijken van het oorspronkelijke huurbeleid. Daarnaast was deze wijziging in het huurbeleid essentieel om de prijs-kwaliteitsverhouding overeen te laten komen met de vraag van de markt. Om enerzijds de prijs-kwaliteitsverhouding in stand te brengen en anderzijds een grotere kasstroom te genereren streeft Maaskant Wonen voor bepaalde woningcomplexen een huurprijs na die hoger ligt dan 70%. Gezien het achterliggende doel van deze wijziging kent PwC het oordeel voldoende toe.

1.21 Maaskant Wonen heeft in de periode 2007-2008 een inflatievolgend huurbeleid gehanteerd. Omdat dit door de overheid opgelegd beleid is, handelt Maaskant Wonen conform de norm. Op basis hiervan oordeelt PwC deze prestatie als voldoende.

1.22 Bij haar verkoopbeleid hanteert Maaskant Wonen kortingen oplopend tot 30%. Van de 38 verkochte woningen zijn slechts 4 woningen tegen marktwaarde verkocht. Van de overige 34 werd de helft met 10% korting en de andere helft met 30% korting verkocht. Bij de verkoop met 10% korting kregen starters de mogelijkheid te participeren in een starterslening. In de gevallen van 30% korting stelt Maaskant Wonen als voorwaarde dat de woning uiteindelijk terug verkocht wordt aan Maaskant Wonen. Hierbij worden eventuele winsten of verliezen verdeeld. PwC is van mening dat Maaskant Wonen met deze initiatieven haar bewoners een goede kans biedt om een eigen woning te kunnen kopen. Op basis van deze prestaties kent PwC het oordeel goed toe.

Presteren naar bouwproductie scoort onvoldoende

1.23 De SEV definieert bouwproductie als 'het ontwikkelen en realiseren van woningen'. In tabel 1-4 wordt het eindoordeel voor bouwproductie weergegeven.

Tabel 1-4: eindoordeel presteren naar bouwproductie

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Aanvang zes nieuwbouwprojecten over de periode 2007-2008: - Riviusstraat (24 woningen) - Brede School - Hoek De Halstraat/ Heerstraat Centrum (37 woningen) - De Gavrestraat (18 woningen) - Assevedostraat (29 woningen) - Centrumplan (60 woningen)	Gestart met de bouw van de eerste fase van project aan de Joannes Riviusstraat. Overige projecten worden in 2011 en later gestart.	5,5
Eindoordeel	Onvoldoende (onder de norm)	5,5

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

1.24 Op basis van bovenstaande bevindingen kent PwC voor het prestatieveld 'bouwproductie' het eindoordeel onvoldoende toe. In de volgende alinea wordt dit oordeel toegelicht.

1.25 Maaskant Wonen heeft met betrekking tot nieuwbouwprojecten ambitieuze plannen. De geplande bouwproductie omvat circa 8% van haar totale woningbezit. Gedurende de periode 2007-2008 is echter maar één project gestart. Gelet op de doelstellingen en feitelijke prestaties scoort Maaskant Wonen op dit onderdeel daarom niet hoog.

1.26 Maaskant Wonen zit echter in de bijzondere situatie dat haar nieuwbouwprojecten in de meeste gevallen op inbreidingslocaties plaatsvinden. Dit brengt met zich mee dat de huidige bewoners geherhuisvest dienen te worden alvorens over kan worden gegaan met de bouw van nieuwbouwwoningen.

1.27 Daarnaast is er ook sprake van bouw in archeologische gebieden¹. Hierdoor moet bij sloop van bestaande complexen eerst archeologische onderzoeken worden uitgevoerd. De aanvang van een project is daarom afhankelijk van de duur van deze onderzoeken. Omdat de duur van het onderzoek lastig te voorspellen is, blijft het voor Maaskant Wonen een uitdaging om ook voor haar nieuwbouwprojecten accurate prognoses voor start en oplevering te geven.

1.28 PwC erkent de bijzondere problematiek waarvoor Maaskant Wonen staat bij het starten en realiseren van haar bouwproductie, maar kent gelet op het ambitieniveau en de mate waarin de

¹ Het zogenoemde bandkeramische volk (de bandkeramiekers) leefde eeuwen geleden op de plek waar nu de bouwlocaties zijn.

feitelijke prestatie afwijkt van de doelstelling toch het oordeel onvoldoende toe.

Presteren naar stedelijke vernieuwing scoort voldoende

1.29 De SEV definieert stedelijke vernieuwing als het ‘aanpassen van (delen van) wijken en buurten door renovatie, sloop en vervangende nieuwbouw’.

Tabel 1-5: eindoordeel presteren naar stedelijke vernieuwing

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Aanvang sloop 3 projecten: - Hoek De Halstraat/ Heerstraat Centrum - Riviusstraat - Centrumplan	Niet gerealiseerd; sloop zal plaatsvinden in 2010 en 2011. Vanwege voortschrijdend inzicht is de doelstelling gewijzigd (Hoek De Halstraat/ Heerstraat Centrum).	6
Opplussen 14 seniorenwoningen aan de Haalbrugskensweg	Gerealiseerd.	6,5
Eindoordeel	Voldoende (conform de norm)	6,3

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

1.30 Op basis van bovenstaande bevindingen kent PwC voor het prestatieveld ‘stedelijke vernieuwing’ het eindoordeel voldoende toe. In de volgende alinea wordt dit oordeel toegelicht.

1.31 Aanvankelijk was Maaskant Wonen van plan om bij het project aan de De Halstraat een aantal woningen te slopen en daarvoor nieuwe woningen te bouwen. In het woningcomplex aan de Heerstraat Centrum zouden voorzieningen worden geplaatst waardoor deze woningen beter geschikt werden voor senioren. Bij nader inzien werd besloten zowel de woningen aan de De Halstraat als aan de Heerstraat Centrum te slopen en daarvoor in de plaats nieuwe woningen te bouwen. Omdat dit besluit halverwege de onderzoeksperiode is genomen, kan niet simpelweg worden gesteld dat Maaskant Wonen dit doel niet heeft gerealiseerd. Vanwege het voortschrijdend inzicht is de doelstelling uitgebreid waardoor de doorlooptijd langer is geworden.

1.32 Het project Riviusstraat is daarentegen een ander geval. Vanwege door omwonenden ingediende bezwaarprocedures en een lopend archeologisch onderzoek kon Maaskant Wonen niet zoals gepland starten met de sloop van deze woningen.

Presteren naar energie en duurzaamheid scoort voldoende

1.33 De SEV definieert energie en duurzaamheid als het ‘toepassen van maatregelen gericht op energiebewust en duurzaam bouwen en wonen’. In tabel 1-6 zijn de door Maaskant Wonen geformuleerde doelstellingen voor de periode 2007-2008 ten aanzien van energie en duurzaamheid opgenomen.

Tabel 1-6: eindoordeel presteren naar energie en duurzaamheid

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
In 2008 wordt een notitie opgesteld hoe Maaskant Wonen het gebruik van duurzame middelen in de praktijk wil brengen	Gerealiseerd	7
Alle woningen voorzien van een energielabel (EPA)	Gerealiseerd in 2009	7
Eindoordeel	Voldoende (conform de norm)	7

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

1.34 Op basis van bovenstaande bevindingen kent PwC voor het prestatieveld 'energie en duurzaamheid' het eindoordeel goed toe. In de volgende alinea's wordt dit oordeel toegelicht.

1.35 In 2008 heeft Maaskant Wonen uitwerking gegeven aan een notitie over de wijze waarop zij het gebruik van duurzame middelen in de praktijk wil brengen. PwC vindt dit een goede eerste stap richting een 'energie en duurzaamheid'-beleid en kent daarom het oordeel voldoende toe.

1.36 Maaskant Wonen heeft in 2009 alle woningen voorzien van een energielabel. Ook hiervan vindt PwC dat een goede stap is gezet richting een integraal energie en duurzaamheid beleid. Nu het gehele woningbezit is voorzien van een energielabel is een volgende stap het formuleren van verbeterplannen om hogere energielabels te krijgen. Op basis van bovengenoemde bevindingen kent PwC het oordeel voldoende toe.

Presteren naar leefbaarheid en veiligheid scoort voldoende

1.37 De SEV definieert leefbaarheid en veiligheid als het bijdragen aan een leefbare (schoon, heel en veilig) woonomgeving door investeringen in de wijk of buurt. In tabel 1-7 is het oordeel voor presteren naar leefbaarheid weergegeven.

Tabel 1-7: eindoordeel presteren naar leefbaarheid en veiligheid

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Betrekken bewoners en belanghebbenden bij leefbaarheid	Gerealiseerd. Over de periode 2007-2008 veelvuldig in gesprek met huurders en politie met betrekking tot burengeschillen en overlastsituaties.	7
Stimuleren huurdersinitiatieven met betrekking tot leefbaarheidsprojecten door middel van financiële ondersteuning	Gerealiseerd. Dit initiatief is uiteindelijk vertaald naar een leefbaarheidsbeleid.	7
Aanstellen van een buurtbeheerder	Gerealiseerd. De buurtbeheerder is onder andere verantwoordelijk voor de netheid en veiligheid van de woonomgeving.	7
Opstellen leefbaarheidsbeleid met o.a. voorwaarden waaraan aanvragen voor leefbaarheidsprojecten moeten voldoen	Gerealiseerd. Uitwerking hiervan is het sponsor- en donatiebeleid.	7
Aanbrengen van voorzieningen in en rondom verschillende complexen	Gerealiseerd. Voorbeelden zijn werkzaamheden aan de Stadhouderslaan, het seniorencomplex aan de Haalbrugskensweg, achterpaden voorzien van verlichting.	7
Eindoordeel	Voldoende (conform de norm)	7

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

1.38 Op basis van bovenstaande bevindingen kent PwC voor het prestatieveld 'leefbaarheid en veiligheid' het eindoordeel goed toe. In de volgende alinea wordt dit oordeel toegelicht.

1.39 Maaskant Wonen onderneemt een verscheidenheid aan doelstellingen op zich op het gebied van leefbaarheid en veiligheid en geeft daar adequaat invulling aan. Zo betreft zij haar bewoners en belanghebbenden bij zowel zaken omtrent de veiligheid als hun de mogelijkheid bieden middels sponsoring om zelf projecten te organiseren.

Presteren naar bijzondere doelgroepen scoort voldoende

1.40 De SEV definieert aandacht voor bijzondere doelgroepen als het 'voeren van een gericht beleid voor bijzondere doelgroepen (zoals mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, statushouders of verslaafden) om hen van huisvesting te voorzien'. In de volgende tabel worden de doelstellingen ten aanzien van de bijzondere doelgroepen opgenomen.

Tabel 1-8: eindoordeel presteren naar bijzondere doelgroepen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Realiseren van een verpleeghuis met onder meer 18 zware zorgwoningen op de locatie van de voormalige handbalvelden aan de Charles de Gavrestraat (Elsloo) in samenwerking met Vivantes	In voorbereiding. Prognose is om in 2011 te starten met de bouw en in 2012 met de exploitatie.	6,5
28 woningen aan de Heerstraat Centrum 67 t/m 121 geschikt maken voor senioren door het plaatsen van onder meer een lift en 16 woningen aan de De Halstraat slopen	Vanwege veranderd inzicht is besloten dit project aan te passen waardoor nu 37 nieuwbouw seniorenwoningen worden gerealiseerd. Het project moet nog worden gestart.	6,5
Het toepassen van domotica bij nieuwbouw seniorenwoningen	Gerealiseerd. Uitgangspunt bij nieuwbouwwoningen is het gebruik van domotica ten behoeve van levensloopbestendige woningen	7
Klanten van 55 jaar en ouder een gratis lidmaatschap bieden op het ServicePLUS-abonnement	Gerealiseerd. Maaskant Wonen neemt de abonnementskosten van € 12 op jaarbasis voor haar rekening. Met dit abonnement krijgen bewoners korting op verschillende diensten op het gebied van welzijn en zorg.	7,5
Eindoordeel	Voldoende (conform de norm)	6,9

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

1.41 Op basis van bovenstaande bevindingen kent PwC voor het prestatieveld 'bijzondere doelgroepen' het eindoordeel voldoende toe. In de volgende alinea's wordt dit oordeel voor een aantal doelstellingen toegelicht.

1.42 Aanvankelijk had Maaskant Wonen zich ten doel gesteld het woningcomplex aan de Heerstraat Centrum geschikt te maken voor senioren door het plaatsen van extra voorzieningen. Vanwege voortschrijdend inzicht is uiteindelijk besloten dit project breder aan te pakken door het woningcomplex aan de De Halstraat ook in de plannen op te nemen. Dit betekent dat op de hoek van de De Halstraat/ Heerstraat Centrum 37 nieuwbouwwoningen worden gerealiseerd. Doordat het oorspronkelijke geplande project gewijzigd is, kan PwC uitsluitend over de planontwikkeling een oordeel geven. Op basis van deze bevinding kent PwC het oordeel voldoende toe.

1.43 Door de samenwerking met Vivantes heeft Maaskant Wonen haar bewoners het ServicePLUS-abonnement kunnen aanbieden. Hiermee hebben de bewoners de mogelijkheid tot

kortingen voor diverse diensten op het gebied van welzijn en zorg. Door dit mogelijk te maken gaat Maaskant Wonen een stap verder dan wat normaliter van een volkshuisvester wordt verwacht. Op basis hiervan kent PwC het oordeel goed toe.

Presteren naar huurdersparticipatie scoort goed

1.44 De SEV definieert huurdersparticipatie als het 'betrekken van huurders bij het vormgeven en realiseren van beleid'. In de volgende tabel worden de doelstellingen opgenomen ten aanzien van huurdersparticipatie. In het volgende hoofdstuk zal worden ingegaan op het oordeel die vertegenwoordigers van de huurders zelf aan Maaskant Wonen toekennen.

Tabel 1-9: eindoordeel presteren naar huurdersparticipatie

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Huurdersbelangenvereniging Maaskant (hierna: HBV Maaskant) betrekken bij zaken van beleid en dagelijkse beheerzaken	Gerealiseerd. Met de HBV Maaskant is onder meer gesproken over het huurprijsbeleid, de jaarstukken, de onderhouds- en financiële begrotingen en nieuwbouwplannen. De huurders worden via het bewonersblad 'Maaskant Info' over actuele zaken geïnformeerd.	7,5
Minimaal drie keer per jaar formeel overleg met de HBV Maaskant	Gerealiseerd.	7
Eindoordeel	Goed (boven de norm)	7,3

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

1.45 Op basis van bovenstaande bevindingen kent PwC voor het prestatieveld 'huurdersparticipatie' het eindoordeel voldoende toe. In de volgende alinea wordt dit oordeel toegelicht.

1.46 De taken en bevoegdheden van de HBV Maaskant en Maaskant Wonen zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Op basis van enerzijds de verschillende onderwerpen die met de HBV Maaskant wordt besproken en anderzijds het oordeel van de HBV Maaskant over de inspraak, participatie en communicatie met Maaskant Wonen kent PwC het oordeel goed toe.

Uitkomsten overige oordeelsvelden

1.47 Het oordeelsveld 'feitelijke prestatie' is beschreven in de voorgaande paragrafen. Naast een beoordeling van de feitelijke prestatie wordt ook een oordeel gegeven over:

- a Kennis en inzicht.
- b Planning.
- c Monitoring.

1.48 In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de overige drie oordeelsvelden.

Maaskant Wonen beschikt over goede kennis en inzicht ten aanzien van de ambities en doelen

1.49 Voor presteren naar eigen doelen en ambities definieert de SEV kennis en inzicht als volgt: 'De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelen.'

1.50 Maaskant Wonen heeft in 2007 haar ondernemingsplan voor de periode 2008-2011 gepubliceerd. Hierin beschrijft zij haar visie op de ontwikkelingen en opgaven waar zij in de komende jaar voor komt te staan. Op basis van haar visie zijn strategische doelstellingen geformuleerd die nodig zijn om in te spelen op deze ontwikkelingen. Vervolgens worden jaarlijks in het jaarplan en de afdelingsplannen de strategische doelstellingen verder uitgewerkt in operationele doelen. Op basis hiervan kent PwC het oordeel goed toe.

Maaskant Wonen plant haar eigen ambities en doelen voldoende

1.51 Voor presteren naar eigen ambities en doelen definieert de SEV planning als volgt: 'De corporatie heeft de geplande doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) uitgewerkt in meetbare eenheden, zodat het doelbereik ook als zodanig kan worden gemeten. Bij de doelen wordt aangegeven welke kosten ermee zijn gemoeid en op welke wijze in deze kosten wordt voorzien'.

1.52 In jaarplannen worden de geplande doelen benoemd en verder uitgewerkt in afdelingsplannen. Hierin worden de verschillende activiteiten in de tijd uitgezet. In sommige gevallen worden deze doelen ook in meetbare eenheden benoemd. Een voorbeeld hiervan zijn de aantallen te verkopen woningen. In andere gevallen zouden een aantal doelen nog verder kunnen worden uitgewerkt in meetbare eenheden en daarbij tevens normen benoemen. Op basis hiervan kent PwC het oordeel voldoende toe.

Maaskant Wonen monitort haar prestaties naar eigen ambities en doelen goed

1.53 Voor presteren naar eigen doelen en ambities definieert de SEV monitoring als volgt: 'De corporatie evalueert jaarlijks het eigen presteren naar eigen doelen en ambities en stelt bij onderpresteren op basis van de evaluatie een verbeterplan op.'

1.54 Maaskant Wonen monitort de voortgang van haar presteren middels maand- en kwartaalrapportages. Maandelijks wordt geëvalueerd of de prestaties nog op koers liggen en waar nodig wordt bijgestuurd. Een voorbeeld hiervan is de huurachterstand. Op basis van de periodieke

rapportages bleek dat ingrijpen noodzakelijk was om te voorkomen dat de huurachterstand te hoog zou uitvallen. Maaskant Wonen heeft naar aanleiding hiervan een plan van aanpak opgesteld om deze ontwikkeling tegen te gaan. Met betrekking tot monitoring kent PwC daarom het oordeel goed toe.

2 Maaskant Wonen vertaalt de landelijke, regionale en lokale opgaven goed naar beleid

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de mate waarin Maaskant Wonen de landelijke, regionale en lokale opgaven over de periode 2007- 2010 heeft vertaald naar haar eigen beleid.

Eindoordeel vertaling landelijke, regionale en lokale opgaven in beleid: goed

2.02 Maaskant Wonen slaagt er goed in de opgaven op landelijk, regionaal en lokaal (gemeentelijk) niveau te vertalen naar haar doelstellingen. Zoals uit tabel 2-1 blijkt scoort Maaskant Wonen op alle onderdelen goed. De norm wordt hierbij gevormd door het SEV- toetsingskader en/of de verwachting van PwC. In de volgende paragrafen van dit hoofdstuk wordt het oordeel toegelicht.

2.03 Bij het toekennen van het eindoordeel per type opgaven is rekening gehouden met verschillende oordeelsvelden die elk een verschillende weging kennen. De verschillende oordeelsvelden zijn:

- a Prestatie (70%).
- b Kennis en inzicht (10%).
- c Planning (10%).
- d Monitoring (10%).

Tabel 2-1: eindoordeel vertaling opgaven naar beleid

Onderwerp	Bevinding	Prestatie	Kennis/ inzicht	Planning	Monitoring	Eindoordeel
Landelijk	Vertaald naar doelstellingen					7,5
Regionaal	Vertaald naar doelstellingen					7,5
Lokaal	Vertaald naar doelstellingen					7,5
Eindoordeel	Goed	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

2.04 De scores op het oordeelsveld feitelijke prestatie zullen per type opgave meer verschillen dan de scores op de andere oordeelsvelden. Daarom is er voor gekozen de feitelijke prestatie per type opgave te behandelen en de andere oordeelsvelden aan het eind van dit hoofdstuk voor alle type opgave gezamenlijk te behandelen.

Landelijke opgaven goed vertaald naar beleid Maaskant Wonen

2.05 In dit onderdeel wordt ingegaan op de mate waarin Maaskant Wonen de landelijke opgaven heeft vertaald naar eigen beleid. In juni 2006 heeft VROM haar visie op de woningmarkt uitgewerkt in 'Ruimte geven, bescherming bieden, een visie op de woningmarkt'. VROM benoemt onder meer de volgende agendapunten voor de beleidsagenda van de toekomst:

- a Huisvesten doelgroepen van beleid.
- b Impuls stedelijke vernieuwing en sociaaleconomische maatregelen nemen.
- c Toevoeging van extra seniorenwoningen.
- d Energiebesparing op de bestaande voorraad.
- e Flexibilisering ten aanzien van woningaanpassing.

2.06 In september 2007 is de 'Beknopte begroting 2008: Ruimte en Milieu & Wonen, Wijken en Integratie' uitgebracht. Het document gaat in op de volgende doelstellingen (2009- 2012):

- a Stimuleren krachtige steden en vitale wijkenbouw en duurzame ontwikkeling.
- b Garanderen van keuzemogelijkheden en betaalbaarheid op de woningmarkt.

2.07 De door PwC beoordeelde stukken tonen aan dat Maaskant Wonen de landelijke opgaven goed heeft vertaald naar eigen doelstellingen. Alle beoordeelde landelijke opgaven zijn vertaald naar eigen beleid. Maaskant Wonen heeft diverse initiatieven ondernomen die bijdragen aan het realiseren van de landelijke opgaven. Voorbeelden hiervan zijn:

- a Realisatie van seniorenwoningen.
- b Nieuwbouw afstemmen aan de wensen van de inwoners.
- c Aandacht voor energie en duurzaamheid en gebruik van duurzame materialen.
- d Bouw van levensloopbestendige woningen.
- e Stimuleren en ondersteunen van leefbaarheidsinitiatieven.

Tabel 2-2: eindoordeel vertaling landelijke opgaven naar beleid

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Beknopte begroting (2008): Ruimte en Milieu & Wonen, Wijken en Integratie	Vertaald naar doelstellingen	7,5
Ruimte geven, Bescherming Bieden, een visie op de woningmarkt (2006)	Vertaald naar doelstellingen	7,5
Eindoordeel	Goed (boven de norm)	7,5

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Regionale opgaven goed vertaald naar beleid Maaskant Wonen

2.08 Onderstaand wordt ingegaan op de mate waarin Maaskant Wonen de regionale opgaven heeft vertaald naar eigen beleid. De regionale opgaven richten zich op de volgende speerpunten:

- a Een woning voor iedereen.
- b Aanpak kwetsbare gebieden.
- c Differentiatie woningvoorraad.
- d Optimaliseren voorzieningenniveau.

2.09 PwC constateert dat Maaskant Wonen de opgaven op regionaal niveau goed vertaald heeft naar de eigen doelstellingen. De regionale opgaven zijn afgeleid van de landelijke opgaven. Maaskant Wonen vindt het belangrijk dat de doelgroepen van beleid toegang hebben tot een passende en kwalitatieve woning. Differentiatie van de woningvoorraad is daarbij een belangrijk uitgangspunt. Leefbaarheid heeft een belangrijke plaats in het beleid van Maaskant Wonen. Bij deze initiatieven worden belanghebbenden en bewoners betrokken om de kwaliteit van wonen te verbeteren.

Tabel 2-3: eindoordeel vertaling regionale opgaven naar beleid

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Een woning voor iedereen	Vertaald naar doelstellingen	7,5
Aanpak kwetsbare gebieden	Vertaald naar doelstellingen	7,5
Differentiatie woningvoorraad	Vertaald naar doelstellingen	7,5
Optimaliseren voorzieningenniveau	Vertaald naar doelstellingen	7,5
Eindoordeel	Goed (boven de norm)	7,5

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Lokale opgaven goed vertaald naar eigen beleid

2.10 Onderstaand wordt ingegaan op de mate waarin Maaskant Wonen de lokale opgaven heeft vertaald naar eigen beleid.

2.11 Maaskant Wonen is actief in de gemeente Stein. De lokale opgaven zijn opgenomen in de Woonvisie, prestatieafspraken en andere samenwerkingsovereenkomsten. In dit onderdeel worden de belangrijkste lokale opgaven genoemd van Maaskant Wonen. Op lokaal niveau zijn de belangrijkste opgaven gericht op de volgende punten:

- a Bouwproductie in 2008-2010 in Stein (bijvoorbeeld de Assevedostraat, de Ch. de Gavrestraat, de Riviusstraat en het Meerdal) en herstructurering van woningen.
- b Investerings in Centrumontwikkeling.
- c Toekomstbestendige kwaliteit van woningen en woonomgeving (levensloopbestendig, veilig, energiezuinig, gezond en duurzaam).

- d Voldoende bereikbare huurwoningen voor de doelgroepen van beleid, waarbij starters en senioren een zekere prioriteit hebben. Huisvesting bijzondere doelgroepen (onder meer urgenten, statushouders, woonwagenbewoners en zigeuners).
- e Keuzemogelijkheden voor inwoners vergroten.
- f Ouderen zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen.
- g Verbetering van de leefbaarheid in en rond haar woningcomplexen.
- h Realiseren van woonservicezones in Stein.
- i Verdeling nieuwbouwwoningen (ca. 700): huur 35-40%; koop 60-65%.

2.12 Maaskant Wonen heeft de in de prestatieafspraken opgenomen opgaven goed vertaald naar haar beleidsdoelstellingen. De lokale opgaven zijn een nadere concretisering van de landelijke en de regionale opgaven. Maaskant reageert in haar beleid op de trend van energiearm (goedkoper) wonen. Daarnaast erkent zij de ontwikkeling van vergrijzing en de wens zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Maaskant Wonen richt zich als gevolg van die ontwikkeling op seniorenwoningen, dan wel multifunctionele, levensloopbestendige woningen. Daarbij staat centraal in haar eigen beleid dat zij een actieve rol wil spelen in de woonomgeving en een bijdrage wil leveren aan leefbaarheid, toegankelijkheid en veiligheid.

Tabel 2-4: eindoordeel vertaling lokale opgaven

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Prestatieafspraken	Vertaald naar eigen doelstellingen	7,5
Woonvisie	Vertaald naar eigen doelstellingen	7,5
Ontwikkeling centrumplan	Vertaald naar eigen doelstellingen	7,5
Eindoordeel	Goed (boven de norm)	7,5

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Uitkomsten overige oordeelsvelden

2.13 Het oordeelsveld 'feitelijke prestatie' is beschreven in de voorgaande paragrafen. Naast een beoordeling van de feitelijke prestatie wordt ook een oordeel gegeven over:

- a Kennis en inzicht.
- b Planning.
- c Monitoring.

2.14 In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de overige drie oordeelsvelden.

Maaskant Wonen scoort naar kennis en inzicht met betrekking tot de opgaven goed

2.15 De SEV definieert het veld kennis en inzicht als volgt: 'De corporatie beschikt op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht van de lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en / of kwalitatieve

variabelen uiteengezet. De corporatie brengt de voor het beleid relevante en / of beïnvloedbare omgevingsvariabelen systematisch en periodiek in beeld.'

2.16 PwC constateert dat Maaskant Wonen zich inspant, via onder meer overlegorganen en marktonderzoeken om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in de sector om uiteindelijk de opgaven te vertalen naar het eigen beleid. Er vindt regelmatig structureel overleg plaats op bestuurlijk niveau met zowel de Gemeente Stein als met andere belanghebbenden waarin de ontwikkelingen worden besproken en worden doorvertaald naar passende producten en diensten. Op basis hiervan kent PwC het oordeel goed toe.

Maaskant Wonen scoort ten aanzien van planning goed

2.17 De SEV definieert het veld planning als volgt: 'De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden), beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet. De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het gehele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.'

2.18 PwC constateert dat Maaskant Wonen de prestatieafspraken die zijn gemaakt met de Gemeente Stein heeft vertaald naar eigen beleid en de voortgang bewaakt en evalueert met de Gemeente. Daarnaast wordt nauw samengewerkt met andere partijen en afspraken regelmatig geëvalueerd. PwC kent daarom het oordeel goed toe.

Maaskant Wonen scoort ten aanzien van monitoring goed

2.19 De SEV definieert het veld monitoring als volgt: 'De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd. De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.'

2.20 PwC constateert dat Maaskant Wonen haar doelstellingen, welke deels zijn gebaseerd op de opgaven en prestatieafspraken, middels haar periodieke managementrapportages meetbaar benoemt en monitort. Het oordeel is daarom goed.

3 Belanghebbenden zeer tevreden over Maaskant Wonen

3.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Maaskant Wonen. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming tijdens de maatschappelijke visitatie. Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Maaskant Wonen toegelicht en worden de oordelen toegelicht.

Aanpak oordeel belanghebbenden

3.02 In totaal zijn drie belanghebbenden bevraagd in een individueel interview. Het gaat om de volgende belanghebbenden:

- a Gemeente Stein.
- b Zorginstelling Vivantes.
- c HBV Maaskant.

3.03 Om tot een totaaloordeel 'presteren volgens belanghebbenden' te komen, zijn met de belanghebbenden achtereenvolgens de volgende onderwerpen behandeld:

- a Missie en visie.
- b Inspraak, participatie en communicatie.
- c Beleidskeuzes en afwegingen.
- d Prestatieafspraken.
- e Resultaten.
- f Verantwoording.

3.04 De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van deze onderdelen worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is zeer goed

3.05 De belanghebbenden zijn zeer tevreden over de maatschappelijke prestaties van Maaskant Wonen. De scores op het onderdeel presteren naar belanghebbenden is daarom een bijzondere prestatie. De belanghebbenden beschrijven Maaskant Wonen aan de hand van de volgende kenmerken:

- a Moedige corporatie.
- b Met beide benen op de grond staand.
- c Oog voor detail en uitwerking.
- d Goede (brede) gesprekspartner voor de overheid.

- e Corporatie die doet wat zij belooft.
- f Zich opstellend als volkshuisvestelijke en maatschappelijke partner.
- g Toegankelijk, transparant en vriendelijk aanspreekbaar.
- h Financiële ondersteuning beschikbaar stellend aan HBV Maaskant indien nodig en verantwoord.
- i Corporatie waar je fatsoenlijk mee aan tafel kan zitten.
- j Direct en helder in haar communicatie en in haar benadering, korte lijnen.

3.06 Belanghebbenden beoordelen het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen met gemiddeld een 8. De volgende tabel bevat het oordeel over het maatschappelijk presteren van Maaskant Wonen per belanghebbende.

Tabel 3-1: oordeel per belanghebbende

Belanghebbende	Oordeel
Gemeente Stein	8
Zorginstelling Vivantes	8
HBV Maaskant	8
Eindoordeel	8

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

3.07 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven.

Tabel 3-2: eindoordeel presteren volgens belanghebbenden per onderdeel

Onderwerp	Oordeel
Missie en visie	7,7
Inspraak, participatie en communicatie	8,2
Beleidskeuzes en afwegingen	7,7
Prestatieafspraken	7,8
Resultaten	8
Verantwoording	7,7
Eindoordeel	7,9

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

3.08 In het vervolg van dit hoofdstuk worden de oordelen van de belanghebbenden toegelicht per onderdeel.

Missie en visie scoort goed

3.09 Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van Maaskant Wonen overeenstemmen met de verwachtingen van belanghebbenden. Het gemiddelde rapportcijfer voor de kwaliteit van de missie en visie van Maaskant Wonen is een 7,7. De belanghebbenden geven

aan dat de missie van Maaskant Wonen duidelijk en transparant is. De corporatie richt zich in haar missie op die taken die je van haar zou mogen verwachten. Daarbij neemt zij haar verantwoordelijkheid over de verschillende beleidsvelden en pakt breed initiatieven op. De volgende tabel geeft per belanghebbende de scores ten aanzien van missie en visie.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbende onderdeel missie en visie

Belanghebbende	Oordeel
Gemeente Stein	8
Zorginstelling Vivantes	8
HBV Maaskant	7
	7,7

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Inspraak, participatie en communicatie scoort zeer goed

3.10 Het onderdeel inspraak, participatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Maaskant Wonen samenwerkt met andere partijen, de mate waarin Maaskant Wonen belanghebbenden betreft bij de beleidsontwikkeling en de mate en effectiviteit van de communicatie en participatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van inspraak, participatie en communicatie.

Tabel 3-4: oordeel per belanghebbende op onderdeel inspraak, communicatie, participatie

Belanghebbende	Oordeel
Gemeente Stein	8
Zorginstelling Vivantes	8
HBV Maaskant	8,5
	8,2

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

3.11 De Gemeente Stein geeft aan dat Maaskant Wonen er in slaagt constructief samen te werken met andere partijen. De samenwerking ten aanzien van visievorming en strategieontwikkeling is voortvarend verlopen. Maaskant Wonen participeert bijvoorbeeld in het regionaal woonvisie-overleg en in het regionaal overleg over de transformatie van de woningvoorraad. Verdere verbetering in de samenwerkingsrelatie kan worden bereikt wanneer Maaskant Wonen meer inzicht geeft in haar eigen beleid. Het komt ten goede aan de samenwerking wanneer beide partijen over en weer volledige openheid betrachten.

3.12 De HBV Maaskant en Maaskant Wonen hebben een uitstekende relatie. Beide partijen voeren, ook informeel, veelvuldig overleg, waarin alles bespreekbaar is. Wanneer de plannen van Maaskant Wonen concreet worden, voert de HBV Maaskant samen met Maaskant Wonen persoonlijke gesprekken met huurders om hen te informeren over wat komen gaat en waarom. Hier

reageren bewoners heel goed op. Bij elk project is er vooroverleg tussen de HBV Maaskant en Maaskant Wonen. Het is wel van belang te blijven evalueren tijdens een project en de bewoners continu te betrekken. Positief is dat Maaskant Wonen luistert naar haar huurders. In bijvoorbeeld de Riviusstraat (Elsloo) konden bewoners zelfs een tuintje aanhouden indien gewenst.

3.13 Vivantes en Maaskant Wonen hebben een sterk samenwerkingsverband waarin iedere partij zich richt op het eigen taakgebied: Maaskant Wonen op de “stenen”, Vivantes op de zorg. Het beleid van beide partijen sluit op elkaar aan. Ten aanzien van gemeenschappelijke onderwerpen zoals vergrijzing en ouderenhuisvesting wordt inspraak gegeven aan Vivantes. De samenwerking tussen beide partijen kan verder worden geïntensiveerd om zodoende krachtiger als één partij naar buiten te kunnen treden.

Beleidskeuzes scoort goed

3.14 Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop Maaskant Wonen een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate waarin Maaskant Wonen erin slaagt de uitgedragen prioritering te realiseren.

3.15 De belanghebbenden geven aan dat zij tevreden zijn over de wijze waarop Maaskant Wonen haar beleidskeuzes maakt en uitdraagt. Maaskant Wonen stelt op een afgewogen manier de prioriteiten in haar beleid vast. Maaskant Wonen heeft de gemeente positief verrast doordat zij reeds in een vroeg stadium ‘milieu en duurzaamheid’ heeft opgenomen in haar beleid.

3.16 De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van het onderdeel beleidskeuzes.

Tabel 3-5: oordeel per belanghebbende onderdeel beleidskeuzes

Belanghebbende	Oordeel
Gemeente Stein	8
Zorginstelling Vivantes	7
HBV Maaskant	8
	7,7

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Prestatieafspraken scoort goed

3.17 Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop Maaskant Wonen zich inspant voor het maken van prestatieafspraken en in welke mate Maaskant Wonen de gemaakte afspraken naleeft. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van prestatieafspraken.

Tabel 3-6: oordeel per belanghebbende onderdeel prestatieafspraken

Belanghebbende	Oordeel
Gemeente Stein	8
Zorginstelling Vivantes	8
HBV Maaskant	7+
	7,8

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

3.18 De Gemeente Stein en Maaskant Wonen hebben prestatieafspraken gemaakt. Het proces waarin prestatieafspraken worden gemaakt is constructief verlopen. Daarnaast hebben beide partijen in 2008 een Woonmilieuvisie gemaakt, welke regionaal is bekrachtigd. Tevens hebben de Gemeente Stein, Maaskant Wonen en andere corporaties gezamenlijk een Woonvisie gemaakt. Het gezamenlijk ontwikkelen van de Woonvisie heeft geleid tot een goede (krachtigere) relatie tussen de gemeente enerzijds en corporaties anderzijds.

3.19 De HBV Maaskant heeft een samenwerkingsovereenkomst met Maaskant Wonen voor onbepaalde tijd die na één jaar wordt geëvalueerd. Maaskant Wonen spant zich goed in om te komen tot prestatieafspraken en om deze te evalueren. HBV Maaskant en Maaskant Wonen hebben tevens gezamenlijke prestatieafspraken gemaakt met de Gemeente Stein. Daarnaast zijn HBV Maaskant, Maaskant Wonen en de Gemeente Stein bezig een energieconvenant op te stellen.

3.20 Vivantes geeft aan dat per project projectafspraken worden gemaakt op basis van een raamovereenkomst dat eerder is opgesteld. In dat kader zitten Vivantes en Maaskant Wonen frequent met elkaar aan tafel om de voortgang van de projecten door te spreken en te evalueren

Resultaten scoort zeer goed

3.21 In dit onderdeel worden de resultaten van Maaskant Wonen vergeleken met de verwachtingen van de belanghebbenden. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de resultaten van Maaskant Wonen.

Tabel 3-7: oordeel per belanghebbende onderdeel resultaten

Belanghebbende	Oordeel
Gemeente Stein	8
Zorginstelling Vivantes	8
HBV Maaskant	8
	8

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

3.22 De Gemeente Stein geeft aan dat Maaskant Wonen niet alleen een gesprekspartner is op beleidsniveau maar dat zij ook haar verantwoordelijkheid neemt als het gaat om herstructurering en nieuwbouw. Zij heeft een duidelijk beeld van de opgaven en houdt in haar bouw- en herstructureringsactiviteiten rekening met de behoeften van de bewoners. Maaskant Wonen speelt dan ook een belangrijke rol in de centrumontwikkeling van Stein en toont hierin hoge betrokkenheid.

3.23 De HBV Maaskant geeft aan dat klachten van huurders over Maaskant Wonen zeer beperkt zijn. De corporatie doet veel voor haar huurders en acties worden snel opgepakt. Bij huurachterstanden gaat de corporatie in een vroeg stadium met bewoners praten zodat een passende oplossing kan worden gevonden. Maaskant Wonen hanteert een persoonlijke benadering naar haar huurders. Zo krijgen nieuwe huurders bijvoorbeeld een bloemetje. Maaskant Wonen speelt goed in op de vraagstukken die zich voordoen in een wijk. In bijvoorbeeld Nieuwdorp (Gemeente Stein) heeft Maaskant Wonen adequaat gereageerd en in samenwerking met de politie en de wijkteams de veiligheid en leefbaarheid verbeterd.

3.24 Vivantes geeft aan dat Maaskant Wonen een corporatie is die haar afspraken nakomt. De behoefte aan zorgwoningen en seniorenwoningen in de regio stijgt. Maaskant Wonen zet, als gevolg van die ontwikkeling goed en voldoende in op ouderenhuisvesting, mede gezien haar activiteiten in nieuwbouwprojecten.

Verantwoording scoort goed

3.25 Dit onderdeel gaat in op de mate waarin Maaskant Wonen op alle relevante aspecten volledig en transparant verantwoording aflegt over haar prestaties.

Tabel 3-8: oordeel belanghebbende verantwoording

Belanghebbende	Oordeel
Gemeente Stein	7
Zorginstelling Vivantes	7
HBV Maaskant	9
	7,7

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

3.26 Formeel wordt één keer per jaar aan de Gemeente verantwoording afgelegd. Een keer in de twee à drie maanden vindt een evaluatiemoment plaats tussen College van B&W en de directie van Maaskant Wonen. De frequentie waarin wordt geëvalueerd en waarin verantwoording wordt afgelegd, wordt als voldoende beschouwd.

3.27 De HBV Maaskant geeft aan dat tijdens vergaderingen alle projecten worden besproken.

De HBV Maaskant ontvangt de kwartaalrapportages van Maaskant Wonen en andere relevante informatie waaronder behaalde resultaten en ingevulde enquêtes.

3.28 Vivantes geeft aan dat op projectniveau duidelijke afspraken worden gemaakt waarover ook verantwoording wordt afgelegd. Het is niet altijd helder wat het algemeen beleid is van Maaskant Wonen of op welke wijze deze wordt uitgevoerd. Als zorgpartij richt Vivantes zich dan ook vooral op het beleid van Maaskant Wonen ten aanzien van zorg en senioren. Vivantes en Maaskant Wonen zijn open en transparant naar elkaar.

Aanbevelingen

3.29 De Gemeente Stein geeft aan dat Maaskant Wonen als daadkrachtige corporatie in hoge mate haar verantwoordelijkheid neemt. In dat geval zou het goed zijn dat de corporatie ook evalueert of zij nog in de pas loopt met bijvoorbeeld de communicatie naar de buitenwereld, de transparantie in het proces en de relatie met bewoners.

3.30 De HBV Maaskant geeft aan dat zij bij enkele projecten eerder betrokken had kunnen worden. Bij bijvoorbeeld het project in de Dross. Merkelbachstraat (Gemeente Stein) had Maaskant Wonen de HBV Maaskant eerder kunnen informeren over de plannen, de voortgang en de communicatie. Een tweede aanbeveling betreft de afronding van een project. Wanneer een project is afgerond, zou Maaskant Wonen er een feestelijk tintje aan kunnen geven (bijvoorbeeld bij het project in de omgeving Tripstraat). Dit zorgt ervoor dat er een relatie ontstaat tussen de bewoners en het stimuleert cohesie in de wijk. Maar het advies van de HBV Maaskant aan Maaskant Wonen is: *“Ga zo verder!”*

3.31 Vivantes wil graag richting een ketengerichte samenwerking en dus de samenwerking intensiveren. Ook naar de buitenwereld toe dienen beide partijen zich meer te positioneren als krachtige samenwerkingspartners. Als casus hebben Maaskant Wonen en Vivantes gesproken over verregaande samenwerking (‘woon-zorg combinatie’) waarin de krachten van beide partijen worden gebundeld. Vivantes geeft aan dat een kleinere organisatie zich geregeld dient af te vragen of zij levensvatbaar is. Het advies is om een fusie met een andere corporatie te overwegen in het werkgebied (bijvoorbeeld met een woningcorporatie uit Urmond of Spaubeek). Voor Vivantes zou dat voordelen bieden, omdat dan samen met Maaskant Wonen geopereerd kan worden in een groter werkgebied. Daardoor zou meer samenhang ontstaan in de activiteiten van Vivantes.

4 Maaskant Wonen beschikt over een goede financiële positie

4.01 Dit hoofdstuk bespreekt de resultaten van de beoordeling van het presteren naar vermogen en duurzaamheid in presteren. Daardoor kan worden geoordeeld over de mate waarin Maaskant Wonen presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie. Ook wordt geoordeeld of Maaskant Wonen efficiënt opereert.

4.02 Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- a Financieel beleid.
- b Financiële positie.
- c Treasury.
- d Efficiëntie.

4.03 PwC heeft bij dit onderdeel bewust een beschouwende rol gekozen. Met materiaal van derden, dat zoveel mogelijk aspecten van het visitiekader raakt, wordt geborgd dat de visitatie een uniform karakter krijgt en worden valide vergelijkingen met referentiecorporaties mogelijk. Deze externe referentie komt uit de rapportages van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (hierna: WSW) en het Centraal Fonds Volkshuisvesting (hierna: CFV). Met name de CFV-rapportage 'De corporatie in perspectief' vormt een belangrijk toetsingskader voor het identificeren van verbeterpunten.

Presteren naar vermogen en duurzaamheid in presteren scoort goed

4.04 Tabel 4-1 geeft de opbouw van de eindscore weer. De daaropvolgende paragrafen lichten de scores per onderdeel toe.

Tabel 4-1: eindoordeel presteren naar vermogen en duurzaamheid

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Financieel beleid	Voldoende (conform de norm)	7,0
Financiële positie	Goed (boven de norm)	7,5
Treasury	Voldoende (conform de norm)	7,0
Efficiëntie	Goed (boven de norm)	7,5
Eindoordeel	Goed (boven de norm)	7,3

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

4.05 PwC concludeert dat de totaalbeoordeling op het onderdeel Presteren naar vermogen en duurzaamheid in presteren goed is. Maaskant Wonen beschikt over een solide financiële positie

die afdoende wordt gemonitord en bewaakt. Maaskant Wonen voert tevens een solide financieel beleid, waarbij voorzichtigheid voorop staat. Dit beeld wordt bevestigd door het CFV. Het CFV heeft namelijk in haar continuïteitsoordeelsbrief van 16 juni 2009 aangegeven dat volgens de beoordeling van het CFV de financiële continuïteit van Maaskant Wonen geborgd is.

Financieel beleid scoort voldoende

4.06 De beoordeling van het financiële beleid dient om vast te stellen hoe Maaskant Wonen de financiële middelen wil inzetten om haar ambitie te verwezenlijken. In het financiële beleid moet een afweging worden gemaakt tussen het te bereiken maatschappelijke resultaat, het rendement en het te accepteren risico.

4.07 Maaskant Wonen heeft als ambitie de financiële continuïteit te waarborgen, met solvabiliteit (weerstandsvermogen) en liquiditeit als belangrijke indicatoren. Het financiële beleid van Maaskant Wonen is gericht op het realiseren van een structureel gezonde financiële positie, zonder dat dit leidt tot het oppotten van geld. Het vermogen moet actief ingezet worden voor de doelgroepen, maar er moet ook voorzichtigheid worden betracht ten aanzien van financiële risico's.

4.08 De reeds genoemde punten tonen aan dat Maaskant Wonen expliciet aandacht heeft voor het voeren van een gezond financieel beleid, gericht op het verantwoord inzetten van de financiële middelen voor de doelgroep. De eindscore op dit onderwerp is daarom voldoende (conform de norm).

Financiële positie scoort goed

4.09 De beoordeling van de financiële positie stelt vast wat financieel haalbaar is en of Maaskant Wonen conform haar financiële mogelijkheden presteert. De beoordeling kent een aantal onderdelen:

- a Exploitatie-, verkoop- en nettoresultaat.
- b Operationele kasstroom.
- c Solvabiliteit.
- d Interest coverage ratio.
- e Vermogensovermaat.

4.10 Tabel 4-2 is een samenvatting van de uitkomsten van de bovenstaande kengetallen. In de volgende paragrafen wordt per kengetal een toelichting gegeven.

Tabel 4-2: bevindingen kengetalbeoordeling 2008

Onderwerp onderdeel financiële positie	Score Maaskant Wonen	Norm CFV
Exploitatieresultaat	2,8 miljoen	Positief resultaat
Operationele kasstroom	2 miljoen	Positief resultaat
Solvabiliteit: weerstandsvermogen/ totaal vermogen	52 %	34 %
Interest coverage ratio	2,0	1,6
Vermogensovermaat	36 %	24 %

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009 en CFV

Exploitatie- en nettoresultaat scoort voldoende

4.11 De financiële resultaten van Maaskant Wonen kunnen worden vertekend door de verkoop van onroerend goed. Daarom is het exploitatieresultaat onderzocht. Het exploitatieresultaat omvat geen resultaten van verkopen en is daarmee een indicatie van de mate waarin Maaskant Wonen overige activiteiten (met name verhuuractiviteiten) kostendekkend kan uitvoeren.

4.12 Het oordeel ten aanzien van dit punt is voldoende, waarbij wel de kanttekening moet worden gemaakt dat het onderzoek niet gedetailleerd gericht is op de samenstelling van het resultaat. Indien Maaskant Wonen bijvoorbeeld bepaalde kosten niet of onvoldoende maakt, wordt hierdoor het resultaat positief beïnvloed, terwijl dit uit maatschappelijk oogpunt niet optimaal kan zijn.

Solvabiliteit scoort goed

4.13 De solvabiliteit is een indicator voor de mate waarin Maaskant Wonen in staat is op lange termijn aan haar verplichtingen te voldoen. Solvabiliteit is hier berekend als het aandeel van het eigen vermogen in het balanstotaal. Uit de door ons beoordeelde stukken (jaarrekening en meerjarenbegroting 2009 t/m 2013) blijkt dat de solvabiliteit de komende jaren daalt als gevolg van nieuwbouwplannen tot een niveau van 30 % in 2013. Dit is echter nog steeds een solide solvabiliteit. De norm van het CFV is het minimaal noodzakelijke weerstandsvermogen en bedraagt 16%. De solvabiliteit blijft dus gedurende de gehele onderzoeksperiode boven de norm van het CFV. De eindscore op dit onderwerp is 8,0 en daarmee goed.

Interest coverage ratio scoort voldoende

4.14 Om hun portfolio te financieren hebben corporaties omvangrijke leningen waarover zij rente moeten betalen. De interest coverage ratio geeft aan hoe vaak, uit de operationele kasstromen, de

verschuldigde rente kan worden betaald. Met andere woorden: hoe hoger de ratio, des te kleiner het risico dat Maaskant Wonen haar renteverplichtingen niet kan nakomen. De interest coverage ratio bedraagt eind 2008 2,0. Dit is ruim boven het gemiddelde van de referentiegroep van 1,6. De eindscore op dit onderwerp is daarom voldoende.

Vermogensovermaat scoort goed

4.15 De vermogensovermaat is dát deel van het vermogen dat volgens de risicoanalyse van het Centraal Fonds niet nodig is voor de financiële continuïteit en derhalve ingezet zou kunnen worden voor de maatschappelijke doelstellingen van de corporatie. De vermogensovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerde weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijke weerstandsvermogen, gebaseerd op het risicoprofiel dat per corporatie door het Centraal Fonds is vastgesteld.

4.16 De vermogensovermaat van Maaskant Wonen is fors hoger is dan bij de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. Het oordeel is daarom vanuit financieel oogpunt goed (boven de norm).

Presteren op onderdeel financiële positie scoort goed

Tabel 4-3: eindoordeel presteren op onderdelen financiële positie

Onderwerp Financiële positie	Bevinding	Oordeel
(Exploitatie)resultaat	Voldoende	7,0
Solvabiliteit: weerstandsvermogen/ totaal vermogen	Goed (boven de norm)	7,5
Minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen	Bijzondere prestatie (financieel bezien)	8,0
Interest coverage ratio	Goed (boven de norm)	7,5
Vermogensovermaat	Goed (boven de norm)	7,5
Eindoordeel	Goed (boven de norm)	7,5

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Treasury

4.17 Maaskant Wonen heeft een aanzienlijk bedrag aan langlopende leningen uitstaan om de woningportefeuille te financieren. Per 31 december 2008 bedroeg het totaal aan langlopende leningen ongeveer € 26 miljoen. Over deze leningen werd in 2008 ruim € 1,6 miljoen rente betaald.

4.18 De treasury-functie houdt zich bezig met het zo voordelig mogelijk aantrekken van vermogen en met het in kaart brengen van de financiële risico's die met die leningen samenhangen en het afdekken ervan. De treasury-functie is daarom van invloed op de financiële continuïteit en wordt om die reden bij de beoordeling betrokken.

Opzet van de treasury-functie scoort conform de norm

4.19 Maaskant Wonen beschikt over een treasury-statuuut. In dit statuut zijn de verantwoordelijkheden rond de treasury-activiteiten geregeld. De uitwerking van de verantwoordelijkheden rond de treasury-functie is gedegen en gedetailleerd. De score op het onderwerp treasury is daarom voldoende.

Maaskant Wonen scoort goed op efficiency

4.20 Doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiëntie). De prestaties worden beoordeeld ten opzichte van normen uit de CFV-rapportage en de uitkomsten van een interview over interne besturing.

Algemeen

4.21 Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en er is gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Maaskant Wonen om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.

4.22 PwC heeft op basis van onderzoek vastgesteld dat bij Maaskant Wonen op een adequate wijze kostenbeheersing wordt uitgevoerd en gemonitord. Er zijn voldoende gedetailleerde rapportages waarop wordt gestuurd en verantwoordelijkheden worden voldoende laag in de organisatie neergelegd. Het oordeel is daarom dat de organisatie ten aanzien van kostenbeheersing over voldoende zelfcorrigerend vermogen beschikt.

Beheerkosten per verhuureenheid lager dan bij de referentiecorporaties

4.23 In onze beoordeling worden de beheerkosten per verhuureenheid als een belangrijke indicator voor de mate van efficiëntie gezien. De beheerkosten per verhuureenheid van Maaskant Wonen bedragen € 1.051,- per verhuureenheid, het gemiddelde van de referentiegroep is € 1.186, -. Het landelijke gemiddelde bedraagt € 1.249, -. De beheerkosten per verhuureenheid zijn dus lager dan het gemiddelde bij de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde. Het eindoordeel op het onderdeel Presteren naar efficiëntie is daarom goed (boven de norm).

5 Bij Maaskant Wonen is sprake van goed functionerend toezicht (governance)

5.01 In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Maaskant Wonen gevolg geeft aan in het visitatiekader opgenomen normen ten aanzien van governance. Dit onderdeel van de visitatie is niet bedoeld om de (volledige) naleving van de Aedes Governance Code Woningcorporaties (voortaan: Aedescode) te toetsen, maar gaat meer in op hetgeen Maaskant Wonen en de Raad van Toezicht (RvT) doen om de maatschappelijke prestaties in beeld te brengen en de prestaties daarop te toetsen.

5.02 De toetsing is in twee onderdelen verdeeld:

- a Governance structuur en naleving en handhaving van de code.
- b Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden:
 - i eigen ambities en doelen;
 - ii opgaven in het werkgebied;
 - iii betrokkenheid van belanghebbenden;
 - iv vermogen.

5.03 Alle bovenstaande onderwerpen tellen even zwaar mee in de weging. PwC heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op:

- a De Aedescode.
- b De agenda's en verslagen van de RvT-bijeenkomsten.
- c Interview met de voorzitter van de RvT.
- d Internetsite van Maaskant Wonen.

Governance structuur van Maaskant Wonen functioneert voldoende

5.04 PwC is van mening dat Maaskant Wonen wat betreft haar governance structuur goed presteert. Er is sprake van een goed functionerend toezicht. Door meer documenten op het gebied van governance op haar internetsite te publiceren kan Maaskant Wonen echter eenvoudig een hogere score behalen.

Tabel 5-1: eindoordeel presteren naar Governance

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Naleving en handhaving code	Voldoende	7,0
Eigen ambities en doelen	Goed (boven de norm)	7,5
Opgaven in het werkgebied	Voldoende	7,0
Betrekken van belanghebbenden	Voldoende	7,0
Vermogen	Voldoende	7,0
Eindoordeel	Voldoende	7,1

Bron: PricewaterhouseCoopers, 2009

Governance structuur, naleving en handhaving van de code scoort goed

5.05 Maaskant Wonen heeft middels een gesprek met de voorzitter van de Raad van Toezicht aangegeven de Aedescode te onderschrijven en zelfs op het onderdeel zittingstermijn verder te gaan dan de code. Hieruit volgt het beeld dat de RvT een eigen opvatting heeft ten aanzien van de wijze waarop zij toezicht houdt. PwC heeft vastgesteld dat de governance structuur van Maaskant Wonen ook zodanig is opgezet en merkt dat er sprake is van goed functionerend toezicht.

5.06 De website van Maaskant Wonen is echter karig in het verschaffen van informatie betreffende governance. Belangrijke documenten zoals bijvoorbeeld het bestuursreglement en de integriteitsregeling zijn wel aanwezig bij Maaskant Wonen, maar niet op de internetsite gepubliceerd. De jaarrekening 2008 is wél op de internetsite gepubliceerd. In dit document is een uitgebreid verslag opgenomen van de RvT. Wij adviseren echter deze en andere documenten ook als zelfstandige documenten op de internetsite te publiceren.

Het naleven van in de Aedescode opgenomen normen ten aanzien van maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden scoort voldoende

5.07 In het voorgaande is geconstateerd dat Maaskant Wonen in de ogen van haar belanghebbenden over het algemeen (zeer) goed presteert. In dit hoofdstuk wordt beoordeeld of Maaskant Wonen ook de in de Aedescode opgenomen regels ten aanzien van het afleggen van verantwoording en het betrekken van belanghebbenden bij beleidsvorming heeft nageleefd. Ondanks het feit dat er in beide gevallen sprake is van belanghebbenden kan er daarom in dit hoofdstuk sprake zijn van een ander oordeel.

5.08 Dit onderdeel bestaat uit de volgende toetsingscriteria:

- a Eigen ambities en doelen.
- b Opgaven in het werkgebied.
- c Betrokkenheid van belanghebbenden.
- d Vermogen.

5.09 Ten aanzien van het toetsingscriterium '*Eigen ambities en doelen*' heeft PwC vastgesteld dat Maaskant Wonen een strategiedocument heeft in de vorm van een ondernemingsplan.

In dit plan zijn de eigen ambities, doelen en opgaven opgenomen en is ook een visie op de maatschappelijke positie van Maaskant Wonen weergegeven. Het bestuur heeft de visie in een missie en beleidsdoelstellingen vertaald en is ten aanzien van de governance ambities nog een stap verder gegaan op het onderwerp zittingstermijn van de leden van de RvT. De RvT is betrokken geweest bij het totstandkomen van het ondernemingsplan.

5.10 Ten aanzien van het toetsingscriterium '*Opgaven in het werkgebied*', heeft PwC geconstateerd dat de opgaven, beleidsvoornemens, prestatieafspraken en geleverde prestaties niet op de website van Maaskant Wonen te vinden zijn. Ook zijn op de website geen doorverwijzingen opgenomen naar het meerjarenbeleidsplan en jaarrekeningen van diverse jaren. Wel is de jaarrekening 2008 op de website te vinden. In dit document zijn wél de beleidsvoornemens, doelen en geleverde prestaties opgenomen, zodat PwC dit deels heeft aangemerkt als 'prestatie'. PwC adviseert Maaskant Wonen echter het meerjarenbeleidsplan zelf op de website te ontsluiten, aangezien dit de toegankelijkheid van de informatie vergroot. Ook dient Maaskant Wonen de prestatieafspraken met belanghebbenden op de internetsite te publiceren.

5.11 Ten aanzien van het toetsingscriterium '*Betrokkenheid van belanghebbenden*' zien wij dat Maaskant Wonen voldoende presteert:

- a Er is geen specifiek stakeholderregister waaruit blijkt welke organisaties Maaskant Wonen tot haar belanghebbenden rekent. Wel is er sprake van een lijst met belanghebbenden die wordt gebruikt om de contacten met belanghebbenden te onderhouden.
- b Maaskant Wonen heeft geen jaarlijkse belanghebbenden bijeenkomst. Er is ook geen door de RvT goedgekeurd reglement voor een dergelijke bijeenkomst. Daarom wordt ook niet aan de overige punten ten aanzien van uitnodiging, verslag, aanwezig en inhoud voldaan.

5.12 Ten aanzien van het criterium inzake vermogen en de rapportering van de bevindingen van de externe accountant hebben wij geen opmerkingen. Maaskant Wonen beschikt over een door de accountant goedgekeurde jaarrekening over 2008. Ook is er door de accountant een verslag van bevindingen opgesteld en ter beschikking gesteld aan directie en RvT.

A Overzicht gebruikte brondocumenten

A.01 In de volgende tabel zijn de brondocumenten weergegeven die zijn gebruikt bij de maatschappelijke visitatie van Maaskant Wonen.

Presteren naar ambities en doelstellingen
• Ondernemingsplan 2003-2007 • Ondernemingsplan 2008-2011 • Verkoopbeleid 2007-2011 • Huurbeleid 2006-2010 • Huurbeleid 2009-2011 • Leefbaarheidsbeleid • Jaarplannen 2008, 2009 en concept jaarplan 2010 • Afdelingsplan Techniek 2008 en 2009 • Afdelingsplan Wonen 2008 en 2009 • Afdelingsplan Financiën 2008 en 2009 • Jaarverslagen 2007 en 2008 • Kwartaalrapportages 2007, 2008 en 2009 • Maandrapportages 2007, 2008 en 2009 • Sponsor- en donatiebeleid • Samenwerkingsovereenkomst HBV Maaskant
Presteren naar opgaven
• Ruimte geven, Bescherming bieden, een Visie op de Woningmarkt (document VROM) • Beknopte begroting 2008: Ruimte en Milieu & Wonen, Wijken en Integratie (document VROM) • Einddocument Samenwerking ontwikkeling Centrumplan Gemeente Stein • Prestatieafspraken 2008-2012 • Woonvisie Stein 2004

Presteren naar vermogen en efficiëntie

- Accountantsverslagen 2007 en 2008
- Calculatiestatuten 2007 en 2008
- CFV continuïteitsoordeel 2008 definitief
- CFV continuïteitsoordeel 2009 voorlopig
- CFV solvabiliteitsoordeel 2008
- Corpodata DVI 2007 en 2008
- Financieel statuut
- Managementletters 2007 en 2008
- Meerjarenbegroting 2008-2012
- Meerjarenbegroting 209-2013
- Planning en control cyclus 2007
- Treasury jaarplan 2007 en 2008
- Treasury statuut Maaskant Wonen
- VROM oordeelsbrief 2008
- WSW bezoeksverslag 2008 en 2009
- WSW kredietwaardigheid 2007, 2008 en 2009
- Jaarrekeningen 2007 en 2008

Presteren naar Governance

- Jaarverslagen 2007 en 2008
- Overzicht samenwerkingsverbanden met derden
- Internetwebsite Maaskant Wonen

B Overzicht interne gesprekken

B.01 De volgende vertegenwoordigers van Maaskant Wonen zijn betrokken bij de maatschappelijke visitatie:

Naam	Functie
De heer L. Claessens	Directeur-bestuurder
De heer H. J. Brinkhof	Voorzitter Raad van Toezicht
De heer H. van der Nat	Directiesecretaris
De heer P. Verkooijen	Hoofd Financiën
De heer M. Buschmann	Hoofd Wonen
De heer T. Nelissen	Hoofd Techniek

C Integrale Scorekaart

Integrale Scorekaart	Feitelijke prestatie 70%	Kennis en inzicht 10%	Planning 10%	Monitoring 10%	Eindscore
Presteren naar ambities en doelstellingen	6,8	7,5	7	7,5	7
Beschikbaarheid	7,3				7,3
Betaalbaarheid	7,2				7,2
Bouw productie	5,5				6,1
Stedelijke vernieuwing	6,3				6,6
Energie en duurzaamheid	7				7,1
Leefbaarheid	7				7,1
Bijzondere doelgroepen	6,9				7
Huurdersparticipatie	7,3				7,3
Presteren naar opgaven	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
Landelijke opgaven	7,5				7,5
Regionale opgaven	7,5				7,5
Lokale opgaven	7,5				7,5
Presteren volgens belanghebbenden					7,9
Missie en visie	7,7				7,7
Inspraak, participatie en communicatie	8,2				8,2
Beleidskeuzes en afwegingen	7,7				7,7
Prestatieafspraken	7,8				7,8
Resultaten	8				8
Verantwoording	7,7				7,7
Presteren naar vermogen en continuïteit					7,3
Financieel beleid	7				7
Financiële positie	7,5				7,5
Treasury	7				7
Efficientie	7,5				7,5
Governance					7,1
Naleving en handhaving code	7				7
Ambities en doelen	7,5				7,5
Opgaven in het werkbied	7				7
Invloed van belanghebbenden	7				7
Vermogen	7				7
Totaalscore					7,4

D Prestatiespinnenwebben

