

Wonen Meerssen

48

48



Jaarverslag 2013 Fit voor de toekomst

In het regeerakkoord van het kabinet-Rutte II werd het beleidsterrein wonen afgesplitst van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en werd er een Minister voor Wonen en Rijksdienst ingesteld. Dit werd noodzakelijk geacht vanwege de geplande hervormingen op dit beleidsterrein en het grote belang voor de maatschappij.

De hervormingen op het gebied van wonen waren inderdaad talrijk. Woningcorporaties kregen te maken met veel nieuwe wet- en regelgeving. De saneringsheffing ging door steuntoekenning aan onder meer de Rotterdamse corporatie Vestia flink omhoog. De Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), die een maximum stelt aan de salarissen van bestuurders en hoogste leidinggevendenden in de (semi)publieke sector, is in werking getreden. De Eerste Kamer heeft ingestemd met de inkomensafhankelijke huurverhoging om de doorstroming binnen de huurmarkt te bevorderen.

De commissie parlementaire enquête Woningcorporaties, die het functioneren van corporaties onder de loep neemt, is geïnstalleerd. En de Eerste Kamer heeft ingestemd met de Wet maatregelen woningmarkt 2014 die inhoudt dat sociale verhuurders jaarlijks een verhuurdersheffing moeten betalen van ruim 1,1 miljard euro in 2014, oplopend tot 1,7 miljard euro in 2017.

Kortom, in 2013 is het takenpakket van woningcorporaties nadrukkelijker afgebakend en het toezicht op de sector verscherpt. En het ziet ernaar uit dat deze koers de komende jaren wordt aangehouden. We willen echter in ons jaarverslag 2013 vooral positieve activiteiten in beeld brengen en laten we zien waar we trots op zijn. Dat doen we aan de hand van de negen speerpunten uit ons Beleidsplan 2009-2013. In deze INFO geven wij u een beknopte samenvatting. Wilt u het uitgebreide jaarverslag bekijken? Ga dan naar onze website.

We borgen de continuïteit voor onze corporatie

Wij willen financieel gezond blijven en toch het grootste deel van onze woningen betaalbaar houden. We hebben er dan ook bewust voor gekozen om in 2013 geen inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren. We verhoogden de huren voor al onze huurders met 3,8 procent. We verkochten drie woningen, waarvan we de opbrengst investeerden in de ontwikkeling van diverse nieuwbouwprojecten. Zo zijn wij gestart met de eerste fase van revitalisering Meerssen-West, bestaande uit 15 appartementen en 13 eengezinswoningen en met een haalbaarheidsstudie naar de verbouwing van zorgcentrum Beukeloord in het kader van de scheiding van wonen en zorg. Tenslotte verzorgden we het beheer voor de 276 woningen van Woningstichting Berg en Terblijt en tien Verenigingen van Eigenaren.

We hebben beheersbare kosten

Terwijl wij onze kosten beheersbaar proberen te houden, veroorzaakt de overheid belangrijke kostenstijgingen. Ook zorgt de toenemende wet- en regelgeving voor een administratieve en financiële lastenverzwaring. Het bestuur van Wonen Meerssen heeft daarom medio 2013 besloten dat de bedrijfslasten omlaag moeten en ingezet op een bezuinigingstaakstelling van vijf procent ten opzichte van de gerealiseerde bedrijfskosten van 2012. Op die manier kunnen we de verhuurders- en saneringsheffing betalen en zijn we fit voor de toekomst.

We hebben tevreden klanten

Goed overleg draagt bij aan tevreden klanten. We hebben in 2013 dan ook weer regelmatig overlegd met Huurdersvereniging Meerssen en de bewonerscommissies die in ons werkgebied actief zijn. Ook continueerden we het KWH-Huurlabel met een gemiddelde score van 7,7. Van de eigen klanttevredenheidsonderzoeken was 96 procent positief en de Geschillencommissie behandelde dit jaar geen enkel geschil.

We vergroten onze naamsbekendheid

Afgelopen jaar hebben we diverse activiteiten ondersteund om invulling te geven aan onze visie: het geven van meerwaarde aan wonen en leven en om onze naamsbekendheid te vergroten. Zo waren we onder andere wedstrijdssponsor van de Marathon Meerssen en hoofdsponsor van de Vastelaoves Top 111 Aller Tiej. Ook hebben we een leefbaarheidsfonds waarop huurders een beroep kunnen doen voor een tegemoetkoming in de kosten voor het organiseren van buurtactiviteiten.

Onze processen en procedures zijn beschreven en worden nageleefd

Aangezien de beleidsperiode 2009-2013 ten einde liep, zijn we in 2013 gestart met het opstellen van een nieuw beleidsplan voor de periode 2014-2018. We willen onze huidige koers in grote lijnen vasthouden, wel gaan we andere accenten leggen. Accenten op de thema's die we zelf belangrijk vinden, maar ook op de thema's die de wereld om ons heen belangrijk vindt. Onze maatschappelijke positie is immers aan grote veranderingen onderhevig. Hoe wij deze nieuwe uitdagingen willen oppakken, wordt verwoord in ons Beleidsplan 2014-2018. Daarnaast zijn onze procedures vastgelegd in een procedurehandboek, houden we een aanbestedings- en contractregister bij, voeren we periodiek interne controles uit en controleren we onze processen en procedures regelmatig op efficiency en actualiteit. We leven de richtlijnen van Good Governance na en handelen naar de Governance Code Woningcorporaties. Omdat u ons moet kunnen vertrouwen, hebben alle medewerkers een geheimhoudingsverklaring en integriteitscode ondertekend en is er een klokkenluidersregeling. In 2013 zijn geen incidenten gemeld op het gebied van integriteit.

ActualiteitenActualiteitenActualiteiten

Maserati, derivaten, privé BV, fraude, arrestatie en woningcorporatie. Tot een tijdje geleden leek er geen verband te bestaan tussen deze woorden. Inmiddels stonden ze regelmatig in één alinea in de krant. Het lijkt erop alsof alle bestuurders van woningcorporaties besmet zijn met het graaivirus.

Ik ben als bestuurder van Wonen Meerssen niet met dat virus besmet. Ik werk voor een maatschappelijke organisatie die strijdt voor betaalbare huren: elke euro die we verspillen, kunnen we niet investeren in het isoleren, renoveren of de nieuwbouw van woningen. We draaien daarom graag elke euro om, ons past soberheid.

Dat past ook de bestuurder. Ik verdien daarom een salaris onder de Balkenende-norm en ik heb geen enkel privé-inkomen uit vastgoedtransacties of uit activiteiten die ik voor één van onze leveranciers heb verricht. Ik geef de accountant van Wonen Meerssen vrijwillig inzage in mijn

privé-administratie. Hij kan zo constateren dat mijn belangen en die van Wonen Meerssen niet met elkaar verstrengeld zijn. Ik vraag hem om dat in ons jaarverslag ook te verklaren.

Wonen Meerssen is van ons allemaal en het is een bedrijf om trots op te zijn. Heeft u daarover een andere mening, dan hoor ik het graag. Ook als u tijdens het lezen van deze INFO zaken mist of als u vragen heeft, kunt u contact met ons opnemen via info@wonenmeerssen.nl.

Tenslotte wens ik u nog een aantal mooie zomerse dagen, een schitterend najaar en veel leesplezier toe. Onze volgende INFO verschijnt in december.

Luc Van den Bergh
directeur-bestuurder

We continueren onze kwaliteit en werken voortdurend aan verbetering

In 2013 hebben we ruim 2,3 miljoen euro geïnvesteerd in het onderhoud van onze woningen. Daarnaast hebben we geïnvesteerd in het in stand houden en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van de woningvoorraad en woonomgeving. Om de kwaliteit van de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren, hanteren we een aantal kwaliteitsregels op het gebied van duurzaamheid, leefbaarheid en veiligheid, kwaliteit en service, gedrag en transparantie.

We handelen innovatief

In het kader van innovatie en ook een stukje duurzaamheid streven we ernaar om zo veel mogelijk papierloos te werken. Daarom hebben we in 2012 en 2013 vergaderstukken alleen digitaal verstrekt en wordt er vergaderd met behulp van de iPad. Ook hebben we een deel van onze werkprocessen en procedures gedigitaliseerd. Ook bij het verduurzamen van ons woningbezit hebben we diverse innovatieve en duurzame energiesystemen toegepast. De energieprijzen maken een steeds groter deel uit van de woonlasten, dus om de woonlasten betaalbaar te houden, zoeken wij nadrukkelijk naar innovatieve mogelijkheden om energie te besparen. Een en ander is verwoord in ons duurzaamheidsbeleid.

We hebben trots en tevreden personeel

In 2011 hebben we het KWH-Goed Werkgeverschapslab behaald en in 2012 hebben we een onderzoek laten uitvoeren naar Het Nieuwe Werken (HNW). Ook daarvan waren de uitkomsten positief. Dat betekent dat het goed werken is bij Wonen Meerssen. Natuurlijk zijn er uit het onderzoek ook aandachtspunten naar voren gekomen, die wij in 2012 en 2013 extra aandacht hebben gegeven. Om de veiligheid van onze medewerkers en bezoekers te garanderen zijn er in de organisatie vier bedrijfshulpverleners opgeleid en is er een actueel bedrijfsnoodplan voorhanden. Ook het ziekteverzuim kan inzicht geven in het welbevinden van het personeel. In 2013 was het ziekteverzuimpercentage in verhouding tot het totale aantal werkuren met 3,05 procent wederom erg laag.

We hebben bekwaam personeel

Hoewel de scholing van medewerkers een vanzelfsprekendheid zou moeten zijn, wordt hier steeds vaker op bezuinigd. Al onze medewerkers hebben in 2013 echter weer minimaal één werk-gerelateerde cursus gevolgd. Daarnaast waren wij erkend leerbedrijf.

Column

Vat vol tegenstrijdigheden

Het heeft zo zijn voordelen om 50 te zijn. V i j f t i g. Op de een of andere manier lijkt het ouder als je het woord helemaal uitgeschreven ziet. Maar niet getreurd, de voordelen vind ik tot dusverre ruimschoots opwegen tegen de nadelen. Want na jaren van mezelf de vraag stellen of ik wel voldoe aan mijn eigen én andermans verwachtingspatroon, weet ik eindelijk hoe ik in elkaar steek, wie ik echt ben. Voor mij voelt het alsof de laatste stukjes van de puzzel als vanzelf op hun plek zijn gevallen. Ik weet feilloos wat mijn meest in het oog springende karaktereigenschappen zijn en durf die ook hardop te benoemen. Maar het blijkt dat het niet per se zo hoeft te zijn als ik van te voren had gedacht. Het is bij mij namelijk helemaal niet zwart óf wit, in mijn geval is het gewoon zwart én wit. Ik ben sentimenteel én rationeel, sociaal én graag op mezelf. Ambitieuw maar soms hoeft het ook niet zo. Geduldig als iets écht de moeite waard is maar zo nu en dan ook ongedurig. Bij hoge uitzondering een tikje bevooroordeeld maar voor het overgrote deel open minded. Doorgaans bescheiden en toch een enkele keer haantje de voorste. Zelfbewust maar ook ineens weer onzeker. Hautain als het mij zo uitkomt maar van huis uit wars van rangen en standen. Prat gaan op mijn zelfstandigheid en toch niet zonder mijn soulmate kunnen. Voor mij dus niet meer het

dilemma om te moeten kiezen. Ik beleef evenveel plezier aan Oprah Magazine als aan een literair meesterwerk. Ik ben gek op de hectiek van de stad maar ben ook weg van de serene rust van de natuur. Ik ben van huis uit een lachebek maar als ik een dierbaar iemand zie huilen, huil ik al snel met hem of haar mee. Ik ben een huismus die niet kan wachten om zo vaak en zo ver mogelijk op reis te gaan. Ik kan volop genieten van de genialiteit van Mozart, maar ga even graag uit mijn dak bij de ongecompliceerde meezinglul van Top Veertig hits. Ik ben trots op deze vreemde opsomming want dit hoort allemáál bij mij. Ik hoef niet meer te voldoen aan een fictief ideaalbeeld. Ik ben er eindelijk achter gekomen dat ik alleen maar mezelf hoef te zijn. Ik hoef niets leuk te vinden alleen maar omdat mijn beste vriendin of heel Nederland dit ook leuk vindt. En andersom is het prima als ik iets mooi vind dat door de rest van de wereld wordt verketterd. De grote Amerikaanse schrijfster Maya Angelou verwoordde het als volgt: "You don't need another person, place or thing to make you whole. God already did that. Your job is to know it." En of je nu gelooft - in welke God dan ook - of niet, jezelf zijn is meer dan genoeg. Ik ben ik. Een vat vol tegenstrijdigheden.

© Pascale Bruinen

Strijders voor betaalbaar wonen

Woningcorporaties zorgen voor betaalbare huurwoningen voor iedereen met een krappe beurs. De woningen die we bouwen en beheren zijn goed, vaak te goed voor de prijs die we ervoor vragen. Geen wonder dat er wachtlijsten zijn voor onze huizen!

Wij zorgen ervoor dat alleen de mensen die het echt nodig hebben in de goedkope huurwoningen terecht komen. Meestal lukt dat ook. Het kost ons echter steeds meer moeite om ervoor te zorgen dat huizen betaalbaar blijven. We krijgen al jaren geen subsidie meer. Sterker nog, de overheid dwingt ons te helpen bij het oplossen van haar tekorten.

Zo moeten wij binnenkort de miljoenen ophoesten die de overheid betaalde aan huurtoeslag. Dat is bijna onmogelijk zonder de huren te verhogen. Toch willen we dat liever niet. En dus zoeken we overal manieren om de huur laag te houden. We zeggen vaker 'nee' tegen initiatieven die alleen geld kosten en we zoeken naar manieren waarop ons werk efficiënter kan. Sommige corporaties gaan fuseren. Andere corporaties proberen goedkoop te lenen door het gebruik van renteproducten en lopen daarmee risico's. Soms gaat het dan mis. En weer andere corporaties ontslaan van hoog tot laag personeel. Dat kan soms helaas niet zonder grote afkoopsommen.

Niet leuk, echt niet. Maar we doen het om ervoor te zorgen dat betaalbaar wonen beschikbaar blijft voor alle Nederlanders die het echt nodig hebben.

Betaalbare woonruimte vraagt lage grondprijs

Wonen is voor de gemiddelde Nederlander zo'n beetje de grootste kostenpost in zijn leven. Als je inkomen laag is of geen vaste baan hebt, dan ben je aangewezen op een (sociale) huurwoning.

Nederlandse woningcorporaties bouwden en verhuren zo'n 2,3 miljoen huurwoningen. Bijna twee miljoen van die woningen noemt de Rijksoverheid 'goedkoop' of 'betaalbaar'. De huurprijs bedraagt minder dan ruwweg 597 euro per maand. Ook dat is natuurlijk een fors bedrag, maar het is veel minder dan de kostprijs van zo'n woning. Die ligt al snel 200 euro of meer per maand hoger.

Woningcorporaties schieten er dus jaarlijks fors bij in als ze zo'n woning verhuren. Als je bedenkt dat de woningen vaak van uitstekende kwaliteit zijn, verrast het niet dat er vaak lange wachttijden bestaan voor sociale huurwoningen.

Daarmee hebben woningcorporaties een dubbele uitdaging: goedkope woningen bouwen én ze zo eerlijk mogelijk verdelen. Mensen die het kunnen betalen, moeten eigenlijk zelf voor hun woonruimte zorgen, of meer betalen. Bij het goedkoop houden van woningen stuiten woningcorporaties op twee grote problemen. Het Rijk dwingt alle woningcorporaties om per jaar 1,7 miljard euro bij te

dragen aan haar eigen tekort. Dat is twee maanden huur per jaar! Je hoeft geen econoom te zijn om te bedenken dat je een dergelijk bedrag niet zomaar ophoest. Door de verhuurdersheffing kunnen woningcorporaties veel minder investeren in nieuwe woningen. Wat je overmaakt naar Den Haag, kun je niet verspijkeren.

Een ander deel van de overheid, de gemeente, verdient intussen fors aan de uitgifte van de grond die nodig is om woningen op te bouwen. De grond onder een sociale huurwoning kost gemiddeld 20.000 euro en soms wel 80.000 euro. Die is daarmee soms duurder dan de bouwkosten! Met die grondprijs en alle regels die gelden voor bouwen is het zo goed als onmogelijk een woning te bouwen die minder dan 600 euro per maand huur kost.

Knokken voor goedkope woningen betekent dus de confrontatie aangaan met de gemeente over de grondprijs, met de architect over de bouwwijze en met de aannemer over de bouwkosten. De kosten van de woningcorporatie zelf zijn daarbij eigenlijk verwaarloosbaar. Toch bezuinigen woningcorporaties gemiddeld 20 procent op hun eigen kosten om de huren laag te kunnen houden.

Knokken voor betaalbare huren is een gevecht dat woningcorporaties niet alleen kunnen voeren. Ze verdienen de steun van huurders en gemeenten bij hun strijd. Woningcorporaties roepen daarom gemeenten op hun grondprijzen voor sociale woningbouw fors te verlagen.

Bestuurder is schuldig!

Woningcorporaties strijden voor het betaalbaar houden van huurwoningen. Ze geven mensen die niet zelfstandig een volwaardig huis kunnen huren of kopen een fikse korting op de huur. Dankzij hun inspanningen is de woningnood in Nederland ongekend laag en de kwaliteit van wonen in Nederland de beste van Europa.

Korting geven kost geld, zeker als je zoveel korting geeft dat de huurprijs onder de 'kostprijs' van het huis komt. Dat geld betalen woningcorporaties zelf. Ze moeten het dus ergens ook verdienen. Dat doen woningcorporaties door het verkopen van woningen en door het vragen van een markthuurlaan aan mensen die het wel kunnen betalen. Daarnaast zoeken woningcorporaties voortdurend manieren om te bezuinigen. Op bestuurders, op personeel, op huisvesting, op sponsoring én op de kosten van het lenen van geld.

Kennelijk doen woningcorporaties dat goed. De overheid dwingt ze namelijk nu om ook bij te dragen aan haar begrotingstekort. Corporaties gaan daarom de totale kosten voor de huurtoeslag betalen. Een nog grotere uitdaging voor woningcorporaties dus.

En nu komt het erop aan. Hoe pakt een bestuurder van een woningcorporatie dat aan? Kiest hij voor weinig risico lopen en verkoopt hij zoveel mogelijk woningen? Of kiest

hij voor het vasthouden van zijn woningen om ze later weer goedkoop te kunnen verhuren aan mensen die het nodig hebben?

Geen van beide keuzes is slecht of goed. Bestuurders kiezen daarin hun eigen middenweg. De ene kiest voor het creëren van een goedkope organisatie. De ander experimenteert met derivaten en weer een ander ontwikkelt vastgoed dat hij met winst verkoopt. Slecht? Zeker niet, het helpt om huren laag te houden.

Helaas gaat het ook weleens mis. Soms omdat een bestuurder de verleiding niet kan weerstaan om geld in eigen zak te steken. Soms omdat een bestuurder te grote risico's neemt. Soms ook omdat een bestuurder veel te weinig doet, dat valt echter niet zo op. Het is aan de Raad van Commissarissen van een woningcorporatie om erop toe te zien of een bestuurder goed functioneert. Daarnaast moeten woningcorporaties inzage geven in hun

handelen aan het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

Het is een illusie om te denken dat deze toezichthouders alle verkeerde keuzes van een bestuurder kunnen voorkomen. Daarvoor gebeurt er teveel, zijn de transacties te specialistisch en zijn er teveel 'kleine lettertjes'. Uiteindelijk is daarom de bestuurder van de organisatie verantwoordelijk. En doet hij het niet goed, dan is hij soms ook aansprakelijk. De rechter veroordeelt een bestuurder dan persoonlijk tot het betalen van schadevergoeding. Dat gebeurde bijvoorbeeld bij de voormalige bestuurders van SGBB.

Als een corporatiebestuurder het héél goed doet, wordt hij er zelf niet wijzer van. Doet hij het slecht, dan kost het hem zeer veel geld. Geen aantrekkelijk vooruitzicht. Geen wonder dat een bestuurder behoorlijk betaald krijgt.

JOUW BEURT
OM OP DE
SPORTSCHOOL TE
BESPAREN
SCHAT...

IK HEB NU
GENOEG BENZINE
BESPAARD!



Pak voor korte afstanden de fiets

Voor afstanden van slechts enkele kilometers is de fiets een goedkoop alternatief voor de auto.

Gezond voor u en beter voor het milieu!

Marathon Meerssen



Zondag 14 september vindt de 17de editie plaats van Marathon Meerssen. Wat 17 jaar geleden begon als de Marathon Zuid-Limburg en later bekend stond als de Mergelland Marathon is in de laatste jaren uitgegroeid tot een compleet loopevenement in de gemeente Meerssen. Voor de basisschooljeugd zijn er Jeugdlopen over verschillende afstanden. En voor de leerlingen van het voortgezet onderwijs is er de Scholierenloop over 2,5 kilometer. Daarnaast is er een 5 en 10 kilometer loop en een halve en hele marathon. Deze laatste twee zijn bijzonder uitdagend voor de lopers vanwege de vele hoogtemeters die de lopers afleggen op het parcours. Kortom: jong en oud, ervaren of recreant, iedereen komt aan zijn of haar trekken tijdens dit loopevenement in Meerssen. Dus schrijf u snel in. U kunt voorinschrijven tot en met 7 september.

ProjectenProjectenProjectenProjecten



Meerssen-West

Eind vorig jaar zijn wij gestart met de bouw van 15 appartementen en 13 eengezinswoningen in Meerssen-West. De eerste fase van het project bestaat uit 15 appartementen op de hoek van de Hoogveldweg en Past. Dom. Hexstraat en vier eengezinswoningen aan de Past. Dom. Hexstraat. De appartementen en de eerste

vier eengezinswoningen zijn inmiddels opgeleverd en bewoond. De tweede fase bestaat uit nog 9 eengezinswoningen aan de Past. Dom. Hexstraat. Hiermee zal binnenkort een aanvang worden gemaakt.

Beukeloord

Als gevolg van de overheidsmaatregelen wordt landelijk het aantal verzorgingshuisplaatsen afgebouwd. Ook voor Beukeloord heeft dit overheidsbeleid gevolgen. Beukeloord wordt daarom omgebouwd naar een verpleeghuis zonder verzorgingshuisplaatsen. In plaats daarvan worden nieuwe zorgappartementen (zelfstandig wonen met zorg) gerealiseerd. Dit betekent dat de huidige bewoners van Beukeloord helaas zullen moeten verhuizen. Dit kan een tijdelijke of een definitieve verhuizing zijn.

De bewoners van de verpleegunit Beukeloord verhuizen tijdelijk naar Klevarie in Maastricht. De bewoners van het verzorgingstehuis hebben een voorkeur mogen opgeven voor één van de andere locaties van Envida. De bewoners van gebouw A verhuizen als eerste, zij zullen uiterlijk eind augustus zijn verhuisd. Vervolgens zijn de

bewoners van gebouw B aan de beurt. Hun verhuizing zal geleidelijk plaatsvinden, waarbij de laatste bewoners uiterlijk medio januari 2015 verhuizen.

Ook de verbouwing gebeurt in twee fasen. Direct na de bouwvak wordt gestart met de verbouwing van gebouw A. Naar verwachting is dit deel in maart 2015 klaar. De bewoners die tijdelijk in Klevarie zijn ondergebracht keren dan terug naar één van de 51 nieuwe verpleeghuisplaatsen in Beukeloord.

De start van de verbouwing van gebouw B staat gepland voor februari 2015. Naar verwachting is dit deel in het najaar van 2015 gereed. In gebouw B komen zorgappartementen (zelfstandig wonen met zorg). De appartementen worden verhuurd door Wonen Meerssen en de zorg wordt verleend door Envida. De huidige bewoners van Beukeloord die na de verbouwing willen terugkeren naar een van de nieuwe zorgappartementen krijgen voorrang bij de toewijzing, mits zij beschikken over de juiste zorgindicatie.

Afhandeling reparatieverzoeken

**U heeft waarschijnlijk allemaal wel eens meege-
maakt dat er iets stuk gaat aan uw woning.
De meeste huurders weten dat ze bij Wonen
Meerssen een reparatieverzoek kunnen indienen.
Dit kan mondeling aan de balie, per post via de
daartoe bestemde klachtenkaartjes, telefonisch, via
e-mail en via 'reparatieverzoek' op onze website.
Maar weet u ook hoe uw reparatiemelding vervol-
gens wordt afgehandeld?**

Op het moment dat uw melding bij Wonen Meerssen binnenkomt, wordt deze direct geregistreerd in de onderhoudsmodule van ons bedrijfsinformatiesysteem. Afhankelijk van de aard van het reparatieverzoek voeren onze klachtenopzichters indien nodig ter plekke een inspectie uit en controleren zij of de betreffende huurder lid is van het abonnement huurdersonderhoud. Vervolgens geven zij een gespecialiseerd bedrijf opdracht om de reparatie uit te voeren. Dit gebeurt door middel van een werkbbon via ons digitale aannemersportaal. Spoedopdrachten worden daarnaast ook nog telefonisch doorgegeven. Binnen één werkdag na ontvangst van uw reparatiever-

zoek wordt er contact met u opgenomen voor het afspreken van een tijdstip (met een marge van twee uur) waarop de reparatie wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld tussen 10:00 en 12:00 uur. Wij hebben geen eigen onderhoudsdienst, dus een extern bedrijf zal deze afspraak met u maken en de reparatie namens ons komen uitvoeren. Onze klachtenopzichters bewaken de afhandelings- en uitvoeringstermijn van de opgedragen werkzaamheden. Bedrijven die zich niet aan de afgesproken termijnen houden, worden daarop aangesproken. Bij het herhaaldelijk niet of niet tijdig nakomen van afspraken, zullen wij het betreffende bedrijf geen opdrachten meer verstrekken.

Na afloop meldt het bedrijf dat de reparatie heeft uitgevoerd de opdracht gereed. Dit gebeurt ook weer via ons aannemersportaal. De werkbbon wordt dan automatisch verwerkt in onze onderhoudsmodule. Onze klachtenopzichters voeren steekproefsgewijs controles uit van het uitgevoerde werk en zorgen ervoor dat eventuele onvolkomenheden alsnog in orde worden gemaakt. Ook voeren wij wekelijks klanttevredenheidsonderzoeken uit over minimaal 80 procent van de reparatieverzoeken door middel van enquêtes.

De werkweek van... Ron Bahnen

Om een beeld te krijgen van onze medewerkers en hun werkzaamheden, kijken wij in deze 'De werkweek van...' mee met Ron Bahnen van het bedrijfsbureau. Het bedrijfsbureau begeleidt het planmatig onderhoud en is daarbij de verbindende schakel tussen Wonen Meerssen, de huurders en de uitvoeringsbedrijven.

Maandag 21 juli

08.00 uur. Vandaag is mijn manager teruggekomen van vakantie. Ik praat hem kort bij over lopende zaken en de rest van de ochtend besteed ik aan mijn core business: het verwerken van de ingekomen onderhoudsfacturen. Het is mijn taak de kosten op de juiste manier te verdelen over de diverse onderdelen van de onderhoudsbegroting. Zo hebben we altijd inzicht in onze onderhoudskosten en kunnen we tijdig inspelen op eventuele budgetoverschrijdingen.

13.00 uur. Na de pauze is het tijd voor de interne controlewerkzaamheden. Hiervoor moet ik één keer per kwartaal een aantal overzichten aanleveren aan het Interne Controle Team. Verder heb ik vanmiddag met mijn OR-collega's Roger en Inge een overleg met onze directeur. Want naast mijn reguliere werkzaamheden, zit ik ook in de Ondernemingsraad van Wonen Meerssen. Het laatste restje van mijn werkdag besteed ik aan het bijwerken van de kwartaalrapportage die deze week af moet. Hierin moet ik onder andere de onderhoudsuitgaven invullen. Om half zes zit mijn werkdag er weer op. De autorit van een klein half uurtje naar huis gebruik ik om te bedenken wat ik vandaag ga eten.

Dinsdag 22 juli

08.00 uur. Ik begin vandaag met een brief aan de bewoners van een complex in Bunde over geplande schilderwerkzaamheden. Wij sturen de bewoners meestal twee weken voor aanvang van de werkzaamheden bericht. Vlak voor de uitvoering informeert het uitvoerende schilderbedrijf de bewoners nogmaals over de exacte uitvoerdatum van de werkzaamheden. Uiteraard is een en ander afhankelijk van het weer! Vervolgens bekijk ik mijn mailbox. De e-mails die ik snel kan beantwoorden, handel ik meteen af. Ook moet ik de

kwartaalrapportage verder afmaken. Tot nu toe liggen de geplande onderhoudswerkzaamheden op schema en blijven we daarbij ook nog binnen het budget. De rest van de ochtend besteed ik weer aan het verwerken van onderhoudsfacturen.

13.00 uur. Na de pauze heb ik samen met mijn collega's Wim en Pascal een kennismakingsgesprek met Greenpower, een bedrijf dat werkzaamheden verricht op het gebied van renovatie en isolatie. Wellicht kunnen we in de toekomst gebruik maken van hun diensten om de energieprestaties van onze woningen te verbeteren. Na het gesprek verdeel ik de onderhoudsfacturen die vandaag zijn binnengekomen over de collega's die ze moeten accorderen. Dit is een dagelijkse klusje, dat gelukkig snel via ons digitale factuurverificatiesysteem kan worden afgehandeld. De rest van de middag houd ik me bezig met het bijwerken van het contractregister, het verwerken van mijn post en het voorbereiden van het maandelijkse begrotingsoverleg.

Woensdag 23 juli

08.00 uur. Ik begin mijn dag met het verwerken van de facturen. Daarna is het tijd voor het begrotingsoverleg. Hierin bespreek ik met de opzichters en onze manager de lopende zaken. Ook komt de onderhoudsbegroting voor 2015 aan de orde. Na het overleg werk ik de meerjaren-onderhoudsbegroting bij. Alle onderhoudswensen worden begroot. Later zal hier weer in geschrapt worden omdat ons budget niet onuitputtelijk is.

13.00 uur. Vanmiddag heb ik samen met Pascal een afspraak met het KWH, de organisatie die de kwaliteit van onze dienstverlening meet. Het KWH presenteert een nieuwe zogenaamde benchmarktool. De presentatie ziet er gelikt uit! Ook worden onze actuele scores besproken. De rest van de middag besteed ik aan het verdelen van de onderhoudsfacturen van vandaag, het plegen van enkele telefoontjes en het schrijven van een brief.

Donderdag 24 juli

08.00 uur. Onze opzichters hebben samen met een adviseur een advies

opgesteld over welke woningen in 2015 geschilderd moeten worden. Nu is het mijn taak om hiervoor bij onze vaste schilderbedrijven offertes op te vragen. Hopelijk passen de kosten binnen de begroting, anders moet deze worden aangepast.

11.45 uur. Nadat ik nog wat controlewerk heb gedaan, is het tijd voor een wettelijke traditie: belegde broodjes bestellen bij 'de Zeute Inval'. Wim en Pascal en ik doen dit elke donderdag. Deze week ben ik aan de beurt om de broodjes te bestellen en om 12.30 uur op te halen.

13.00 uur. De broodjes hebben gesmaakt, maar ik moet nog even een aantal facturen verwerken en stukken archiveren. De rest van de middag heb ik gereserveerd om samen met Pascal ons Intra Woning Informatie Systeem (IntraWIS) in te richten. In dit systeem worden de woninginformatie en alle andere gegevens die aan een woning zijn gekoppeld op één centraal punt opgeslagen. Wonen Meerssen heeft dit programma pas aangeschaft en dat betekent dat er nog veel gegevens moeten worden ingevoerd. Daarna handel ik nog een aantal e-mails af die niet kunnen wachten tot maandag en dan zit mijn werkweek er op. Ik maak vier werkdagen van negen uur en het voordeel daarvan is een lekker lang weekend!





Parlementaire enquête woningcorporaties

Op dit moment is er een parlementaire enquête over woningcorporaties aan de gang. In juni en juli zijn openbare verhoren gevoerd, waarbij verschillende personen als getuige of deskundige zijn verhoord. Op dit moment werkt de commissie aan het eindrapport, waarin de commissie de onderzoeksvragen beantwoordt, een oordeel uitspreekt over het functioneren van het stelsel van woningcorporaties en tot aanbevelingen komt. Maar waarom onderzoekt de Tweede Kamer eigenlijk de woningcorporaties? En wat betekent dat voor ons?

De afgelopen jaren waren er verschillende incidenten bij woningcorporaties. Dit ging over fraude, verkeerde investeringen of financieel wanbeheer. Daarom onderzoekt het parlement nu hoe dat kon gebeuren. Ook de rol van de politiek, toezichhouders en gemeenten wordt onderzocht. Het onderzoek moet uiteindelijk leiden tot verbeteringen, zodat dergelijke zaken niet meer kunnen voorkomen.

Gelukkig is Wonen Meerssen zelf geen onderwerp van onderzoek. Net als de meeste corporaties in Nederland werkten wij hard aan onze kerntaak: het bieden van huisvesting aan mensen die daar moeilijk zelf in kunnen voorzien. Toch gaat de parle-

mentaire enquête ook over ons. Want ook wij hadden last van zaken die bij andere corporaties niet goed gingen. Corporaties staan namelijk financieel garant voor elkaar. De schade die een individuele corporatie loopt, kan daardoor op het collectief afgewenteld worden. Dat gaf individuele corporaties de mogelijkheid te grote risico's te nemen. Ook het systeem van toezicht op corporaties schoot tekort, wat leidde tot een aantal incidenten. Verder was door de landelijke politiek niet duidelijk afgebakend waarvoor woningcorporaties wel en niet zijn in de samenleving. Dat leidde tot steeds weer andere vragen en eisen aan woningcorporaties vanuit de landelijke en lokale overheid. We hopen dan ook dat het onderzoek leidt tot duidelijkheid en verbeteringen in het Nederlandse systeem van woningcorporaties.

Gelukkig ging er afgelopen tijd ook veel goed. Wist u dat de Nederlandse voorraad sociale huurwoningen tot de beste in de wereld behoort? En dat huurders in het algemeen tevreden zijn over hun woning en onze dienstverlening? Sinds midden jaren 90 functioneert de sociale huursector zonder overheidssubsidies en zijn woningcorporaties volledig zelfstandige organisaties die momenteel hard werken aan oplossingen om de sector beter te laten functioneren en te vernieuwen.



COLOFON

Bezoekadres:

Bunderstraat 28
6231 EL Meerssen

Postadres:

Postbus 100
6230 AC Meerssen

Telefoon: 043-3664777

E-mail: info@wonenmeerssen.nl

Site: www.wonenmeerssen.nl

Reparatieverzoeken:

melding@wonenmeerssen.nl

Openingstijden:

maandag t/m donderdag
08.30 - 17.00 uur
vrijdag 08.30 - 12.30 uur

Huurdersvereniging:

Telefoon: 043-3644626

E-mail: hv@wonenmeerssen.nl

Site: huurdersverenigingmeerssen.nl