

Visitatierapport

LEKSTEDEwonen

2011 t/m 2014



16 januari 2016

Cognitum

Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen (voorzitter)
Jan Haagsma (visitator)
Gemma Oosterman (secretaris)
Evelien van Kranenburg (secretaris i.o.)

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Met de ingang van de nieuwe woningwet zijn alle corporaties daartoe verplicht. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties', versie 5.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van LEKSTEDewonen over de periode 2011 tot en met 2014.

Inhoud	
Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart	9
1.4 Samenvatting	9
1.5 SWOT	11
2 LEKSTEDewonen	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	13
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
3.1 Beoordelingskader	14
3.2 Opgaven in het werkgebied van LEKSTEDewonen	14
3.3 Relevante ontwikkelingen	14
3.4 Beoordeling prestaties	15
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	15
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	16
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	18
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	21
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	24
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	25
3.5 Beoordeling van de ambities	25
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	25
3.5.2 Beoordeling van de ambities	26
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	27
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	27
4 Presteren volgens Belanghebbenden	28
4.1 Beoordelingskader	28
4.2 Belanghebbenden in werkgebied	28
4.3 Relevante ontwikkelingen	31
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	31
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over LEKSTEDewonen	32
4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	32
5 Presteren naar Vermogen	34
5.1 Beoordelingskader	34
5.2 Relevante ontwikkelingen	34
5.3 Financiële continuïteit	35
5.4 Doelmatigheid	37
5.5 Vermogensinzet	38
5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	39
5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen	39

6 Governance	40
6.1 Beoordelingskader	40
6.2 Relevante ontwikkelingen	40
6.3 Besturing	40
6.3.1 Plan	40
6.3.2 Act	42
6.4 Intern toezicht	43
6.4.1 Functioneren raad van commissarissen	43
6.4.2 Toetsingskader	46
6.4.3 Governancecode	46
6.5 Externe legitimering en verantwoording	47
6.5.1 Externe legitimatie	47
6.5.2 Openbare verantwoording	48
6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	48
6.7 Totale beoordeling Governance	49
7 Bijlagen	50
Position paper	51
Factsheet maatschappelijke prestaties	57
Terugblik op vorige visitatie	68
Overzicht geïnterviewde personen	70
Korte cv's visitatoren	72
Onafhankelijkheidsverklaringen	73
Meetschaal	76
Werkwijze visitatiecommissie	79
Bronnenoverzicht	81
Uitgebreid overzicht prestaties	86

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties



Groot onderhoud flats Vijfheerenlanden



Campus Utrecht University College (voormalige Kromhoutkazerne)

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

LEKSTEDewonen is voor de eerste keer gevisiteerd – volgens de 3.0 –methodiek over de jaren 2007 tot en met 2010. In deze visitatie scoorde LEKSTEDewonen (toen nog Bouwvereniging Volksbelang) over de gehele linie een 7. Gemiddeld voor het presteren naar opgaven, volgens de stakeholders en voor de governance een 6, voor het presteren naar vermogen en efficiency een 8. In de bijlage staat een groot aantal voorbeelden van hoe LEKSTEDewonen de punten uit de vorige visitatie heeft opgepakt.

1.2 Recensie

Oordeel commissie over opvolging vorige visitatie

LEKSTEDewonen heeft de bevindingen van de vorige visitatieperiode nagenoeg alle overgenomen en uitgewerkt. De raad van commissarissen heeft aangegeven weinig gelukkig geweest te zijn met het toenmalige procesverloop en het gebrek aan begrip voor de toen lopende transitie van Volksbelang naar LEKSTEDewonen. Er was weinig op papier uitgewerkt in de planning en control en in de hele governance. Dat is opgepakt maar kan in de ogen van de visitatiecommissie nog verder verbeteren. Er zit veel in de hoofden van de directeur-bestuurder en de medewerkers, maar het verdient aanbeveling om een aantal zaken (waarover hierna) uitgewerkt op papier dan wel digitaal beschikbaar te hebben. De kritiek op de beperkte bouwrealisatie in de vorige periode is geheel weggenomen. Er is nu sprake van voldoende aandacht voor het strategisch voorraadbeheer en voor de verantwoord inzetten van het vermogen. Daarnaast is de afstemming met gemeenten goed en dat geldt ook voor de relatie naar huurders en belangrijke belanghebbenden. Op het onderdeel duurzaamheid kan nog het nodige ontwikkeld worden. De herijking van de woningvoorraad om te komen tot een score van label B staat voor 2016 gepland.

Reflectie commissie op position paper

In zijn position paper geeft de bestuurder aan dat na zijn aantreden in 2007 de corporatie veranderd is van beherende woningcorporatie naar een investerende en naar huurders, gemeenten en stakeholders luisterende corporatie waarbij “de zorg voor de betaalbaarheid en het rentmeesterschap van het sociaal vermogen leidmotief zijn geweest”. De visitatiecommissie kan die uitspraak ten volle onderschrijven. De bestuurder geeft in zijn position paper aan dat naar presteren naar opgave en ambities wel een 8 gescoord kan worden. De visitatiecommissie komt uit op een 7. De meeste prestaties komen uit op de gestelde ambities en opgaven. Strategie en beleid van LEKSTEDewonen vormen onderdeel van

het regelmatig plaatsvindende overleg. De bestuurder is over het algemeen in zijn position paper op goede cijfers. Dat getuigt in de ogen van de commissie van een goed inzicht in waar hij staat. De commissie heeft de waardering die zij heeft voor de bestuurlijke en werkorganisatie van LEKSTEDewonen willen uitdrukken in haar rapport. De daartoe geëigende methodiek voor visitaties, met het toekennen van pluspunten en dergelijke kan dan in sommige gevallen net op een ander cijfer uitkomen.

Bevindingen huidige visitatiecommissie: Wat gaat goed?

1. De visitatiecommissie heeft kunnen constateren dat LEKSTEDE open staat voor haar huurders. De organisatie is professioneel, degelijk, benaderbaar en laagdrempelig.
2. De kwaliteit van bestuur en managementteam worden positief beoordeeld.
3. De relatie met de gemeente is hersteld, er is de afgelopen periode veel gebouwd en groot onderhoud c.q. verbetering gepleegd en de organisatie is behoorlijk gemoderniseerd en tegelijk behoort de organisatie qua bedrijfslasten tot de kopgroep van corporaties met een sobere en doelmatige bedrijfsvoering.
4. LEKSTEDewonen is goed in de invulling van de volkshuisvestelijke taak en het meedenken en meedoen in het vinden van lokaal passende oplossingen in de kleine kernen. Dat bewaren is een belangrijke taak voor bestuur en werkorganisatie in de toekomst.
5. Het imago en de sociale kant van het huisvestingsbeleid hebben een goede naam. Het aantal huisuitzettingen is beperkt, de huurachterstanden zijn beperkt en ook op deze onderdelen is de bestuurder aanspreekbaar. De laagdrempeligheid werkt hier in het voordeel van het goede imago.
6. De governance is behoorlijk verbeterd gedurende de visitatieperiode, mede door de aanbevelingen uit de vorige rapportage.
7. Het Maatschappelijk Platform Vianen is een mooie en effectieve vorm om een breed scala aan overlegpartners in de samenleving een geformaliseerde plek te geven naast de wettelijk voorgeschreven huurdersparticipatie. In het Maatschappelijk Platform Vianen worden 3 zetels ingevuld door mensen uit het huurdersberaad.
8. De relatie met de accountant is goed met een heldere scheiding tussen controle en advies taken. De interne planning en control cyclus is goed op orde en werkt. Er lijkt sprake van een goede balans tussen het bestuur en het intern toezicht.
9. De directeur-bestuurder weet wat er speelt op de bedrijfsvloer.
10. Genoemd worden door belanghebbenden vooral de werkmores, de open en transparante houding en de korte lijnen. De visitatiecommissie onderschrijft ten volle de aanwezigheid van deze kwaliteiten en het behoud daarvan.

Waar is verbetering mogelijk?

1. De commissie ziet verbetering mogelijk op het onderdeel communicatie na het oppakken en afhandelen van klachten en de voortgang in de afhandeling.

2. Vanuit strategisch oogpunt is de recente gemeentelijke en mogelijk provinciale herindeling van belang. Gaan die door, dan is LEKSTEDe niet meer de enige corporatie voor het gemeentebestuur, maar ook niet voor de huurdersorganisaties. En deze laatste groep heeft ook nog te maken met de veranderende positie als gevolg van de nieuwe Woningwet. Deze toch serieuze bedreiging zit wel in de hoofden van bestuur en raad van commissarissen, maar heeft niet zichtbaar geleid tot scenario's dan wel formulering van toekomstig beleid. De visitatiecommissie beveelt dan ook een verdiepingsslag aan op het gebied van risicomanagement: op projectniveau is dat op orde, op strategisch niveau kan dat beter. De raad van commissarissen kan hier ook meer inspirerend werken.
3. Er zit te veel in de hoofden van betrokkenen. Daar zit ook een risico. Bij uitval van leden van bestuur en medewerkers is de kwetsbaarheid van de organisatie hoog.
4. Door de kleine en strak georganiseerde werkorganisatie kan het thema van de werkdruk een issue worden ondanks het enthousiasme en de goed gespreide vakkennis.
5. Aandacht vraagt de visitatiecommissie voor de vraag of er binnen de werkorganisatie voldoende en onderbouwde tegenkracht is. Op de traditionele onderdelen van beheer, financiën en bouwen lijkt dit redelijk te bestaan, maar op het onderdeel innovatief vermogen oordelen zowel de raad van commissarissen als het managementteam dat dit vanuit de eigen positionering als die van de werkorganisatie beter kan. De visitatiecommissie onderschrijft dit standpunt.
6. De directeur-bestuurder kan zich op een aantal operationele processen terug trekken en zich meer richten op bestuurlijke en strategische vraagstukken. Ook het nadenken over de positionering in een veranderend bestuurlijke omgeving heeft prioriteit met daarbij de vraag hoe de huidige kernkwaliteiten van LEKSTEDewonen goed ingezet kunnen blijven worden.
7. De positionering van het Huurdersberaad verdient aandacht. Hoe verhoudt de rol die het Huurdersberaad met de implementatie van de nieuwe woningwet heeft gekregen zich bijvoorbeeld tot de rol van het Maatschappelijk Platform?
8. Tenslotte is het goed aandacht te blijven houden voor de spanningen tussen de oude cultuur en de nieuwe zich nog steeds aanpassende cultuur. Waar de werkorganisatie meer gestructureerd gaat worden en steeds meer elementen van afrekenen worden ingebracht in de vanouds aanwezige familiecultuur, hoewel inmiddels verzakelijkt, zijn spanningen voelbaar waarbij een goede en open communicatie vereist zal blijven om het imago en de kracht van LEKSTEDewonen te behouden in een snel veranderende omgeving, zowel bestuurlijk als naar inhoud.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	6,3	6,7	7,5	7,0	-	6,9	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven							9	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,6	7,7	7,3	8,3	8,0	8,2	7,8	50%	7,6
Relatie en communicatie							7,5	25%	
Invloed op beleid							7,3	25%	
Presteren naar vermogen									
								weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	8,0
Doelmatigheid							8	30%	
Vermogensinzet							8	40%	
Governance									
						gemiddelde	weging	eindcijfer	
Besturing	Plan				8,0		8,0	33%	7,9
	Check				8				
	Act				8				
Intern toezicht	Functioneren raad van commissarissen				7,7		7,6	33%	
	Toetsingskader				7				
	Toepassing governancecode				8				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				8		8,0	33%	
	Openbare verantwoording				8				

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties en vond plaats tussen augustus en december 2015. De gesprekken met belanghebbenden en vertegenwoordigers van LEKSTEDewonen hebben plaatsgevonden op 3 en 4 november 2015. De visitatiecommissie is onder de indruk van de prestaties van LEKSTEDewonen op eigenlijk alle onderdelen die binnen de visitatiemethodiek beoordeeld worden. Het is een mooie lijst scores geworden over de periode 2010-2014. LEKSTEDewonen is

een kleine maar krachtige organisatie. De werkorganisatie wordt geleid door een open, enthousiaste, toegankelijke en inspirerende directeur-bestuurder. LEKSTEDewonen zet haar financiële middelen in voor vraagstukken die kleine kernen en aandachtsbuurten raken en heeft binnen de kleine maar efficiënt georganiseerde werkorganisatie, een zeer actief bouw- en beheerbeleid ontwikkeld. De tevredenheid van belanghebbenden is hoog, 7,8. De visitatiecommissie is onder de indruk geraakt van de kracht en uitstraling van zowel raad van commissarissen, bestuurder als werkorganisatie. Tegelijk is de kwetsbaarheid van de organisatie door de gekozen omvang een aandachtspunt.

Presteren naar opgaven en ambities: 7,4

LEKSTEDewonen heeft over het algemeen ruim voldoende gepresteerd in relatie tot de opgaven. Dit geldt niet alleen voor de primaire doelgroep, maar ook voor de bijzondere doelgroepen. De betaalbaarheid is op orde en er is stevig geïnvesteerd in de kwaliteit van de voorraad. De kwaliteit van de dienstverlening is ruim voldoende, alsmede de resultaten ten aanzien van wijk- en buurtbeheer. Op maatschappelijk vastgoed scoort LEKSTEDewonen zeer goed, op energie een voldoende. Haar ambitie is zeer goed. Daar waar collega-corporaties in de regio het om diverse redenen soms moesten laten liggen, of zelfs in de problemen kwamen, heeft LEKSTEDewonen steeds in goed overleg haar schouders er onder gezet. Ook valt LEKSTEDewonen op in haar kracht om bijzondere projecten (bijvoorbeeld in de binnenstad van Utrecht, maar ook kleine kernen in de regio) te kiezen en te dragen naar grote tevredenheid van de huurders en gemeenten.

Presteren volgens belanghebbenden: 7,6

De belanghebbenden geven een goede waardering over de prestaties van LEKSTEDewonen. De kwaliteit van de relatie wordt als 'goed' beoordeeld. De mate waarin de belanghebbenden invloed hebben op het beleid van LEKSTEDewonen, wordt door de belanghebbenden eveneens als 'goed' bestempeld.

Presteren naar vermogen: 8

LEKSTEDewonen voldoet aan alle eisen van de externe toezichthouders, is een sobere club die haar middelen goed inzet en een gezonde financiële toekomst heeft.

Governance: 7,9

De governance bij LEKSTEDewonen is prima op orde. De commissie is onder de indruk van de wil die zowel door bestuurder, raad van commissarissen als medewerkers wordt uitgestraald om het goed te doen en om het goed te doen in belang van de huurders.

Al met al een prachtig beeld voor de prestaties van LEKSTEDewonen. Het was voor de commissie een plezier om deze corporatie te mogen beoordelen.

1.5 SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Zwakten	Sterktes
• Reactie op klachten van huurders. • Communicatie over de klachten en voortgang daarvan. • Te klein voor de wensen en ideeën? • Regiobreed: lange wachttijden. • Op onderdelen (te) weinig vastgelegd in procesbeschrijvingen/ procedures: ○ Planning- & Control. ○ Risicomanagement, anders dan financieel.	• Oog voor vraagstukken en samenwerking met kleinere organisaties. • Inspelen op /meedenken bij maatschappelijke vraagstukken. • Kleine krachtige organisatie. • Hart voor mensen en stenen. • Enthousiaste, inspirerende en toegankelijke directeur-bestuurder. • Ge(re)organiseerde kaders en werkwijzen, met nadruk op samenwerking en uitwisseling.
Kansen	Bedreigingen
• Invulling van volkshuisvestelijke taak in gebied met grote vraag. • Meedenken en doen in oplossing maatschappelijke vraagstukken met relatie tot wonen, met name in kleinere kernen. • Wonen meer laten zijn dan stenen.	• Fusie gemeente Vianen met Leerdam en Zederik en eventuele overgang naar provincie Zuid-Holland. • Mogelijke overbelasting van het personeel (hoge werkdruk) • Meer ambities dan de gemeente aankan. • Kan Huurdersberaad de nieuwe rol i.v.m. de implementatie van de nieuwe Woningwet waarmaken? • Kwetsbaarheid bestuur en MT, wat bij uitval van één van de vier? • Afhandeling reparatieverzoeken in bijzondere omstandigheden.

2 LEKSTEDewonen

LEKSTEDewonen is gevestigd in de gemeente Vianen. De in 1911 opgerichte “Viaansche Bouwvereniging Volksbelang” is precies 100 jaar later omgezet in Stichting Volksbelang Vianen en vanaf 2011 is men onder de handelsnaam LEKSTEDewonen verder gegaan. De stichting heeft – statutair- als werkgebied de regio Utrecht alsmede de gemeente Leerdam in de provincie Zuid-Holland. Lijst van deelnemende gemeenten in de regeling Bestuur Regio Utrecht: De Bilt, Bunnik, Houten, IJsselstein, Maarssen, Nieuwegein, Utrecht, Vianen en Zeist. LEKSTEDewonen heeft in de praktijk voornamelijk bezit in Vianen, Utrecht, Houten en Leerdam. LEKSTEDewonen heeft ultimo 2014 in totaal bijna 4.000 vhe in eigen bezit. Het overgrote merendeel is DAEB-bezit (96%). Bijzonder is dat zij in Utrecht 700 onzelfstandige studenteneenheden op de campus van de Universiteit van Utrecht (voormalige Kromhoutkazerne) bezit en nog 100 zelfstandige studenteneenheden op diverse locaties in de stad.

LEKSTEDewonen maakt actief deel uit van het Regioplatform Woningcorporaties Utrecht (RWU). Dit is een samenwerkingsverband van 21 corporaties in 16 gemeenten in de Utrechtse regio (U16). Binnen het RWU wisselen de aangesloten corporaties kennis en informatie uit, en werken zij samen op het gebied van onderzoek en monitoring, communicatie en public affairs, belangenbehartiging en waar mogelijk op het gebied van bedrijfsvoering en gezamenlijke inkoop.

Missie: LEKSTEDewonen is verantwoordelijk voor de zelfstandige en bedrijfsmatige zorg voor goed en betaalbaar wonen. Wij werken aan gevarieerde woonmilieus, aan vitale wijken en buurten primair in de gemeente Vianen en in de regio. Wij richten ons op een door de klant gewenste wooncarrière met respect voor de verschillende woon- en leefstijlen.

Visie: LEKSTEDewonen staat voor kwalitatief goede en betaalbare woningen voor mensen die geen vrijmarktprijs voor een huurwoning (of betaalbare koopwoning) kunnen betalen en daarnaast voor hen voor wie de huisvesting extra zorg vraagt. Dit alles in gevarieerde en vitale buurten.

Kernwaarden: Solidair, verbindend en ondernemend.

LEKSTEDewonen heeft 38 medewerkers, in een totale formatie van 33,6 fte (ultimo 2014). De bestuurder treedt tevens op als directeur. De raad van commissarissen houdt toezicht op de algemene gang van zaken binnen LEKSTEDewonen en raadpleegt daarbij ook het Maatschappelijk Platform Vianen (MPV). De corporatie maakt deel uit van de referentiegroep “Rf05 Gemiddeld profiel”.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan: *“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”* Ook beoordeelt de visitatiecommissie de Ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven.

3.2 Opgaven in het werkgebied van LEKSTEDewonen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van LEKSTEDewonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 t/m 2014. Deze opgaven zijn vooral gevonden in de volgende documenten: Ondernemingsplan 2009-2013 en 2014-2017, daarnaast is gebruik gemaakt van de bestuursbesluitenlijst 2011, 2012, 2013 en 2014 en de samenwerkingsovereenkomst Wonen Vianen 2010-2014, hierin staan de prestatieafspraken met de gemeente Vianen. In de bijlagen is de prestatie-monitor opgenomen. In deze monitor worden de prestatieafspraken en de eigen ambities beschreven en vervolgens worden de gerealiseerde prestaties inzichtelijk gemaakt. De prestatie-monitor volgt de indeling in prestatiegebieden van de methodiek en daarmee ook de indeling van dit hoofdstuk.

3.3 Relevante ontwikkelingen

In de jaren van de visitatie is in de gemeente Vianen actief aan strategische ruimtelijke planvorming gedaan. In het college-akkoord van 2014 is een sterke focus gelegd op de toekomstvisie van Vianen. Bijvoorbeeld de publicatie “Toekomstdromen voor een vrijstad” is daar een resultaat van. Zo ook de strategische toekomstvisie Vianen 2025. Concreet is het Programma Groeiend ontwikkeld (Programmabegroting Gemeente Vianen 2015 e.v.). Voor de uitleg aan de oostzijde van Vianen in de nieuwbouwwijk Hoef en Haag gaat begin 2016 de eerste paal in de grond.

Er is voor de corporatie sprake van een toenemende samenwerking in regionaal verband. Aan het opstellen van een regionale huisvestingsverordening hebben 16 gemeenten in de regio

Utrecht samengewerkt. Ook worden woonvisies en prestatieafspraken in samenhang in zicht gebracht.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie oordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestatie gelijk is aan de opgaven.

LEKSTEDewonen en de gemeente Vianen hebben gedurende de visitatieperiode op het onderdeel beschikbaarheid een aantal prestatieafspraken gemaakt, namelijk:

- Partijen zorgen ervoor dat ook in de komende jaren minimaal 30% van de woningvoorraad zal bestaan uit sociale huurwoningen.
- Partijen zetten zich in het nieuwbouwprogramma voor 35% te laten bestaan uit sociale huur- en sociale koopwoningen, in het bijzonder voor starters en senioren.
- LEKSTEDewonen spant zich in om bij de aanpak van de bestaande woningvoorraad een aantal woningen geschikt te maken voor jongeren.
- Partijen onderzoeken in 2011 of 'wonen boven winkels' de mogelijkheden kan vergroten van het wonen op kamers en of leegstaande bedrijfs- en kantoorruimten in of nabij de bewoonde omgeving geschikt te maken zijn als appartementencomplex voor jongeren.
- Partijen onderzoeken in 2011 – in overleg met jongeren – de mogelijkheden om leegstaande kantoorpanden te transformeren tot (tijdelijke) woonruimte voor jongeren.
- Partijen spreken af dat zij een overeenkomst over Koopgarantwoningen ook zullen toepassen voor de nieuwe bouwlocaties, daar waar de gemeente Vianen sociale koopwoningen wenselijk acht.
- Op basis van een voorstel van LEKSTEDewonen maken partijen zo snel mogelijk na de invoering van de Europese richtlijn nadere afspraken over de invulling van de 10% van de woningen die maximaal mag worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen vanaf €33.000.
- LEKSTEDewonen spant zich in om het aanbod voor huishoudens met een inkomen vanaf €33.000 te vergroten waardoor deze huishoudens voldoende slaagkansen op de woningmarkt hebben. Aan de hand van de nog regionaal te voeren discussies zal hierbij een maximale inkomensgrens worden bepaald.
- Partijen spreken af dat wachtlijsten bij de huisvesting van statushouders worden voorkomen.

LEKSTEDewonen heeft alle afspraken waargemaakt, enkel het 'wonen boven winkels' bleek niet haalbaar vanwege wet- en regelgeving. De afspraak betreffende het voorkomen van wachtlijsten voor statushouders is ook komen te vervallen vanwege het gewijzigde systeem van toewijzing door het COA.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Met een gematigd huurbeleid en ruim voldoen aan de EU-norm bij toewijzigingen is de prestatie van LEKSTEDewonen conform opgave/ ambitie. Betaalbaarheid is voor LEKSTEDewonen zeer belangrijk. Haar huurprijzen behoren tot de laagste in de regio. LEKSTEDewonen in bovendien in staat om lage huurprijzen te hanteren en te blijven hanteren.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Woningtoewijzing en doorstroming	7
Betaalbaarheid	7
Oordeel	7,0

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de prestatie gelijk is aan de opgaven. LEKSTEDewonen wil bewoners in staat stellen zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Om dit mogelijk te maken zijn de volgende afspraken gemaakt met de gemeente Vianen:

- Van het nieuwbouwprogramma bestaat 30% uit woningen voor senioren.
- Nieuwe eengezinswoningen die LEKSTEDewonen bouwt voor ouderen zijn aanpasbaar, nieuwe appartementen voldoen bij oplevering aan de nultredenkwiteit.
- De gemeente onderzoekt in 2011 de mogelijkheden van een stimuleringsregeling voor het opplussen van particuliere woningen.
- Partijen spannen zich in om hun aandeel te leveren om met zorgpartijen te komen tot inrichting en realisatie van twee woonservicezones.
- LEKSTEDewonen realiseert in overleg met en ten behoeve van zorgverleners een te verhuren ruimte voor zorg- en welzijnsdiensten voor bewoners uit de wijken Monnikenhof en Amaliastein binnen het complex in het plan Helsdingen.

- LEKSTEDewonen realiseert uiterlijk in 2014 een klein dienstencentrum in de kern Zijderveld.

In de visitatieperiode heeft LEKSTEDewonen 26% van de nieuwbouw besteed aan woningen voor senioren, dit is 4% minder als voorgenomen. Gezien de financiële- en woningmarktcrisis, die landelijk fors roet in de bouwproductie gooide, is dit een knappe prestatie.

Het streven naar aanpasbare eengezinswoningen en appartementen die voldoen aan de nultredenkwiteit blijft een aandachtspunt. De kwaliteitseisen zijn niet geheel ingevuld en niet op alle GPR-onderdelen¹ wordt een 7 behaald, het gemiddelde is echter wel een 7. Het onderzoek van de gemeente naar een stimuleringsregeling voor het opplussen van particuliere woningen is in 2011 gestart en afgerond in 2013.

Partijen hebben ten behoeve van de twee beoogde woonservicezones veel bereikt. Het vastgoed is gerealiseerd, waarbij ook de zorg- en welzijnsdiensten voor de wijken Monnikenhof en Amaliastein via gebouw de Plataan in gebruik zijn genomen en in Zijderveld het dorps huis met faciliteiten is opgeleverd. De infrastructuur is deels opgeleverd.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties van LEKSTEDewonen de opgaven in belangrijke mate evenaren. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de prestatie gelijk is aan de opgaven. Voor het huisvesten van personen met een beperking, heeft LEKSTEDewonen hetzelfde streven als voor het huisvesten van ouderen, namelijk bewoners in staat stellen zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Dit willen zij bewerkstelligen door ervoor te zorgen dat bewoners gebruik kunnen maken van zorg in of bij hun woning. LEKSTEDewonen heeft inmiddels het complex Hof van Batenstein en De Plataan afgerond. In gebouw de Plataan zijn ten behoeve van zorginstelling Syndion 16 zelfstandige appartementen voor autistische jongeren gebouwd. Daarnaast werkt LEKSTEDewonen samen met Stichting de Iris en de gemeente Vianen aan de realisatie van “zorglandgoed Bloemendaal”, een plek waar ruimte is

¹ GPR staat voor Gemeentelijke Praktijkrichtlijn. Dit is een digitaal instrument om de duurzaamheid van woningen, utiliteitsgebouwen en bedrijfsgebouwen in kaart te brengen door middel van rapportcijfers, met als doel duurzaam bouwen meetbaar en bespreekbaar te maken.

voor levensbestendig wonen met 24-uurszorg voor jongeren met een verstandelijke beperking. Aan de met de gemeente gemaakte prestatieafspraken voor de huisvesting van personen met een beperking is voldaan. Partijen spannen zich in voor de realisatie van twee woonservicezones. Het vastgoed in dit verband is wel gerealiseerd in de vorm de complexen Hof van Batenstein, De Plataan en in Zijderveld.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de prestatie de opgave in belangrijke mate evenaart. In het kader van de WMO-verordening worden door LEKSTEDewonen de nodige aanpassingen uitgevoerd aan woningen van huurders. Echter niet in alle gevallen waarin een noodzakelijke woningaanpassing nodig is, is duidelijk wie er betaalt: de gemeente of LEKSTEDewonen. In de prestatieafspraken is daarom opgenomen om in 2011 gezamenlijk te komen tot afspraken over woningaanpassingen binnen de kaders van de WMO-verordening, zodat een werkdocument kan ontstaan over woningaanpassingen en daarmee samenhangende kosten. Ondanks dat er een start is gemaakt om de afspraken op papier te krijgen, is dit document nog niet definitief vastgesteld. Sinds 2014 acteert LEKSTEDewonen in de begeleiding van het (toen opgerichte) Sociaal Team van de gemeente.

De visitatiecommissie is van mening dat LEKSTEDewonen voldoende aandacht besteedt aan het uitvoeren van werkzaamheden bij huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen. Er is echter nog geen werkdocument ontstaan waarin de afspraken met de gemeente over woningaanpassingen en kosten zijn vastgelegd. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Ouderen met specifieke behoeften	6
Bewoners met beperkingen	7
Overige personen	6
Oordeel	6,3

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel, omdat LEKSTEDewonen ruim voldoende presteert voor het op peil krijgen en houden van de woningkwaliteit in relatie tot de opgave.

Om de kwaliteit van de woningen op peil te brengen en houden, zijn er diverse afspraken gemaakt.

- Nieuwbouw voor ouderen is aanpasbaar.
- Nieuwbouw appartementen voldoen aan nultredenkwaliteit.
- Alle woningen, bestaande en nieuwbouw, voldoen aan WoonKeur.
- Alle nieuwbouw voldoet aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW).

Alle nieuwe woningen voor senioren zijn aanpasbaar gebouwd. Tevens voldoen praktisch alle nieuwbouwappartementen aan de nultredenkwaliteit. De woningen die niet voldoen zijn woningen die zijn bestemd voor de doelgroep jongeren.

De nieuwbouwwoningen voldoen allemaal aan WoonKeur. Bij renovatie wordt daar waar mogelijk ook voldaan aan de eisen van WoonKeur, soms laten technische beperkingen de aanpassingen echter niet toe. Alle woningen van LEKSTEDewonen hebben PKVW-voorzieningen, de geldigheid van het keurmerk is echter verlopen.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar LEKSTEDE ruim voldoende presteert voor wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening ten opzichte van de ambities.

Over de kwaliteit van de dienstverlening geen zijn opgaven vastgesteld, wel heeft LEKSTEDewonen de nodige ambities op dit gebied. LEKSTEDewonen wil:

- De dienstverlening professionaliseren.
- De klanttevredenheid vergroten.
- Klantgericht werken.
- Klanten betrekken bij projecten.
- De bewonersparticipatie bij projecten uitbreiden.
- De communicatie en PR verbeteren.

LEKSTEDewonen ziet de professionalisering van de dienstverlening als een continue proces. Ze investeren in zowel de technische uitrusting van de medewerkers, als in het trainen van de medewerkers. Tevens is het klantenportal op de website nu interactief ingericht. Door middel van processen en inzet van medewerkers en communicatie wil LEKSTEDewonen de klanttevredenheid vergroten. Tevens wordt bij triviale projecten en kwetsbare complexen

gebruik gemaakt van incidentele USP-metingen. Het klantgericht werken wordt vormgegeven door het werken met dossiers/klantencontracten die steeds meer gekoppeld worden aan vaste personen. Daarnaast worden afspraken gemaakt over afhandelings- en opvolgingstijden. LEKSTEDewonen betreft haar klanten van te voren bij grotere werkzaamheden, herstructureringen en groot onderhoud. Er is veel overleg en afstemmen met project- en/of bewonerscommissies. Met het actief werven onder bewoners voor deze commissies, wil LEKSTEDewonen de bewonersparticipatie bij projecten vergroten. Door de nieuwe website, met het eerder genoemde interactieve klantenportal en de periodieke nieuwsbrieven, is de communicatie en PR verbeterd. Daarnaast is de folderlijn herijkt, geactualiseerd en gemoderniseerd.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Op het gebied van energie en duurzaamheid zijn de volgende prestatieafspraken geformuleerd:

- De gemeente werkt voor duurzaam bouwen met GPR Gebouw en verschaft aan LEKSTEDewonen een sublicentie.
- Partijen spelen op een creatieve manier in op nieuwe ontwikkelingen op het gebied van duurzaam bouwen en energiebesparing, zoals het uitvoeren van experimenten.
- In de periode 2010 tot en met 2014 spant LEKSTEDewonen zich in om de woningen met een energielabel D tot en met G met minimaal twee labelstappen te verbeteren.

De gemeente Vianen werkt voor het duurzaam bouwen met GPR Gebouw, LEKSTEDewonen heeft een sub licentie. Ook aan de opgave om op een creatieve manier om te gaan met ontwikkelingen op het gebied van duurzaam bouwen en energiebesparing wordt hard gewerkt. Zo zijn er onder andere in De Plataan en Bascule/De Prenter een WKO-installaties en in andere complexen duurzaamheidsmaatregelen geïnstalleerd.

Ondanks inspanningen van LEKSTEDewonen, is het niet gelukt om alle woningen met een energielabel D tot en met G minimaal twee labelstappen te verbeteren. LEKSTEDewonen stuit op weinig medewerking van bewoners. In 2013 heeft LEKSTEDewonen gekozen voor een herijking van het beleid, die leidde echter niet te het gewenste effect. In 2014 heeft LEKSTEDewonen ervoor gekozen om de opgave bij te stellen en te kiezen voor andere middelen om het energielabel te verhogen. LEKSTEDewonen wil deze aanpak in 2015 verder concretiseren. De totale duurzaamheid is in de visitatieperiode desondanks aanmerkelijk verbeterd.

De visitatiecommissie is van mening dat LEKSTEDewonen op het gebied van energie en duurzaamheid voldoende presteert. De opgave betreffende het verbeteren van de woningen

met energielabel D tot en met G is niet gehaald. LEKSTEDewonen heeft deze opgave bijgesteld, echter pas in het laatste helft van de looptijd van de prestatieafspraken. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Woningkwaliteit	7
Kwaliteit van dienstverlening	7
Energie en duurzaamheid	6
Oordeel	6,7

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De belangrijkste opgaven op het gebied van nieuwbouw zijn:

- Het aantal woningzoekende terugbrengen door te bouwen en de doorstroming te bewerkstellingen.
- Nieuwbouw zal duurzaam plaatsvinden.
- Bij het realiseren van het nieuwbouwprogramma zal de gemeente de afspraken nakomen die in BRU-verband zijn gemaakt.
- De door LEKSTEDE nieuw te bouwen wonen voldoen aan het WoonKeur, tenzij het oppervlakte van de woningen zo klein is, dat dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De gemeente neemt op zich om bij deze projecten de woonomgeving te laten voldoen aan WoonKeur. Volksbelang realiseert in de jaren 2010 tot en met 2014 de sociale huur- en sociale koopwoningen die in de tabel 'Segmentering nieuwbouwprogramma' zijn opgenomen, met inachtneming van de wijzigingen die partijen in deze tabel aanbrengen.

Op het gebied van nieuwbouw is veel gerealiseerd, maar niet alles. Van de geplande 304 woningen, zijn er uiteindelijk 251 gerealiseerd. De voornaamste reden hiervoor kan gevonden worden in de financiële- en woningmarktcrisis. De opgaven zijn tijdig bijgesteld door de betrokken partijen. Ten opzichte van de landelijke trend – van (soms bijna volledig) wegvallende nieuwbouw heeft LEKSTEDewonen nog veel gerealiseerd. De woningen die zijn gebouwd door LEKSTEDE voldoen aan WoonKeur, tevens wordt bij de nieuwbouw rekening gehouden met duurzaamheid van de woningen.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties ruim voldoende zijn. De doelstellingen worden behaald, of zijn tijdig bijgesteld. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de prestatie van LEKSTEDewonen gelijk is aan de ambitie. LEKSTEDewonen heeft geen prestatieafspraken gemaakt op het gebied van sloop. Wel hebben zij een ambitie, namelijk het komen tot een uitwerking van het herstructureringsplan van de Wilhelminastraat e.o. Deze ambitie hebben zij ook verwezenlijkt, in 2014 zijn de oude woningen in plan Wilhelminastraat fase I gesloopt, waarop aansluitend de nieuwbouw van 40 woningen is gestart. Zomer 2015 zijn de resterende woningen gesloopt om te kunnen starten met nieuwbouw fase 2.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de prestatie van LEKSTEDewonen gelijk is aan de ambitie.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt op dit onderdeel, wel heeft LEKSTEDewonen ambities geformuleerd:

- Meerjaren inzet op aanpak Vijfheerenlanden (met circa 500 appartementen).
- Uitvoeren werkzaamheden op basis van de meerjarenraming onderhoud uit de jaarbegrotingen onderhoud.

De prestaties van LEKSTEDewonen zijn ruim voldoende. Zo is er in de periode 2009-2015 groot onderhoud uitgevoerd bij 500 flats in Vijfheerenlanden. Daarnaast is bij complex 10 (33 woningen) het gevolgwerk vernieuwd en zijn bij complex 25 (78 appartementen) voorbereidingen getroffen voor het afsluiten en vernieuwen van entrees en het vervangen van de balusters en worden oudere woningen bij mutatie gerenoveerd alvorens zij opnieuw verhuurd worden.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de prestatie de opgave behoorlijk overtreft.

De prestatieafspraken met de gemeente Vianen op het gebied van maatschappelijk vastgoed luidt als volgt:

- Partijen bespreken relevante, nieuwe projecten van maatschappelijk vastgoed kritisch met elkaar om te bepalen wie de investering op zich neemt.

De gemeente en LEKSTEDewonen hebben ruim voldoende contact over projecten m.b.t. maatschappelijk vastgoed. De nieuwe wetgeving, waarin corporaties geacht worden zich meer toe te leggen op hun voornaamste taak: het huisvesten van de primaire doelgroep, bemoeilijkt dit echter. LEKSTEDewonen en de gemeente hebben daarom afgesproken deze prestatieafspraken verder aan te vullen en duidelijker te formuleren wat beide partijen van elkaar verwachten. Naast deze prestatieafspraken, had LEKSTEDewonen gedurende de visitatieperiode ook de ambitie om het project in Zijderveld te realiseren. Het ging hier om de realisatie van het nieuwe dorps huis, dat is gekoppeld aan een gymzaal van de gemeente Vianen. Dit project tezamen met de realisatie van een zogenaamd dorpsplein heeft gezorgd voor een toename van de leefbaarheid. De doelstelling is in deze dus behaald. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen een Brede School gebouwd, is er een complex met een dagopvangruimte voor senioren in de wijk Monnikenhof gerealiseerd. In hetzelfde complex is ook een tijdelijke voorziening voor een hospice in een appartement gerealiseerd.

De visitatiecommissie is van mening dat LEKSTEDewonen op het gebied van maatschappelijk vastgoed zeer goed presteert. Zij doen behoorlijk wat meer dan zij zich had voorgenomen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 9.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken, noch ambities geformuleerd over het onderdeel verkoop. De visitatiecommissie kan dit onderdeel daarom niet beoordelen.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	9
verkoop	-
Oordeel	7,5

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de prestatie van LEKSTEDewonen gelijk is aan de opgaven. Over de leefbaarheid heeft LEKSTEDewonen de volgende prestatieafspraken gemaakt met de gemeente:

- LEKSTEDewonen continueert haar LEEFfonds.
- LEKSTEDewonen neemt in 2011 een besluit om mee te betalen aan de wijkwinkel op basis van een door de gemeente op te stellen bedrijfsplan.
- Partijen introduceren in 2011 het Laatste Kans Beleid in Vianen.

Alle opgaven zijn volbracht. Het LEEFfonds loopt door, wel heeft LEKSTEDewonen in 2013 het budget verlaagd, omdat er weinig aanvragen waren. De wijkwinkel is gerealiseerd in het gebouw van de Brede School en in 2013 geopend. Het Laatste Kans Beleid loopt, in 2013 is een aantal cases gestart en in 2014 heeft er een tussenevaluatie plaatsgevonden.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de prestatie van LEKSTEDewonen gelijk is aan de opgaven. De opgave die is geformuleerd betreft het wijk- en buurtbeheer luidt als volgt:

- De nieuwbouw aan bij het Monnikenhof beschikt over ruimte voor zorg- en welzijnsdiensten.

De ambitie die LEKSTEDewonen daar vervolgens bij geformuleerd heeft is het realiseren van het complex De Plataan (2013), met aanbod voor specifieke ouderenzorg en gehandicaptenzorg. Naast de buurtfunctie die het complex vervult, zijn er ook 24 intramurale studio's voor ouderen, 16 woningen voor autistische jongeren, een dagopvang, hospice en 21 huurappartementen gevestigd.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de prestatie van LEKSTEDewonen gelijk is aan de opgaven. LEKSTEDewonen en de gemeente Vianen hebben afgesproken om de overlegstructuren met betrekking tot de leefbaarheid van wijken en buurten, alsmede het opheffen van overlast te continueren. Op het gebied van de aanpak van overlast heeft dit geleid tot de volgende opgaven:

- Continueren Viaans Integraal Overleg Overlast en Leefbaarheid (VIOOL)
- Opstarten Laatste Kans Beleid.

Binnen VIOOL wordt de multiproblematiek besproken en gecoördineerd. Het Laatste Kans Beleid is in 2011 opgestart en in 2013 geëvalueerd.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie heeft geen opgaven, ambities en/of prestaties gezien die niet in de vorige paragrafen zijn behandeld en beoordeeld.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

In de volgende documenten heeft LEKSTEDewonen haar ambitie vastgelegd:

Ondernemingsplan 2009-2013 LEKSTEDewonen, Op koers in roerige tijden (Ondernemingsplan 2014-2017). In het ondernemingsplan 2009-2013 (toen nog Volksbelang) kwam men tot de formulering van een aantal taakstellingen:

- Het aantal woningzoekenden terugbrengen door te bouwen en de doorstroming te bewerkstelligen; nieuwbouw zal duurzaam plaatsvinden
- Voor zover mogelijk goedkope en betaalbare woningen aanbieden
- Waar dat juridisch mogelijk is, trachten het zogenaamde scheef wonen te beperken
- Een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de samenleving, waarbij maatschappelijk vastgoed een ondersteuning kan bieden om leefbare buurten te creëren en sociale cohesie te verbeteren
- Energiebesparing (gas, water en elektra) realiseren en faciliteren
- Bewoners in staat stellen zolang mogelijk zelfstandig te blijven wonen in de woonplaats of kern van hun keuze
- Bewoners laten wonen in een woning met een goed basiskwaliteitsniveau
- Inspelen op de wensen en behoeften van de klant en klantgericht werken
- Inzetten op samenwerking met zorg-, welzijnsorganisaties en projectontwikkelaars
- Professionalisering van de werkorganisatie

- Risicobeheersing
- Inzetten van vermogensovermaat op een verantwoorde wijze

Samen met de gemeente heeft LEKSTEDewonen in 2013 een uitgebreid woningmarktonderzoek laten uitvoeren. In het ondernemingsplan 2014-2017 staat de volgende beleidsvoornemens beschreven, gerangschikt naar 3 focusvelden:

1. Beschikbaarheid en klantrelaties:
 - a. Adequaats inspelen op de dynamiek van de woningmarkt.
 - b. Aandacht voor klantgroepen.
 - c. Aandacht voor bijzondere groepen.
 - d. Klanten betrekken bij ons beleid en het beheer.
2. Verantwoord investeren:
 - a. Zorgen voor passend aanbod.
 - b. Up-to-date houden van de kwaliteit van onze woningen.
 - c. Energielasten reduceren en aandacht voor duurzaamheid.
3. Efficiënt en effectief organiseren:
 - a. De kwaliteit van onze dienstverlening optimaliseren.
 - b. Rekening houden met wensen van belanghouders.
 - c. Sturing op vermogensinzet.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De commissie beoordeelt de ambitie met een 9.

De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het gebied. Daarmee voldoet LEKSTEDewonen aan het ijkpunt voor een 6. Daarenboven heeft LEKSTEDewonen blijk gegeven van een bijzonder actieve sensor voor signalen uit omliggende gemeenten en in de regio. LEKSTEDewonen ziet kansen, aansluitend bij haar mogelijkheden en realiseert deze, nauw aansluitend bij wat de opgave is. LEKSTEDewonen grijpt kansen, en valt hierdoor op. Ze doet graag iets extra's. Maar waakt ervoor zich in het vaarwater van anderen te begeven. Hiervoor geeft de visitatiecommissie 3 pluspunten. Vanuit haar ambitie start LEKSTEDewonen bijvoorbeeld haar zg. "overmaatprojecten" om bij te dragen aan opgaven in regio, in gevallen waar de 'eigen' corporaties daar op dat moment niet toe in staat zijn. De ambitie van LEKSTEDewonen is een stuwende kracht om tot bijzondere prestaties te komen, waar de corporatie ook veel waardering oogst in de regio. Voorbeelden:

- LEKSTEDewonen schiet collega-corporaties te hulp: vb. Viveste Houten: tijdelijke overname bezit in Castellum (met terugkoopmogelijkheid).
- In overleg met collega corporaties in de regio Utrecht heeft LEKSTEDewonen met de gemeente Bunnik een intentieovereenkomst gesloten voor het bouwen van circa 150

huurwoningen in 10 jaar en heeft LEKSTEDewonen in een samenwerking tussen met Kalliste Woningbouwontwikkeling en gemeente Bunnik een deel van het plan NieuwEyck nabij de historische dorpskern van Werkhoven gerealiseerd.

- LEKSTEDE draagt bij aan fraaie projecten in Utrecht (stad) voor de doelgroep studenten. Zo werd een aantal jaren geleden Casa Confetti –een appartementencomplex in de Uithof met 377 eenheden opgeleverd. LEKSTEDewonen exploiteert op het terrein van University College Utrecht, voorheen een gedeelte van de Kromhout Kazerne, bijna 670 studenteneenheden.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- European Youth Olympic Festival; LEKSTEDewonen heeft op het verzoek van de Universiteit Utrecht in de zomermaanden de studenteneenheden geprepareerd voor Summerschool. In de zomer van 2013 heeft LEKSTEDewonen haar eenheden beschikbaar gesteld voor het huisvesten van de European Youth Olympic Festival.
- LEKSTEDewonen is in 2014 beloond met de provinciale preventiecup voor haar inspanningen.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,5 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij is de weging als volgt: de prestaties tellen voor 75%, de ambities voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
Huisvesten primaire doelgroep	7,0	
Huisvesten specifieke doelgroepen	6,7	
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7	
(des)Investeren in vastgoed	7,5	
Kwaliteit wijken en buurten	7,0	
Overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,0	9
		7,5

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelden.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Belanghebbenden in werkgebied

LEKSTEDewonen is vooral werkzaam in de gemeenten Vianen en Utrecht (en in veel mindere mate in Houten, Leerdam en Bunnik). De visitatiecommissie heeft met veel verschillende belanghebbenden gesproken. Uiteraard met de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook met een brede range van belanghebbenden uit de werelden van de zorg, welzijn, starters, consumenten en dergelijke. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Maatschappelijk Platform Vianen

De belangrijkste (statutaire) taak van het Maatschappelijk Platform Vianen is het gevraagd en ongevraagd adviseren van de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen. Het Platform functioneert als klankbord bij de beleidsvoorbereiding en beleidsvorming van LEKSTEDewonen.

Huurdersberaad

Het Huurdersberaad vertegenwoordigt alle huurders van LEKSTEDewonen en is daarmee de formele gesprekspartner voor LEKSTEDewonen in alle zaken die van belang zijn in de verhouding huurder - verhuurder.

Bewonerscommissie complex Vijfheerenlanden

De Bewonerscommissie Vijfheerenlanden is het aanspreekpunt voor de corporatie in de buurt Vijfheerenlanden. Bij het groot onderhoud ging het met name over hoe de overlast te

verminderen. Daarnaast lette de commissie op een goede communicatie van LEKSTEDewonen met de bewoners en waren ze gesprekspartner met betrekking tot de vergoedingen voor de bewoners vanwege de overlast.

Gemeente Vianen

De gemeente Vianen is de enige Utrechtse gemeente ten zuiden van de rivier de Lek. Vianen heeft een kleine 20.000 inwoners. Haar kernen zijn: Everdingen, Hagestein, Zijderveld. Daarnaast maken de volgende buurtschappen deel uit van de gemeente: Diefdijk, Helsdingen en Tienhoven. Van oudsher is LEKSTEDewonen hier dé sociale volkshuisvester.

Gemeente Bunnik

Deze Utrechtse gemeente heeft bijna 15.000 inwoners, en is opgebouwd uit de volgende kernen: Bunnik, Odijk, Werkhoven en Vechten.

University College Utrecht

University College Utrecht (UCU) is het Honors College van de Universiteit Utrecht. Het UCU is opgericht in 1997[1] en daarmee het eerste University College in Nederland. Zij huurt bij LEKSTEDewonen voor haar studenten op de campus (de voormalige Kromhoutkazerne).

Viveste

Collega-corporatie uit Houten. LEKSTEDewonen heeft in 2012/ 2013 bezit van Viveste overgenomen (Castellum). Viveste is inmiddels weer bezig het terug te verwerven, conform wederzijdse afspraak.

Kalliste

Projectontwikkelaar onder andere werkzaam in Bunnik, samen met LEKSTEDewonen.

Zorgspectrum

Zorgspectrum biedt senioren in en om Houten, Nieuwegein en Vianen hoogst persoonlijke en praktische steun. Bij Zorgspectrum werken 1450 professionals en 700 vrijwilligers in en om Vianen, Houten en Nieuwegein. Zij huurt het complex Hof van Batenstein.

Voorafgaand aan de gesprekken hebben de betrokken belanghouders een factsheet ontvangen van de corporatie, waarin de prestaties in de afgelopen vier jaar beknopt zijn samengevat. Ook hebben de belanghouders vooraf een schriftelijke enquête beantwoord ter voorbereiding op de gesprekken van de visitatiecommissie met een deel van de belanghouders. In deze enquête worden de belanghouders gevraagd naar hun oordeel over het functioneren van de corporatie, in de vorm van een rapportcijfer (met de mogelijkheid voor nadere toelichting). Daarnaast worden de belanghouders gevraagd suggesties voor

verbetering te doen. In totaal zijn 58 enquêtes uitgezet. Hiervan zijn 29 beantwoord (50 %). Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met al deze verkregen informatie een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van LEKSTEDewonen over LEKSTEDewonen. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer. In de schriftelijke enquête die de meeste gesprekspartners hebben ingevuld voorafgaand of tijdens het mondelinge interview, is aan de belanghebbenden gevraagd LEKSTEDewonen in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven.



LEKSTEDewonen wordt ervaren als uitermate betrokken organisatie, een betrouwbare maatschappelijke gesprekspartner voor Vianen en in de regio. LEKSTEDE komt met oplossingen voor vraagstukken. Die oplossingen worden eerst zeker ook vanuit financieel oogpunt kritisch bekeken, maar – bij groen licht- wordt er vervolgens volledig voor gegaan. Alvorens de cijfermatige oordelen van de belanghebbenden over LEKSTEDewonen weer te geven (in de volgende paragraaf) schetst de visitatiecommissie allereerst een kwalitatief beeld naar aanleiding van de gevoerde gesprekken. Kenmerkend voor de gesprekken was, dat vrijwel zonder uitzondering er waardering werd uitgesproken voor de constructieve no-nonsense houding van de corporatie.

In de visitatieperiode heeft LEKSTEDewonen de nodige nieuwbouwprojecten onder handen genomen, de werkorganisatie zelf gestroomlijnd, haar portie onderhoud gepleegd en ook in regio Utrecht regelmatig de vinger opgestoken. De handen zijn niet in de mouwen geweest. Dit heeft zijn weerslag op de inhoud van de –niet-majeure- kritische kanttekeningen: er mag in de relatie beter worden teruggekoppeld op proces (vastleggen en communiceren over voortgang). Dit geven zowel de particuliere als grote huurders aan, als ook partners in de zorg.

4.3 Relevante ontwikkelingen

In de context van de relatie van LEKSTEDewonen met belanghebbenden is vooral de politieke en bestuurlijke situatie in de regio relevant. Enerzijds de regio Utrecht, waar op diverse plekken in dit rapport al aan is gerefereerd. De regionaal samenwerkende corporaties, verenigd in het RWU, hebben in 2013 vastgesteld dat een flink aantal investeringen komen te vervallen of worden uitgesteld in de tijd. Ook zullen enkele collega-corporaties drastische bezuinigingen moeten doorvoeren om de verhuurdersheffing te kunnen bekostigen. Bij verschillende gemeenten in de Utrechtse regio ontstaat daardoor stagnatie in de productie van sociale woningbouw.

In regionaal verband is voor LEKSTEDewonen ook de gemeentelijke herindeling Vijfheerenlanden -Leerdam, Zederik en Vianen- van belang, en ook de keuze of deze nieuwe gemeente bij de provincie Zuid Holland of Utrecht wordt ingedeeld. Er is op 10 november 2015 besloten tot de gemeentelijke herindeling, maar nog niet tot de keuze van de provincie. Naar verwachting zal de nieuwe gemeente deel uit gaan maken van de provincie Utrecht. Hierover beslist echter de Tweede Kamer. Die keuze is van wezenlijk belang voor de woningmarktregio waar LEKSTEDewonen en collega-corporaties werkzaam in Leerdam haar activiteiten verder gaan ontplooiën.

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

De gemeenten geven overall een 7,6 voor de prestaties naar opgaven en ambities. De tevredenheid over de wijze waarop de onderlinge communicatie verloopt krijgt een 7, en de invloed op het beleid drukken zij uit in het cijfer 7,3.

De huurders zijn zonder uitzondering ook ruim voldoende tevreden over de prestaties, en ook over de relatie (communicatie/ invloed- zij dat laatste in iets mindere mate).

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen nog positiever: een dikke 8 voor de prestaties naar opgaven en ook voor de relatie (communicatie/ beleidsinvloed).

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over LEKSTEDewonen

	prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belang- hebbenden	gemiddelde cijfer	
		<i>n=5</i>	<i>n=4</i>	<i>n=20</i>	<i>n=29</i>	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,0	8,0	7,9	7,6	7,8
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,4	7,4	8,3	7,7	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,2	7,0	7,7	7,3	
	4. (des)investeren vastgoed	7,6	7,8	9,5	8,3	
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,2	7,5	9,3	8,0	
	6. overige / andere prestaties	7,3	8,0	9,3	8,2	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met LEKSTEDewonen		7,0	7,0	8,4	7,5	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van LEKSTEDewonen		6,5	7,3	8,0	7,3	

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor LEKSTEDewonen. Deze punten worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Doorgaan op de ingeslagen weg.
- Doorgaan op dezelfde weg
- Overleg kan altijd beter. Transparantie.
- Directe communicatie en niet daarnaast ook nog via andere lijnen.
- Uitgaan van een gemeenschappelijk doel.
- Meer in samenwerken denken en niet te snel het eigen belang tellen.
- Zaken zo laag als mogelijk in beide organisaties regelen.

- Niet te snel schermen met Haagse regels.
- Soms een snellere terugkoppeling.

Huurders

- Samenwerken en uitvoeren nieuwe woonwet.
- Communicatie.
- Alertheid.
- Actie reactie.
- Terugkoppeling in het algemeen.
- (On-)kennis bij storingen.
- Afspraken niet nakomen.
- Terugkoppeling behoeft in sommige zaken meer aandacht.
- Afhandelen van klachten kan beter.
- Nog beter controleren van bijvoorbeeld onderaannemers.

Overige belanghebbenden

- Terugkoppelen wat er precies in de beleidsfeer is gedaan met de inbreng van het Maatschappelijk Platform Vianen.
- Accepteren dat de gemiddelde student anders is dan de gemiddelde LEKSTEDebewoner (minder proper, geen behoefte aan super-de- luxe keuken, enz).
- Misschien wat meer laten zien wat ze voor Vianen de afgelopen jaar aan het doen zijn dan dit alleen maar te presenteren via de standaard.
- Media.
- Misschien nog eerder communiceren naar zowel de huurders als naar buiten toe.
- De betrokkenheid eerder kenbaar maken.
- En wat ik belangrijk vind zien dat men een allochtone afgevaardigde krijgt inn het Maatschappelijk Platform Vianen.
- Meer informatie vooraf.
- De MPV minder op afstand laten staan.
- geen (echt niet!).
- Iets eerder loslaten.
- Servicedienst.
- Afspraken op het gebied van herstelwerkzaamheden sneller nakomen.
- Betere communicatie met de huismeester.
- Iets meer proactief.
- Geen.
- Flexibeler.
- Actiever in de relatie.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

- financiële continuïteit: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil
- doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

5.2 Relevante ontwikkelingen

In de periode 2011 – 2014 zijn vanzelfsprekend de ontwikkelingen in de sector en de reacties daarop vanuit de politiek, het beleid en het externe toezicht relevant. Gedurende de visitatieperiode waren in financieel opzicht de verhuurderheffing en de saneringsbijdrage vanuit het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) van belang. Zo vergde de verhuurderheffing bij LEKSTEDewonen in 2014 een bedrag van € 1,8 miljoen en zal dit in 2017 oplopen tot € 2,7 miljoen. De heffing van het CFV bedroeg over 2014 ca. € 0,7 miljoen.

LEKSTEDewonen was en is een financieel gezonde woningcorporatie. Vanuit de jaren geleden verkregen C-status (de corporatie heeft meer vermogen dan voor de eigen woningvoorraad benodigd is), is naast de eigen bouwopgave in met name Vianen, ook ondersteuning verleend aan collega's in Houten en Leerdam. Daarnaast is actief in Bunnik een project overgenomen dat door een collega niet langer kon worden gerealiseerd. Dat heeft goodwill gekweekt bij het gemeentebestuur in Bunnik en een uitbouw van de relatie lijkt logisch. Een proces dat overigens beïnvloed kan worden door de besluitvorming rond de gemeentelijke (en wellicht provinciale) herindeling eind 2015.

Na de visitatie van 2011 is ingezet op de verbetering van de beschreven en vastgelegde interne processen: er zat en zit veel in hoofden van mensen bij LEKSTEDewonen maar er lag (te) weinig vast in formele documenten. Ook de verantwoording aan de raad van commissarissen is verbeterd via onder meer de kwartaalrapportages en investeringsvoorstellen (gerelateerd aan een investeringsstatuut en –kader). Tenslotte is de relatie met de gemeente Vianen verdiept en geïntensiveerd. Daarmee werd de in 2007 met het aantreden van de huidige bestuurder ingezette lijn van herstellen van de relatie met de gemeente, het meer gaan bouwen en het

moderniseren van de organisatie, doorgezet. Opvallend is nog het woningbezit in de gemeente Utrecht waar met University College Utrecht een overeenkomst is tot verhuur van ruim 700 eenheden aan studenten op een campus. De bouwopgave voor de komende jaren ziet er vanuit financieel oogpunt solide uit.

5.3 Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld hoe de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur en raad van toezicht en de beschikbare cijfers van het CFV en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Ook is gebruik gemaakt van de gegevens beschikbaar bij het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat LEKSTEDewonen over alle 4 jaren van de visitatieperiode geheel voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Er is sprake van een voldoende vermogenspositie om de continuïteit te borgen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar LEKSTEDewonen in alle jaren tussen 2011 en 2014 heeft voldaan aan de normstellingen van CFV en WSW. Daarmee is aan de minimale eis voor een 6 voldaan. Maar de commissie komt tot een hoger oordeel.

LEKSTEDE heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt aan een verantwoorde meerjaren sturing en verantwoording. De aansluiting tussen de verschillende relevante bedrijfsonderdelen als strategisch portefeuillebeleid, het sturen op kasstromen, een efficiëntere bedrijfsvoering, risicoanalyses en vermogenspositie zijn adequaat en op orde. Er wordt goed ingespeeld op de actualiteit en men heeft strak gestuurd op het realiseren van de doelstellingen om te voldoen aan de normen van CFV en WSW. De visitatiecommissie heeft het geheel met respect gezien. In het ontwikkelde dashboard wordt vanuit de meerjarenbegroting actief gestuurd op de volgende kengetallen: solvabiliteit, liquiditeit, de financieringsstructuur, de winstmarge in exploitatie, de rente van lang vreemd vermogen, de rentabiliteit van het eigen en het vreemd vermogen, de Interest Coverage Ratio (ICR), de Debt Service Coverage ratio (DSCR), de operationele kasstroom en de Loan to Value (LtV). De sturing, verantwoording en monitoring zijn via de dashboard rapportages onderdeel van de kwartaalrapportages aan de raad van commissarissen en zijn gekoppeld aan het ondernemingsplan. Er is derhalve sprake van een onderbouwde visie op solvabiliteit, continuïteit, ICR, DSCR en LtV in relatie tot het gevoerde portefeuille beleid en (des)investeringsbeleid. De corporatie heeft daarnaast scenario's beschikbaar waaruit de

effecten van de beleidskeuzes op zowel het vermogen als de kasstromen blijken. Beide conclusies leiden tot extra punten op basis van de methodiek. Op project niveau zijn de risico's inzichtelijk en integraal verantwoord. Op strategisch niveau kan de risico analyse nog een verdieping maken en onderdeel gaan vormen van de bestuurlijke planning & control cyclus.

Continuïteit	2011	2012	2013	2014
Continuïteitsoordeel CFV Toezichtbrief vanaf 2013	A1	A1	Geen interventies	Geen interventies
Solvabiliteitsoordeel CFV tot 2013	Voldoende	Voldoende		
Interest Coverage ratio WSW	2,4	2,3	2,8	2,3
Loan to value WSW	64%	68%	64%	62 %
Oordeel WSW	Krediet-waardig	Krediet-waardig	Borgings- ¹ plafond	Borgings- ² Plafond
Debt-service Coverage ratio (WSW)			1,3	1,6

In de oordeelsbrieven van het CFV wordt vanaf 2013 op een zestal onderwerpen gezien of er aanleiding is tot het doen van interventies. Het gaat achtereenvolgens om de kwaliteit van de financiële informatie, het financieel risicobeheer, de liquiditeit, de solvabiliteit, de draagkracht van het vermogen en het behoud van het maatschappelijk gebonden vermogen. In 2013 oordeelde het CFV dat de beoordeling geen aanleiding gaf tot het plegen van een interventie. Het CFV was wel van oordeel dat LEKSTEDewonen een grote bouwopgave had en wilde daar over doorpraten. Dat heeft niet geleid tot wijziging van de opgave. In 2014 waren er evenmin aanleidingen tot het plegen van een interventie. In de visitatieperiode is het volkshuisvestelijk vermogen zoals gebruikt door het CFV, in stand gebleven ondanks de bouwopgave en de ingerekende heffingen.

In de oordeelsbrieven van het Ministerie van BZK valt gedurende de verslagperiode op dat er in 2011 nog niet voldaan werd aan de vereisten van de staatssteunregels omdat minder dan 85% van de woningen met een huur onder de € 652,52 werd toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € 33.614. Dit betrof een situatie (nieuwbouwcomplex Houten) met veranderende regels, terwijl de toewijzingen juridisch gezien niet meer konden worden teruggedraaid. In de jaren daarna werd wel voldaan aan dit vereiste.

1, 2: WSW aanpassing in oordeel doorgevoerd

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling geschiedt op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en gesprekken met de bestuurder, raad van toezicht en managementteam. Er is sprake van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering in vergelijking met de referentiegroep, maar ook in vergelijking met de landelijke cijfers. Daarmee is voldaan aan het ijkpunt. Er werkten eind 2014 38 mensen bij LEKSTEDewonen, omgerekend 33,6 fte. Maar er is in de ogen van de visitatiecommissie sprake van pluspunten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar vanaf 2011 gewerkt is aan een meer efficiënte bedrijfsvoering. De corporatie stuurt bewust op efficiency en het aantal medewerkers is in de periode gestegen dwars tegen de tijdgeest in, maar zichtbaar in de stijging van de bedrijfslasten in 2012. Desalniettemin toont LEKSTEDewonen dat het een kleine en kwalitatief goede bezetting heeft. De werkdruk wordt als hoog ervaren. Uitbreidingen van en in de organisatie vinden gericht plaats en hebben geleid tot de huidige omvang. Opvallend is ook dat de uitbreiding zodanig plaatsvindt dat daarmee ook de oude cultuur van toen nog Volksbelang Vianen aan de moderne tijdsgeest wordt aangepast en past in die van LEKSTEDewonen.

De netto bedrijfslasten variëren in de visitatieperiode, maar kennen een wisselende tendens. Het aantal verhuureenheden per fte is in de visitatieperiode gunstiger dan de referentiegroep of de landelijke cijfers en is redelijk stabiel. In onderstaande tabel zijn de meest relevante cijfers in kaart gebracht.

Jaar	LEKSTEDewonen	Referentiegroep	Landelijk
2011	€ 671	€ 1.329	€ 1.393
2012	€ 772	€ 1.317	€ 1.391
2013	€ 560	€ 1.337	€ 1.316
2014	€ 819	-	€ 1.330

Opvallend is wel de stijging in 2012 en 2014 maar die is goed verklaarbaar door een aanpassing in en uitbreiding van de werkorganisatie. Lekstedewonen was al jaren een kleine en efficiënte organisatie maar door de ontwikkeling in het woningmarkt gebied is in 2012 en 2014 besloten tot uitbreiding van het personele bestand om de opgave goed te kunnen uitvoeren. Ook dan blijft Lekstedewonen nog steeds een efficiënte organisatie. Indien gekeken wordt naar de personeelskosten per fte, liggen de kosten bij LEKSTEDewonen lager dan bij de referentiegroep

en landelijke cijfers. De kosten bedroegen bij LEKSTEDewonen vanaf 2011 resp. € 62.945, € 63.193 en € 66.375, terwijl de cijfers voor de referentiegroep voor dezelfde jaren (2011 – 2013) € 66.414, € 69.249 en € 71.600 bedroegen. De landelijke cijfers waren achtereenvolgens € 64.267, € 68.997 en € 72.305. Het aantal verhuureenheden per personeelslid (fte) was hoger dan het landelijk gemiddelde of die van de referentiegroep. In de periode 2011 – 2013 waren de cijfers 120, 134 en 123 terwijl de referentiegroep 93, 95 en 97 noteerde. Landelijk bedroegen de aantallen VHE per fte in 2011 88, in 2012 93 en in 2013 97.

Gesteld kan dus worden dat LEKSTEDewonen een bedrijfsvoering heeft die duidelijk beter scoort dan vergelijkbare corporaties in de branche. Dat blijkt uit de verschillende hiervoor beschreven indicatoren als de netto bedrijfslasten, het aantal VHE per fte en de personeelskosten per fte. In het Ondernemingsplan 2014 – 2017 “Op koers in roerige tijden” zijn doelstellingen geformuleerd voor zowel de kosten als de baten die bijdragen aan een efficiënte bedrijfsvoering en er wordt bij afwijking actie ondernomen.

5.5 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en motiveert. LEKSTEDewonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 doordat zij de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en motiveert.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar sprake was van een helder onderbouwde visie op het beheer en mogelijke uitbreiding van de woningvoorraad en de daarmee gepaard gaande financiële (des)investeringen. Er was in de visitatieperiode sprake van een onderbouwde visie op het vermogen voor de komende jaren en het daarbij gewenste minimale vermogen. Er was ook sprake van een actieve opstelling naar aanleiding van een in 2007 verkregen C waardering door het CFV. Er is contact gezocht met collega's om hen financieel te ondersteunen en er is een bod aan de lokale gemeenschap gedaan om in de periode vanaf 2008 actief te gaan investeren. Dat actieve beleid is in de visitatieperiode doorgezet. Er vindt verantwoording plaats over de inzet van dat vermogen, ook richting belanghebbenden. De wijze waarop LEKSTEDewonen de bouwopgave gerealiseerd heeft en daarnaast nog actief inspeelt op de belangen van diverse belanghouders, dwingt respect af.

LEKSTEDewonen heeft een prestatieafpraak met de gemeente Vianen gesloten en begrijpelijk vanwege de bijzondere relatie met University College Utrecht, niet met de gemeente Utrecht. Zowel Vianen als Bunnik prijzen LEKSTEDewonen voor de inzet in bouw, beheer en leefbaarheid. LEKSTEDewonen heeft verstand van en begrip voor vraagstukken in kleine

kernen. In de kennis daarvan zit ook de meerwaarde van LEKSTEDewonen voor beide gemeenten. Beide gemeenten waarderen de open communicatie over de financiële inzet van LEKSTEDewonen. In Vianen kan LEKSTEDewonen de komende tien jaren zo'n 30% realiseren van de geplande ruim 3.300 eenheden. Naast uitbreiding en inbreiding wordt fors geïnvesteerd in beheer van de bestaande voorraad woningen. LEKSTEDewonen hanteert daarbij een actuele visie op de woningmarkt en vertaalt die in de ondernemingsplannen. De verantwoording en motivering van het in te zetten vermogen is adequaat en de omvang en ontwikkeling van het (eigen) vermogen is een ijkpunt in de discussies over het (des)investeringsbeleid. De inzet van het vermogen is gebaseerd op een actueel portefeuillebeleid en een actuele onderhoudsraming welke jaarlijks herijkt worden en waarover richting o.a. raad van commissarissen verantwoording plaatsvindt.

5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De corporatie zet haar financiële middelen verantwoord in voor vraagstukken die de kleine kernen problematiek raken en heeft een actief bouw- en beheerbeleid ontwikkeld in een relatief kleine maar efficiënte werkorganisatie.
- De corporatie zet effectief en efficiënt in op de inzet van haar vermogen ondanks een beperkte structurering van de werkorganisatie en het beperkt vastleggen van besluiten en processen.

Verwonderpunten

- Het gebrek aan strategische risico beoordeling en het ontbreken van scenario's voortvloeiend uit de besluitvorming over de gemeentelijke en mogelijk provinciale herindeling.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 8,0:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	8
Doelmatigheid	8
Vermogensinzet	8
Oordeel	8,0

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

De governance-structuur van LEKSTEDewonen bestaat sinds juni 2011 uit de volgende organen: bestuurder en raad van commissarissen.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Aan het begin van de visitatieperiode (16 juni 2011) is de rechtspersoon Bouwvereniging Volksbelang omgezet in Stichting Volksbelang Vianen. Vanaf 10 september 2011 is deze stichting onder de bedrijfsnaam LEKSTEDewonen actief.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie. Om tot een oordeel te komen heeft de visitatiecommissie de volgende documenten in haar onderzoek betrokken: ondernemingsplan 2009-2013, ondernemingsplan 2014-2017, (afdelings-) jaarplannen, jaarverslagen, (meerjaren-)begrotingen, evaluatieverslagen, directiebesluiten en diverse overzichten en spreadsheets alsmede ook de gesprekken met raad van commissarissen, de bestuurder, het MT en de belanghouders.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen".

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

LEKSTEDewonen beschikt met documenten als Visie op Vianen in 2025, Woonvisie Vianen 2015-2018 en haar ondernemingsplan over een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. De commissie geeft 2 pluspunten voor:

- de intensieve afstemming en samenwerking met de belanghouders (gemeente, Maatschappelijk Platform Vianen, zorginstellingen) bij de totstandkoming en actueel houden van de visie
- het gebruik van risicoanalyses en scenario's rond ontwikkelingen die relevant zijn voor de corporatie
- de verankering van de visie in de organisatie en de wijze waarop de visie een rol speelt bij de besluitvorming.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

In haar ondernemingsplannen en jaarplannen is de visie vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie heeft vastgesteld dat de strategische en tactische doelen en de geformuleerde activiteiten op een krachtige wijze richting geven aan de besluiten en activiteiten in de organisatie. De commissie geeft daarom 2 pluspunten voor:

- de mate waarin de doelen afgeleid van de visie gehanteerd worden bij het opstellen van de jaarplannen, begroting en projectplannen
- de manier waarop de doelen (via afdelingsjaarplannen) een rol spelen in de planning en de besluitvorming
- de aansluiting van doelen en plannen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 8,0:

Besturing/Plan	Beoordeling visitatiecommissie
Visie	8
Vertaling doelen	8
Oordeel	8,0

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Hoewel LEKSTEDewonen niet beschikt over een gedetailleerd beschrijving van monitoring en rapportagesysteem, is er wel degelijk een heel gedetailleerd systeem waarbij de voortgang

wordt gemonitord en er maandelijks naar de voortgang wordt gekeken in het MT en aan de hand van kwartaalrapportage de voortgang besproken wordt met de raad van commissarissen. Daarmee voldoet LEKSTEDewonen aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie kent 2 pluspunten toe voor:

- de volledigheid van het monitorings- en rapportagesysteem. Het door de corporatie ontwikkelde en gebruikte dashboard is een voorbeeld hoe op een overzichtelijke manier prestaties en financiële kengetallen gepresenteerd kunnen worden
- de snelheid waarmee de rapportages beschikbaar zijn en de verankering daarvan in de organisatie en bij de raad van commissarissen
- de aansluiting van het monitorings- en rapportagesysteem op de visie en de vertaling daarvan in strategische doelen, activiteiten en financiële randvoorwaarden.

6.3.2 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

LEKSTEDewonen stuurt bij wanneer zij afwijkingen constateert, deels door acties te ondernemen om alsnog de doelstellingen te halen, deels door de doelen bij te stellen. Hiermee wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie kent 2 pluspunten toe voor:

- de actieve wijze van bijsturen. De rapportages worden gebruikt om acties te bepalen om bij te sturen. Daarnaast worden de halfjaarlijks met de gemeente de prestatieafspraken besproken en waar nodig op grond van geconstateerde afwijkingen bijgestuurd
- de concrete, directe en effectieve bijsturing aan de hand van de resultaten en de afwegingen die daarbij gemaakt worden. LEKSTEDewonen voert zeer snel aanpassingen in werkwijze en aanpak door wanneer afwijkingen geconstateerd worden
- de mate waarin de visie en doelen voor ogen worden gehouden bij de bijsturing en waarin al vooruit gekeken naar mogelijke ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 8,0:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	8,0
Check	8
Act	8
Oordeel	8,0

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van toezicht: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen heeft een profielschets vastgesteld. Deze is gepubliceerd op de site van LEKSTEDewonen. De profielschets bestaat uit een algemeen profiel en individuele profielen. Bij het invullen van vacatures wordt stilgestaan bij het profiel en de persoonskenmerken van de openbaar te werven commissaris. Bij de werving in 2013 en 2014 is gebruik gemaakt van een externe adviseur om de werving te begeleiden en is openbaar en buiten de eigen kring geworven. Hiermee voldoet LEKSTEDewonen aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie geeft om de volgende redenen 2 pluspunten:

- De raad van commissarissen heeft een rolopvatting waarin zij als één team wil functioneren en collectief alle onderwerpen worden besproken. Om die reden heeft de raad eerst eind 2014 een remuneratiecommissie en een auditcommissie ingesteld. Dit is in het jaarverslag openbaar verantwoord. De commissies rapporteren aan de voltallige raad

ter voorbereiding van besluitvorming. Individuele beoordeling door de voorzitter vindt niet plaats vanuit deze filosofie, maar er vindt integrale beoordeling over het functioneren plaats door de voltallige raad. Ook deze afwijking is in het jaarverslag verantwoord.

- In het jaarverslag verantwoordt de raad van commissarissen zich uitgebreid over haar samenstelling en werkwijze, de wijze van werving. Uit de vergaderverslagen en uit het gesprek dat de commissie voerde met de voltallige raad van commissarissen, inclusief twee oud-leden, blijkt dat de raad zich zeer bewust is van haar samenstelling en functioneren en ook als integraal team probeert te functioneren. Alle leden van de raad zagen daarin veel voordelen.
- In de raad is kennis op het gebied van volkshuisvesting en financiële en vastgoed expertise aanwezig. De raad waakt er voor de haar leden onafhankelijk zijn en blijven, is alert op "onverenigbaarheden". De regel in de raad is dat nevenactiviteiten gemeld of aangevraagd worden.
- De raad van commissarissen houdt de deskundigheid en kennis up-to-date met vakliteratuur en specifieke bijeenkomsten en cursussen, veelal via de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rolopvatting als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. Zij houdt die rollen goed in de gaten en weet daarbij ook onderscheid te maken. Zowel uit de gesprekken met de raad en met de bestuurder als uit diverse verslagen blijkt dat er een open, zakelijke en professionele relatie is tussen de raad van commissarissen en de bestuurder. Er is een goede balans tussen betrokkenheid en distantie, waar betrokkenen ook continu alert op zijn en er aan blijven werken om de optimale verhoudingen te realiseren. Er is een sterke relatie tussen de raad en de bestuurder die ruimte biedt voor scherpe inhoudelijke discussies. Dit biedt een goed fundament voor goed toezicht. Er zijn bilaterale gesprekken tussen voorzitter en bestuurder en er vinden functionerings- en beoordelingsgesprekken plaats. Hiermee voldoet LEKSTEDewonen aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft 1 pluspunt voor:

- De raad overlegt periodiek met het Maatschappelijk Platform Vianen, het Huurdersberaad, de OR en gemeenten. De raad zoekt naar een nog betere invulling van haar rol in het netwerk bij het tot stand komen van de prestatieafspraken.
- Op grond van de verslagen en de (zelf)evaluatie komt de commissie tot de conclusie dat de kwaliteit van de invulling van de diverse rollen goed is en dat betrokkenen een sterke drive hebben om dit steeds verder te verbeteren.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen bespreekt een keer per jaar, buiten aanwezigheid van de bestuurder, het eigen functioneren en dat van de individuele leden. Daarbij komt ook de interne cultuur en de rolopvattingen van de leden en de onderlinge aanspreekbaarheid aan de orde. Om het jaar wordt dit met behulp van een externe partij gedaan. De bestuurder levert concrete input voor deze zelfevaluatie van de raad.

Naar aanleiding van de evaluatie worden afspraken gemaakt binnen de raad, die schriftelijk worden vastgelegd en de uitvoering / voortgang wordt bewaakt. De "verbeterpunten" die de raad voor zichzelf ziet betreffen de werkwijze en de afbakening van de rollen tussen bestuurder en raad, het meer en beter tijd en aandacht geven aan de strategie van de corporatie en het verbeteren van het functioneren van de raad. Het verslag en de gemaakte afspraken sterken de commissie in de overtuiging dat de raad die er bovenop zit en zeer betrokken is en daarbij nadrukkelijk in de gaten wil houden of de rollen voldoende gescheiden blijven en de bestuurder zijn werk goed kan doen.

De commissie geeft bovenop de 6 voor het voldoen aan het ijkpunt 2 pluspunten voor:

- De diepgang en gedrevenheid waarmee de evaluatie, deels met verschillende externe deskundigen, inhoud is gegeven en de drive uitstralen om zich te blijven verbeteren. Er is absoluut geen sprake van tevreden achterover leunen.
- De compleetheid van de zelfevaluatie, onder andere door deze vooraf te laten gaan door gestructureerde telefonische interviews door de externe begeleider. Hierdoor werden in één oogopslag verschillen in opvatting al vooraf duidelijk.
- De aandacht die de raad besteed aan de uiteenlopende aspecten van het functioneren van de raad (harde, zachte, collectief, individueel etc.) en de bewuste manier waarop de raad naast de traditionele instrumenten gebruik maakt van zogenaamde soft-controls.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,7.

Prestatieveld Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
Samenstelling Raad van Commissarissen	8
Rolopvatting	7
Zelfreflectie	8
Oordeel	7,7

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Door de raad van commissarissen wordt actueel toetsingskader gehanteerd en kan daar inzicht in geven. Daarmee wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie geeft 1 pluspunt voor:

- De compleetheid en de mate van verantwoording.
De interne regelgeving vormt voor de raad een belangrijke aanvulling op de branchecodes en de externe regelgeving. Deze interne regelgeving is vorm gegeven in statuten, interne reglementen en verschillende codes. Het toezichtkader bestaat onder andere uit de missie en het ondernemingsplan, de doelstellingen en de financiële begroting en meerjarenraming, de prestatieafspraken en andere afspraken met de gemeenten en belanghouders, de risicobeheersing bij projectontwikkeling, de benchmarks, de jaarafspraken met de bestuurder en de aanbevelingen van de externe accountant.

Bij LEKSTEDewonen zijn de regels en procedures verankerd in de systemen en de mensen. De papieren vastlegging daarvan is beperkt. Met name rond de risicobeheersing is de commissie van mening dat op dit punt verbeteringen mogelijk zijn. Om die reden volstaat de commissie met 1 pluspunt.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

LEKSTEDewonen leeft de governancecode na, de bepalingen worden toegepast en waar zij op toegestane punten afwijkt worden deze in het jaarverslag en (daarmee) op de website vermeld. In het jaarverslag worden de afwijking per punt benoemd en toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie geeft 2 pluspunten voor:

- Voor de onderbouwing en toelichting in de jaarverslagen op afwijkingen.
Zo wordt in het jaarverslag 2014 wordt niet alleen de afwijking toegelicht, maar ook aangegeven dat op twee punten (te weten het instellen van een remuneratiecommissie en een auditcommissie) niet langer sprake is van een afwijking van de Governancecode, maar dat deze thans zijn ingesteld. Hierbij blijft de raad wel de door haar voorgestane werkwijze

hanteren dat de voltallige raad, als team, de onderwerpen bespreekt en tot besluitvorming komt.

- In het gesprek met de voltallige raad en na bestudering van de relevante stukken is komt de commissie tot de conclusie dat de raad de Governancecode ook daadwerkelijk doorleeft. De code is geen formaliteit, maar de raad staat voor een goede governance. De raad onderneemt ook actie bij wijzingen, zoals het toepassen van een afbouwregeling voor de beloning van de directeur-bestuurder.
- Alle stukken met betrekking tot de governancestructuur zijn op de website te vinden.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,6:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren raad van commissarissen	7,7
Toetsingskader	7
Governancecode	8
Oordeel	7,6

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De corporatie voldoet aan de eisen van de externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee voldoet de LEKSTEDewonen aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie geeft 2 pluspunten voor:

- De actieve wijze waarop belanghebbenden bij voorbereiding en terugkoppeling van het beleid worden betrokken. Met het Maatschappelijk Platform Vianen heeft de corporatie een mooie en effectieve vorm gevonden om over strategie en beleid met een diverse groep van belanghebbenden van gedachten te wisselen. Dit reikt aanmerkelijk verder dan de gemeenten en de huurders.

- De frequentie waarmee de voortgang van de prestatieafspraken en eventuele bijstellingen worden besproken met de gemeenten. Elk half jaar vindt er over de prestatieafspraken een gesprek plaats, waarbij voortgang en bijstelling aan de orde komen. Hiermee blijven de prestatieafspraken zeer actueel en zijn belanghebbenden goed op de hoogte van de ontwikkelingen.
- De input vanuit onder andere het Maatschappelijk Platform, Huurdersbelang en de OR spelen aantoonbaar een rol bij het beoordelen van het strategische en operationeel beleid.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet LEKSTEDewonen aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie geeft 2 pluspunten voor:

- De wijze waarop op een zeer inzichtelijk en toegankelijke wijze de prestaties en de afwijkingen zichtbaar worden gemaakt in het jaarverslag en (daarmee) op de website.
- De wijze waarop de voortgang op de prestatievelden in het Maatschappelijk Platform Vianen worden besproken. In dit platform worden prestaties en afwijkingen niet alleen toegelicht, maar ook daadwerkelijk in een breed samengesteld gremium besproken. Dit reikt ook verder dan alleen een "papieren" verantwoording en toelichting.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 8:

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
Externe legitimering	8
Openbare verantwoording	8
Oordeel	8,0

6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Het Maatschappelijk Platform Vianen is een mooie en effectieve vorm om met een breed scala aan vertegenwoordigers uit de samenleving in gesprek te zijn en te zorgen voor goede afstemming van strategie en beleid op de behoeften en ontwikkelingen in de samenleving. De commissie ziet veel toegevoegde waarde in de platform boven het reguliere overleg met belanghebbenden.

- De commissie is onder de indruk van de wil die zowel door bestuurder, raad van commissarissen als medewerkers wordt uitgestraald om het goed te doen en om het goed te doen in belang van de huurders.

Verwonderpunt

- In de uitvoering en de hoofden van de mensen zijn procedures duidelijk en worden daarmee intrinsiek nageleefd. Het verwondert de commissie dat de planning- en controlcyclus (de instrumentaria) niet geheel in documenten zijn vastgelegd. Dit geldt ook voor het risicomanagement.

6.7 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,9:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
Besturing	8
Intern toezicht	7,6
Externe legitimatie en verantwoording	8
Oordeel	7,9

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Terugblik op vorige visitatie
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties LEKSTEDewonen

Position paper

N.B. Onze officiële bedrijfsnaam is Stichting Volksbelang Vianen, gevestigd te Vianen UT en onze handelsnaam is LEKSTEDewonen (officieel gedeponseed). Een en ander is bij de laatste statutenwijziging van 16 juni 2011 geformaliseerd.

In onze Ondernemingsplannen 2009>> 2013 en 2014 >> 2017 zijn onze uitgangspunten, ambities en doelen geformuleerd. Tevens zijn daarin opgenomen onze beleidsvoornemens en zo nodig de onderbouwingen voor de gemaakte keuzen.

Opgaven en ambities

Onze missie: LEKSTEDewonen is een onderneming verantwoordelijk voor de zelfstandige en bedrijfsmatige zorg voor goed en betaalbaar wonen. Wij werken aan gevarieerde woonmilieus, aan vitale wijken en buurten primair in de gemeente Vianen en in de regio. Wij richten ons op een door de klant gewenste wooncarrière met respect voor de verschillende woon- en leefstijlen. Onze visie: Wij staan voor kwalitatief goede en betaalbare woningen voor mensen die niet een vrije marktprijs voor een huurwoning kunnen betalen en daarnaast aan hen voor wie de huisvesting extra zorg vraagt, dat alles in gevarieerde en vitale buurten.

De opgaven en ambities richten zich vooral op bouwen van verschillende typen woningen voor verschillende doelgroepen, op de betaalbaarheid, op de relatie met klanten, de maatschappelijke verankering en het zorgdragen voor het “souterrain” van de volkshuisvesting.

Betaalbaarheid

LEKSTEDewonen heeft in de regio Utrecht de goedkoopste woningvoorraad (ultimo 2014: 57,7 % van max. redelijk) en daar zijn we trots op. We hebben bij de inkomensafhankelijke huurverhogingen sinds 2013 steeds kortingen op de verschillende percentages kunnen geven. Ons streefhuurbeleid is ook zeer gematigd: 65% van max. redelijk voor eengezinswoningen en 70% (soms 72,5%/75%) van max. redelijk bij appartementen en gestapelde bouw. Dat blijven we inzetten omdat betaalbaarheid een belangrijk criterium voor ons is. De afgelopen jaren zijn daar de nodige betaalbare woningen bijgekomen, alhoewel de absolute huurprijzen als gevolg van nieuwbouwkwaliteit hoger lagen.

Scheefwonen

We trachten met eenvoudige middelen het scheef wonen tegen te gaan. Dat uit zich in het beleid bij de jaarlijkse (inkomensafhankelijke) huurverhogingen, in het bouwen van een aantal grote en duurdere, geliberaliseerde huurwoningen in nieuwbouwcomplexen (waarbij onze bewoners bij toewijzing voorrang hebben gekregen). Daarnaast is er bij seniorencomplex De Plataan in overleg met de gemeente Vianen een experiment gedaan om via een “treintje” zoveel mogelijk doorstroming te krijgen (voor circa 40% geslaagd).

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid is een regionaal probleem. De wachttijden zijn als gevolg van de crisis opgelopen. Onze inzet heeft zich vooral gericht op nieuwbouw voor doelgroepen waar de meeste pijn zat en op jongeren. Daarnaast zijn er in de aanpakbuurt Vijfheerenlanden nieuwe jongerenwoningen gerealiseerd. En is er voor jongeren een experiment gedaan waarbij zij hun inschrijfpunten konden behouden. In Utrecht is een complex voor jongeren gerealiseerd om reguliere studentenhuysvesting te ontlasten.

Voor bijzondere groepen bouw(d)en wij 24 studio's voor PG-zorg, 16 zelfstandige appartementen voor autistische jongeren begeleid wonen, 14 seniorenappartementen in het dorp Zijderveld. In Houten is geregeld dat 24 woningen voor begeleid wonen zijn gerealiseerd en in Leerdam is voor zorgcliënten gebouwd.

Kwaliteit

De basiskwaliteit voor woningen is verankerd en ons mutatiebeleid is sterk aangepast. Daarbij is een sterke link gelegd met de algemene huurvoorwaarden enerzijds en de vastgoedsturing door renovaties uit te voeren bij mutaties (waar nodig) anderzijds. Veiligheid wordt structureel gecontroleerd en het asbestbeleid is herijkt en gecommuniceerd. Fysieke veiligheid is gerealiseerd in Vijfheerenlanden in de vorm van video-intercoms en in 2015 door camerabeveiliging in centrale ruimten van de flats. Onze intensieve deelname aan een lokaal Inbraakpreventietraject is najaar 2014 beloond met de uitreiking van de regionale Preventiecup.

Projecten

De voorgenomen projecten zijn gerealiseerd dan wel in uitvoering. Extra woningen komen uit de projecten vermogensovermaat. Het bouwen in uitleggegebied Hoef en Haag (totaal 1.800 woningen) is door de crisis opgeschort en vangt aan in 2016; contractuele afspraken zijn wel gemaakt. Niet uitgevoerd is (na een uitgebreide procesgang) het bouwen op de binnenstedelijke locatie Sluiseiland in Vianen. De crisis heeft een ander licht op deze casus geworpen. Verder bouwen in de dorpen (locatie Vogelenzangseweg) blijft een ambitie, maar komt pas in het vizier bij de mogelijke eerste aanpassing in de Provinciale Ruimtelijke Structuurvisie (planvorming vanaf 2016).

Het groot onderhoudsproject Vijfheerenlanden is zomer 2015 afgerond en er is gestart met fase 3 in deze buurt, de sloop van een flat en nieuwbouw van 63 nieuwe koop- en huurwoningen. Daarmee is het voornemen voor de visie op de "flatgebouwen 1 tot en met 5" geheel afgerond en met de gemeente afgestemd. Maatschappelijk vastgoed is gerealiseerd in de vorm van een dorps huis in Zijderveld, een Brede School met voorzieningen in de buurt Vijfheerenlanden en een dagopvangruimte in complex de Plataan in de wijk Monnikenhof. Bovendien is aan de hand van een gebiedsvisie voor de buurt Hogeland in Vianen een herstructureringsproject opgestart.

Duurzaamheid

Er zijn in bestaand bezit veel collectieve klassieke maatregelen genomen op het gebied van energie. In 2 nieuwe complexen (De Plataan en Prenter/Bascule) in Vianen is een WKO-installatie gerealiseerd en in gebruik genomen (waarvoor LEKSTEDE Energie BV is opgericht). De budgetten zijn benut, ook door extra maatregelen te treffen bij 540 appartementen in het groot onderhoudsplan Vijfheerenlanden.

Professionalisering werkorganisatie

Ondanks dat we nastreven om sober en doelmatig te werken, zijn alle afdelingen verder uitgebreid. Deels om de groei van het woningbezit te volgen, deels om extra kwaliteit toe te voegen op plaatsen waar hiaten in de capaciteit zitten en deels om de sociale projectontwikkeling in de basis op eigen kracht uit te voeren. Er is bij werkpieken teruggevallen op een flexibele schil die op ad interim basis is ingehuurd. De PR en Communicatie is met een nieuwe folderlijn, een actieve website en nieuw bewonersblad versterkt.

Oordeel bestuurder: De gestelde hoofdoelen zijn ruimschoots behaald. In Vianen horen we in het werkveld uit gesprekken dat er “eindelijk iets gebeurt”. Er zijn resultaten voor de maatschappij zichtbaar gemaakt. Cijfer volgens de methodiek 5.0: 8.

Ontwikkelingen belanghebbenden

De belangrijkste ontwikkeling is de omvorming van de ledenraad tot maatschappelijk platform. Bij de omvorming van verenigingsvorm naar stichtingsvorm is er een zinvolle maar vooral waardevolle invulling gegeven aan de inbreng vanuit het maatschappelijk veld. De ledenraad was de jaren daarvoor tripartiet samengesteld, te weten vertegenwoordigers uit een breed maatschappelijk spectrum, uit de huurders en uit de zg. spraakmakers. Ten tijde van de ledenraad had men moeite met de inhoudelijke kant waarvoor men bijvoorbeeld moest goedkeuren (zoals bij een jaarrekening). Het Platform heeft inmiddels via externe werving enkele nieuwe leden en de doelstelling is actuele volkshuisvestelijke onderwerpen uit te diepen. Dat gebeurt met presentaties over door het platform gekozen onderwerpen. De resultaten vormen input voor beleidsontwikkeling en een eventueel vervolgdebat met andere gremia.

Met de gemeenten is een nieuwe relatie opgebouwd. Zo is in Vianen in 2010 een nieuw College aangetreden en zijn vooral projecten weer in een nieuwe “schwung” terecht gekomen. Met de gemeente Vianen zijn nieuwe prestatieafspraken voor de jaren 2011-2014 gemaakt, gericht op nieuwbouw, duurzaamheid en leefbaarheid. Er is sprake van periodiek Uitvoeringsoverleg met uitvoerenden en een Bestuurlijk Overleg om actualiteiten te bespreken

en de voortgang te monitoren.

Met de gemeenten Houten en Leerdam zijn vanwege de zgn. "overmaatprojecten" nieuwe relaties ontstaan, die zich vooral richten op de betreffende projecten. Met gemeente Houten is dat vooral versterkt door na de overmaatprojecten op verzoek van het gemeentebestuur nog een tweetal sociale projecten te doen (Hofje V in Castellum-West en De Steenen Poort, met resp. 31 en 16 woningen).

De relatie met de gemeente Utrecht is zeer beperkt. Deze is gelijk gebleven ten opzichte van het verleden. We investeren hier nauwelijks en voor het project Donkerstraat/Machado BV is er een goede afstemming met "ambtelijke uitvoerders" ten behoeve van de specifieke doelgroep geweest.

Zomer 2013 zijn we, na een uitgebreide discussie binnen het samenwerkingsverband regiocorporaties, een nieuwe relatie aangegaan met de gemeente Bunnik. Doordat een collega-corporatie vanwege heroriëntatie op haar werkgebied geen nieuwbouw meer deed in deze gemeente (en zelfs veel bezit bij mutatie is gaan uitpenden), ontstond er een acute behoefte aan een investerende corporatie. In november 2013 is daartoe een Intentieovereenkomst afgesloten om over een tijdsbestek van circa 10 jaar 150 sociale huurwoningen te bouwen. Het eerste complex is december 2014 opgeleverd. Prestatieafspraken zijn er alleen met de gemeente Vianen.

Met andere belanghouders zijn de banden aangehaald c.q. versterkt. Allereerst is het speelveld met ons Huurdersberaad herijkt in de vorm van een nieuwe Samenwerkingsovereenkomst. Daarnaast is er een veelvoud van relaties in het veld, zoals overleg met Ouderenorganisaties (ANBO en PCOB), zorginstellingen, stichting Woningnet, de RWU (DB- en AB-lid), de SWRU, maatschappelijke organisaties, de WIL (Werk en Inkomen Lekstroom), het VIOOL (waarin de politie participeert) en het WMO-beraad Vianen. Bijzondere vermelding is de overeenkomst met VAC-Wonen, waarbij door een groep geschoolden adviezen worden verstrekt over onze nieuwbouw- en renovatieplannen.

Met collega-corporaties Viveste in Houten en Kleurrijk Wonen in Geldermalsen worden relaties onderhouden in verband met de complexen uit de vermogensovermaat. Vanuit beheerovereenkomsten doen zij lokaal het beheer van onze woningen in Houten, Bunnik en Leerdam.

Vanuit de opdracht om sociale woningbouw te realiseren in Vianen, onderhouden wij veel contacten met projectontwikkelaars in het werkveld. In het algemeen komen hier na onderhandelingen werkbare afspraken uit voort.

Oordeel bestuurder: De doelen en ambities zijn gehaald en er zijn meer resultaten geboekt dan we ons hadden voorgenomen. Rekenen we de huurders onder belanghebbenden, dan kan toegevoegd worden dat we een

klantportaal hebben geopend en gestimuleerd en dat we voor de grote projecten een intensieve directe lijn hebben onderhouden met de betreffende huurders via opgestelde Sociaal Plannen.

Cijfer volgens de methodiek 5.0: 7 (of misschien zelfs een 8). Noot: Ik ben voorzichtig met de beoordeling omdat belanghouders zeer hoge verwachtingen hebben en niet altijd oog hebben voor de behaalde resultaten. Als het gaat om tempo (en soms zorgvuldigheid) vanuit de organisatie, kan dat een tandje hoger.

Ontwikkelingen Vermogen

De vermogenspositie ultimo 2010 liet een Eigen Vermogen van € 106,6 miljoen zien ten opzichte van een bedrijfswaarde(in enkele gevallen marktwaarde) van de materiele vaste activa van € 203,7 miljoen. Daarnaast was er een voorziening van € 9,5 miljoen voor herstructurering en onrendabels nieuwbouw. Eind 2014 liet het Eigen Vermogen een stand zien van € 107,0 miljoen en een voorziening van € 8,8 miljoen voor herstructurering en onrendabels voor nieuwbouw. De waarde van de materiele vaste activa was gestegen tot € 268,7 miljoen, waarbij de verhuurdersheffing (ca. € 19,5 miljoen) in dit bedrag is ingerekend. Het balanstotaal is in de te visiteren periode van 4 jaar opgelopen met afgerond € 60 miljoen naar € 279,5 miljoen. De solvabiliteit daalde verantwoord van 48% naar 38% (in meerjarenperspectief: structureel 37%). Het woningbezit is in die jaren toegenomen met afgerond 350 woningen voor een diversiteit aan doelgroepen, 2 WKO-installaties, 5 commerciële ruimten en enkele maatschappelijke ruimten (zie opgaven en ambities => een Brede School en een dorpshuis). Ook de inzet van de vermogensovermaat is in deze periode afgerond en zelfs opgevoerd. In totaal is in de jaren 2011 tot en met 2014 (in jaarrekeningtermen) voor afgerond € 25 miljoen onrendabel geïnvesteerd. De huuromzet (inclusief vergoedingen) is opgelopen van € 20,1 miljoen in 2010 tot € 25,5 miljoen in 2014. De cashflow is ondanks de verhuurdersheffing stabiel en voldoende om de komende jaren onrendabels te bekostigen en de betaalbaarheid op een zeer acceptabel niveau te houden.

Onze investeringsvoornemens uit het dossier Vermogensovermaat zijn ruimschoots nagekomen en we hebben een goede invulling kunnen geven aan onze voornemens uit het Bod aan gemeente Vianen. Bijzondere vermelding verdient de Brede School in herstructureringsbuurt Vijfheerenlanden, waarbij een specifieke financiële constructie is toegepast. Deze investering was niet als ambitie voorzien.

De buurt Vijfheerenlanden is met de aanpak van 540 bestaande appartementen op hoog niveau opgeknapt en medio 2015 afgerond. Daarbij is fiscaal sterk geoptimaliseerd.

Oordeel bestuurder: Het vermogen is maximaal en optimaal volkshuisvestelijk ingezet. Enerzijds aangezet vanuit de oude zgn. C-status en anderzijds door de ambities en wederzijds (met gemeenten en Huurdersberaad) geformuleerde doelen. Daarbij is steeds gelet op het rentmeesterschap dat we aan onszelf ten opzichte van het Vermogen hebben opgelegd. Het Eigen Vermogen is ook in stand gebleven gedurende de visitatieperiode. Er is sprake van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering.

Cijfer volgens methodiek 5.0: 9.

Governance

Eind 2009 is een nieuwe voorzitter aangetreden in de RvC. In 2013 zijn 2 nieuwe leden benoemd, die medio 2013 hun werk hebben opgestart. Per 31 december 2014 zijn 2 leden afgetreden vanwege einde benoemingsperiode en zij zijn per 1 januari 2015 vervangen door nieuwe leden. De relatie is gedurende de visitatieperiode als goed en constructief te kwalificeren. Er zijn werkende weg veel spelregels en afspraken tot stand gekomen. Er is vooral aandacht geweest voor soft controls en het opstellen en goedkeuren van kaders waarbinnen gehandeld, gemonitord en gecontroleerd wordt. Er is veel werk gemaakt van risicobeheersing door het sturingsdashbord verder te vervolmaken en er is een investeringsstatuut gemaakt. Het treasury statuut is herijkt. Er is kritisch tegenspel geboden aan de bestuurder door hem bij majeure besluiten flink te bevragen en over alternatieven te spreken. De interne evaluaties zijn met en zonder derden-deskundigen uitgevoerd. De bestuurder is daarbij in de gelegenheid gesteld input te leveren.

De zetels van de RvC op voordracht van het Huurdersberaad hebben jaarlijks (of op afroep frequenter) gesproken met het Huurdersberaad en eens per jaar is er gesproken door een vertegenwoordiging van de RvC met de OR. Voorts nemen de RvC-leden deel aan alle beraadslagingen met het Maatschappelijk Platform om de feeling met het maatschappelijk veld te houden. Er zijn in deze visitatieperiode ook gesprekken gevoerd met het Colleges van B. en W. van Vianen en van Bunnik. Eens per jaar worden de leden van de gemeenteraad van Vianen uitgenodigd voor een gesprek met de RvC en de bestuurder. De RvC participeert ruimhartig binnen de visie die opgesteld is en gehanteerd wordt. Zij verzoeken de bestuurder regelmatig om kaders en voorstellen in dit verband.

In de kwartaalrapportages en de directieberichten wordt de voortgang van de jaarplannen en de doelen verantwoord. Zo nodig vinden er gesprekken plaats om te adviseren/te klankborden, bij te sturen en te verantwoorden.

De Governancecode wordt nageleefd, uitzonderingen worden publiekelijk verantwoord.

Oordeel bestuurder: de relatie is goed, transparant en scherpzinnig en de klankbordfunctie wordt goed ingevuld. Er wordt sterk gemonitord en RvC-leden nemen voldoende deel aan besprekingen met belanghouders. Er zijn geen kongsies. Cijfer volgens methodiek 5.0 op basis van de vraagstelling van Cognitum: 8.

Eindschrift bestuurder

De bestuurder is gestart bij LEKSTEDewonen in 2007. Er was sprake van een sterk beherende corporatie met een slechte relatie met de gemeente Vianen en er moest organisatorisch “van ver” gekomen worden. Er zijn veel resultaten behaald met een kleine organisatie, kwalitatief is er enorm geïnvesteerd in zowel de vastgoedportefeuille als in de organisatie. Aandacht is blijvend nodig om de troepen voldoende mee te krijgen en niet teveel vooruit te lopen. Veel kaders en doelen zijn geformuleerd maar grotendeels ook gerealiseerd. Het is als schaken op veel borden tegelijk, waarbij vooral de zorg voor de betaalbaarheid en het rentmeesterschap van het sociaal vermogen leidmotief zijn geweest. Te laat opgeleverd is een strategisch voorraadbeheerplan, dat pas september 2015 is afgerond. Wel is er gehandeld volgens de uitgangspunten van dit beleid.

Factsheet maatschappelijke prestaties



LEKSTEDEWonen FACTSHEET

Maatschappelijke prestaties

LEKSTEDEWonen is een middelgrote Viaanse woningcorporatie met een bezit van ongeveer 3.150 woningen in Vianen, Utrecht, Leerdam, Houten en Bunnik. Ook hebben wij in Utrecht ruim 800 studentenkamers in eigendom en beheer. In de regio Utrecht nemen wij deel in allerlei gezamenlijke huisvestingsprojecten. Wij werken vanuit een ambitieus ondernemingsplan, gericht op verdere professionalisering en een beperkte groei. Bij LEKSTEDEWonen werken 38 mensen in een plezierige werksfeer.

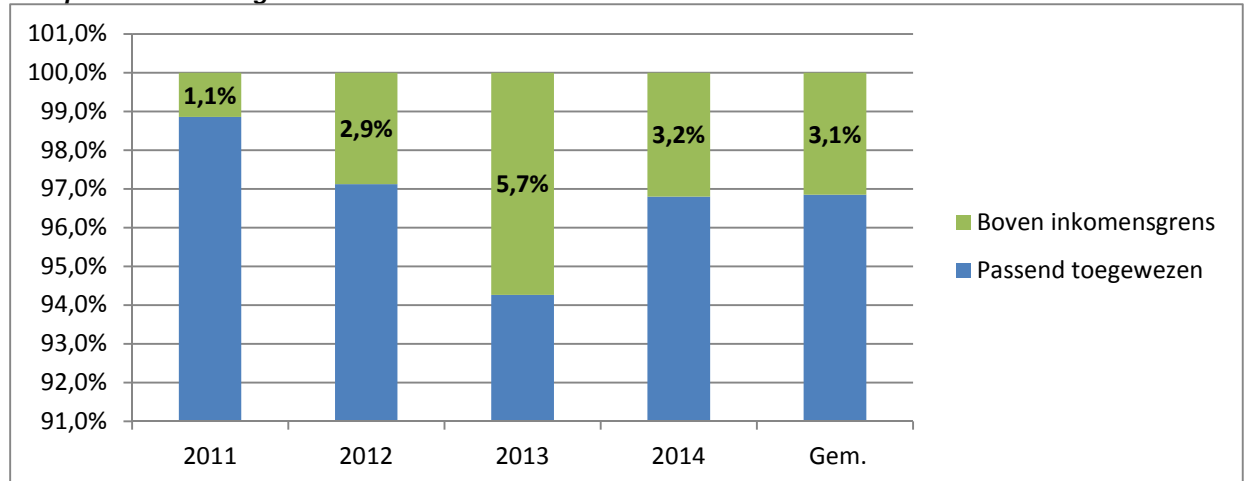
Betaalbaarheid van het wonen is voor ons een belangrijke opdracht. Daarnaast is goed rentmeesterschap een essentiële drijfveer in ons handelen. Het gaat om het beheer en de inzet van middelen die voornamelijk zijn opgebracht door de doelgroepen van het volkshuisvestelijk beleid. In Houten, Leerdam en Bunnik worden de woningen in eigendom van LEKSTEDEWonen beheerd door de lokaal werkzame collega-corporaties. In Bunnik wordt het beheer uitgevoerd door Viveste uit Houten. Er zijn door LEKSTEDEWonen alleen prestatieafspraken met de gemeente Vianen gemaakt. In de andere gemeenten vormen de woningen vanwege het uitbestede beheer onderdeel van de afspraken met de lokaal werkzame collega-corporaties. Met de gemeente Bunnik zijn geen prestatieafspraken gemaakt. Vanwege het bijzondere karakter van de woningvoorraad in Utrecht bestaan er met deze gemeente ook geen prestatieafspraken.

Huisvesting primaire doelgroep

1. Passend toewijzen

Ons Ondernemingsplan maakt duidelijke keuzes in de doelgroepen. Primaire werken wij voor tot en met 2014 voor de huishoudens die aangewezen zijn op Huurtoeslag dan wel een inkomen hebben onder de zgn. EC-grens (tot € 34.678,- per jaar). In de jaren 2011 tot en met 2014 hebben wij de nieuwe toewijzingen voor respectievelijk 98,9%, 97,1%, 94,3% en 96,8% deze doelgroep kunnen bedienen, terwijl de norm minimaal 90% was.

Europese Beschikking



2. Huisvesting starters

Er zijn in ons woningbestand in Vianen (met totaal afgerond 2.650 woningen) 120 woningen specifiek gelabeld voor jongeren onder de 30 jaar. In deze beleidsperiode bestond de nieuwbouw voor 26% uit woningen (65 stuks) specifiek bestemd voor jongeren en starters, zowel in Vianen als in Utrecht en Houten. Een belangrijk deel daarvan betroffen Koopgarantwoningen, die met 10% korting op de markt zijn aangeboden. In goed overleg met de gemeente Vianen is besloten in 2012 een experiment te starten voor 24 eenkamerappartementen om jongeren meer kansen te geven. Jongeren onder de 23 jaar behielden bij acceptatie hun inschrijfduur als woningzoekende. Zo waren in 2014 er 3 toewijzingen binnen dit experiment. In 2014 zijn de voorbereidingen afgerond om in 2015 te starten met de bouw van 20 appartementen voor starters op de locatie Clarissenhof in Vianen.

In Utrecht is in samenwerking in 2012 een aanbod van 24 woningen voor afgestudeerden in een monumentaal pand in de binnenstad tot stand gekomen.



Oplevering 12 startersappartementen (huur) in Vijfheerenlanden Vianen

3. **Huisvesting en aanbod ouderen**

Naast de aanwezige ca. 320 seniorenwoningen zijn in deze beleidsperiode plannen gemaakt en gerealiseerd voor deze doelgroep. Gebouw De Plataan in Vianen is medio 2013 opgeleverd met 21 huurappartementen voor senioren alsmede 24 PG-studio's langdurige zorg en is de bouw van 14 specifieke seniorenwoningen in het dorp Zijderveld van start gegaan. In de herstructureringsplannen voor de wijk Hogeland zijn plannen gemaakt voor 12 seniorenappartementen in het plan De Poorten van Oranje en 17 seniorenappartementen aan de Stammershoefstraat. In 2015 is de bouw van het plan De Poorten van Oranje gestart.

In het complex Hof van Batenstein in Vianen is een nieuw aanbod van 20 huurappartementen tot stand gekomen. In de gemeente Bunnik zijn in het dorp Werkhoven 12 appartementen gerealiseerd, waarvan er 6 bestemd waren voor senioren.

4. **Doorstroming senioren als prestatieafspraken en als ambitie**

In de wijk Monnikenhof, waarin de nieuwbouw De Plataan is gelegen, is gekozen om te anticiperen op de aankomende vergrijzing. Zo is er een doorstroomexperiment gedaan bij de toewijzing van de seniorenappartementen in De Plataan om grote huureengezinswoningen leeg te maken en thans lopen er afspraken met de gemeente om in de 2^e fase van dit nieuwe buurtje een appartementengebouw met 27 huurwoningen voor senioren te gaan realiseren.

5. **Bouwen in Bunnik**

Omdat in de gemeente Bunnik geen corporatie meer actief was in de nieuwbouw van sociale huurwoningen (o.m. vanwege de crisis) heeft LEKSTEDEWonen op dringend verzoek van de regio deze taak opgepakt. Eind 2013 is een intentieovereenkomst met het gemeentebestuur gesloten om in een periode van 10 jaar minimaal 150 sociale huurwoningen binnen gemaakte afspraken te realiseren. Eind 2014 is het eerste complex met 12 huurappartementen in het dorp Werkhoven opgeleverd. Aan volgende projecten wordt gewerkt.

6. **Lokaal Maatwerk Vianen**

Binnen de Huisvestingsverordening bestond tot en met 2014 een mogelijkheid in overleg met de gemeente maximaal 30% bij voorrang toe te wijzen. Met de gemeente Vianen zijn jaarlijks afspraken gemaakt over de benutting van deze ruimte, primair om inwoners van de dorpen in aldaar vrijgekomen woningen voorrang te verlenen en secundair voor de herhuisvestingsprojecten in de

herstructurering (Wilhelminastraat e.o. en Vijfheerenlanden) alsmede voor een deel van het reguliere aanbod in Vijfheerenlanden om de leefbaarheid van die buurt te borgen.

7. Aanbod dorp Zijderveld

Vanuit een leefbaarheidstraject voor het dorp Zijderveld is afgesproken nieuwbouw voor verschillende doelgroepen te realiseren. We bouwden een nieuw dorpshuis voor de dorpsgemeenschap, 8 woningen voor starters en alleenstaanden, 4 eengezinswoningen en er zijn 14 seniorenappartementen in aanbouw. Het betreffen huurwoningen.

8. Huurbeleid, betaalbaarheid en scheefwonen

De gemiddelde huurprijs van onze woningen ligt ultimo 2014 op gemiddeld € 455,- per maand en dat komt overeen met bijna 58% van de maximaal redelijke huurprijs. LEKSTEDewonen geeft daarmee als sociale verhuurder een forse maatschappelijke bijdrage aan de betaalbaarheid van het wonen. Het huurbeleid bij nieuwbouw en bij mutaties is afgestemd op betaalbaar wonen, zodat de streefhuurpercentages laag liggen (65% voor eengezinswoningen en 70 % (soms 72,5% resp. 75%) voor appartementen.

Bij de inkomensafhankelijke huurverhogingen in 2013, 2014 en 2015 zijn we in staat geweest kortingen op de maximaal toegestane percentages toe te passen. Ook is een vangnetregeling ingevoerd om mensen met latere inkomensdalingen van dienst te zijn.

Scheefwonen is in beperkte mate bestreden door huurders met hogere inkomens bij de inkomensafhankelijke huurverhoging de hoger toegestane percentages te berekenen en door voor hogere inkomens een nieuw aanbod te creëren in de vorm van woningen met een huurprijs boven de liberalisatiegrens. We deden dat door grotere eengezinswoningen bij mutaties als vrije sector huurwoning aan te bieden. Een aantal nieuwe vrije sector huurwoningen (17 stuks) in Vianen zijn bij voorrang toegewezen aan onze huurders in goedkope(re) huurwoningen.

Verhuringen naar leeftijd



Huisvesting bijzondere doelgroepen

1. Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

In zorgcomplex Hof van Batenstein zijn 24 van de 104 intramurale verzorgingshuisappartementen in overleg met huurder stichting Zorgspectrum betrokken bij een experiment. Bij leegkomst worden deze woningen (tot nu al 20 stuks) aan LEKSTEDewonen teruggegeven en vervolgens in het kader van scheiden wonen en zorg direct aan nieuwe huurders (met een zorgindicatiestelling) verhuurd. Deze appartementen met een gebruiksoppervlakte van 55 m2 zijn daar uitermate geschikt voor en zodoende leveren we een bijdrage aan de bezuinigingen in de zorg.

In de wijk Monnikenhof in Vianen is in gebouw De Plataan een nieuw aanbod van 24 (intramurale)

PG-plaatsen tot stand gekomen.

LEKSTEDEWonen brengt in haar huurwoningen op verzoek van oudere bewoners verhoogde toiletputten aan (als er verder geen bouwkundige werkzaamheden in de toiletruimte noodzakelijk zijn), evenals handgrepen in toiletten of doucheruimten. Deze extra service is mede ingegeven vanwege het feit dat de WMO-regeling daarin niet of slecht voorziet.

2. Hospice

De doelstelling om een Hospice te stichten is begin 2014 gerealiseerd door in seniorencomplex De Plataan een appartement tijdelijk beschikbaar te stellen voor de start van de Hospice. Er wordt gewerkt aan een plan voor definitieve huisvesting in polder Bloemendaal.

3. Huisvesting personen met een beperking

Er zijn in Vianen in gebouw De Plataan in 2013 16 appartementen voor stichting Steevast in gebruik genomen ten behoeve van de huisvesting van een groep autistische jongeren, die onder begeleiding van een zorginstelling zelfstandige woningen (in een intramurale setting) bewonen. In 2012 zijn in Houten 24 plekken begeleid wonen opgeleverd in nieuwbouwcomplex Castellum-West in Houten. Eind 2014 is besloten een naastgelegen woning bij het complex De Regenboog in Vianen aan te kopen om daarmee in 2015 het aantal plekken voor verstandelijk gehandicapten uit te breiden van 10 naar 14. Daarmee wordt de continuïteit van dit mooie project in de toekomst versterkt.

Een plan om op het UCU-terrein in Utrecht 10 mindervalide studenten te huisvesten is niet gerealiseerd. Ondanks een studie daarvoor en een aanbod besloot het bestuur van Universiteit een leegstand en zich daarvoor lenend gebouw uiteindelijk niet in te zetten. Het gebouw is nu nog steeds ongebruikt.



Een nieuw (t)huis in “De Plataan” voor jongeren met een autisme

4. Vluchtelingen en zgn. statushouders

In overleg met de gemeente Vianen is de taakstelling voor de huisvesting van statushouders goed en tijdig ingevuld. Tot medio 2015 zijn we zelfs “bij” met de opgelegde taakstelling. LEKSTEDEWonen heeft ook een aantal gezinnen gehuisvest in eengezinswoningen verspreid over Vianen. In Leerdam en Houten verzorgen de collega-corporaties de huisvesting van statushouders. In overleg is ons woningbezit in die gemeenten daarvoor beschikbaar.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

1. Woningkwaliteit in het algemeen

De kwaliteit van ons woningbezit is goed. Met een meerjarenplanning voor het onderhoud worden jaarlijks ingrepen gedaan en woningen aangepakt. In de buurt Vijfheerenlanden zijn tussen 2009 en 2015 afgerond 500 huurappartementen fors aangepakt in een tijdshorizon van minstens 25 jaar. In de wijk Hogeland is vanwege de opgestelde gebiedsvisie gestart met integrale kozijnvervanging bij andere woningen in de wijk.

Bij bewonersmutaties vinden asbestsaneringen plaats.

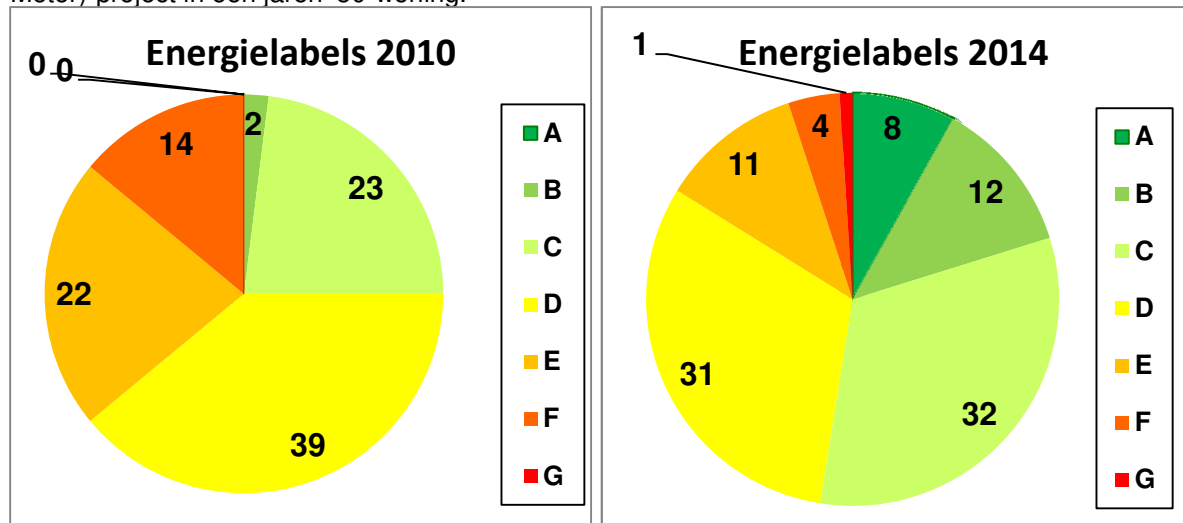
We beschikken over een asbestinventarisatie en –saneringsplan. Tevens vinden bij bewonersmutaties in oudere complexen grote ingrepen plaats om een hedendaagse kwaliteit te



bieden, waarbij soms ook plattegronden van woningen worden verbeterd. De jaarlijkse budgetten voor keuken-, toilet- en badkamerrenovaties worden uitgeput.

2. Duurzaamheid

In 2012 en 2013 zijn alle woningen opnieuw van een geactualiseerd energielabel voorzien. In onderstaande tabellen zijn de Energie labels van de afgelopen jaren procentueel aangegeven. Ultimo 2014 heeft 52% van onze woningen een label A, B of C. We hebben ons ten doel gesteld in 2016 uit te komen op een gemiddelde van label C. Dat is in de periode 2011-2014 gerealiseerd door complexmatig traditionele isolatievoorzieningen aan te brengen met een beperkte huurverhoging. In Vijfheerenlanden en in het complex Benedictushof in Vianen zijn de open verbrandings-toestellen (geisers) vervangen door nieuwe warm waterinstallaties. Tevens zijn bij de aanpak in de buurt Vijfheerenlanden veel andere duurzaamheidsmaatregelen (aan gevels en installaties) uitgevoerd. Najaar 2014 is besloten een onderzoek te doen naar een pilot voor een zgn. NOM (=Nul-op-de-Meter)-project in een jaren '50-woning.



3. Politie Keurmerk Veilig Wonen

In alle nieuwe complexen is hang- en sluitwerk volgens PKVW aangebracht. Dit is onderdeel van ons Programma van Eisen voor de nieuwbouw. Alle oudere woningen in Vianen beschikken over inbraakwerend hang- en sluitwerk (aangebracht medio jaren '90), waarbij moet worden aangegeven dat de geldigheid van de certificaten is verlopen. Uit inbraakcijfers voor Vianen blijkt dat er nauwelijks bij huurwoningen van LEKSTEDewonen wordt ingebroken.

4. Nieuwe woningen voldoen aan woonkeur

Conform ons Programma van Eisen voldoen nieuwbouw appartementenwoningen hieraan. Voor nieuwe seniorenwoningen is het principe van aanpasbaar bouwen gehanteerd. Wij laten alle nieuwbouw- en renovatieprojecten screenen en van advies voorzien door VAC.Wonen en de Gehandicaptenraad in Vianen.

(Des)Investeren in vastgoed

1. Investerings

Vanuit de doelstelling is in de jaren 2011 tot en met 2014 een grote nieuwbouwproductie gerealiseerd, afgestemd op de vraag en ten behoeve van een diversiteit van doelgroepen. De productie is te onderscheiden in de productie vanwege ons project Vermogensovermaat van 2009 en een reguliere productie in het bijzonder voor de gemeente Vianen. In de tabellen op bladzijden 9 en 10 is de productie weergegeven alsmede de uitsplitsing over de verschillende doelgroepen. Van de voorgenomen nieuwbouwproductie is met 532 woningen voor ruim 87% gerealiseerd.

2. Maatschappelijk vastgoed

In de beleidsperiode zijn opgeleverd een dorpshuis in Zijderveld, een Brede School met bijbehorende voorzieningen en ruimten voor instellingen in de buurt Vijfheerenlanden, een dagopvangruimte en

een tijdelijke Hospice in de wijk Monnikenhof. Daarmee is de gestelde ambitie overtroffen. Het welzijn van bewoners in Zijderveld respectievelijk de buurt Monnikenhof is aanzienlijk verbeterd.

3. **Projecten vermogensovermaat**

In de jaren 2011 tot en met 2013 zijn voor het in 2008 gestarte project vermogensovermaat door LEKSTEDewonen in Houten en Leerdam 281 woningen en 2 bedrijfsruimten gebouwd en in gebruik genomen. Het gaat om 23 koopwoningen, 8 vrije sector huurwoningen en 250 sociale huurwoningen. Daarmee is dit project succesvol afgerond. In de gemeente Houten zijn aansluitend nog een tweetal kleinere projecten toegevoegd.

Nieuwbouw in Houten

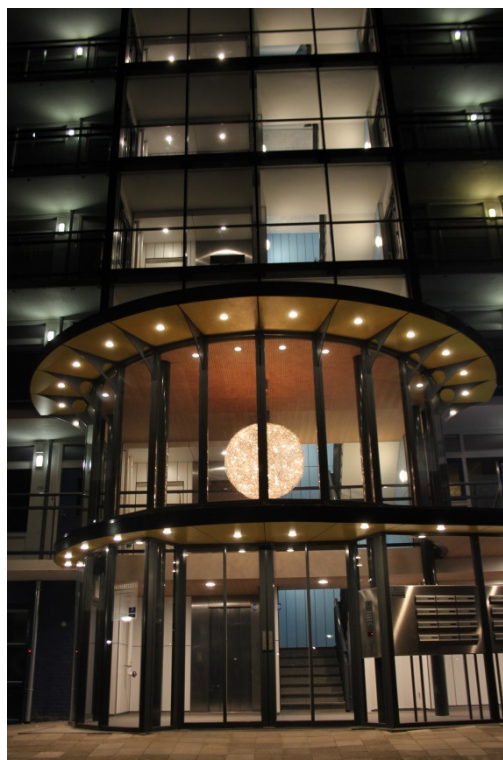


4. **Nieuwbouwprojecten niet gerealiseerd**

In deze beleidsperiode zijn twee voorgenomen nieuwbouwprojecten niet gerealiseerd. Het betreft het project Sluiseiland in Vianen, waarin 45 huur- en 23 sociale koopwoningen in de planning waren voorzien. Als gevolg van de crisis konden LEKSTEDewonen en de gemeente Vianen niet tot overeenstemming komen om dit project te realiseren. LEKSTEDewonen wenste haar risicoprofiel voor dit ambitieuze en omvangrijke complex niet te vergroten. In Nieuwegein is het project Blokhoeve niet tot uitvoering gekomen, omdat bleek dat een naastgelegen bedrijfsgebouw veel grotere geluidscontouren had dan aanvankelijk uit onderzoek bleek. Voor de mogelijke bouw van 38 sociale huurwoningen in dit project, onderdeel van het project vermogensovermaat, staat LEKSTEDewonen gedurende een aantal jaren nog garant naar collega-corporatie Jutphaas wonen.

5. **Groot onderhoud in beleidsperiode 2011-2014**

In de buurt Vijfheerenlanden in Vianen zijn tussen 2009 en medio 2015 in totaal 500 appartementen als onderdeel van een Samenwerkingsovereenkomst tussen gemeente Vianen en LEKSTEDewonen uitgebreid aangepakt. Inpandig zijn keukens, badkamers en toiletten vernieuwd. Er is nieuwe beglazing geplaatst, deuren en alle draaiende delen in gevels zijn vervangen, asbest is verwijderd en alle installaties zijn vernieuwd. De 9 gebouwen hebben nieuwe entrees gekregen en de bergingen zijn aangepakt. De werkzaamheden zijn in bewoonde staat zonder huurverhoging uitgevoerd. Er zijn vier nieuwe woningen bijgebouwd en 48 tweekamerappartementen gecreëerd in bestaande woningen. Tevens zijn er motorfietsbergingen toegevoegd. Gewerkt wordt aan de voorbereidingen voor de laatste fase van dit grootse project, te weten de sloop van een flatgebouw met 60 appartementen en nieuwbouw van 30 koop- en 33 huurwoningen. In de Reigerstraat en omgeving in Vianen zijn bij 33 woningen de gevels vernieuwd en van isolatie voorzien. Bij complex Donjon in Vianen is de entreepartij verruimd en vernieuwd.



6. **Gebiedsvisie wijk Hogeland en sloop**

Ten behoeve van de aanpak, planvorming en het toekomstbeeld voor de wijk Hogeland in Vianen (jaren '50/jaren '60-wijk) is begin 2012 een Gebiedsvisie opgesteld en uitgebracht. Dit heeft geleid tot twee grotere herstructureringsprojecten, te weten het project De Poorten van Oranje (deels in uitvoering en deels gerealiseerd) en project Stammershoefstraat. Het gaat om de vervanging van respectievelijk 50 en 42 verouderde huurwoningen. Er komen 93 sociale huurwoningen terug evenals 17 goedkope koopwoningen. De eerste bestaande 30 woningen in project De Poorten van Oranje zijn in 2014 gesloopt.

Kwaliteit van wijken en buurten

1. Vijfheerenlanden

Zie onder paragraaf 5 bij Investeren in vastgoed.

2. Dienstencentrum Zijderveld

In het dorp Zijderveld is ter verbetering van de leefbaarheid met de gemeente en de inwoners een project uitgevoerd dat heeft geleid tot de bouw van een nieuw Dorpshuis en een nieuw aanbod van huurwoningen voor verschillende doelgroepen. Tevens is op de locatie van het oude dorpshuis een appartementengebouw voor senioren in aanbouw genomen.

3. Woonserviceszones c.q. aanpassing infrastructuur in de nabijheid van seniorencomplexen

Dit is onvoldoende gelukt. Er is diverse keren bij de gemeente Vianen een appel gedaan om de servicezones in de vorm van aanpassingen aan de infrastructuur te realiseren in de directe omgeving van de complexen Hof van Batenstein, De Plataan en Zijderveld. Alleen in het dorp Zijderveld is een dorpsplein aangelegd. Voor verdere aanpassingen stelt de gemeente geen geld beschikbaar. LEKSTEDewonen vindt niet dat zij infrastructurele werken in het openbaar gebied moet uitvoeren.

4. Nieuwbouw in wijk Monnikenhof beschikt over ruimte voor zorg- en welzijnsdiensten

Het complex De Plataan is in 2013 gerealiseerd en in gebruik genomen. Dit complex beschikt naast ouderenhuisvesting over een dagbestedingsruimte en heeft daardoor ook een buurtfunctie. Verder is de Hospice van Vianen er tijdelijk gehuisvest.

5. Leefbaarheid en aanpak overlast

LEKSTEDewonen zet in op plezierig wonen en schone, hele en veilige wijken. Een Woonconsulent Sociaal Beheer wordt ingezet om in afstemming met maatschappelijke partijen overlast continue te bestrijden met beschikbare (juridische) middelen. Bijzondere inzet wordt geleverd via het VIOOL (Viaans Integraal Overleg Overlast en Leefbaarheid). Hier wordt Multi problematiek besproken en gecoördineerd.

In de meer kwetsbare buurten in Vianen, Vijfheerenlanden en Benedictushof zijn pilots uitgevoerd met de bewonerscommissie en zijn er onderzoeken onder bewoners gehouden om hun standpunten en behoeften te kennen.



Grote schoonmaakactie als start leefbaarheidspilot

6. Huurincasso en Laatste Kans Beleid

Deze ambitie is ingevuld met een uitwerking van het Laatste Kans Beleid. De toepassing is zo nodig aan de orde. In 2015 is een pilot "Vroeg erop af" gestart om bewoners in een vroeg stadium te confronteren met huurachterstand. Daarnaast is vanaf 2014 steun verleend aan de opstart van het project Schuldhulpmaatjes in Vianen. Ondanks de economische crisis zijn de huurachterstanden in Vianen op een aanvaardbaar niveau gebleven met inzet van onze medewerkers en deze beleidsinstrumenten.

Overige prestaties

1. Woningmarktonderzoek

In 2013 heeft LEKSTEDewonen een woningmarktonderzoek voor en met de gemeente Vianen uitgevoerd. De uitkomsten en aanbevelingen zijn verwerkt in het Ondernemingsplan 2014 >> 2018, in de nieuwbouwplannen en in de nieuwe woonvisie van gemeente Vianen.

2. UCU en EYOF

In alle jaren zijn in de zomermaanden op verzoek van de Universiteit Utrecht (een deel van) de studenteneenheden door LEKSTEDewonen geprepareerd voor het houden van Summerschools. Zomer 2013 heeft LEKSTEDewonen meegewerkt door alle eenheden beschikbaar te stellen voor de huisvesting van de spelers en begeleiders van de EYOF (European Young Olympic Festival). Er is dat jaar een grote inspanning geleverd om 1.500 personen te huisvesten, een inspanning die door UCU (University College Utrecht) zeer is gewaardeerd.

3. **Communicatie**

LEKSTEDewonen heeft een interactieve website geïntroduceerd (www.lekstedewonen.nl) om rechtstreeks met klanten te kunnen communiceren en hen via het klantenportaal (Mijn LEKSTEDewonen) toegang te verlenen tot de voor bewoners cruciale processen. Bovendien is het bewonersblad najaar 2014 op veler verzoek weer opnieuw uitgegeven.



4. **Bijdrage aan crisis op woningmarkt**

LEKSTEDewonen heeft in de laatste fase van de nieuwbouw in de wijk Blankenborch in Vianen voor een projectontwikkelaar garant gestaan met een bijzondere afnameconstructie, waaruit uiteindelijk 3 huurwoningen in de vrije sector door LEKSTEDewonen in exploitatie zijn genomen. In gemeente Houten is geparticipeerd in project Hofje V (31 woningen) in Castellum-West op verzoek van de gemeente.

Later zijn op verzoek van de gemeente Houten en collega-corporatie Viveste afspraken gemaakt voor de participatie in het project De Steenen Poort (16 huurwoningen), waarvan de bouw begin 2015 is gestart. En we hebben een intentieovereenkomst met de gemeente Bunnik afgesloten voor de bouw van 150 huurwoningen in de komende jaren.

Fiscaal: Er is sterk gebruik gemaakt van de tijdelijke verlaging van het Btw-tarief om kostenbesparingen te kunnen realiseren. Projecten zijn in het kader van de zgn. VSO voor de vennootschapsbelasting geoptimaliseerd. Tevens is voor enkele projecten de Crisis- en Herstelwet toegepast.

5. **Inbraakpreventietraject “Veilig Vianen”**

We participeerden met de gemeente Vianen, de politie, bewonersnetwerken en ondernemers in een lokaal inbraakpreventieproject. Veel initiatieven (diverse clinics, actie Waaks (inzet hondenbezitters), gebruik whats-apps, stimuleren deelname Burgernet) zijn genomen. Bij seniorenwoningen hebben we op verzoek van bewoners extra fysieke beveiligingsmaatregelen getroffen. LEKSTEDewonen is daarbij als kroon op het werk en de inspanningen beloond met de provinciale PreventieCup 2014, die door Minister Opstelten werd uitgereikt.

6. **100 jaar “Volksbelang”**

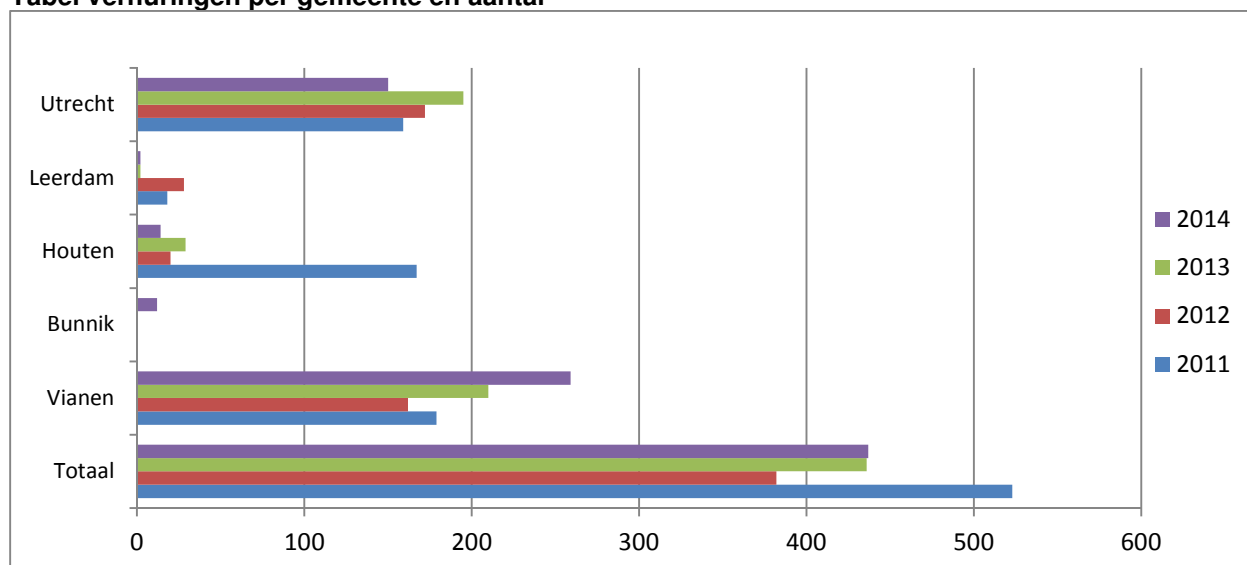
In 2011 organiseerden we de viering van 100 jaar Bouwvereniging Volksbelang (en daarmee 100 jaar volkshuisvesting in Vianen) met diverse activiteiten voor belanghouders, bewoners en medewerkers. Er is onder andere een voorleestournee op basisscholen, boottocht, uitgave van een glossy 100 jaar Volksbelang, een teken- en knutselwedstrijd (zie foto), en een feestelijk slotconcert georganiseerd. We kozen ervoor daarna onder de handelsnaam LEKSTEDewonen verder de toekomst in te gaan.



7. **Maatschappelijk Platform Vianen**

Bij de omzetting van de rechtsvorm van vereniging naar is de voormalige Ledenraad omgevormd tot Maatschappelijk Platform met een statutaire verankering. Met hen worden actuele onderwerpen en beleidsvoornemens periodiek besproken.

Tabel verhuringen per gemeente en aantal



OVERZICHT NIEUWBOUW vanaf 2011									
Projectnaam		Gemeente	Aantal gepland	Realisatie:			Totaal aant wng		
				Soc. Hr	v.s. huur	(soc.) koop			
De Bleek	Koopgarant	Vianen	6			6	6		
Helsdingen fase I	Koopgarant	Vianen	8			8	8		
Blankenborch II		Vianen	0		3		3		
De Plataan		Vianen	50	54	7		61	+ 1 dagopvang en 1 Hospice-appartement	
Donkerstraat		Utrecht	23	12	12		24	(deels eigendom derden)	
Vijfheerenlanden BS/Bascule		Vianen	36	18	3	15	36	+ 1 Brede School met diverse functies	
Wilhelminastraat fase I		Vianen	40	39		1	40		
Sluiseiland		Vianen	68				0		NIET GEREALISEERD
Dorpsweg Zijderveld		Vianen	28	23	3	2	28	+ 1 dorpshuis	
t Regthuys Hagstein		Vianen	0	1	1		2		
Castellum-West hofje V		Houten	31	20		11	31	+ 1 kleine bedrijfsruimte	
NieuwEijk, Werkhoven		Bunnik	0	12			12		
			290	179	29	43	251	% Gerealiseerd	86,6%
				71%	12%	17%	100%		
VERMOGENSOVERMAAT-projecten									
Raadsliedenbuurt		Leerdam	25		2	23	25		
Castellum-Oost		Houten	68	68			68	+ 1 bedrijfsruimte	
Raadsliedenbuurt		Leerdam	66	60	6		66	+ 1 bedrijfsruimte	
Castellum-West		Houten	122	122			122		
Blokhoeve, Nieuwegein		Nieuwegein	38				0		NIET GEREALISEERD
			319	250	8	23	281	% Gerealiseerd	88,1%
			gepland:	89%	3%	8%	100%		
TOTALE REALISATIE			609	429	37	66	532		

OVERZICHT NIEUWBOUW vanaf 2011							
<u>Projectnaam</u>		<u>Gemeente</u>	<u>Doelgroep:</u>				Jaar
			<u>starters</u>	<u>senioren</u>	<u>bijz. groep</u>	<u>NIET spec</u>	<u>ingebruikname</u>
De Bleek	Koopgarant	Vianen	6				2012
Helsdingen fase I	Koopgarant	Vianen	8				2012
Blankenborch II		Vianen				3	2011
De Plataan		Vianen		45	16		2013
Donkerstraat		Utrecht	24				2012
Vijfheerenlanden BS/Bascule		Vianen	12			24	2013
Wilhelminastraat fase I		Vianen				40	2015
Sluiseiland		Vianen					---
Dorpsweg Zijderveld		Vianen	4	14		10	2014/15
t Regthuys Hagestein		Vianen				2	2015
Castellum-West hofje V		Houten	11			20	2013
NieuwEijk, Werkhoven		Bunnik		6		6	2014
			65	65	16	105	
			26%	26%	6%	42%	
<u>VERMOGENSOVERMAAT-projecten</u>							
Raadsliedenbuurt		Leerdam				25	2012
Castellum-Oost		Houten				68	2012/13
Raadsliedenbuurt		Leerdam				66	2012/13
Castellum-West		Houten			24	98	2012
Blokhoeve, Nieuwegein		Nieuwegein					---
					24	257	

Terugblik op vorige visitatie

In deze bijlage staat puntsgewijs vermeld hoe de corporatie is omgegaan met de bevindingen uit de vorige visitatie (Raeflex, periode 2007 t/tm 2010).

Presteren naar opgaven en ambities

- Beschikbaarheid sociale huur is mager en wachtlijsten zijn lang: Veel nieuw gebouwd (ook met verschillende soorten woningen t.b.v. doorstroming) met specifieke aandacht voor doelgroepen senioren en jongeren, lange wachtlijsten blijft een regionaal probleem. Vijfheerenlanden na groot onderhoud weer terug in regulier aanbod in plaats van beheercomplex. Herstructureringsprojecten leverden veel volkshuisvestelijke urgenties op.
- Er wordt voor de duurzaamheidsopgave voorzichtig gehandeld: eerst alles geïnventariseerd en conventionele maatregelen tot gemiddeld label D. In 2016 herijking beleid om tot gemiddeld label B te komen in 2020, tevens in 2016 standpuntbepaling over inzet zonne-energie.
- Visie op opgave in Vianen ontbreekt: besproken met politiek en woonwensenonderzoek gehouden in 2013.

Presteren volgens stakeholders

- Huurders kritisch over dienstverlening en beschikbaarheid van woningen: bespreekt de corporatie structureel met Huurdersberaad. En er zijn USP deelonderzoeken gehouden in 2013 en 2014.
- Kleinschaligheid werkorganisatie belemmert adequate afhandeling meldingen: zie hieronder bij presteren naar vermogen en efficiency.
- Bij stakeholders duidelijk maken wat leefbaarheid betekent: vooral besproken met bewonerscommissies en pilot leefbaarheid in buurt Vijfheerenlanden gedraaid.
- Stakeholders beter betrekken: gemeenteraad eens per jaar geconsulteerd, rol van MPV over beleidsonderwerpen en ook op agenda Huurdersberaad.
- Gemis klantenpeilingen en systematiek: ingevoerd voorjaar 2015.

Presteren naar vermogen en efficiency

- Financiële onderbouwing van beleid maken: in nieuwe Ondernemingsplan gemaakt en jaarlijks bij integrale financiële meerjarenraming (MJP)
- Kritische volgen nieuwe projecten (gezien hoeveelheid projecten): er zijn fasedocumenten geïntroduceerd en aan raad van commissarissen wordt jaarlijks in april (naast meerjarenraming in november) totale stand projecten gerapporteerd met eventueel voorstellen voor aanpassing.
- Reparatieverzoeken sneller en beter afhandelen: Klantportaal is geïntroduceerd, procedures zijn verbeterd (rechtstreeks melden aan Servicebureau).
- Meer kwantitatieve capaciteit voor opgaven en verankeren: personele bezetting is uitgebreid met groei woningbestand, projectontwikkeling is als afdeling opgezet, afdeling Wonen is verstrekt met consultant projecten en medewerker participatie, Financiën is eind

2014 uitgebreid met administrateur.

- Vastleggen kaders rendement op eigen vermogen: Investeringsstatuut met investeringskader is gemaakt.

Governance

- Ledenraad, décharge aan directeur-bestuurder: is aangescherpt, Ledenraad bestaat niet meer.
- Instemming Huurderszetel raad van commissarissen bij herbenoeming ontbreekt: Bij aanstelling nieuwe raad van commissarissen-leden heeft Huurdersberaad deelgenomen in benoemingscommissie.
- Samenhangend toetsingskader met koers en sturingsknoppen: Investeringsstatuut en uitbreiding financieel dashboard.
- Aandacht voor grondposities: structureel onderdeel van bestuursbeleid en raad van commissarissen-toets (afwaarderingen en rapportage tussenstanden). Veel aandacht aan plannen voor deze posities besteed.
- Verantwoorden op basis van verwachtingen stakeholders: verloopt via Maatschappelijk Platform Vianen (jaarlijks verantwoording door Huurdersberaad en raad van commissarissen – zie verslagen) en beleidsonderwerpen op agenda Maatschappelijk Platform Vianen.
- Prioritering van gestelde doelen met afwegingen en beter naar buiten communiceren: in jaarplannen van afdelingen, communicatie met MPV en Huurdersberaad op dit vlak verbeterd. Bewonersblad najaar 2014 weer ingevoerd na vragen daarover, toen men vanaf najaar 2011 aanvankelijk koos voor extra info en nieuwsbrieven via sec de website.
- Strategisch voorraadbeleid afronden: als totaal in september 2015 pas afgerond, wel tussentijds onderdelen gereed en gehandeld conform beleidslijnen (fragmentarisch in deeldocumenten).
- De corporatie formuleert doelstellingen beperkt meetbaar en beperkt uitgewerkt: in nieuwe Ondernemingsplan beter uitgewerkt, daarnaast afdelingsjaarplannen geïntroduceerd.
- Beperkte en weinig consistente planning en monitoring: kwartaalrapporten geoptimaliseerd en op kritische processen maandrapportages in MT.
- Afwegingskader voor toekomstige investeringen ontbreekt: Investeringsstatuut en investeringskaders opgesteld en per project uitgewerkte investeringsvoorstellen.
- Investeren in duurzaamheid/energie zijn achter gebleven gezien de financiële mogelijkheden van de corporatie: inhaalslag via extra maatregelen in nieuwbouw (WKO's), alle woningen via inhaalslag gelabeld en jaarlijks plan om slechte complexen te verbeteren.
- Financiële onderlegger voor ambities/doelen ontbreekt: in nieuwe Ondernemingsplan meegenomen, en in MJB uitgewerkt in 10-jaren perspectief.

Overzicht geïnterviewde personen

Raad van Commissarissen LEKSTEDewonen

- Dhr. H.A.J.M. van der Bruggen – voorzitter
- Dhr. A.H. Brouwer - vicevoorzitter
- Dhr. drs. ing. N.A.A. Jansen - lid
- Dhr. P.J. Gijsbertsen - lid
- Mevr. drs. M.M.A. Rovers - lid
- Mevr. mr. L.M. van der Sluis - lid
- Dhr. drs. N.J.G. Mertens - lid

Directeur-bestuurder LEKSTEDewonen

- Dhr. E. De Groot

Managementteam LEKSTEDewonen

- Dhr. H. Kooij - manager financiën
- Dhr. A.W.M. Kooijman - manager vastgoed
- Mevr. I.M.J. Berndsens - manager wonen

Ondernemingsraad

- Dhr. V.A.M. Beringen
- Dhr. O. Wellner
- Dhr. M. Gijsbertse

Medewerkers

- Mevr. E. Kemp
- Dhr. R. de Kuijer
- Dhr. P.M. Laurman
- Dhr. G. van Ballegooijen

Gemeente Vianen

- Dhr. J.A.E. Landwehr, wethouder
- Dhr. M.F.M. Verweij, wethouder

Gemeente Bunnik

- Dhr. R.A. Zakee, wethouder

Zorgpartij

- Mevr. M. Groenendijk - voorzitter Raad van Bestuur Zorgspectrum
- Mevr. D. Raymakers- lokatiedirecteur Hof van Batenstein Zorgspectrum

Huurdersberaad

- Dhr. A.J. Baauw
- Dhr. F. van der Kuil

Bewonerscommissie Vijfheerenlanden

- Mevr. D. Breedveld
- Dhr. P.H. Heil

Maatschappelijk Platform Vianen

- Mevr. P.A.H. de Jong
- Dhr. R. Tips
- Dhr. J. Bruning

University College Utrecht

- Dhr. prof. dr. R.J.F.M. van der Vaart
- Mevr. B.M. Nelemans

Overige

- Dhr. J. Suijkerbuijk – directeur Kalliste Woningbouwontwikkeling

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is zelfstandig adviseur op het gebied van governance, toezicht en strategische vraagstukken bij maatschappelijke organisaties en kent een lange carrière in de wereld van de woningcorporaties. Hij is daarnaast voorzitter van een raad van commissarissen bij een woningcorporatie en lid van een raad van commissarissen bij een andere corporatie, vice voorzitter van een raad van toezicht bij een zorginstelling en lid van de raad van commissarissen bij een culturele instelling. Hij publiceert regelmatig artikelen en is veelgevraagd inleider en dagvoorzitter.

Jan Haagsma (lid) is een organisatieadviseur met een lange ervaring in breed scala aan organisatievraagstukken. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-) onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de raad van toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Gemma Oosterman (secretaris) werkt als management- en organisatieadviseur bij de Belastingdienst. Bij inrichtings- en reorganisatievraagstukken brengt zij de informatie en partijen bij elkaar, regisseert en legt duidelijk verslag van de keuze-uitkomsten. Hiervoor werkte zij onder andere bij Theodoor Gilissen Bankiers en de HODON groep in diverse kwaliteit-/ auditfuncties. Sinds 2012 is zij voorzitter van de raad van commissarissen van stichting Woonpalet Zeewolde en lid raad van commissarissen bij Patrimonium Barendrecht. Haar oorspronkelijke opleiding is Planologie aan de Universiteit van Nijmegen.

Evelien van Kranenburg (secretaris in opleiding) heeft cultuursociologie gestudeerd aan de Erasmus Universiteit. Gedurende haar studie is zij betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds het laatste jaar van haar studie is zij werkzaam als officemanager bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **LEKSTEDewonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 1 augustus 2015

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits , directeur Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van **LEKSTEDewonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Bussum

Datum: 31 juli 2015

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen, voorzitter commissie



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **LEKSTEDewonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

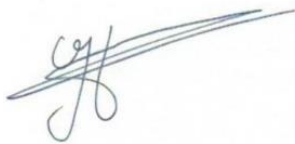
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 31 juli 2015

Naam, handtekening:

Jan Haagsma, visitor commissie



Evelien van Kranenburg verklaart hierbij dat de visitatie van **LEKSTEDewonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evelien van Kranenburg heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Evelien van Kranenburg** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

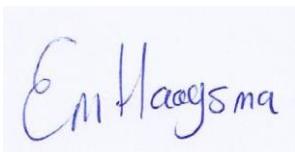
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evelien van Kranenburg** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Spijkenisse

Datum: 31 juli 2015

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg, visitor in opleiding



Gemma Oosterman verklaart hierbij dat de visitatie van **LEKSTEDewonen** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gemma Oosterman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

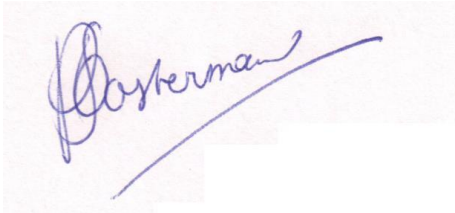
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Zeewolde

Datum: 1 augustus 2015

Naam, functie, handtekening:

Gemma Oosterman , secretaris

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gemma Oosterman', is written over a light blue rectangular stamp. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
d.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn.
Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.
- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de raad van commissarissen zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt.
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen.
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- Geen of onvoldoende actualisering.
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.

- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan.
Bijvoorbeeld de raad van commissarissen heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groeps gesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/ bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de

visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur-bestuurder/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven.

Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Aanbesteding
- Achter gebleven eigendommen van vertrekkende huurders
- Afdelingsplan 2011 t/m 2014 Vastgoed
- Afdelingsplan Wonen 2015
- Akte van oprichting LEKSTEDE Energie BV
- Asbestbeleid Volksbelang
- Basiskwaliteit huurwoning LEKSTEDEwonen
- Begroting 2011 MJB 2012-2016 definitief, Begroting 2012 07112011 def, Begroting 2013 Definitief 14112012, Begroting 2014 V11112013 DEF
- Bestuursbesluitenlijst 2011, 2012, 2013, 2014
- Boekje woningschouw zomer 2014 van TKO def
- Bomenbeleid _HB 23-11-11_
- Brief aan gemeente inzake eindevaluatie, nov 2014
- Brief HBR advies hvh dec 2011
- Brochure leefbaarheidspilot
- BV Vrijstad Jaarrekening 2014 Def v2 EGR
- Compilatie JV 2013 tbv HBR 13062014
- De sleutel tegen
- De Steenen Poort STIKO
- Def eindevaluatie pilot november 2014
- SOK getekend (febr 2014)
- Accountantsverklaring PWC Jaarrekening LEKSTEDEwonen 2012
- Directiebericht 1-2011 tm Directiebericht 7-2014
- Doc aan raad van commissarissen april 2014 Volksbelanggevoel
- Docs Visitatie: FACTSHEET Maatschappelijke Prestaties v2 102015, Governance checklist LEKSTEDEwonen, Governance LEKSTEDEwonen, Overzicht belanghouders versie v2DEF
- Position paper Visitatie 2015 LEKSTEDEwonen, Presteren naar opgaven en ambities, Terugblik vorige visitatie LEKSTEDEwonen sept2015, Vermogen LEKSTEDEwonen
- Eindevaluatie Leefbaarheidsmonitor
- Eindevaluatie pilot leefbaarheid september 2014
- Geaccordeerde en aangepaste MT memo Gevolgen herzieningswet voor toewijzing juli 2015

- Halfjaarlijkse verantwoording 1^e + 2^e hj 2013
- Huurdersberaad- Agenda's en Verslagen 2011-2012-2013-2014
- Huurverhoging bij isolatiemaatregelen
- Inkomenscategorien hvh 2014
- Investeringskader en toetsingsregels
- Investeringsstatuut LEKSTEDEWONEN 102103
- Jaarverslag 2012, 2013, 2014 LEKSTEDEwonen
- Jaarrekening 2011,2012, 2013,2014
- Klokkenluidersregeling 2009
- KWART11-1 250511 def tm KWART14-4
- Leefbaarheidsmonitor Nulmeting
- LEKSTEDE Energie BV
- Lokaal Maatwerk 2013 en 2014
- Maandrapportage augustus 2015 definitief
- Maandrapportage leegstand Verhuur en Projecten augustus 2015 definitief
- Machado Jaarrekening 2014 getekend Egr
- Memo afdelingsplan Wonen 2013, 2014
- Memo Huurbeleid 2012, 2013
- Memo leefbaarheidsmonitor
- Memo onrechtmatige bewoning
- Memo stavaza klantenpeilingen
- MT participatie
- Notulen MT 29 mei 2013 voorbeeld
- Notulen MT 20 november 2012 voorbeeld
- ONDERNEMINGSPLAN 2009 2013 interne versie (populaire versie website)
- Ondernemingsplan 2014 2017
- Ondernemingsplan 2014 ev populaire versie (zie website)
- Ontruimings- en vonnisoverzicht aug 2015
- Overzichtje eenkamerwoningen
- Persbericht LEKSTEDEwonen (informatiemarkt 22 februari)
- Planning klantenpeiling en dienstverleningsonderzoeken Wonen 2015
- PP Presentatie MPV + HB 2013
- Procedure controle woningwaarderingstelsel
- Proces Projecten, concept
- Overlast definitieve versie augustus 2014
- Rapp Lokaal Maatwerk 2012 en 2013
- Reactie LEKSTEDEWONEN op advies HB huurverhoging 2013

- REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE 2011
- Standaard uitrustingsniveau huurwoningen 102010
- Treasuryjaarplan
- Treasury Verslagen + Rapportage 2011, 2012, 2013, 2014
- Treasury statuut
- Tussenevaluatie Leefbaarheidsmonitor grafieken, maart 2014Huurincasso procedure juni 2014, Tussenevaluatie pilot begeleidende tekst, maart 2014
- USP: RAPPORTAGE BS LEKSTEDewonen c12lekbs 2-0, Rapportage CKC LEKSTEDewonen 2013 c13lekckc 2-0, Rapportage Evaluatie leefbaarheidspilot Benedictushof, Rapportage Evaluatie leefbaarheidspilot Vijfheerenlanden naj 2014
- Verhuurproces definitief
- Vervolgafspraken gemeente inzake leefbaarheidspilot april 2015
- Voorb Investeringsvoorstel Steenen Poort Houten
- Voorb oplegnotitie Invest raad van commissarissen investering Steenen Poort
- Voorbeeld 10 jaar donjon 79
- Voorbeeld 10 jaar overzicht woning niveau
- Voorbeeld faseverslag project Bascule De Prenter Oplevering
- Voorbeeld faseverslag project De Steenen Poort Houten
- Voorstel vrije sector en middeninkomens okt 2014
- Waardering per complex 20150818
- ZAV beleid
- VB_Vereenigd_belang_holding_BV_2014
- Nieuwbouw jongeren
- Stroomschema asbestmelding
- MT Aanschaf Ibis main
- Asbestvoorstel
- Stigho
- Afmelden energielabels
- Mutatievoorstel Bingse boogaard 3
- Beleid keukens
- Basiskwaliteit woningen
- 20140924 voorstel basiskwaliteit 2014
- 20141205 MT Uitvoerende partijen 2015
- Communicatieuitingen, diversen: o.a advertenties: 120402 Opening Raadsliedenbuurt,
- Brochures: LEKSTEDewonen Badhuisstraat, LEKSTEDewonen Langendijk, Persbericht LEKSTEDewonen winnaar Preventiecup, 100 jaar Volksbelang (FULL),
- Bewonersblad: opnieuw uitgegeven najaar 2014, Bewonersblad voorjaar 2015

- Brochure LEEFfonds
- Raad van commissarissen: agenda's/ verslagen 2011-2014
- Interne evaluatie : memo's en verslagen 2011tm 2014

Opgaven en Ambities

- Convenant CJG
- Prest afspraak 2010- 2013
- Een visie op wonen in Vianen
- Gebiedsvisie Hogeland
- Gezamenlijk persbericht woonexperiment
- Hennep convenant Vianen
- Huisvestingsverordening Vianen 2015
- Laatste kansbeleid
- Leefbaarheidspilot: Brochure leefbaarheidspilot.docx, Def eindevaluatie pilot november 2014, Memo leefbaarheidsmonitor november 2013
- Lokaal Maatwerk 2014 en 2015
- Memo evaluatie samenwerking HB-LEKSTEDWONEN 2015
- Memo HB Vrije Sector
- Memo Prestatieafspraken
- Ondernemingsplan 2009 2013 Tabel nieuwbouwproductie
- Ondernemingsplan 2009 2013 nieuwbouwprod populaire versie
- Ondernemingsplan 2014 2017 Ovz projectplannen nieuwbouw
- Programma wonen, gemeente Vianen
- Programma-wonen-2015-2025
- Samenwerkingsovereenkomst VIOOL
- Visie op Vianen in 2025 versie HBR
- Woningmarktonderzoek COMPANEN
- Woonwensenonderzoek 2013 (eindrapport)
- Toekomstdromen-definitief

Belanghebbenden

- BewocoRegl Donjon, BewocoRegl Marienhof, Stammershoefstraat, Vijfheerenlanden
- Huurdersberaad: agenda's en verslagen/ notulen 2011-2014
- Brief st Huurderberaad huurovk en AV
- Bomenbeleid _HB
- Huurverhoging bij isolatiemaatregelen
- Memo's huurbeleid (2011-2014)
- Verslagen ledenraad 2010-2011

- Agenda's en verslagen Maatschappelijk Platform Vianen
- Huishoudelijk Reglement MPV
- Memo MPV bij leefbaarheid/ herbenoemingen/ projecten/ Visitatierapport
- Programma projectbezoek met leden Maatschappelijk Platform Vianen juni 2013

- **Vermogen**
- Accountantsverslag 2011, 2012, 2013, 2014
- Bedrijfswaarde 2012 DAEB
- Bedrijfswaarde 2014 sociaal en commercieel
- CIP's : L0144_Analyse_CiP_2011, l0144_analyse_cip_2012, L0144_Analyse_CiP_2013[1], L0144_Realisatie_Beheer_CiP_2011, L0144_Realisatie_Beheer_CiP_2012, L0144_Realisatie_Beheer_CiP_2012, L0144_Realisatie_Beheer_CiP_2013[1], L0144_Samenvatting_CiP_2011, L0144_Samenvatting_CiP_2012[1], L0144_Samenvatting_CiP_2013[1], CIP Aedes Benchmark 2014
- Continuïteitsoordeel 2010, 2011, 2012
- Correctie toezichtsbrief 2014 Centraal Fonds
- Toezichtbrief_2013
- Managementletter 2011, 2012, 2013, 2014
- Managementletter 2014 LEKSTEDewonen getekend
- Solvabiliteitsoordeel 2010, 2011 CFV
- Toezichtsbrief 2014 CFV, 2015
- Uitgangspunten Bedrijfswaarde Jaarrekening 2014 LEKSTEDewonen
- Verloopstaatje tbv presentatie 2014
- Borgingsplafond 2011, 2012, 2013, 2014, 2015
- Brief faciliteringsvolume 2011, 2012, 2013, 2014

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met LEKSTEDewonen is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Presteren naar Opgaven en Ambities

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, branche- organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie etc.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van primaire doelgroep
- Kwaliteit woningen en woningbeheer
- Huisvesting bijzondere doelgroepen
- (Des-) investeren in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beziet ook de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de visitatiecommissie in het licht van de externe opgaven.

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie aansluiten bij de opgaven.

In de volgende tabel wordt weergegeven welke prestaties de corporatie heeft gerealiseerd in de visitatieperiode en welke opgaven en ambities daarbij horen.

Externe opgaven - Ambities - Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
1. Huisvesting primaire doelgroep	7,0
1.1 Woningtoewijzing en doorstroming (zoals beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)	7
Opgave: <i>Huisvesten starters</i> Ambitie: Extra aanbod genereren Prestaties: - Er zijn 120 woningen expliciet gelabeld voor jongeren onder de 30 jaar. Daarnaast wordt de helft van vrijkomende tweekamerappartementen in de Vijfheerenlanden aan deze doelgroep aangeboden in het woonruimteverdelingssysteem. - In de Vijfheerenlanden is in overleg met de gemeente in 2012 voor 24 eenkamer-appartementen gestart met een experiment om jongeren meer kansen te bieden. Als eerste gemeente in de regio behouden jongeren tot 23 jaar hun inschrijfduur bij acceptatie van een eenkamer-appartement. Zo waren er bijvoorbeeld in 2014 3 toewijzingen binnen dit experiment. - In het dorp Zijderveld zijn 8 nieuwe starterswoningen gerealiseerd. - Vanaf 2011 zijn in de Vijfheerenlanden bij het groot onderhoud 48 2-kamerappartementen met een nieuwe plattegrond gerealiseerd. - In 2012 zijn 6 Koopgarantwoningen (De Bleek) en in 2013 12 Koopgarantwoningen (Bascule/De Prenter) opgeleverd. - In 2014 is overeenstemming bereikt met AM om in project Clarissenhof 20 kleinere appartementen voor deze doelgroep te bouwen. - In 2013 11 Koopgarantwoningen in Houten gerealiseerd.	
Opgave: <i>Doorstroming senioren</i> Ambitie: Anticiperen op vergrijzing in Vianen/ Doorstroming bevorderen Prestaties: - Plannen gemaakt en gerealiseerd: 21 appartementen De Plataan (2013), 24 studio's PG intramuraal De Plataan (2013), 14 appartementen Zijderveld (bouw gestart 2014), 4 plintwoningen Vijfheerenlanden (2011), afspraken nieuwbouw Helsdingen II 27 appartementen (start 2016).	

Bij herstructureringsplannen aanbod voor senioren: Poorten van Oranje/Wilhelminastraat 12 appartementen (oplevering 2016) en bij Stammershoefstraat 17 appartementen (oplevering 2017). Oogmerk: in wijk Monnikenhof (=De Plataan en Helsdingen) anticiperen op vergrijzing, in de dorpen seniorenwoningen toevoegen En bij herstructurering o.b.v. gebiedsvisie Hogeland seniorenwoningen toevoegen. In Monnikenhof in 2013 bij oplevering 21 appartementen experiment doorstroomtrein uitgevoerd (40% score).	
Opgave: 2013: Bouwen sociale huur in Bunnik Prestaties: Intentie-overeenkomst met gem Bunnik 11/2013: binnen 10 jaar circa 140 woningen bouwen. Realisatie: in december 2014 eerste complex met 12 sociale huurwoningen opgeleverd.	
Opgave: Hospice Ambitie: Meespreken over locatie Prestaties: Hospice tijdelijk gehuisvest in gebouw De Plataan (oplevering 2013) en gewerkt aan planvorming in polder Bloemendaal voor definitieve huisvesting. Geparticipeerd door LEKSTEDewonen in werkgroep oprichting Hospice (adviezen en huisvesting).	
Opgave: Aanbod ex-studenten Ambitie: Pand Donkerstraat in Utrecht realiseren Prestaties: In 2011 is het complex Donkerstraat in Utrecht gerealiseerd (12 woningen LEKSTEDewonen, 8 v.s.-woningen Machado BV en 4 woningen Seyster Veste).	
Opgave: Zorgeloos wonen Ambitie: LEKSTEDewonen is intermediair t.b.v. zorg bij scheiden wonen en zorg Prestaties: Project met huisalarmering met opvolging door thuiszorgorganisatie is gestopt (ingehaald door nieuwe digitale technieken); In Hof van Batenstein is experiment gestart om 24 intramurale appartementen terug te nemen en te verhuren via scheiden van wonen en zorg door LEKSTEDewonen, waarbij indicatiestelling noodzakelijk is (zijn appartementen van ca 55 m2).	
Opgave: Lokaal Maatwerk vanuit Huisvestingsverordening Ambitie: Maximum van 30% voor Vianen uitnuttten Prestaties: Lokaal Maatwerk is zoveel als mogelijk benut, primair voor de dorpen en secundair voor herhuisvesting herstructurering en Vijfheerenlanden.	
Opgave: Bij nieuwbouw een percentages van 20% voor jongeren Prestaties: percentage is gerealiseerd.	
Opgave: Bij aanpak bestaande voorraad deel bestemmen voor jongeren	

Prestaties: Toegepast bij Vijfheerenlanden en in centrumproject Badhuisstraat/Langendijk (oud fabriekje in binnenstad).	
Opgave: Afspraken over 10 % toewijzing aan inkomens boven EC-grens Opgave: Tussen 2010 en 2014 ca. 40 duurdere huurwoningen realiseren Prestaties: Vanwege aangescherpte regelgeving van het Rijk en herhuisvesting bij herstructurering, is gemiddeld 5 % toegewezen aan inkomens boven de EC-grens. Hiermee wordt nadrukkelijker aan de kerntaak (dus meer aan doelgroepers) van de corporatie voldaan. Afspraak: huisvesting middeninkomens tot € 43.000,=: deels ingevuld in bestaande voorraad eengezinswoningen (ca. 15 stuks). Inclusief nieuwbouw Utrecht 30 nieuwbouwwoningen in vrije sector gerealiseerd. Daarnaast aantal bestaande grotere egw in Vianen bij huuropzegging als vrije sector-woning weer verhuurd.	
Opgave: Mogelijkheden voor nieuwbouw in dorpen Prestaties: In Zijderveld zijn ten behoeve van vernieuwing dorpshart en leefbaarheidspilot 12 nieuwe huurwoningen opgeleverd (2014), zijn 4 koopwoningen gepland en is de bouw van 14 appartementen najaar 2014 gestart.	
Ambitie: Scheefwonen beperken Prestaties: Uitgewerkt bij inkomensafhankelijke huurverhogingen in 2013 t.e.m. 2015. Aanbod van aantal duurdere huurwoningen gerealiseerd na mutaties van grote eengezinswoningen (mutatiebeleid).	
1.2 Betaalbaarheid	7
Opgave: petitie tweede kamer Effecten Regeerakkoord en Woonakkoord febr. 2013: LekstedeWonen stelt samen met gemeente en Huurdersberaad petitie op voor Tweede Kamer over de zorgen m.b.t. betaalbaarheid sociale woningbouw. Prestatie: Gedaan.	
Ambities: Primair werken wij voor tot en met 2014 voor de huishoudens die aangewezen zijn op Huurtoeslag dan wel een inkomen hebben onder de zgn. EC-grens (tot € 34.678,= per jaar). Prestaties: In de jaren 2011 tot en met 2014 heeft LEKSTEDewonen bij de nieuwe toewijzingen voor respectievelijk 98,9% , 97,1%, 94,3% en 96,8% deze doelgroep kunnen bedienen, terwijl de norm minimaal 90% was.	
Ambitie: Gematigd huurbeleid Prestaties: LEKSTEDewonen hanteert een gematigd huurbeleid, onder de maximaal wettelijke verhogingen.	
Opgave: De gemeente tracht de periode tussen aanmelding voor schuldhulpverlening en/of sanering en besluitvorming verder te verkorten Prestaties:	

Veel aandacht voor geweest; conferentie wethouders, corporaties en WIL (Werk en Inkomen Lekstroom). Lichte verbetering	
2 Huisvesting specifieke doelgroepen	6,3
2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	6
Ambitie: <i>Bewoners in staat stellen zo lang zelfstandig te blijven wonen</i> Prestaties: In overleg met zorgpartijen wordt scheiden van wonen en zorg bevorderd. In Hof van Batenstein is sinds eind 2013 in goed overleg met en op verzoek van huurder (st. Zorgspectrum) een project gestart om 24 (van de 104) intramurale zorgappartementen aan verhuurder LEKSTEDewonen bij een woningmutatie terug te geven. Inmiddels zijn er 20 terug. Deze appartementen worden door ons op de reguliere woningmarkt verhuurd maar wel met een zorgindicatie LEKSTEDewonen brengt op verzoek van oudere bewoners (mede vanwege het feit dat de WMO daarin niet meer voorziet of procedures veel te lang lopen) verhoogde toiletputten aan (daar waar er verder geen bouwkundige werken in toiletruimte nodig zijn) alsmede handgrepen in toiletten of doucheruimten. Dit is een extra service van LEKSTEDewonen voor onze ouderen	
2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7
Ambitie: <i>Trachten gebouw UCU-terrein te verwerven tbv huisvesting gehandicapte studenten</i> Prestaties: Gerealiseerd in Vianen: 16 appartementen voor St. Steevast in De Plataan: huisvesting groep autistische jong volwassenen die onder begeleiding van zorginstelling in zelfstandige woningen (intramuraal) wonen. Complex is zomer 2013 in gebruik genomen. In 2012: opgeleverd 24 plekken RIBW, stichting Lister in Castellum-West in Houten (intramuraal) Gebouw UCU-terrein: ondanks studie en aanbod, geen overeenstemming met Universiteit voor aankoop. Universiteitsbestuur heeft andere bestemming voor het gebouw op het oog en heeft (tot op heden) nog geen besluit genomen.	
2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen	6
Opgave: <i>Beperken of "bij zijn" met wachtlijsten</i> Prestaties: In het algemeen zijn wij goed "bij" met taaklijsten voor huisvesting statushouders. Gekozen is, in overleg met gemeente Vianen, om vooral gezinnen naar Vianen te laten komen. Daarvoor stellen we eengezinswoningen beschikbaar. Daarmee worden de kleinere huurwoningen ontzien, omdat er veel vraag is van starters in Vianen. Op stand heden lopen we "voor" op de taakstelling 2015 In andere gemeenten vervult LEKSTEDewonen geen rol in het huisvesten van statushouders. Wel kunnen collega-corporaties die ons bezit verhuren in overleg met ons onze huurwoningen bestemmen voor statushouders	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,7
3.1 Woningkwaliteit	7

Opgaven: <i>Nieuwbouw voor ouderen zijn aanpasbaar</i> Prestaties: Alle nieuwe woningen voor senioren zijn aanpasbaar gebouwd.	
Opgaven: <i>Nieuwbouw appartementen nultredenkwaliteit</i> Prestaties: De meeste nieuwe woningen voldoen hieraan, op enkele uitzonderingen na (bestemd voor doelgroep jongeren).	
Opgaven: <i>Woningen moeten voldoen aan Woonkeur</i> Prestaties: Onze nieuwbouw voldoet aan woonkeur. Is onderdeel van ons Programma van eisen en komt in bestekken. Bij groot onderhoud/renovatie wordt zoveel als mogelijk voldaan aan de ambitie, maar technische beperkingen (of grote extra Investeringsen) leiden soms tot compromissen. Bestaande voorraad in Vianen heeft allemaal PKVW-voorzieningen, echter geldigheid keurmerk is verlopen. LEKSTEDewonen participeert actief in project Veilig Vianen, o.a. gericht op inbraakpreventie. Uit het cijfermateriaal blijkt dat inbraken nauwelijks bij huurwoningen van LEKSTEDewonen plaatsvinden. Dit wordt periodiek met gemeente en politie in werkgroep en stuur/regiegroep gemonitord.	
3.2 Kwaliteit dienstverlening	7
Ambitie: <i>Professionalisering dienstverlening</i> Prestaties: Professionalisering is een continue proces. Dat uit zich in de inrichting van de afdelingen, in de technische uitrusting van onze medewerkers in de trainingen die gevolgd worden door medewerkers en in de inzet en mogelijkheden van onze webstie. In deze beleidsperiode is ook ons "klantenportal" interactief ingericht. Steeds meer bewoners maken daar gebruik van.	
Ambitie: <i>Klanttevredenheid vergroten</i> Prestaties: De inzet is met processen en inzet van medewerkers en communicatie de klanttevredenheid te vergroten. We hebben ervoor gekozen dit bij triviale projecten en kwetsbare complexen te meten met incidentele USP-metingen. De uitkomsten zijn breed onderwerp van gesprek met onze personeelsleden. We hebben bewust niet gekozen voor KWH. Vanaf 2015 nemen we actief deel aan dit onderwerp in de benchmark van Aedes en we zijn benieuwd naar de uitkomsten. We realiseren ons dat klanttevredenheid vanwege het rijksbeleid van inkomensafhankelijke huurverhogingen in 2013/2014/2015 sterk onder druk staat en wij denken na over het bestendigen ervan.	
Ambitie: <i>Klantgericht werken</i> Prestaties: Wordt op de afdelingen Wonen en Vastgoed steeds verder verfijnd door dossier/klantencontacten meer te koppelen aan vaste personen.	

Bovendien zijn processen steeds meer ingericht op klantgericht werken, door afspraken te maken over afhandelings- en opvolgingstijden.	
Ambitie: <i>Klanten betrekken bij</i> Prestaties: We voerden eind 2009 een generiek project uit met jongeren/starters op de woningmarkt om politiek meer aandacht te krijgen voor de vraag onder deze doelgroep (=succesvol afgerond). Bij grotere werkzaamheden in complexen betrekken we van tevoren onze klanten nadrukkelijker bij de voorbereiding en uitvoering. Bewonerscommissies en VAC.wonen vervullen een grote adviesrol. Bij projecten herstructurering heeft de participatie veel aandacht en is er veel overleg en afstemming met project-/bewonerscommissie. Bij het groot onderhoud Vijfheerenlanden is per gebouw een actieve groep bewoners aangesteld voor de dagelijkse problemen ("De Eendracht").	
Ambitie: <i>Verbetering communicatie en PR</i> Prestaties: Nieuwe website met interactieve klantenportal gelanceerd; Periodieke nieuwsbrieven (op afroep) voor projecten geïntroduceerd via de website. Folderlijn herijkt, geactualiseerd en gemoderniseerd	
3.3 Energie en duurzaamheid	6
Opgave: <i>LEKSTEDEWONEN verwijdert open verbrandingstoestellen in huurwoningen.</i> Prestaties: In Vijfheerenlanden zijn alle geiser (in huur van energiebedrijf) bij 500 woningen verwijderd en vervangen door nieuwe warm water installaties. In complex Ursulinenhof zijn alle open verbradingstoestellen verwijderd.	
Ambitie : <i>Energiebesparing realiseren en faciliteren</i> Prestaties: We voerden in diverse complexen projectmatige activiteiten uit. Probleem is een lage score bij onze huurders. Veel huurders zien nut en noodzaak van energiemaatregelen niet goed in. Alternatieve communicatieuitingen ingezet. Dit kan beter en verdient aandacht. De inzet om in 2 fasen de duurzaamheid te verbeteren (1e fase tot en met 2016 en 2e fase tot en met 2020) lijkt op basis van monitoren EPI-score totale bezit voor 1e fase te worden gehaald. In 2016 doen we een breed onderzoek met Voorstel voor de 2e fase inclusief inzet zonne-energie. In 1e fase is vooral met traditionele isolatievoorzieningen gewerkt.	
4. (Des) investeren in vastgoed	7,5
4.1 Nieuwbouw	7
Opgave: <i>inzet bod aan Vianen</i> Prestaties: Wij hebben ons bod aan de gemeente Vianen uit 2008 nagenoeg geheel ingevuld. Er resteert nog een gering investeringsbedrag voor maatschappelijk vastgoed dat met de nieuwe Woningwet niet meer ingezet zal worden. We focussen sterker op sociale huurwoningen.	

We hebben jaarlijks met College en raadsleden van Vianen de voortgang van projecten en de inzet van ons bod besproken en gemonitord.

Ambitie: Zie OP 2009>>2013

Prestaties:

Zie overzicht onder.

Er is veel gerealiseerd, maar niet alles.

In Vianen is het project Sluiseiland niet gerealiseerd. Over dit mooie binnenstedelijke project waren goede afspraken met de gemeente..

Als gevolg van de financiële- en woningmarktcrisis bleek dit project niet haalbaar. Wij besloten ons risicoprofiel niet uit te breiden omdat dat in redelijkheid dit niet van een woningcorporatie gevraagd kan worden.

Het project omvatte circa 65 huur- en 115 koopwoningen. LEKSTEDewonen heeft altijd volgehouden het risico van de koopwoningen grotendeels bij een externe partij neer te leggen.

In Nieuwegein is uit het dossier vermogensovermaat het project Blokhoeve niet gerealiseerd. Deze locatie ligt naast een terrein met evenementenhallen waarbij tijdens de ontwikkeling plotseling bleek dat er veel grotere geluidscontouren lagen. In overleg met collega-corporatie Jutphaas is besloten dit project te stoppen.

Jutphaas wonen pakt het tzt weer zelf op en wij hebben onze grantstelling voor inzet nog enkele jaren aangeboden.

Wij hebben ons bod aan de gemeente Vianen uit 2008 nagenoeg geheel ingevuld. Er resteert nog een gering investeringsbedrag voor maatschappelijk vastgoed dat met de nieuwe Woningwet niet meer ingezet zal worden. We focussen sterker op sociale huurwoningen.

We hebben jaarlijks met College en raadsleden van Vianen de voortgang van projecten en de inzet van ons bod besproken en gemonitord.

OVERZICHT NIEUWBOUW vanaf 2011

Projectnaam		Gemeente	Aantal gepland	Aantal Realisatie			Totaal
				Soc. Hr	v.s. huur	(soc.) koop	aant wng
De Bleek	Koopgarant	Vianen	6			6	6
Helsdingen fase I	Koopgarant	Vianen	8			8	8
Blankenborch II		Vianen	0		3		3
De Plataan		Vianen	50	54	7		61
Donkerstraat		Utrecht	23	12	12		24
Vijfheerenlanden BS/Bascule		Vianen	37	18	3	15	36
Wilhelminastraat fase I		Vianen	40	39		1	40

Sluiseiland	Vianen	68				
Dorpsweg Zijderveld	Vianen	28	23	3	2	28
t Regthuys Hagestein	Vianen	0	1	1		2
Castellum-West hofje V	Houten	32	20		11	31
NieuwEijk, Werkhoven	Bunnik	12	12			12
		304	179	29	43	251
			71%	12%	17%	100%
VERMOGENSOVERMAAT-projecten						
Raadslidenbuurt	Leerdam	25		2	23	25
Castellum-Oost	Houten	69	68			68
Raadslidenbuurt	Leerdam	67	60	6		66
Castellum-West	Houten	122	122			122
Blokhoeve, Nieuwegein	Nieuwegein	38				
		321	250	8	23	281
			<i>gepland:</i>	89%	3%	8% 100%
	TOTALE REALISATIE	625	429	37	66	532

<u>IN AANBOUW/ IN VOORBEREIDING</u>		Aantal gepland	Realisatie:			Totaal gepland
	Gemeente		Soc. Hr	v.s. huur	(soc.) koop	
Clarissenhof	Vianen	40	40			40
Wilhelminastraat fase II	Vianen	28	12		16	28
Badhuisstraat/Langendijk	Vianen	9	8	1		9
Vijfheerenlanden - Hoekenstraat	Vianen	25	25			25
Vijfheerenlanden - loc. Goudhaver	Vianen	40	15		23	38
De Steenen Poort	Houten	16	16			16
		158	116	1	39	156
<u>IN ONTWIKKELING (gestart voor 1/1/2015)</u>						

	Hospice/zorgboerderij	Vianen	26	24		24	
	Hoef en Haag UITBRE WIJK	Vianen	45	45		45	
	Stammershoefstraat	Vianen	42	42		42	
	Scholeneiland	Bunnik	26	26		26	
	De Boomgaard, Zijderveld	Vianen	15	15		15	
			154	152	0	0	152
4.2 Sloop							7
Ambitie: <i>Komen tot uitwerking van herstructureringsplan Wilhelminastraat e.o.</i> Prestaties: In 2014 zijn de oude woningen in plan Wilhelminstraat fase I gesloopt, waarop aansluitend de nieuwbouw van 40 woningen is gestart. Zomer 2015 zijn de resterende woningen ten behoeve van start fase II nieuwbouw gesloopt.							
4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie/ groot onderhoud)							7
Ambitie: <i>Inzet meerjaren in hoofdzaak op aanpak Vijfheerenlanden Rest: uit Jaarbegrotingen Onderhoud</i> Prestaties: In Vianen zijn in de buurt Vijfheerenlanden 9 flatgebouwen (van de 10) grootschalig aangepakt. Deze werkzaamheden zijn opgeleverd in de periode 2010 tot en met 2015. In totaal zijn 500 appartementen aangepakt. De klus komt overeen met een renovatie maar zonder huurverhoging voor zittende bewoners. Inpandig zijn keukens, badkamers en toiletten vernieuwd. Er is nieuwe beglazing geplaatst, deuren en alle draaiende delen in gevels zijn vervangen, asbest is verwijderd en alle installaties zijn vernieuwd. Gebouwen hebben nieuwe entrees gekregen en de bergingen zijn aangepakt. Investering ca. € 40 miljoen, incl. BTW. Er zijn 48 stuks vernieuwde 2-kamerappartementen gebouwd in bestaande appartementen (grote vraag naar 2-kamerapp.!) en er zijn nieuwe motorfietsbergingen gerealiseerd. Plan groot onderhoud Vijfheerenlanden (500 flats) is in 2009 van start gegaan en in 2015 gereed gekomen. Daarnaast is het gevelwerk van complex 10 vernieuwd (met isolatie). Voor complex 5 zijn de voorbereidingen getroffen voor afsluiten entrees en vervanging balusters. Bij gebouw Donjon is de entreepartij geheel vernieuwd. Verder zijn verbeteringen uitgevoerd bij diverse complexen uit hoofde van de cycli in de meerjarenraming onderhoud. Oude(re) woningen krijgen bij mutatie een renovatieaanpak alvorens weer opnieuw te verhuren (vanwege dynamisch mutatieonderhoud uit 1995).							
4.4 Maatschappelijk vastgoed							9
Ambitie: <i>Realiseren van project in Zijderveld</i> Prestaties: In 2013 is de realisatie van het nieuwe dorpshuis (eigendom LEKSTEDewonen) als onderdeel van leefbaarheidsproject Zijderveld gerealiseerd.							

Het dorps huis is bouwkundig gekoppeld aan een aanwezige gymzaal, eigendom van gemeente Vianen. Door dit project en de realisatie van een "dorpsplein" is de leefbaarheid aanmerkelijk verbeterd en is de doelstelling gehaald. Verder is een Brede School als maatschappelijk vastgoed in de buurt Vijfheerenlanden gebouwd (eigendom LEKSTEDewonen). Bevat naast een basisschool veel andere maatschappelijke functies, evenals een gymzaal voor de buurt. We realiseerden in de wijk Monnikenhof een complex met een dagopvangruimte voor senioren in de wijk, alsmede 24 studio's PG-zorg vanuit de langdurige zorgverlening aan ouderen (gebouw De Plataan). In deze wijk is ook een tijdelijke voorziening voor een Hospice in een appartement gerealiseerd. Er is verder gewerkt aan een definitieve Hospice op een (politiek gevoelige) plek aan de zuidkant van de wijk.	
4.5 Verkoop	-
-	
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
5.1 Leefbaarheid	7
Ambitie: <i>Verbeteren van leefbaarheid in kwetsbare wijken en buurten</i> Prestaties: In de buurt Vijfheerenlanden en ook bij Ursulinenhof is ingezet op collectieve verbetering van leefbaarheid. Er is met groot aantal betrokken collega's een pilot gedraaid, er zijn de nodige maatregelen getroffen en we hebben onderzoeken onder bewoners gehouden . Daarnaast is in het kader van individuele kwesties veel meer menskracht beschikbaar gesteld om dagelijkse leefbaarheid te verbeteren cq. aan Aan te pakken. Wij trachten leefbaarheid zoveel als mogelijk additioneel te organiseren, in buurt Vijfheerenlanden is dit echter meer structureel.	
5.2 Wijk- en buurtbeheer	7
Opgave: <i>Nieuwbouw Monnikenhof beschikt over ruimte voor zorg- en welzijnsdiensten</i> Ambities: Complex De Plataan met aanbod voor specifieke ouderenzorg en gehandicaptenzorg Prestaties: Complex De Plataan is in 2013 gerealiseerd en in gebruik genomen. 24 PG-studio's voor ouderen (intramuraal), 16 woningen voor autistische jongeren, 1 dagopvangruimte, 1 Hospice en 21 normale huurappartementen. Het gebouw heeft ook een buurtfunctie.	
5.3 Aanpak overlast	7
Prestaties: Bijzondere inzet is VIOOL (Viaans Integraal Overleg Overlast en Leefbaarheid). Hier wordt multi-problematiek besproken / gecoördineerd. Daarnaast is de Woonconsulent Sociaal Beheer beschikbaar om individuele kwesties aan te pakken. Dit gebeurt door multidisciplinair af te stemmen binnen de organisatie en met maatschappelijk betrokken partijen cases aan te pakken.	

Sinds 2014 vervult het Sociaal Team van gemeente Vianen een belangrijke rol in de samenwerking aanpak overlast.	
6. Overige/ andere prestaties	-
Opgave: Bevorderen welzijn bewoners in wijken en dorpen Ambities: Inbreng LEKSTEDWONEN in Educatief plein wijk De Hagen/ Inzet in wijkwinkel in Educatief Plein Prestaties: Staat gelijk aan Brede School Vijfheerenlanden (zie ook par 4.4 inzake maatschappelijk vastgoed). De inbreng van LEKSTEDWONEN was aanvankelijk alleen voor participatie en voorwaardenscheppend. Gedurende het proces is dit omgezet in eigenaar worden. Wijkwinkel wordt breed ingezet voor huurzaken en kwesties/vragen aan LEKSTEDwonen. Onze betrokkenheid is na het uitlijnen van onze onze functies en die van wijkwinkel verminderd. Men weet ons te vinden en kent onze procedures	
Opgave: Dienstencentrum in Zijderveld /Dorpshuis in Zijderveld Prestatie: Is gerealiseerd en in gebruik genomen (zie par 4.4 inzake maatschappelijk vastgoed). Het Dorpshuis vervult een brede dorpsfunctie in dit kleinste dorp van Vianen	
Ambitie: komen tot woonservicezones Prestaties: Dit is onvoldoende gelukt. Er is diverse keren bij de gemeente Vianen een appel gedaan om deze servicezones vooral in de vorm van aanpassingen aan de infrastructuur te realiseren in de buurt van de complexen Hof van Batenstein, De Plataan en Zijderveld. De gemeente stelt hier echter geen geld voor beschikbaar. LEKSTEDWONEN vindt niet dat zij infrastructurele werken in openbaar gebied moet uitvoeren.	
Opgave: Woningmarktonderzoek Prestatie: in 2013 uitgevoerd en in essentie is meegenomen in nieuwe Ondernemingsplan. Tevens heeft gemeente output gebruikt voor Woonvisie 2015 e.v.	
Opgave: inbraakpreventieproject Prestatie: We participeren in een inbraakpreventietraject "Veilig Vianen". Veel initiatieven zijn genomen (clinics, actie Waaks (inzet hondenbezitters), stimuleren gebruik Burgernet en extra beveiligingsmaatregelen bij seniorenwoningen. LEKSTEDWONEN is beloond met provinciale Preventiecup 2014.	
Opgave: Gebiedsvisie wijk Hogeland Visie is opgesteld en in 2012 aangeboden aan gemeente en anderen. Vervolgens zijn er een tweetal (van de 4) herstructureringsprojecten aan ontleend. Wilhelminastraat/De Poorten van Oranje is gedeeltelijk uitgevoerd cq. in uitvoering. Het project Stammershoefstraat is in voorbereiding. Bij andere complexen in de wijk uit hoofde van meerjarenraming onderhoud overgegaan tot kozijnvervanging (vanaf 2014).	

Opgave: <i>Laatste kans beleid</i> Prestaties: Heeft beleidsmatig vorm gekregen en wordt zo nodig toegepast. In 2015 is pilot "Vroeg erop af" gestart om bewoners te confronteren met huurachterstanden. Daarnaast vanaf 2014 steun verleend aan opstart Schuldhulpmaatjes in Vianen.	
Ambitie: <i>sociaal plan voor renovatie/groot onderhoud</i> Prestaties: Plan opgesteld (met instemming Huurdersberaad) en maatwerkplannen voor verschillende projecten, zoals Vijfheerenlanden, Wilhelminastraat en Stammershoefstraat.	
Ambitie: <i>Beheer complexen Houten en Leerdam</i> Prestaties: Middels beheerovereenkomsten uitgezet bij plaatselijke woningcorporaties. Jaarlijks wordt gemonitord en zo nodig bijgesteld. LEKSTEDWONEN houdt regie op planmatig onderhoud aan deze complexen.	
Ambitie: <i>Bijdrage aan crisis woningmarkt</i> Prestaties: LEKSTEDWONEN heeft een laatste fase nieuwbouw in de wijk Blankenborch in Vianen mogelijk met een bijzondere afnameconstructie, waaruit 3 huurwoningen in vrije sector in exploitatie zijn genomen. In Houten is geparticipeerd in project Hofje V (31 wng.) in Castellum-West op verzoek van gemeente Houten en is later op verzoek gemeente Houten en Viveste geparticipeerd in project De Steenen Poort (16 huurwoningen).	
Ambitie: <i>EYOF, University College Utrecht</i> In alle jaren zijn in de zomermaanden op verzoek van de Universiteit Utrecht (een deel van) de studenteneenheden door LEKSTEDWONEN geprepareerd voor het houden van Summerschool. In zomer 2013 heeft LEKSTEDWONEN meegewerkt door haar eenheden beschikbaar te stellen voor de huisvesting van de EYOF (European Young Olympic Festival). Een opzienbare inspanning die zeer gewaardeerd is door UCU (University College Utrecht).	