



ECORYS  Answering tomorrow's challenges today

Maatschappelijke visitatie Wonen Wittem

Rotterdam, 20 maart 2024

Datum volgende visitatierapport: 20 maart 2028

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	iii
Position paper.....	iv
Recensie.....	1
Infographic	5
1 Maatschappelijke waarde.....	6
2 Maatschappelijke verankering.....	16
3 Besturing	18
4 Maatschappelijke capaciteit	21
A: Bestuurlijke en maatschappelijke reactie.....	23
B: Onafhankelijkheidsverklaringen	26
C: Curricula vitae	27
D: Onderzoeksverantwoording.....	29

Voorwoord

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Dat doen ze samen met huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, collega-corporaties en andere samenwerkingspartners. De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om maatschappelijke waarde aan te tonen en bespreekbaar te maken. De herziene Woningwet verplicht corporaties zich ten minste eens in de vier jaar te laten visiteren. De visitatie is gestructureerd op basis van een methodiek die is opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). De methodiek die wordt gehanteerd is methodiek 7: Samenwerken aan opgaven. Het uitgangspunt van methodiek 7 is dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoord en wordt uitgedaagd om te leren en te verbeteren. Daarnaast is in methodiek 7 nadrukkelijk aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner in het lokale netwerk.

De visitatie van Wonen Wittem

Wonen Wittem is een corporatie met als werkgebied de gemeente Gulpen-Wittem en heeft ongeveer 470 woningen in eigendom. Wonen Wittem heeft Ecorys in 2023 de opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatie heeft betrekking op de periode van 2019 tot en met 2023. De voorgaande visitatie besloeg de periode van 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie vanuit Ecorys bestond uit Pia van Oord (Voorzitter) en Marieke Kalkman (Projectleider).

Beoordelingssystematiek

In methodiek 7 wordt voor de verschillende visitatievelden gebruik gemaakt van een beoordelings-systematiek op een vijfpuntsschaal. De visitatiecommissie geeft voor ieder visitatieveld een beoordeling:

- De corporatie presteert **uitstekend**, waarbij de visitatiecommissie ziet dat de corporatie op één of meerdere onderwerpen een voorbeeld is voor andere corporaties;
- De corporatie presteert **goed** en doet meer dan verwacht mag worden;
- De corporatie presteert **naar behoren**, doet daarbij wat verwacht mag worden en de visitatiecommissie ziet op een aantal onderwerpen ruimte voor verbetering;
- De prestaties van de corporatie zijn **voor verbetering vatbaar** en de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering;
- De corporatie presteert **onvoldoende** en de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.

Leeswijzer

Het visitatierapport start met de position paper van Wonen Wittem, de recensie van de visitatiecommissie en een samenvatting met de belangrijkste bevindingen op de vier visitatievelden: **Maatschappelijke waarde**, **Maatschappelijke verankering**, **Besturing** en **Maatschappelijke capaciteit**. De verschillende visitatievelden zijn vervolgens uitgewerkt en voorzien van een waardering van samenwerkingspartners en een beoordeling van de visitatiecommissie. Als laatste is het visitatierapport voorzien van verschillende bijlagen, waaronder de bestuurlijke reactie, de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren en de onderzoeksverantwoording.

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 Armand Jaegers voor de prettige samenwerking.

Position paper



WIE ZIJN WIJ

Wonen Wittem is een actieve, maatschappelijk betrokken woningcorporatie die haar klanten een aantrekkelijke, betaalbare en duurzame woning in een plezierige woonomgeving wil aanbieden, die zo veel mogelijk aansluit op de persoonlijke wensen van de klant. Ons werkgebied is de voormalige gemeente Wittem (met de kernen Mechelen, Eys, Epen, Slenaken, Partij-Wittem, Wahlwiller en Nyswiller) en de regionale kern Gulpen. Wonen Wittem biedt ultimo 2023 huisvesting aan ca. 1.000 mensen in 463 woningen, 2 zorgcomplexen en 4 maatschappelijke ruimten.

Wij kennen een werkorganisatie, een tweehoofdig bestuur en een Raad van Commissarissen (RvC). Het bestuur is verantwoordelijk voor het beleid van de corporatie en legt verantwoording af aan de RvC. Onze compacte organisatie kent een open en informele bedrijfscultuur met korte lijnen. Wij koesteren een no-nonsense aanpak. Wij zoeken steeds naar zaken die bijdragen aan een positieve woonbeleving en woonbuurt. Dat vraagt focus, flexibiliteit, inzet en creativiteit van onze medewerkers. Onze werkorganisatie kent ultimo 2023 4 medewerkers (3,78 fte) en bestaat uit de afdelingen Woondiensten, Technisch Beheer en Financiën onder aansturing van de manager Bedrijfsvoering.

MISSIE EN KERNWAARDEN

Wonen Wittem biedt, onder waarborging van haar (financiële) continuïteit, goede huisvesting met een goede prijs/kwaliteitverhouding. We richten ons hierbij hoofdzakelijk op mensen met een lager inkomen of een bijzondere woonvraag die zelfstandig niet of moeilijk kunnen voorzien in huisvesting. Het gaat ons niet alleen om het faciliteren van woonruimtes. We leveren waar nodig en binnen onze (financiële) mogelijkheden ook een bijdrage aan de woonomgeving en de leefbaarheid.

De wijze waarop wij onze missie uitvoeren is niet alleen af te leiden uit geformuleerde keuzes en doelstellingen. Minstens even belangrijk is onze houding en ons gedrag. Met onze kernwaarden actief, betrokken, aanspreekbaar en dichtbij geven wij aan wie we zijn en hoe we handelen.

VISIE

Wonen Wittem huisvest de sociale doelgroep met lagere inkomens en mensen met een bijzondere woonvraag of status, zoals mensen met een beperking of een zorgvraag en statushouders. In ons werkgebied beschikken we over een sociale woningvoorraad die in grote lijnen past bij de vraag. Daarbij is er nog enige uitbreidingsruimte in de prioritaire kernen van ons werkgebied met de focus op starters, ouderen en levensloopbestendigheid. Onze actuele vastgoedvisie geeft richting aan onze beslissingen. Onze woningen hebben voldoende kwaliteit: ze hebben geen gebreken, zijn netjes en veilig. Wij nemen onze verantwoordelijkheid m.b.t. betaalbaarheid en duurzaamheid van ons bezit.

ONZE (LOKALE) OPGAVE

Wat gebeurt er in ons werkgebied? (zie rapportage STEC-groep d.d. 28 september 2022)

De komende 10 jaren wordt een zeer geringe stijging van het aantal huishoudens verwacht. Daarbij is sprake van vergrijzing en verdunning van de bevolking met een sterke toename van de 65+ doelgroep en een kleine toename van het aantal eenpersoonshuishoudens. Het laatste gaat gepaard met de groei van het aantal ouderen. De gemeente Gulpen-Wittem kent 65% koopwoningen (vooral grondgebonden), 16% particuliere verhuur en 19% sociale verhuur door corporaties. Gegeven de demografische trend hanteert de gemeente Gulpen-Wittem primair een transformatievisie voor de woningbehoefte. In alle kernen ontstaat door vergrijzing een overschot aan grondgebonden koopwoningen en een behoefte aan nul-treden-woningen. Dé kernopgave is dus het kwalitatief toevoegen van de juiste woningen op de juiste plekken (méér levensloopbestendige woningen en betaalbare compacte woningen voor starters en juist minder aan reguliere gezinswoningen).

Lokale verankering

Om te kunnen functioneren is een nauwe samenwerking met huurders, huurdersvereniging(en), gemeente/provincie en maatschappelijke (zorg/welzijn) organisaties randvoorwaarde. Hierbij streven we naar een bestendige en constructieve samenwerking, met begrip voor elkaars positie en belangen. Wij zien ons zelf als een sociaal netwerkpartner in de keten wonen, welzijn en zorg.

Prestatieafspraken

Woningcorporaties, gemeenten en huurders maken samen prestatieafspraken over de lokale woonopgave. In 2023 zijn, uitgaande van de eerdere meerjarige prestatieafspraken voor de periode 2020-2023, prestatieafspraken vastgesteld voor sec 2024. Wonen Witterem heeft jaarlijks een Woonbod ingediend o.b.v. de prestatieafspraken maar ook actuele inzichten. Thans is het traject gestart om te komen tot nieuwe meerjarige prestatieafspraken vanaf 2025. Daarnaast is een update van het vigerende WMO convenant aan de orde. Gelet op actuele volkshuisvestelijke ontwikkelingen en verander(en)de wet- en regelgeving vereist dit een gedegen aanpak. Dit geldt ook voor het nakomen van de gemaakte afspraken in de woondeal Limburg. Wij zullen ons bij alle afspraken sterk (blijven) maken dat er, kwantitatief en kwalitatief, voldoende aanbod voor onze doelgroep beschikbaar blijft.

Onze opgave

Onze volkshuisvestelijke opgaven en activiteiten kennen drie pijlers: beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van sociale huurwoningen in de gemeentelijke kernen waar ons bezit ligt.

Aedes Benchmark

Wonen Witterem werkt hard aan efficiëntie en wil haar financiële middelen op de juiste wijze inzetten. Om onze prestaties te kunnen meten en vergelijken nemen wij jaarlijks deel aan de Aedes Benchmark. Zo kregen wij van onze huurders op de diverse onderdelen scores die telkens hoger lagen dan het landelijk gemiddelde. Ons streven blijft om deze en andere scores van de Aedes Benchmark minimaal te handhaven en de ambitie deze te verbeteren.

BESCHIKBAARHEID

Wij hanteren een wensportefeuille voor ons vastgoedbezit die jaarlijks wordt geëvalueerd. Hierin ligt de focus op betaalbaarheid (lees: gewenste huurprijssegmentering) én gewenste voorraad-ontwikkeling (lees: strategie). Qua strategie “ontwikkelen” en “toetreden” ligt de focus op de “grotere” dorpskernen ofwel de prioritaire kernen van ons werkgebied. In de overige, kleinere, kernen zien wij nauwelijks additionele vraag naar sociale huurwoningen en ligt de nadruk meer op de beheersmatige werkzaamheden strategie “door-exploiteren”).

Naast de investeringen (ver)nieuwbouw investeren wij ook versneld in de kwaliteit en verduurzaming van ons woningbezit via ons DCI-programma. Dit voorziet in (versnelde) meerjarige uitgaven voor duurzaamheid (D), casco (C) en inbouwpakketten m.b.t. bad/keuken en toilet (I). Bij alle investeringen en uitgaven speelt de financiële ruimte natuurlijk een grote rol en is deze veelal doorslaggevend.

BETAALBAARHEID

De uitgangspunten voor ons huurbeleid zijn: waarborging (financiële) continuïteit, kwaliteit gerelateerde huren en betaalbare huren voor onze doelgroep. Daarbij conformeren wij ons aan sociale huurakkoorden tussen AEDES en Woonbond én uiteraard wettelijke regels en voorschriften. Waar bij woningtoewijzingen sprake is van een recht op huurtoeslag, is het uitgangspunt dat deze woningen, qua huurprijs, altijd passend worden toegewezen.

Wonen Witterem wil en kent een gematigde meerjarige huurprijsontwikkeling. Wij maken geen gebruik van de mogelijkheid van een inkomensafhankelijke huurverhoging voor hogere inkomens. Dit vanwege de beperkte meeropbrengst hiervan, het feit dat deze inkomenscategorie vaak geen betaalbaar alternatief kent in de vrije huursector of koopmarkt, de gewenste diversiteit in ons huurdersbestand én het uitgangspunt dat primair de kwaliteit grondslag moet zijn voor het huurprijsbeleid. Met ingang van 2024 is één beperkte categorie hiervan uitgezonderd.

Naast de huur richten wij ons ook op de beheersing van de totale woonlasten van onze huurders. Enerzijds door bewustwording en informatie hoe om te gaan met energieverbruik bij onze huurders. Anderzijds zetten wij in op verduurzaming van ons woningbezit. In 2020 hebben wij daartoe een nieuwe duurzaamheidsvisie vastgesteld met als uitgangspunt dat wij ons tot 2030/2035 focussen op maximale isolatie van het casco van onze woningen ('no-regret' maatregelen) en rond dat moment de focus gaan verleggen naar installatietechnische aanpassingen. Uitzondering zijn zonnepanelen die wij nu al plaatsen (zie hierna). Investerings voor verduurzaming komen hierbij geheel voor rekening van Wonen Wittem en opbrengsten bij de huurder.

Wij hebben de duurzaamheidsvisie vertaald in ons DCI-programma. Hierin staan, per complex en meerjarig, de concreet geplande verduurzamingsmaatregelen (wat en wanneer). De vrijgekomen middelen door afschaffing van de verhuurdersheffing zetten wij (cf. mogelijkheden van de Nationale Prestatieafspraken) nagenoeg geheel in voor een versnelde verduurzaming van ons bezit. Los van de DCI-duurzaamheidsmaatregelen zijn wij ook gestart met de plaatsing van zonnepanelen. Hiertoe hebben wij in 2022 een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Wocozon en zijn in 2023 op 58 woningen zonnepanelen geplaatst. Vanaf 2024 continueren wij de plaatsing van zonnepanelen.

KWALITEIT

Alle woningen beschikken over een goede basiskwaliteit. Bij onze vastgoedsturing kijken wij naar kwantitatieve en kwalitatieve aspecten met inbegrip van duurzaamheid. Uitgangspunten hierbij zijn ons strategisch plan 2019-2023 "Toekomstbestendig", onze wensportefeuille én de daarvan afgeleide afzonderlijke complexstrategieën. Het doel van deze complexstrategieën is het vinden van een optimum tussen de kwaliteit van huurwoningen en de vraag, ook op de langeretermijn.

ORGANISATIE EN ONTWIKKELING

Wonen Wittem is een stabiele organisatie met een solide financiële positie. Dat willen wij zo houden om ook in de toekomst onze volkshuisvestelijke opgave in ons werkgebied te kunnen vervullen. Om kennis te delen zijn wij lid van de DOMAAS en het MKW-platform. Anderzijds leggen wij nadrukkelijk ons oor te luister bij collega-corporaties.

Wij hebben de strategische keuze gemaakt om zelfstandig te toekomst in te gaan. Maar dan wel met een nadrukkelijke lokale verankering, Dat is volgens ons de kracht van onze woningcorporatie. De medewerkers kennen de huurders, de huurders kennen de medewerkers en hechten waarde aan persoonlijk contact en zichtbaarheid. Dat alles heeft als voordeel dat efficiënt en effectief gewerkt kan worden met korte lijnen. De route die wij voor schaalvergroting wil bewandelen gaat uit van groeien op eigen kracht met behoud van zelfstandigheid.

Wij hebben diverse maatregelen gericht op kostenbesparingen, vermindering kwetsbaarheid en de (strategische) lijn om op diverse terreinen te fungeren als regie-organisatie. Zo kennen wij RGS (Resultaat Gericht Samenwerken) overeenkomsten op de terreinen dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud, schilderwerk, installaties en groenonderhoud. Gegeven de leeftijdssamenstelling van onze medewerkers en gebruikmaking van het CAO generatiepact, staat de (aanvullende/hernieuwde) invulling van onze personeelsbezetting de komende tijd nadrukkelijk op de agenda.

Wij zijn er al met al van overtuigd dat onze organisatie een stevige, slagvaardige als ook een professionele basis kent om de toekomst met vertrouwen aan te gaan.

Tot slot: bij al onze keuzes blijft onze volkshuisvestelijke opgave leidend.

Recensie

Zakelijk én vriendelijk: slagvaardig en werkend vanuit het hart

Wonen Wittem is een kleine, gedegen en vitale woningcorporatie met circa 470 woningen in Gulpen en zeven omliggende dorpen. Het compacte en flexibele vierhoofdige team kent zijn huurders en het bezit als zijn broekzak, en geeft ook blijk van zelfinzicht. De lijnen naar huurders, partners en relaties zijn kort en de deur staat letterlijk voor iedereen open. De corporatie wordt bestuurd door een tweehoofdige bestuur.



Gulpen en Partij

De position paper

In de position paper paart de corporatie een heldere kijk op de volkshuisvestelijke opgaven in haar werkgebied met een realistische en tegelijk ambitieuze visie op haar rol daarin. Realistisch omdat zij zich terdege bewust is van haar schaal en daarmee gepaard gaande reikwijdte; ambitieus omdat zij niet snel tevreden is over haar aanpak en inzet. Wonen Wittem legt de lat hoog als het om de belangen van haar huurders gaat, zonder haar financiële soliditeit uit het oog te verliezen. In de ogen van de visitatiecommissie neemt de corporatie een unieke positie in als kleine, onafhankelijke én sterk gefocuste sociale verhuurder.

Het nieuwe Strategisch plan 2020-2024 (2019) *Toekomstbestendig* is leidend bij nieuw beleid, het vormde geen trendbreuk met zijn voorganger. Wel kreeg hiermee het duurzaamheidsbeleid meer structuur, nodig omdat het aanvankelijk moeite kostte om de uitvoering van de duurzaamheidsmaatregelen goed van de grond te krijgen. Het nieuwe uitvoeringsprogramma nam een aanvang bij de start van de energiecrisis, waardoor de tijd er nog meer rijp voor was en de beloning voor de huurders nog beter uitpakt dan aanvankelijk werd verwacht. De meerwaarde is dat duurzaamheid 'een leuke sport' blijkt, 'waardoor de vlam steeds groter wordt'.

De position paper gaat niet in op de vorige visitatie. Uit het gesprek dat de visitatiecommissie hierover met het bestuur had, bleek echter dat de SWOT-analyse uit dat rapport het bestuur nog helder voor de geest staat. Komen tot een effectievere relatie met de gemeente is dan het belangrijkste agendapunt.

De vorige visitatie

De aandachtspunten uit de vorige visitatie (2015-2018, gereed april 2020) zijn helder: permanente aandacht na de gerealiseerde reductie van de bedrijfslasten om de financiële situatie gezond te houden; aandacht voor de aanwezigheid van de juiste deskundigheden in de van vijf naar drie geslonken Raad van Commissarissen en verbetering van de samenwerking met belanghebbenden, in het bijzonder de gemeente.

Zonder dat deze aandachtspunten de laatste vier jaar expliciet zijn bewaakt, heeft Wonen Wittem deze lessen serieus genomen en deze ook bewust ingezet waar zich kansen voordeden. Dat ziet de gemeente ook, wat goodwill oplevert die zich nu uitbetaalt: waar de gemeente in het verleden wel eens twijfelde aan het bestaansrecht van de corporatie is deze twijfel nu goeddeels weggenomen.

Bij de recent vervulde vacature in de raad van commissarissen is weloverwogen gekozen voor het financiële profiel. Om de bedrijfslasten te beheersen doet Wonen Wittem alles wat in haar vermogen ligt, maar zij loopt daarbij tegen haar grenzen aan. Dat heeft verschillende oorzaken, zoals toenemende regeldruk en forse prijsstijgingen, die voor een kleine organisatie een naar verhouding zwaardere last betekenen.

Op de genoemde sterke punten heeft de corporatie niet of nauwelijks ingeboet. “Wonen Wittem slaagt erin om van haar omvang een kracht te maken” schreef de toenmalige visitatiecommissie. Dat heeft de corporatie goed in haar oren geknoopt, maar meer dan toen is de corporatie zich ervan bewust dat haar voortbestaan er in de afgelopen vier jaar niet eenvoudiger op is geworden.

De prestaties

Bij de beschrijving van de maatschappelijke opgaven is - naast de drie klassieke volkshuisvestelijke opgaven: betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en kwaliteit - samen met Wonen Wittem gekozen voor leefkwaliteit en de kernwaarden maatschappelijk gedreven en betrokken.

Betaalbaarheid is dé prioriteit voor Wonen Wittem en daarin is de corporatie met glans geslaagd. Dat blijkt uit het zeer gematigde huurbeleid en de grote inzet om huurachterstanden te voorkomen. Uitzetting vanwege huurachterstand komt in haar boekje niet voor.

Beschikbaarheid is voor Wonen Wittem moeilijker te realiseren vanwege afhankelijkheid van derden (gemeente) om geschikte bouwlocaties te verwerven. Er zijn tien woningen opgeleverd die al in de pijplijn zaten, maar daarna bleef het stil. Wel heeft de corporatie recent de herontwikkeling van een eigen complex in Eys opgepakt, waar meer woningen zullen terugkeren, die bovendien levensloopbestendig zijn. De corporatie doet haar best, maar benut haar contacten in het netwerk nog niet ten volle. Hier ligt een kans om tot hogere prestaties te komen.



Gulpen

Met **duurzaamheid** heeft Wonen Wittem na een lange voorbereidingstijd nu stappen gezet. Verschillende pakketten maatregelen en bijbehorende investeringen zijn samengevoegd in een integraal programma en ‘energiekalender’. Dat wordt door de partners gewaardeerd, volgens de gemeente loopt de corporatie hierin voorop. Vooral na het vinden van een partner voor de plaatsing van zonnepanelen wordt nu nog meer vaart gemaakt.

Voor Wonen Wittem is het leveren van **leefkwaliteit** in haar woonbuurten een vanzelfsprekendheid, die zich op verschillende manieren uit. Van het om niet beschikbaar stellen van gemeenschappelijke ruimten tot individuele ondersteuning van huurders bij WMO- of andere zorgvragen; daarnaast staat de corporatie paraat bij overlastsituaties of financiële zorgen van huurders. Voor de corporatie kan er pas sprake zijn van ‘een goed thuis’ als haar dienstverlening op alle fronten daaraan bijdraagt en kwalitatief goed is.

De kernwaarden maatschappelijk gedreven en betrokken vormen samen het kroonjuweel van Wonen Wittem. Dit is de leidraad in het dagelijkse handelen. De lat ligt hier hoog en tegelijkertijd zijn de doelen minder SMART. Toch slaagt de corporatie hierin met vlag en wimpel- ook in de ogen van alle belanghouders, doordat zij slagvaardig is, gefocust en als het nodig is onconventioneel.

De bevindingen

De visitatiecommissie heeft bewondering voor de doelgerichte, efficiënte en tegelijk sociale wijze waarop het team van Wonen Wittem het dagelijkse werk tot iets bijzonders maakt. De corporatie is daarbij zowel vriendschappelijk als zakelijk. Dat wordt sterk gewaardeerd door huurders en gemeente, maar ook door de Aw; dit naar aanleiding van het snelle en effectieve handelen van de corporatie tijdens de ernstige water-overlast in de zomer van 2021. Hier spreekt niet alleen een grote toewijding uit, maar ook improvisatievermogen en vertrouwen in haar partners. De visitatiecommissie concludeert hieruit dat de corporatie haar bestaansrecht ondanks haar schaal meer dan waar maakt.

De besturing van de corporatie is op orde, consistent, in balans, realistisch, soepel en met positieve aandacht voor (ontwikkelingen in) de omgeving. Voorbeelden van bijsturing zijn het omzetten van activiteiten in het duurzaamheidsprogramma toen de realisatie tegen zat en het temporiseren van onderhoudswerkzaamheden door het bestuur, toen de liquiditeit onder het minimum van de financiële buffer dreigde te komen. Een voorbeeld van voortschrijdend inzicht is de herontwikkeling van het portiekcomplex in Eys.

De visitatiecommissie roept Wonen Wittem op om de hierboven genoemde, bereikte resultaten vast te houden. Zij geeft daarnaast de corporatie de volgende aandachtspunten mee, bedoeld om haar aan te moedigen om ook hier haar lerend vermogen te tonen.

Aandachtspunten

1. De corporatie heeft een heel eigen profiel en werkcultuur ontwikkeld, waarmee zij van haar kleine schaal haar kracht heeft gemaakt. Wonen Wittem noemt dat haar eigen DNA. Het wordt een uitdaging om deze verworvenheid vast te houden, wetende dat er veranderingen in het team (vanwege het naderen van de pensioenleeftijd) aanstaande zijn. De corporatie is zich hiervan terdege bewust en proactief bezig hierop te anticiperen.
2. Het is de visitatiecommissie opgevallen, dat Wonen Wittem haar contacten in het netwerk beter kan benutten dan nu het geval is. Zo kan zij soms op meer proactieve wijze uitgaan van eigen kracht en dat mag hier en daar assertiever zijn. Zo zou de corporatie in het kader van het geïnformeerd houden van haar netwerk geïnteresseerde raadsleden kunnen uitnodigen voor een werkbezoek. De corporatie heeft tijdens de visitatie al aan de commissie laten weten dit als leerpunt voor de toekomst op te pakken. Ook geeft de commissie de corporatie in overweging om het netwerk te betrekken in de aanloop naar het nieuwe ondernemingsplan, om zo de samenwerking te bestendigen en het ondernemingsplan mogelijk te verrijken.
3. Wonen Wittem ziet zichzelf als een sociale netwerkpartner in de keten wonen, welzijn én zorg. Om daaraan toetsbaar gevolg te geven, verdient het aanbeveling doelen te preciseren en deze SMART te maken. Dit zal met name een impuls kunnen geven aan de inhoudelijke samenwerking in het zorgdomein.

4. Ook in Gulpen-Wittem kunnen jongeren maar moeilijk aan een woning komen, dat merkt de huurdersvereniging terecht op. Temeer geldt dat voor de dorpen waar zij vandaan komen, want het bezit voor Wonen Wittem leent zich slecht voor deze doelgroep. De corporatie moet daarom proberen te voorkomen dat dit een blinde vlek wordt.
5. In het kader [van be good and tell it](#) en van het beter verantwoorden van de resultaten kan Wonen Wittem haar jaarverslagen beter benutten. Daar kan een koppeling worden gelegd met de prestatieafspraken en het ondernemingsplan en dat geldt zowel voor gerealiseerde als niet gerealiseerde resultaten.

Uitsmijter

Wonen Wittem is als een echte Limburgse vlaai: elke punt onderscheidt zich qua smaak van de vorige, is van hoge kwaliteit en met aandacht bereid. Er is keus voor ieders smaak: maatwerk voor iedereen.



Visitatie in één oogopslag

Wonen Wittem 2019 – 2023

Wonen Wittem verhuurt ongeveer 470 woningen in Gulpen-Wittem



Maatschappelijke waarde

Goed

- De maatschappelijke waarde van Wonen Wittem is goed.
- Wonen Wittem voert een gematigd huurbeleid en de huurachterstanden zijn laag.
- Wonen Wittem vervult een voorbeeldfunctie als het gaat om haar activiteiten in het kader van leefkwaliteit en excelleert waar het het handelen naar haar kernwaarden maatschappelijk gedreven en betrokken betreft.



Maatschappelijke verankering

Goed

- Wonen Wittem is goed maatschappelijke verankerd. De luiken staan volledig open.
- Signalen van de huurders, gemeente en samenwerkingspartners worden actief opgehaald en zijn zichtbaar vertaald in strategie en dagelijkse praktijk.
- Binnen het eigen netwerk zou Wonen Wittem zich assertiever mogen opstellen.



Besturing

Uitstekend

- De interne besturing bij Wonen Wittem is uitstekend. Financiën en PDCA-cyclus zijn op orde.
- Wonen Wittem monitort wat er in- en extern speelt en stuurt daarop indien nodig bij.
- De commissarissen geven adequate invulling aan de diverse rollen in de raad.



Maatschappelijke capaciteit

Goed

- De maatschappelijke capaciteit van Wonen Wittem is goed.
- De financiële middelen zijn toereikend voor de opgaven en de organisatie is toegerust voor haar taken.
- Aandachtspunt: de olopende bedrijfslasten.



Wonen Wittem is een betrokken, lokaal verankerde organisatie die vanuit het hart maatschappelijke waarde levert

Wonen Wittem is een kleine, gedegen en vitale woningcorporatie in Gulpen en zeven omliggende dorpen. Het compacte en flexibele vierhoofdige team kent zijn huurders en het bezit als zijn broekzak, en geeft ook blijk van zelfinzicht.

1

Blijf, ook bij organisatorische wijzigingen, vasthouden aan het eigen DNA.

2

Maak meer gebruik van het eigen netwerk en wees daarin assertiever.

3

Verdiep de samenwerking met zorgpartijen. Maak doelen op dit punt SMART.

4

Houd rekening met de behoeften van jongeren; pas waar mogelijk het bezit daarop aan.

5

Maak een koppeling tussen prestatieafspraken, ondernemingsplan en jaarverslagen in het kader van 'be good and tell it'.

1 Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporatie, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

De visitatiecommissie heeft de maatschappelijke waarde voor verschillende opgaven beoordeeld en in beeld gebracht hoe huurders en samenwerkingspartners de prestaties op de betreffende opgaven waarden. Bovendien heeft de visitatiecommissie samen met de woningcorporatie, de huurders en de samenwerkingspartners leer- en verbeterpunten voor de toekomst geïdentificeerd.

Tabel 1.1 Opgaven voor visitatieveld Maatschappelijke waarde

Nr.	Opgave	Beoordeling
1.	Beschikbaarheid (Verandering van de woningvoorraad)	Naar behoren
2.	Betaalbaarheid	Goed
3.	Duurzaamheid en kwaliteit	Goed
4.	Leefkwaliteit	Uitstekend
5.	Kernwaardes	Uitstekend

1.1 Opgave 1: Beschikbaarheid (Verandering van de woningvoorraad)

1.1.1 De opgave en de prestaties

In het Strategisch plan 2020-2024 worden de verwachtingen voor de toekomst geschetst. Een daarvan betreft de ontwikkeling van de bevolking: voor de periode 2017-2025 wordt een krimp voorzien van zowel de bevolking als het aantal huishoudens in de gemeente Gulpen-Wittem. In diezelfde periode nemen de oudere huishoudens in omvang toe en dalen de aantallen startershuishoudens en oudere doorstromers licht. Het aantal eenpersoonshuishoudens zal toenemen; dit betreft vooral oudere huishoudens.

Wonen Wittem wil er in de planperiode voor zorgen dat er voldoende woningen zijn om haar doelgroepen te kunnen bedienen. In de Wensportefeuille 2016-2026 van Wonen Wittem staat beschreven hoe de betaalbare en beschikbare voorraad zich ontwikkelt en welke mogelijkheden er zijn om hierop bij te sturen. De grootste uitdaging waar de corporatie voor staat is het toevoegen van nieuwbouw. Dit is maar mondjesmaat gelukt.

In lijn met de gemeentelijke woonvisie en de prestatieafspraken leverde Wonen Wittem in 2019 vier Nul-Op de-Meter-huurwoningen op aan de Hilleshagerweg in Mechelen. De corporatie start met de bouw van zes nieuwe woningen in het plan Hoogh Gullepe (fase II) in Gulpen die in 2020 werden opgeleverd.

Ook in 2020 werd de nieuwbouw van de twee seniorenwoningen (met zekerstelling van behoud van de verleende omgevingsvergunning) on hold gezet. Reden hiervoor was dat verdere ontwikkelingen met

Toekomstbestendig Strategisch plan 2020 - 2024

De kerntaak van Wonen Wittem is om ervoor te zorgen dat er voldoende betaalbare woningen beschikbaar zijn in de gemeente Gulpen-Wittem voor de huisvesting van haar primaire doelgroep.

In de Lokale Woonvisie 2018-2025 van de gemeente Gulpen-Wittem zijn de doelgroepen en omvang van de (wenselijke) sociale huurwoning-voorraad in kaart gebracht.

betrekking tot de geplande herinrichting van het aangrenzend gebied rondom de basisschool te Eys moesten worden afgewacht. In 2022 kon hier met de voorbereidende werkzaamheden worden gestart. In 2022 verkocht Wonen Wittem één woning. Per saldo nam het aantal zelfstandige woningen in de visitatieperiode met acht toe.

Tabel 1.2 Prestatiemonitor Beschikbaarheid

Onderwerp	2019	2020	2021	2022	2023	Totaal
Nieuwbouw (+)	4	6	0	0	0	10
Verkoop (-)	0	0	0	1	1	2
Sloop (-)	0	0	0	0	0	0
Totaal aantal huurwoningen	459	465	465	464	463	+8

1.1.2 De waardering van samenwerkingspartners

Wonen Wittem doet wat mogelijk is, maar er blijft nog wel wat te wensen over, vindt de Huurdersvereniging. Er zijn te weinig mogelijkheden voor jongeren, met name in Mechelen, en er zijn weinig seniorenwoningen, waardoor doorstroming achterblijft. Aanpassing van bestaand bezit zou soelaas kunnen bieden, maar dat blijkt ingewikkeld te zijn, onder meer vanwege de bepalingen die gelden voor beschermde dorpsgezichten.

De mogelijkheden voor nieuwbouw zijn gering, terwijl de opgave groot is. Maar Wonen Wittem doet wat mogelijk is, vindt ook de gemeente. Er zijn bij de corporatie weinig mutaties, dus het is vaak lastig om de taakstelling als het gaat om de huisvesting van statushouders te behalen. Bovendien is het voor statushouders, zeker als het om gezinnen gaat, lastig om in de kleine kernen te wonen vanwege het ontbreken van voorzieningen.

Er zijn binnen de gemeente nauwelijks locaties. Dus moet je op zoek naar andere mogelijkheden, zoals splitsen of het omzetten van een bestemming van bijvoorbeeld leegstaande hotels en tankstations. De gemeenteraad heeft voor twee jaar een budget van €1,5 miljoen beschikbaar gesteld om bij te dragen aan initiatieven de woningbouwopgave helpen realiseren.



Nieuwbouw Hoog Gulpen in Gulpen

1.1.3 De waardering van de visitatiecommissie

Als het gaat om beschikbaarheid waardeert de visitatiecommissie de prestaties van Wonen Wittem als naar behoren. De commissie onderkent dat Wonen Wittem doet wat er mogelijk is, maar denkt dat er nog een wereld gewonnen kan worden als de corporatie haar contacten binnen de gemeente beter benut om sommige projecten (versneld) voor elkaar te krijgen. Dit kan in de toekomst mogelijk leiden tot een hogere waardering voor dit onderdeel.

1.2 Opgave 2: Betaalbaarheid

1.2.1 De opgave en de prestaties

Met haar ligging in een Europese kernregio bevindt Gulpen-Wittem zich in een economisch ogenschijnlijk krachtige omgeving. Maar de huurders van Wonen Wittem hebben hun financiële slagkracht de afgelopen jaren zien afnemen, onder meer door de energiecrisis en de almaar stijgende kosten.

In de Woonvisie 2018-2025 van de gemeente Gulpen-Wittem is een paragraaf gewijd aan betaalbaarheid en inkomen. Opgemerkt wordt dat anno 2023 ruim 4% van de lokale bevolking een laag inkomen heeft.

De gemeente is daarmee vanuit inkomensperspectief rijker dan Valkenburg, Vaals en Maastricht en armer dan Eijsden-Margraten en Meerssen.

Wonen Wittem onderkent de noodzaak van een gematigde huurprijsontwikkeling voor de primaire en secundaire doelgroep en houdt hier met haar streefhuurbeleid én bij de jaarlijkse huurverhoging rekening mee, met inachtneming van het bepaalde in de Wensportefeuille 2016-2026.

Om de kwaliteit van het bestaand woningbezit en de dienstverlening goed te laten aansluiten bij de eisen die de markt hieraan stelt én de volkshuisvestelijke belangen op een goede manier te dienen, is een goede balans tussen de inkomsten en de uitgaven noodzakelijk. Wonen Wittem noemt de huren de belangrijkste inkomstenbron om deze balans te realiseren.

Gedurende alle jaren van de visitatie bleef de huurverhoging binnen de grenzen van de maximaal toegestane huursomstijging. In 2021 werd, in overeenstemming met landelijke regelgeving, geen huurverhoging opgelegd. De jaarlijkse huuraanpassing sloot in alle jaren aan bij de prestatieafspraken en kwam tot stand in overleg met de Huurdersvereniging. Wonen Wittem kent geen huurprijzen boven de liberalisatiegrens. In 2023 kreeg 30% van de huurders, als gevolg van de Wet Eenmalige Huurverlaging, een huurverlaging kreeg naar € 575, een gevolg van het hoge aandeel grondgebonden woningen met hogere huren. Hierdoor was er in dat jaar geen sprake van een gemiddelde huurverhoging, maar van een gemiddelde huurverlaging van -1,3%.

Toekomstbestendig Strategisch plan 2020 - 2024

Het garanderen van betaalbaar wonen ziet Wonen Wittem als haar kerntaak. Omdat betaalbaarheid steeds belangrijker wordt, wil en moet Wonen Wittem de huren betaalbaar laag houden. De corporatie wil verder onder meer voldoende tijd steken in het voorkomen van huurachterstanden, samen met huurders, huurdersvereniging en overheid.

Tabel 1.3 Prestatiemonitor Betaalbaarheid

Onderwerp	2019	2020	2021	2022	2023
Jaarlijkse huurverhoging (%)	1,22%	2,55%	0%	1,97%	-1,3%

Wonen Wittem, de gemeente Gulpen-Wittem en de collega-corporaties, nemen in de prestatieafspraken de noodzaak op van nauwe samenwerking met het sociaal domein om huur- en mutatieschulden en uitzetting wegens huurschulden te voorkomen. Dit heeft vorm gekregen in de aanpak vroegsignalering en schuldhelpverlening. Binnen het multidisciplinair overleg dat partijen regelmatig hebben komen lopende zaken op dit punt aan de orde.

Het aantal huurders met een huurachterstand is stabiel laag, onder meer door proactief handelen van Wonen Wittem, en liep ook gedurende de coronapandemie niet op. Wel liep de totale huurachterstand per saldo iets op.

De duurzaamheidsmaatregelen die Wonen Wittem gedurende de visitatieperiode doorvoerde (zie daarvoor ook § 1.3) verlagen de woonlasten van de bewoners en leveren zo een positieve bijdrage aan het betaalbaar houden daarvan.

1.2.2 De waardering van samenwerkingspartners

De Huurdersvereniging is zeer positief over de inspanningen van Wonen Wittem op dit punt. Vanwege het veelvuldige contact met de huurders, vanaf het moment van ondertekening van de huurovereenkomst, zijn de huurachterstanden beperkt. Er zijn vrijwel geen uitzettingen en er is maar in zeer beperkte mate sprake van scheefwonen.

Ook de gemeente Gulpen-Wittem is goed te spreken over de prestaties van Wonen Wittem op het thema betaalbaarheid. Wonen Wittem voert volgens de gemeente een gematigd huurbeleid. Om problematische huurschulden te voorkomen werken gemeente en corporaties samen aan vroegsignalering. Mede daardoor is het aantal huisuitzettingen zeer laag.

1.2.3 De waardering van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Wonen Wittem op het gebied van betaalbaarheid met een 'goed'. De corporatie voert een gematigd huurbeleid, in 2023 resulterend in een "huurverhoging" van -1,3%. De huurachterstanden blijven binnen de perken en het aantal uitzettingen is zeer laag.

1.3 Opgave 3: Duurzaamheid & kwaliteit

1.3.1 De opgave en de prestaties

De bestaande portefeuille van Wonen Wittem kent een forse verduurzamingsopgave. Om in 2050 volledig CO₂-neutraal te kunnen opereren worden tot en met 2030 de eerste stappen gezet door het casco van alle woningen goed te isoleren. Hierbij komen de woningen met de laagste energielabels in principe het eerst aan de beurt.

Wonen Wittem stelt in 2019 een duurzaamheidsbeleid op, waarvan een Energiekalender voor de periode 2020-2030 deel uitmaakt.

Verder stelt Wonen Wittem zich ten doel om:

- jaarlijks haar complexstrategieën, factsheets en onderhoudsbegrotingen te actualiseren.

Toekomstbestendig

Strategisch plan 2020 - 2024

Duurzaam wonen zegt iets over hoe energiezuinig een woning is en over hoe lang deze woning mee gaat, vindt Wonen Wittem. Bij het onderhoud houdt de corporatie zoveel mogelijk rekening met de woonwensen van haar huurders van nu en van de toekomst. Wonen Wittem wil investeren in kwalitatieve, goed onderhouden en energiezuinige woningen.

- als organisatie bewust om te gaan met duurzaamheidsaspecten en huurders te informeren en motiveren dit ook te doen.

Daarbij streeft de corporatie naar tevreden huurders en betaalbare kwaliteit in de ogen van de huurder. Dit moet blijken uit een A-score in de Aedes-benchmark.

Ook in de prestatieafspraken die Wonen Wittem en de collega-corporaties met de gemeente Gulpen-Wittem overeenkomen, zijn op dit punt afspraken opgenomen. De prestaties van Wonen Wittem sluiten hierbij aan.

Gedurende de gehele visitatieperiode heeft Wonen Wittem geïnvesteerd in de woningen door planmatig en niet-planmatig onderhoud.



Onderhoud Teventweg in Partij

Tabel 1.4 Prestatiemonitor Duurzaamheid en Kwaliteit (bedragen x €1.000)

Onderwerp	2019	2020	2021	2022	2023
Uitgaven onderhoud	687	871	1.191	1.109	1.147
Huurdersoordeel	A	A	B	A	A

De verduurzamingsaanpak kende een lange voorbereidingstijd. Het in 2019 opgestelde duurzaamheidsbeleid 'Visie op duurzaamheid: op weg naar 2050' heeft als uitgangspunt van 2030 tot 2035 de inzet op het optimaal isoleren (no regret) van het bestaande casco van de woning. Pas daarna wil Wonen Wittem, mede vanwege beperkt beschikbare financiële mogelijkheden en de snelle ontwikkelingen op installatiegebied, de technische installaties van het bezit verder verduurzamen. In dat verband wordt als mijlpaal vastgelegd dat in 2035 het gehele woningbezit optimaal dient te zijn geïsoleerd.

Het bleek geen sinecure om het duurzaamheidsbeleid uit te voeren. In 2020 werd onderzoek uitgevoerd dat per complex (financieel) inzichtelijk maakt welke concrete verduurzamingsmaatregelen exact benodigd zijn. Dit leidde tot een pakket aan maatregelen die van 2021 tot en met 2035 moeten worden uitgevoerd. Wonen Wittem noemt dit de energiekalender.

Het pakket maakt onderdeel uit van een breder investeringsprogramma DCI (Duurzaamheidsmaatregelen, Cascowerkzaamheden en Inbouwpakketten voor keuken, douche en toilet). Wonen Wittem vindt namelijk dat geplande verduurzamingsmaatregelen vaak (beter) gecombineerd kunnen worden met andere noodzakelijke investeringen.

Eind 2020 vond hiervoor de aanbesteding plaats en werd een bouwteamovereenkomst gesloten. Op basis van deze overeenkomst en de nog uit te voeren warme opnames is op dat moment de verwachting dat in mei 2021 de aanneemovereenkomst zou kunnen worden getekend en alle voor 2021 geplande werkzaamheden, daadwerkelijk in dat jaar zouden kunnen worden uitgevoerd.

Uiteindelijk wordt besloten tot een wisseling van de eerder geplande DCI-activiteiten in 2021 (duurzaamheids- en cascowerkzaamheden bij diverse complexen) en 2022 (inbouwpakketten complex Malenshof te Mechelen). Als gevolg hiervan zijn de duurzaamheidsuitgaven in 2021 beperkt gebleven tot ongeveer € 27.000,- voor onderzoeken in het kader van flora- en faunaverensten. Deze vereisten zijn er de oorzaak van dat de start van het uitvoeringsprogramma DCI later wordt begonnen dan gepland.

In 2022 werd met Wocozon een samenwerkingsverband aangegaan; in 2023 werden de eerste zonnepanelen gelegd.

1.3.2 De waardering van samenwerkingspartners

De Huurdersvereniging is tevreden over de prestaties van Wonen Wittem als het gaat om duurzaamheid en kwaliteit. De aannemer die de werkzaamheden uitvoert, heeft het DNA van de corporatie overgenomen. Er is een start gemaakt met onder meer het isoleren van woningen, het vervangen van installaties en het plaatsen van keukens. Ook de nazorg aan de betrokken bewoners verliep goed.

Als het gaat om het plaatsen van zonnepanelen loopt Wonen Wittem voorop, stelt de gemeente Wonen-Wittem. Veel van het jongere bezit van de corporatie is als het gaat om isolatie goed op orde. Waar dat niet het geval is gaat dat op korte termijn gebeuren. Het DCI-programma is in gang gezet. Wonen Wittem gedraagt zich niet als Calimero, hoewel zij daar qua volume wel degelijk mee vergelijkbaar is. Door de geringe omvang en de spreiding van het bezit zijn transitieprojecten vaak al snel onrendabel.

Een zorgpartij die een pand van Wonen Wittem huurt heeft nauwelijks klachten. De kwaliteit ervan is prima. Wel is het er in de zomer erg warm, door een enorme glaswand. Samen zoeken de zorgpartij en Wonen Wittem naar een oplossing.

1.3.3 De waardering van de visitatiecommissie

Kwaliteit en duurzaamheid worden door de visitatiecommissie gewaardeerd met een 'goed'. Met het plaatsen van zonnepanelen wordt vaart gemaakt, maar de werkzaamheden in het kader van het DCI-programma kwamen pas laat op gang. De commissie vindt het idee erachter bemoedigend en acht in een volgende visitatie een hogere score mogelijk.

1.4 Opgave 4: Leefkwaliteit

Toekomstbestendig

Strategisch plan 2020 - 2024

Wonen Wittem zorgt voor een goed thuis, omdat iedereen daar recht op heeft. De corporatie maakt zich sterk voor comfortabele en gezonde woningen in een prettige woonomgeving, met een huurprijs die past bij de portemonnee van haar huurders.

1.4.1 De opgave en de prestaties

De leefbaarheid komt ook in Gulpen-Wittem door diverse omstandigheden onder druk te staan. Op de langere termijn kan dit mogelijk ook invloed hebben op de verhuurbaarheid van de woningen van Wonen Wittem.

De corporatie wil initiatieven van huurders op het gebied van leefbaarheid faciliteren. Zelf richt de corporatie zich op het behoud en versterken van de fysieke en sociale kwaliteit in de kernen en buurten waar zij bezit heeft; deze activiteiten hebben altijd een relatie met het wonen en het werkgebied van Wonen Wittem.

Samen met huurders en samenwerkingspartners werkt Wonen Wittem aan een prettige woon- en leefomgeving en worden mogelijkheden gezocht en benut om huurachterstanden en woonoverlast te voorkomen of te beperken.

Omdat daarvoor bij de gemeente steeds minder geld beschikbaar is, trekken huurders bij Wonen Wittem aan de bel voor onder meer WMO-zaken. Waar dat mogelijk is, wil de corporatie haar huurders ook op dit punt ter wille zijn. Concreet ziet Wonen Wittem voor zichzelf de volgende opgaven:

- binnen de beperkte (financiële) mogelijkheden, bijdragen aan het behoud van vitale woonkernen waarin de huurders van Wonen Wittem graag wonen.
- de vraag van huurders naar zorg zal door de toenemende vergrijzing alleen maar groter worden en ook de complexiteit en de omvang van de zorgvraagstukken zullen toenemen. Huurders zijn gebaat bij keuzevrijheid en hulp bij vraagstukken rondom zorg en begeleiding. Wonen Wittem wil op dit punt afspraken maken met zorgverleners Sevagram en Meander.

In de prestatieafspraken met de gemeente Gulpen-Wittem zijn er met betrekking tot leefbaarheid algemene bepalingen opgenomen. Wonen Wittem handelt daarnaar.

Gedurende de gehele visitatieperiode stelde Wonen Wittem in complexen in Eys, Mechelen en Epen gemeenschappelijke ruimten om niet ter beschikking. Deze worden gebruikt door zorgverleners en voor diverse gemeenschapsactiviteiten. Hiermee is op jaarbasis een fictief bedrag gemoeid van ongeveer € 13.500. Wonen Wittem bezit één zorgvastgoed complex, te weten Eschveld te Epen.

1.4.2 De waardering van samenwerkingspartners

Er is in de kernen nauwelijks sprake van leefbaarheidsproblematiek. Iedereen kent elkaar en in nagenoeg elk dorp is een kernoverleg waarin vertegenwoordigers van het verenigingsleven, bewoners van straten die belangrijk zijn en ondernemers zitting hebben. Dit werkt verbindend.

De intimiteit die er in alle kernen bestaat, moet gehandhaafd blijven, vindt de Huurdersvereniging. Wonen Wittem draagt met haar werkzaamheden hieraan bij.

Omdat Wonen Wittem al haar bewoners kent is ze goed in staat snel in te grijpen bij situaties die de leefkwaliteit verminderen. De corporatie vervult hierin een voorbeeldfunctie, aldus de gemeente Gulpen-Wittem.

1.4.3 De waardering van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Wonen Wittem op het terrein van leefkwaliteit met een 'uitstekend'. Ook op dit punt komt Wonen Wittem alle gemaakte afspraken na en loopt waar mogelijk nét een tandje harder. Als dat nodig en mogelijk is, pakt Wonen Wittem de rol van de gemeente over, bijvoorbeeld in een aantal WMO-zaken. De corporatie vervult hiermee een voortrekkersrol; collega's kunnen daar een voorbeeld aan nemen.

1.5 Opgave 5: Maatschappelijk gedreven en betrokken

1.5.1 De opgave en de prestaties

In deze visitatie is de kernwaarde 'maatschappelijk gedreven en betrokken' als vijfde thema opgenomen. De corporatie wil midden in de samenleving staan en nadrukkelijk oog hebben voor maatschappelijke ontwikkelingen in relatie tot haar doelgroepen. De corporatie zet haar talenten en middelen zorgvuldig, integer en transparant in om zoveel mogelijk woon- en leefplezier te creëren voor iedereen waarvoor dit nu en in de toekomst minder vanzelfsprekend is. Er zijn twee aansprekende voorbeelden op dit punt.

De kernwaarden van Wonen Wittem

"Wij werken vanuit vier kernwaarden: maatschappelijk gedreven en betrokken, klantgericht, betrouwbaar en resultaatgericht. Deze waarden geven een beeld van onze organisatiefilosofie. Of anders gezegd: hoe wij willen omgaan met elkaar. Onze kernwaarden dienen dus als leidraad voor ons gedrag en onze houding. Wij doen ons uiterste best om ons werk zoveel mogelijk in te vullen."

Het eerste betreft een ernstige overlastsituatie in een woonbuurt.

Wonen Wittem neemt bij zo'n kwestie vanuit haar eigen rol het voortouw en betreft daar bewoners, gemeente en politie bij. Respect over en weer staat daarbij centraal, ook voor de overlastgever. Het streven van de corporatie is gericht op een eerlijke (tweede) kans en het voorkomen van huisuitzetting. Soms lukt dat niet, zoals in dit geval.

Er verstreek veel tijd tussen het moment waarop de eerste signalen binnenkomen - het ontstaan van een huurachterstand, klachten vanuit de buurt en meldingen van de politie - en het uiteindelijke moment van uitzetting. Wonen Wittem heeft deze tijd niet alleen benut om te pogen de betrokken bewoner terug in het gareel te krijgen, maar ook om de buurt(bewoners) te begeleiden.

Iedere bewoner die een klacht indiende werd door de corporatie persoonlijk bezocht. Wonen Wittem liet zo'n bewoner zijn eigen verhaal doen en legde ook uit dat het zich voor 120% inspande om de zaak tot een oplossing te brengen, maar dat zo iets wel tijd zou kosten.

Na de feitelijke uitzetting is Wonen Wittem opnieuw in gesprek gegaan met de buurt. In plaats van de betrokken woning zo snel mogelijk te verhuren werd een time out genomen. De woning werd gerenoveerd. In deze herstelperiode kon ook de buurt tot rust komen.

De manier waarop Wonen Wittem bij deze extreme overlastkwestie de buurt heeft meegenomen, ziet de visitatiecommissie als toonbeeld van corporatiewerkzaamheden.

Het tweede voorbeeld betreft de wateroverlast, waarmee Zuid-Limburg in de zomer van 2021 werd geconfronteerd. Die zag niemand aankomen, ook de bewoners niet. En Wonen Wittem als kleine organisatie had er geen draaiboek voor; alles wat de corporatie toen deed was pure improvisatie. De dag na de overstromingen was iedereen spontaan in alle vroegte op kantoor. Een aantal medewerkers startte een belronde onder de huurders, anderen trokken het gebied in. Zij werden vergezeld van een aannemer en een elektricien, die 'eerste hulp' konden verlenen zoals het afkoppelen van stroom en het leegpompen van kelders. Wonen Wittem plaatste containers in de getroffen buurten waarin bewoners, ook niet-huurders, zo nodig spullen konden opslaan.

Uiteindelijk raakten door de overstroming slechts drie woningen onbewoonbaar, maar de schade aan de overige woningen was groot. Na het zakken van het water is Wonen Wittem bij alle getroffen bewoners (in zo'n 40% van het bezit) langs gegaan om te vertellen wat de corporatie zou bijdragen en wat bewoners zelf konden en moesten doen.

De visitatiecommissie is onder de indruk van het handelen van Wonen Wittem in dit buitengewone geval en verwijst in dit verband naar de opmerking die de Aw hierover maakte: "Bij dit algehele positieve oordeel wil ik in het bijzonder mijn waardering uitspreken voor de wijze waarop het bestuur, de raad en de medewerkers van de organisatie, de problemen van de huurders hebben opgepakt, die getroffen werden door de grote wateroverlast in 2021. Ook deze crisissituatie toont voor mij aan dat een kleine organisatie in dat opzicht 'groots' kan handelen."

1.5.2 De waardering van samenwerkingspartners

De kernwaarden van Wonen Wittem komen tot uitdrukking in alles wat de corporatie doet, vindt de Huurdersvereniging. Het voorbeeld van de handelwijze van Wonen Wittem na de wateroverlast spreekt voor zich. Ook in het overleg tussen de corporatie en de huurders komen de kernwaarden tot uiting. Wonen Wittem betracht daarin grote openheid en transparantie en er is sprake van wederzijds begrip en vertrouwen.

Ook de gemeente Gulpen-Wittem roemt de inspanningen van Wonen Wittem bij de wateroverlast in 2021. De corporatie kwam onmiddellijk in actie. Ze boden op diverse terreinen hulp, ook aan mensen met een eigen woning.

Een overlastkwestie werd op verzoek van een zorgpartij door Wonen Wittem opgelost. Dat ging goed, omdat de corporatie én de buurt én de mensen kent. "En omdat ze willen dat het een goede buurt blijft."

1.5.3 De waardering van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert het handelen van Wonen Wittem in overeenstemming met de eigen kernwaarden met een uitstekend. De kernwaarden zitten medewerkers en bestuurders in het bloed, dat blijkt niet alleen in haar dagelijkse werkzaamheden, maar ook in het overleg met derden. Wonen Wittem werkt vanuit het hart, dat geldt niet alleen voor het team, maar ook voor de bestuurders en de commissarissen. Andere corporaties kunnen hier een voorbeeld aan nemen.

1.6 Wonen Witterm over de waardering van de samenwerkingspartners

Wonen Witterm heeft kennis genomen van de waardering van de samenwerkingspartners als het gaat om de manier waarop de corporatie maatschappelijke waarde creëert. Wonen Witterm kan zich vinden in de opmerkingen die zijn gemaakt over de prestaties die Wonen Witterm leverde op de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid en leefkwaliteit, als ook rond de kernwaarden maatschappelijk gedreven en betrokken. De gemaakte opmerkingen vormen voor de corporatie een goede basis voor het gesprek over de toekomst.

1.7 Wonen Witterm presteert goed als het gaat om Maatschappelijke waarde

De visitatiecommissie waardeert de maatschappelijke waarde van Wonen Witterm als 'goed'. Met name is de commissie onder de indruk van de inzet van Wonen Witterm op leefkwaliteit en de wijze waarop zij haar handelen in overeenstemming brengt met haar kernwaarden. Vaak gedwongen door externe omstandigheden blijven de prestaties op beschikbaarheid enigszins achter.

Naar eigen zeggen heeft de corporatie geleerd om samen met de klant op te trekken, vanuit de overtuiging dat men gezamenlijk in de wedstrijd zit. Daarmee creëert Wonen Witterm meerwaarde, niet alleen voor de huurders, maar ook voor de woning en de woonomgeving.

2 Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie en hoe concreet en tastbaar de betreffende invloed is.

2.1 Wonen Witterm kent haar belanghebbenden

Wonen Witterm heeft een heldere visie op hoe zij met haar huurders en samenwerkingspartners om wil gaan. De corporatie leeft zich in haar klanten, stakeholders en collega's in en heeft met al deze partijen een gelijkwaardige relatie. De corporatie zegt daar zelf over: "Gelijkwaardig staat voor ons gelijk aan vertrouwen, elkaar serieus nemen, open staan voor elkaars belangen. Wij gaan zonder vooroordeel de dialoog aan om in samenspraak te komen tot een passende oplossing. Wij beleven plezier aan samenwerking, geven vertrouwen, tonen betrokkenheid en denken graag met klanten mee. Dankzij deze werkwijze hebben klanten er begrip voor als we, alle belangen afwegend, weleens nee moeten verkopen. We vinden klantgedrevenheid een goede manier van zakendoen. Voor onze klanten en stakeholders, maar ook voor onze medewerkers en onszelf."

2.2 Samenwerking

Wonen Witterm open huis voor de huurders

De huurders van Wonen Witterm kunnen zich aansluiten bij de Huurdersvereniging Witterm. De huurdersvereniging heeft als doel de belangen van de leden te behartigen en wil daarom [linking pin](#) zijn tussen haar leden en Wonen Witterm. Het bestuur van de Huurdersvereniging bestaat uit drie personen en vergadert vier keer per jaar, of zo vaak als nodig is, met het bestuur van Wonen Witterm. Tijdens deze vergaderingen komen onder meer de jaarlijkse huurverhoging, jaarrekening en begroting, gepland onderhoud, geplande (des)investeringen en het jaarlijks bod aan de gemeente aan de orde.

Het bestuur van Huurdersvereniging Witterm is zeer goed te spreken over de relatie met Wonen Witterm en beschrijft de corporatie als een toegankelijke vriendenclub. Of het nu met de commissarissen is, met het bestuur of met de organisatie: de lijnen zijn kort en iedereen is goed aanspreekbaar. "Het is bij Wonen Witterm altijd open huis," zegt een van de bestuurders. "En er wordt ons geen strobreed in de weg gelegd." Als belangrijkste boodschap voor de toekomst geeft de Huurdersvereniging Witterm mee om alert te blijven. Want om de cirkel rond te houden is er volgens het bestuur van de huurdersvereniging nieuw bloed nodig: in de organisatie omdat daar een aantal mensen voor het (pre-)pensioen staat en in het bestuur van de vereniging omdat dat nu te klein is.

Wonen Witterm overlegt individueel en met collega-corporaties met de gemeente

Het werkgebied van Wonen Witterm bevindt zich in de gemeente Gulpen-Witterm. Samen met collega-corporaties Krijtland Wonen, Woonpunt en Maasvallei en de betrokken huurdersorganisaties zijn met de gemeente prestatieafspraken gesloten. Ze zijn gegroepeerd rond de thema's betaalbaarheid, beschikbaarheid, wonen en zorg, veiligheid en leefbaarheid, duurzaamheid en vastgoed. Er is gezamenlijk ambtelijk en bestuurlijk overleg over de voortgang en monitoring van de afspraken en in voorkomende gevallen vindt een-op-een overleg plaats.

De gemeente is zeer te spreken over de samenwerking. De lijnen zijn kort en op alle niveaus is de corporatie goed aanspreekbaar en bereid mee te denken. Waar mogelijk draagt Wonen Witterm ook zelf ideeën en voorstellen aan.

Binnen de gemeente is wel eens getwijfeld over de vraag of Wonen Witterm bestaansrecht had. Maar door de jaren heen heeft de corporatie bewezen een betrouwbare partner te zijn, die actief en positief meedenkt. De twijfel bestaat daarom nu niet meer. “Wij geven ze een kans voor de toekomst.”

Verdere samenwerking

Uit het gesprek dat de visitatiecommissie heeft gevoerd met een overige belanghebbende komt een beeld naar voren van een corporatie die goed aanspreekbaar is, altijd bereid om mee te denken en immer zichtbaar. Speelt er iets dat om een oplossing vraagt: Wonen Witterm staat paraat. Voor de toekomst beveelt deze belanghebbende Wonen Witterm dan ook aan om door te gaan op de ingeslagen weg.

Invloed op beleid

De huurdersvereniging wordt vaak gevraagd naar hun mening, bijvoorbeeld in het kader van het nieuwe ondernemingsplan of de verduurzaming van het bezit. “Wij zitten dan ook aan tafel”, zeggen de huurdersvertegenwoordigers daar zelf over. De openheid en transparantie die de Huurdersvereniging daarbij ervaart, wordt door haar als zeer positief gezien. De resultaten van de inbreng van de bestuursleden van de Huurdersverenigingen zien ze terug in de definitieve stukken.

De huurdersvereniging praat ook mee over de inhoud van de prestatieafspraken en het bod dat daaraan ten grondslag ligt. Gemeente en corporatie oefenen door middel van de prestatieafspraken impliciet invloed uit op elkaars beleid.

2.3 Wonen Witterm presteert goed als het gaat om Maatschappelijke verankering

De visitatiecommissie waardeert de maatschappelijke verankering van Wonen Witterm als ‘goed’. Het staat natuurlijk buiten kijf dat Wonen Witterm diep geworteld is in de omgeving waarin zij opereert. Dat heeft er mede toe geleid dat er een betekenisvolle kanteling heeft plaatsgevonden bij de gemeente: daar heeft Wonen Witterm nu weer ten volle bestaansrecht. Binnen het eigen netwerk kan Wonen Witterm zich op onderdelen assertiever opstellen. De corporatie heeft tijdens de visitatie al aan de commissie laten weten dit als leerpunt voor de toekomst op te pakken.



Geplande herontwikkeling aan de Pastoor Duckweilerweg / Mesweg in Eys

3 Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en prestatiesturing. De visitatiecommissie kijkt naar de kwaliteit, de robuustheid en adaptiviteit van het proces van strategievorming en prestatiesturing.

3.1 Wonen Witterm is toekomstbestendig

Gedurende de visitatieperiode zijn er bij Wonen Witterm twee ondernemingsplannen van kracht. Tijdens het eerste visitatiejaar wordt nog gewerkt langs de lijnen van het Strategisch plan 2016-2019 'Wonen met lokale kracht'. De doelgroep wordt nadrukkelijk gevormd door "mensen die financieel gezien niet of moeilijk zelfstandig in huisvesting kunnen voorzien"; daarom heeft Wonen Witterm alleen DAEB-bezit. Vanuit de kernwaarden actief, betrokken, aanspreekbaar en dichtbij werkt de corporatie aan de opgaven rond de thema's betaalbaarheid en beschikbaarheid, duurzaamheid en samenwerking.

Het ondernemingsplan 2020-2024 draagt als titel 'Toekomstbestendig'. Daarmee geeft Wonen Witterm aan dat de basis solide is en de corporatie klaar voor de uitdagingen van de toekomst. De kernwaarden transformeren naar maatschappelijk gedreven en betrokken, klantgericht, betrouwbaar en resultaatgericht. De thema's blijven grosso modo hetzelfde, wel wordt er een toegevoegd: een goed thuis, 'wonen waar je prettig voelt'.

Bij de totstandkoming van beide ondernemingsplannen is de Huurdersvereniging nauw betrokken.

Uitwerking

De strategische plannen vormen de basis voor onder andere de financiële meerjarenbegroting en het meerjarig huurbeleid. Als afgeleiden verschijnen onder meer het duurzaamheidsbeleid 'Visie op duurzaamheid: op weg naar 2050', (2019) en het aankoop- (2018) en verkoopbeleid (2021).

3.2 Wonen Witterm monitort en stuurt bij

De voortgang van de doelstellingen van de corporatie wordt bewaakt en gemeten in kwartaalrapportages ten behoeve van de Raad van Commissarissen. Ieder jaar wordt een voor dat jaar specifieke, gedetailleerde en geactualiseerde planning- en controle-cyclus opgesteld. Vast onderdeel van deze cyclus is de jaarlijkse check op het eigen Reglement Financieel Beleid en Beheer. Eventuele aanpassingen worden als bijlage aan het reglement toegevoegd.

Elke twee maanden worden de financiële middelen gemonitord. Als de liquiditeit onder het minimum van de financiële buffer dreigt te komen, grijpt het bestuur in. Een voorbeeld hiervan is het temporiseren van onderhoudswerkzaamheden.

Ook in de jaarverslagen blikt Wonen Witterm terug op de door haar behaalde resultaten. Daarin wordt niet expliciet verwezen naar de thema's uit de strategische plannen. In de begrotingen wordt de link met de strategische plannen wel gelegd.

De wensportefeuille van de corporatie wordt regelmatig tegen het licht gehouden; het meest recent in 2022. Dit heeft niet geleid tot aanpassingen van de exploitatie-strategieën, dat is niet elk jaar nodig. WOZ waarden en streefhuren worden jaarlijks aangepast.

3.3 Rol van de commissarissen

De Raad van Commissarissen van Wonen Wittem telt eind 2023 drie leden. Het derde lid van de raad is half november 2023 aangetreden; met hem heeft de visitatiecommissie niet gesproken.

De raad ziet Wonen Wittem als een kleine én krachtige corporatie, die gedegen en respectvol haar werk doet. Daarbij staan de huurders bovenaan. De commissarissen hechten waarde aan het oordeel van de huurders en zijn toegankelijk voor de Huurdersvereniging Wittem. De huurderscommissaris woont regelmatig haar bestuursvergaderingen en de ALV vergaderingen bij. Het overleg loopt via de huurderscommissaris en kent zowel formeel als informeel contact.

Bij de vervulling van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van Wonen Wittem, naar het te behartigen maatschappelijk belang en naar het belang van de betrokken belanghebbenden: primair de (toekomstige) huurders en de gemeente. De raad hanteert als motto voor het toezicht 'kwaliteit is ons beleid'. Doelstelling van het interne toezicht is om de corporatie op de gekozen maatschappelijke koers te houden.

Het bestuur bereidt op gezette tijden strategische sessies voor, die de manager bedrijfsvoering ook bijwoont. De raad checkt dan of alle aspecten zijn belicht. Bij investeringsbeslissingen vraagt de raad aan het bestuur om scenario's te maken, zodat een goede afweging mogelijk is.

Daarbij is ook een antwoord nodig op de verwachte krimp in de regio, de verdunning van woningbezetting en de vergrijzing van het huurdersbestand. Dat antwoord ligt onder meer in het vernieuwen van het bestaande bezit, liefst in combinatie met verduurzamingsmaatregelen.

De raad stuurt indien nodig bij. Dat speelde o.a. bij een project dat in een verregaand stadium door de gemeente werd gecancelled, waarbij over de schade een goede afspraak is gemaakt.

De bedrijfslasten verdienen altijd aandacht, maar zijn op enig moment niet verder terug te brengen. Er is ook al veel geoutsourcet, de organisatie is alert en staat er open voor om te leren van collega-corporaties of andere regionale organisaties. Regelmatig blijkt interesse van grotere corporaties voor verdergaande samenwerking/fusie. Wonen Witten staat echter voor wat ze wil bereiken en zal zo lang mogelijk proberen om zelfstandig te blijven. De huurders hebben nu prioriteit en moeten dat in de toekomst ook houden. De commissarissen zijn trots op het onverminderd positieve huurdersoordeel.

De raad heeft in het verleden een tweekoppig bestuur (samen 0,56 fte) aangesteld, zodat de vereiste expertise breed genoeg is afgedekt en hiermee ook voor continuïteit wordt gezorgd. Een van beide bestuurders is benoemd tot voorzitter. Voorjaar 2022 heeft de raad het geactualiseerde Bestuursreglement vastgesteld.

De commissarissen zijn sterk gemotiveerd om voor deze lokaal sterke sociale verhuurder toezichthouder te zijn. Zij hebben hun sporen verdiend in maatschappelijke organisaties of bij de overheid en zij nemen hun taak zeer serieus. Zij houden voeling met de medewerkers door jaarlijks met hen een gesprek te voeren, buiten aanwezigheid van het bestuur. De commissarissen houden vanwege de gemiddelde leeftijd van het team actief de vinger aan de pols; een tijdige opvolging en eventueel herschikking van werkzaamheden is op korte termijn een belangrijk item.

3.4 Wonen Wittem presteert uitstekend als het gaat om Besturing

De visitatiecommissie waardeert de besturing van Wonen Wittem als 'uitstekend'. De corporatie heeft haar financiën keurig op orde en heeft mogelijkheden ingebouwd in de PDCA-cyclus om als dat nodig is bij te sturen. De corporatie heeft geleerd voortdurend te monitoren wat er in- en extern speelt en zich daaraan soepel aan te passen. De commissarissen geven, elk vanuit de eigen expertise en allen vanuit hun lokale betrokkenheid, op adequate wijze invulling aan de diverse rollen van de raad.



Beek in Partij, Oude Heirbaan, die in 2021 buiten zijn oevers trad

4 Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit richt zich op de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Daarbij gaat het om de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zoals organisatorisch als financieel.

4.1 Financiële capaciteit

Tijdens de visitatieperiode is de financiële continuïteit van Wonen Wittem niet in gevaar geweest. De corporatie beschikt daarnaast over voldoende financiële middelen om invulling te kunnen geven aan de opgaven waarvoor zij zich geplaatst ziet. Wonen Wittem had in 2023 een Loan to Value van 63,7%, een solvabiliteit van 27,0% en een rentedekkingsgraad van 2,8%. Dit past binnen de normering van de extern toezichthouder en binnen de eigen kaders van de corporatie.

Wonen Wittem hanteert voor eigen gebruik scherpere normen om flexibel te blijven en daardoor in te kunnen spelen op kansen die zich in de markt voordoen.

Alle jaren van de visitatie oordeelt het WSW dat Wonen Wittem borgbaar is.

Investeringsbeslissingen over projecten en duurzaamheid worden genomen aan de hand van scenario's die in de meerjarenbegroting zijn doorgerekend. Hierin is ook een risicobeoordeling opgenomen. De liquiditeit mag niet onder de € 300.000 komen. Als deze grens gepasseerd dreigt te worden moet, zonder extra te lenen, exploitatietechnisch bijgestuurd worden. Extra leningen, binnen het borgingsplafond worden uitsluitend aangetrokken bij (grote) investeringen in het kader van nieuwbouwprojecten.

In het Strategisch Plan 2020-2024 heeft Wonen Wittem zich op het standpunt gesteld dat een corporatie, als het gaat om doelmatigheid, niet alleen financieel beoordeeld moet worden, maar ook op de kwaliteit van haar dienstverlening en volkshuisvestelijke opgave. Desalniettemin streeft Wonen Wittem een sobere en doelmatige bedrijfsvoering na. In de Aedes-benchmark scoort de corporatie op dit punt een C. De bedrijfskosten lopen, net als bij veel andere corporaties, gestaag op. Dit komt door de almaar toenemende wet- en regelgeving en ferme (algemene) kostenstijgingen op diverse terreinen, zoals lonen, materialen en automatisering. Al deze stijgingen kunnen bij Wonen Wittem over minder woningen worden omgeslagen, zodat de kosten per woning relatief gezien hoger zijn dan bij grotere corporaties.

4.2 Organisatorische capaciteit

Wonen Wittem omschrijft zichzelf als een stabiele organisatie met een solide financiële positie. De organisatie is zich bij alles wat ze doet bewust van haar kernwaarden maatschappelijk gedreven en betrokken, klantgericht, betrouwbaar en resultaatgericht. Deze waarden geven een beeld van de organisatiefilosofie van Wonen Wittem. De kernwaarden dienen als leidraad voor gedrag en houding van medewerkers en bestuur van de corporatie.

In het gesprek dat de visitatiecommissie voerde met de vier medewerkers komt dit ook nadrukkelijk naar voren. De medewerkers kennen elkaar en elkaars werk en kunnen in voorkomende gevallen ook voor elkaar inspringen. Daarnaast kennen ze ook alle huurders.



Bedrijfsauto Wonen Wittem

Het team is zich bewust van het feit dat ze met geld omgaan dat van alle huurders is. “Het zijn mensen uit de sociale huursector. Daar zorgen we als collectief voor. En we gaan niet rommelen aan ons beleid.”

Wonen Wittem heeft een realistische kijk op de eigen mogelijkheden en ziet er tegelijkertijd de beperkingen ervan. Op onderdelen roept de corporatie externe hulp in, bijvoorbeeld bij het toekennen van energielabels aan het bezit.

Binnen CorpoConnect, waarin Wonen Wittem samenwerkt met 17 andere Limburgse woningcorporaties, worden onder meer kennis en ervaringen uitgewisseld.

Aan het eind van de visitatieperiode zijn bestuur, commissarissen en medewerkers ervan overtuigd dat Wonen Wittem voldoende is toegerust om zelfstandig verder te gaan.

Intern worden ingrijpende, leeftijdsgebonden, persoonswisselingen verwacht, waarover open met betrokkenen wordt gecommuniceerd. De vraag is of het gaat lukken goede opvolgers te vinden voor de mensen die gaan vertrekken. Nieuwe teamleden moeten sociaal betrokken zijn bij de gemeenschap waarbinnen Wonen Wittem opereert en bereid om iets voor mensen te willen betekenen. “Ze moeten pragmatisch zijn, van A tot Z, en meer dan het eigen takenpakket op willen pakken. Ze moeten een intrinsieke motivatie en wil tonen om hierbij te horen.”

4.3 Wonen Wittem presteert goed als het gaat om Maatschappelijke capaciteit

De visitatiecommissie waardeert de maatschappelijke capaciteit van Wonen Wittem als ‘goed’. De financiële middelen zijn toereikend voor de opgaven en de organisatie is toegerust voor haar taken. De oplopende bedrijfslasten zijn een punt van aandacht. Het is daarnaast een uitdaging om het werkapparaat, gegeven het vertrek van een betekendend deel ervan, op het huidige niveau te houden. Wonen Wittem heeft geleerd in een veranderende samenleving de vinger aan de pols te houden en daarop te anticiperen. Dat geeft de visitatiecommissie het vertrouwen dat Wonen Wittem ook in de toekomst in staat zal zijn om maatschappelijke waarde te creëren.

A: Bestuurlijke en maatschappelijke reactie



Ecorys
Postbus 4175
3006 AD Rotterdam

Datum 3 april 2024
Onderwerp Reactie Stichting Wonen Wittem op Visitatierapport 2019-2022

Geachte visitatiecommissie,

Hierbij ontvangt u, mede namens de Raad van Commissarissen, onze reactie op het Visitatierapport Stichting Wonen Wittem 2019-2022 d.d. 20 maart 2024.

Allereerst willen wij onze dank uitspreken voor de constructieve manier waarop de visitatie door Ecorys is uitgevoerd. Het uiteindelijk rapport biedt een onafhankelijk inzicht in onze prestaties en geeft naar onze mening een goed beeld van Wonen Wittem en de omgeving waarin zij acteert. Wij herkennen ons in de bevindingen en aanbevelingen van de visitatiecommissie en zullen deze gebruiken om onze maatschappelijke prestaties nog verder te verbeteren.

Onze maatschappelijke prestaties

Binnen de vier onderkende visitatievelden doet Wonen Wittem volgens de beoordelingsmethodiek méér dan verwacht mag worden (beoordeling “goed”) of is Wonen Wittem zelfs op één of meerdere onderwerpen een voorbeeld voor andere corporaties (beoordeling “uitstekend”). Per visitatieveld beoordeelt de visitatiecommissie ons als volgt.

Maatschappelijke waarde	Goed
Maatschappelijke verankering	Goed
Besturing	Uitstekend
Maatschappelijke capaciteit	Goed

Deze beoordelingen geven aan dat Wonen Wittem, ook in deze visitatieperiode, weer nadrukkelijk haar maatschappelijke en volkshuisvestelijke waarde heeft bewezen. Zo constateert de visitatiecommissie onder andere:

- *“Wonen Wittem vervult een voorbeeldfunctie als het gaat om haar activiteiten in het kader van leef-kwaliteit en excelleert waar het, het handelen naar haar kernwaarden “maatschappelijk gedreven en betrokken” betreft;*



- *“Wonen Witterm is goed maatschappelijk verankerd. De luiken staan volledig open”;*
- *“Signalen van huurders, gemeente en samenwerkingspartners worden actief opgehaald en zijn zichtbaar vertaald in strategie en dagelijkse praktijk”;*
- *“De interne besturing bij Wonen Witterm is uitstekend. Financiën en PDCA-cyclus zijn op orde”;*
- *“De maatschappelijke capaciteit van Wonen Witterm is goed. De financiële middelen zijn toereikend voor de opgaven en de organisatie is toegerust voor haar taken”.*

Tot slot

Al met al zijn wij trots op het mooie resultaat van de visitatie, in het bijzonder de goede waardering die wij van onze belanghebbenden hebben ontvangen. Wij willen iedereen die heeft meegewerkt aan deze visitatie bedanken voor hun medewerking. Het positieve oordeel van de visitatiecommissie doet in onze ogen recht aan onze strategische visie en het vele werk dat wij, de medewerkers voorop, hebben verzet.

Met vriendelijke groet,

Het bestuur van Wonen Witterm,

Ed Peeters, bestuurder-voorzitter

Axel Zinken, bestuurder



Ecorys

Postbus 4175

3006 AD Rotterdam

Datum: Mechelen, 4 april 2024

Onderwerp: Reactie Huurdersvereniging Wittem op visitatierapport 2019-2022

Geachte visitatiecommissie,

Het bestuur van Huurdersvereniging Wittem neemt met veel genoegen en interesse kennis van het rapport van de maatschappelijke visitatie van Wonen Wittem over de periode van 2019-2022.

Eens per vier jaar word de maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij corporaties, zo ook bij Wonen Wittem.

Allereerst feliciteert Huurdersvereniging Wittem, Wonen Wittem, met de uitstekende resultaten. Huurdersvereniging Wittem neemt dus met genoegen kennis van het rapport en doet graag een reactie.

Wonen Wittem is een kleine corporatie maar groot in het presteren en uitvoeren. De tijd gaat snel, zo ook de vier jaren van de visitatie periode met alle ontwikkelingen op diverse gebieden. Toch presteert deze kleine corporatie om de ontwikkelingen bij te benen, dit is knap. Huurdersvereniging Wittem heeft hiervoor dan ook veel respect voor de recensies van de visitatiecommissie en de behaalde resultaten. De "vlaai" uit het rapport was hiervoor een mooie metafoor.

Wonen Wittem is een corporatie die HUURDERSBELANG hoog in het vaandel heeft.

In alle facetten van bestuur tot personeel tot uitvoering is Wonen Wittem een uitbinker en daar zijn wij trots op.

Dit rapport nodigt ons uit om gezamenlijk op deze weg verder te gaan, ondanks een moeilijke en onzekere toekomst in een veranderende maatschappij. Toch is Huurdersvereniging Wittem zeer positief en gaan wij verder in het mogen meewerken op onze eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden.

CHAPEAU WONEN WITTEM

Bestuur Huurdersvereniging Wittem

B: Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Wittem in 2023/2024 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met Wonen Wittem gehad. In de komende twee jaar na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Wonen Wittem hebben.

Rotterdam, september 2023

Maarten Nieland

Director en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

De visitatoren verklaren dat de visitatie van Wonen Wittem in 2023/2024 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. De visitatoren hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie hebben de visitatoren geen zakelijke relatie met Wonen Wittem gehad. In de komende twee jaar na afloop van de visitatie zullen de visitatoren geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wonen Wittem.

Rotterdam, september 2023

Pia van Oord en Marieke Kalkman

C: Curricula vitae

Voorzitter

Naam, titel:

Pia Van Oord-Wiessing, ir.

Geboorteplaats en –datum:

Genève (CH), 3 september 1951



Huidige functie:

Zelfstandig consultant

Onderwijs:

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

1963-1969: Gymnasium β, Arnhem

Loopbaan:

2010 – heden Ecorys, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2010 – heden Zelfstandig consultant, directeur Anne Advies

2005 – 2010 Kristal projectontwikkeling, adviseur Strategie en Beleid

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

1982 – 1992 gemeente Rotterdam en Den Haag, project- en wijkcoördinator Stadsvernieuwing respectievelijk Naoorlogse wijken

1976 – 1982 Stad en Landschap bv. te Rotterdam (rechtsvoorganger Rho adviseurs voor leefruimte), adviseur Stedenbouw en projectleider Inspraak in de ruimtelijke ordening

Relevante nevenactiviteiten:

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

Daarnaast is zij werkzaam als zelfstandig consultant en was zij gemeenteraadslid in haar woonplaats.

Profielchets:

Pia van Oord is uitstekend thuis in het werkveld van de woningcorporaties. Zij was daarin gedurende de laatste vijftien jaar werkzaam als manager, directielid en beleidsadviseur. Daarvoor werkte zij 10 jaar bij de lokale overheid aan grootstedelijke vraagstukken.

Zij heeft deelgenomen aan ca. twintig visitatiecommissies, in de rol van voorzitter of als projectleider/algemeen commissielid.

Pia beschikt over de relevante kennis en de brede ervaring die nodig zijn voor maatschappelijke visitaties, zoals een jarenlange praktijkervaring in de volkshuisvesting; daarnaast was zowel bedrijfsmatig als politieke actief. Zij paart deze ervaring aan haar persoonlijke kernvaardigheden: een combinatie van zorgvuldigheid, vasthoudendheid en analytisch vermogen, daarbij oog voor detail en gevoel voor strategie.

Secretaris

Naam, titel,:

Marieke Kalkman, drs.

Geboorteplaats en –datum:

Waddinxveen, 8 december 1962



Huidige functie:

Zelfstandig adviseur

Onderwijs:

2004-2006	Bedrijfskunde en Financieel Management, De Baak
1984-1988	Doctoraal Communicatiewetenschappen, Universiteit van Amsterdam
1982-1984	Propedeuse Sociologie, Universiteit Utrecht

Loopbaan:

Sinds 2009	Visitor, Ecorys
Sinds 2006	Zelfstandig adviseur
2006-2006	Interim-beleidsadviseur, VTW
2003-2006	Directie-adviseur, Woonstichting De Key
2001-2006	Bestuurssecretaris, Vastgoedfonds LieveKey
1988-2001	Beleidsadviseur, NOS

Relevante nevenactiviteiten:

Bestuurslid diverse Verenigingen van Eigenaars

Profielchets:

Marieke is na het behalen van haar doctoraal communicatiewetenschappen in diverse secretarisfuncties werkzaam geweest bij de publieke omroep. Daar heeft zij leren manoeuvreren in complexe bestuurlijke omstandigheden en heeft zij zich het schrijven van omvangrijke beleidsdocumenten eigen gemaakt.

In 2006 heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Als bestuurssecretaris van Vastgoedfonds LieveKey was zij verantwoordelijk voor het concernbeleid en de concerncommunicatie en was zij nauw verbonden met het reilen en zeilen van de bij het fonds aangesloten corporaties. Bij Woonstichting De Key was Marieke in haar hoedanigheid van directie-adviseur onder meer betrokken bij reorganisaties en fusies, de totstandkoming van de volkshuisvestelijke verslagen en de oprichting van de Vernieuwde Stad. Bij de VTW heeft Marieke mede aan de wieg gestaan van de eerste governancecode van de sector.

Vanaf 2009 voert Marieke in opdracht van ECORYS maatschappelijke visitaties uit. Als commissielid heeft zij talloze visitaties voltooid bij grote en kleine corporaties in het hele land. Inmiddels is zij op dit punt een ervaren onderzoeker en een kundig penvoerder.

Vanuit haar eigen bedrijf is Marieke verantwoordelijk voor de totstandkoming van de jaarverslagen van een aantal organisaties in de publieke sector, waaronder verschillende woningcorporaties. In het onderwijs ontwikkelt Marieke onder meer lesmaterialen voor een landelijk opleidingsinstituut.

Marieke is in staat zich in korte tijd een beeld te vormen van een veelomvattende organisatie of materie en kan dit in kortere of langere teksten ook voor anderen inzichtelijk maken.

D: Onderzoeksverantwoording

Een visitatie in overeenstemming met methodiek 7

De voorliggende visitatie is uitgevoerd in overeenstemming met methodiek 7 'Samenwerken aan opgaven'. In methodiek 7 staan drie hoofdthema's centraal:

1. De huurdersinvloed en het perspectief van de huurder in de visitatie

De visitatie is het enige sectorbrede verantwoordingsinstrument dat het huurdersoordeel een centrale plaats geeft in de beoordeling over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Het huurdersoordeel is in methodiek 7 meer geïntegreerd in het volledige visitatierapport. Daarnaast wordt in het visitatieveld Maatschappelijke verankering ingegaan op de wijze waarop de corporatie zich laat beïnvloeden door huurders en andere belanghebbenden. De visitatiecommissie heeft wat zij heeft gehoord vanuit huurders, de gemeente(n) en overige samenwerkingspartners gerelateerd aan feitelijke prestaties van de corporatie. Daarbij is een verbinding gelegd tussen de wereld van strategie en bestuur enerzijds en de leefwereld van de huurders en andere belanghebbenden anderzijds.

2. Het doel van de visitatie is leren en verantwoorden

De visitatie heeft als uitgangspunt dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt voor de (beleids)keuzes en de prestaties, waarbij de visitatie input geeft voor het proces van leren en continu verbeteren. De visitatiecommissie heeft samen met de corporatie gekeken naar de sterke punten, de aandachtspunten en de geleerde punten. De visitatiecommissie heeft samen met de corporaties, de huurders en de overige samenwerkingspartners gereflecteerd op het maatschappelijk presteren.

3. De aandacht voor samenwerken en netwerken in de visitatie

De visitatie is gericht op samenwerken en wederkerigheid in het netwerk. De aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner heeft tot gevolg dat de visitatiecommissie de corporatie evenals de samenwerkingspartners heeft gevraagd om te reflecteren op de samenwerking in het netwerk. Daarnaast zijn de samenwerkingspartners van de corporatie gevraagd naar de bijdrage die zij leveren aan het realiseren van de maatschappelijke opgaven.

4. De documentatie voor de visitatie

De visitatiecommissie heeft voor het uitvoeren van de visitatie verschillende documenten ontvangen van de corporatie, die zijn bestudeerd en als basis zijn gebruikt voor de gesprekken met de corporatie, de huurders en de overige samenwerkingspartners. De documentatie die ter beschikking is gesteld, betreft onder andere de ondernemingsplannen, de jaarverslagen, de prestatieafspraken, de begrotingen, de periodieke rapportages, de verslagen van de RvC-vergaderingen, de zelfevaluaties van de RvC en de oordeelsbrieven van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

De betrokken medewerkers, commissarissen en samenwerkingspartners

De visitatiecommissie heeft voor de maatschappelijke visitatie verschillende medewerkers, commissarissen en samenwerkingspartners van Wonen Wittem gesproken.

Naam	Functie
Tiny Slenter	Voorzitter Raad van Commissarissen
Henk Hendriks	Vicevoorzitter Raad van Commissarissen
Ed Peeters	Bestuurder, voorzitter
Axel Zinken	Bestuurder
Armand Jaegers	Manager Bedrijfsvoering
Helma van Haren	Medewerker Bewonerszaken
René Erps	Medewerker Financiën
Ron Schins	Medewerker Vastgoed
Piet Vrehen	Voorzitter bestuur Huurdersvereniging Wittem
Nicole Devue	Lid bestuur Huurdersvereniging Wittem
Hans Nicolaye	Lid bestuur Huurdersvereniging Wittem
Frans Derksen	Wethouder Sociaal domein en duurzaamheid gemeente Gulpen-Wittem
Piet Fransen	Wethouder Ruimte, wonen, natuur en milieu gemeente Gulpen-Wittem
Veronique Thiessens	Beleidsmedewerker Sociaal domein gemeente Gulpen-Wittem
Martin van der Venne	Beleidsmedewerker RO en grondzaken gemeente Gulpen-Wittem
Céline Bosschaart	Facilitair adviseur Meandergroep



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

K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl