



Lek en Waard
Wonen

raeflex
&

Visitatierapport

Lek en Waard Wonen

2014 - 2017





Visitatierapport

Lek en Waard Wonen

2014 - 2017



Lek en Waard Wonen

Bennekom, 10 oktober 2018

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
[Www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (voorzitter)
Mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid)
Mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Lek en Waard Wonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Lek en Waard Wonen zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Directie Raeflex

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	7
A Recensie Lek en Waard Wonen.....	9
B Scorekaart Lek en Waard Wonen.....	13
C Scorekaart in beeld Lek en Waard Wonen.....	15
D Samenvatting in beeld Lek en Waard Wonen	17
E Reactie Lek en Waard Wonen	21
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Lek en Waard Wonen.....	25
1.1 Schets Lek en Waard Wonen	26
1.2 Werkgebied Lek en Waard Wonen	26
2 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	27
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	30
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven.....	30
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven.....	33
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven.....	34
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities.....	35
3 Presteren volgens Belanghebbenden.....	37
3.1 De belanghebbenden van Lek en Waard Wonen.....	37
3.2 Beoordeling belanghebbenden	39
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	40
3.4 Conclusies en motivatie	41
4 Presteren naar Vermogen	45
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	45
4.2 Conclusies en motivatie	45
5 Governance.....	49
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	49
5.2 Conclusies en motivatie	50
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	57
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	59
Bijlage 2 Curricula vitae.....	61
Bijlage 3 Bronnenlijst	67
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	71
Bijlage 5 Prestatietabel Lek en Waard Wonen	73
Bijlage 6 Meetschaal.....	81
Bijlage 8 Position Paper.....	83

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Lek en Waard Wonen

Lek en Waard Wonen is in 2017 ontstaan uit een fusie tussen Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland (circa 1.350 vhe) en Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen (met minder dan 1.000 vhe). De beide corporaties waren voorafgaand aan de fusie al werkzaam als collega-corporaties in hetzelfde werkgebied, namelijk de in 2013 door fusie ontstane plattelandsgemeente Molenwaard met meerdere kleine en grotere kernen. Dit is de eerste visitatie van deze fusiecorporatie.

Terugblik op visitaties: ruim voldoende voor de maatschappelijk prestaties

De rechtsvoorgangers van het huidige Lek en Waard Wonen hebben ieder afzonderlijk een visitatie gehad in 2012 (Lek en Waard Wonen) en in 2014 (Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland). Beide corporaties scoorden ruim voldoende tot goed op de maatschappelijke prestaties.

De ambities sloten goed aan bij de opgave. Ook belanghouders waren (zeer) tevreden over de prestaties van de corporaties. Er waren nog wel enkele aandachtspunten.

In 2012 constateerde de visitatiecommissie dat de besturingscyclus bij oud-Lek en Waard Wonen nog niet op orde was. Naar het oordeel van de commissie was de besturingscyclus aangaande het plannen, controleren en het daarnaar handelen onvoldoende verankerd in de organisatie. Sinds de fusie is de besturing direct op orde gebracht en is het interne toezicht kwalitatief verbeterd. De planning en control cyclus is geborgd, het financieel beheer is op orde, evenals het interne besluitvormingsproces.

Aandachtspunt bij de visitatie in 2014 bij Nieuw-Lekkerland was de doelmatigheid van de werkorganisatie. De bedrijfslasten waren daar hoog in vergelijking met andere corporaties. De verklaring hiervoor was dat de corporatie bezig was met een professionaliseringsslag. De corporatie heeft daarnaast de afgelopen vier jaar veel energie gestopt in het verkennen van de mogelijkheden voor samenwerking en fusie met corporaties in het werkgebied. Dit leidde in eerste instantie nog niet tot een fusie, maar wel tot het opstellen van een gezamenlijk portefeuillestrategie.

Resultaten visitatie 2014-2017

Snelle en voortvarende fusie

Het huidige Lek en Waard Wonen is een corporatie die nog maar vrij recent (2017) is ontstaan uit een fusie. Deze fusie is voortvarend opgepakt, en zo wordt het ook ervaren door de corporatie zelf. In de Position Paper (zie bijlage) zegt ze daarover dat de visitatie terugblijkt naar een periode die al langer in het verleden lijkt te liggen, dan in werkelijkheid het geval is. Lek en Waard Wonen in de huidige vorm is voor de corporatie, haar medewerkers en belanghouders al heel vanzelfsprekend. Een beeld dat de commissie herkent uit de visitatiegesprekken.

Een lokaal betrokken corporatie met menselijke maat

De fusiecorporatie is een gewaardeerde verhuurder en samenwerkingspartner in het werkgebied. Ze is lokaal betrokken en neemt de klant en de volkshuisvestelijke opgaven als uitgangspunt voor haar beleid. Ze staat dicht bij de klant en de lijnen zijn kort. Dat is bijzonder omdat het bezit van Lek en Waard Wonen verdeeld is over verschillende kleine en grotere kernen, waar het voorzieningenniveau onder druk staat.

Volkshuisvestelijke opgaven staan centraal

De Position Paper geeft de commissie een goed beeld van het functioneren van de corporatie en haar rechtsvoorgangers, van de prestaties en van de relatie met de belanghouders. Bovendien werd een eerlijk beeld geschetst. De commissie constateert dat in alles wat de corporatie doet de lokale volkshuisvestelijke opgaven in de kernen van de gemeente Molenwaard centraal staan. De fusie in 2017 helpt om de volkshuisvestelijke opgaven beter op te kunnen pakken, zo stelt de corporatie in haar Position Papier. Ook is de kwetsbaarheid van de organisatie verminderd. Belanghouders onderschrijven dit en zijn blij dat er meer organisatiekracht is. Het huidige Lek en Waard Wonen richt zich op dit moment met name op de verduurzaming van haar bezit, herstructurering, renovatie en onderhoud en de leefbaarheid van de vele kernen in de gemeente. Uitbreiding van haar bezit is niet nodig, omdat de gemeente Molenwaard een relatief ontspannen woningmarkt kent.

Gewaardeerde partner in de regio

Lek en Waard Wonen heeft een onmisbare rol in de gemeente Molenwaard en wordt door de huurdersorganisatie en andere belanghouders gezien als een gewaardeerde samenwerkingspartner. De samenwerking aan een gezamenlijke portefeuille strategie met andere corporaties in het werkgebied is hiervan een voorbeeld. De gemeente geeft aan dat bij de samenwerking de werkwijze van Lek en Waard Wonen vaak de 'norm' is, omdat die werkwijze goed werkt. De corporatie heeft in drie verschillende kernen een woonzorgcomplex, namelijk in Nieuwpoort, Groot-Ammers en Nieuw-Lekkerland. Zorgpartijen geven aan dat met de toenemende vergrijzing op lange termijn het wenselijk is dat de corporatie zich hier ook meer mee bezig gaat houden.

Band met klanten en communicatie met belanghebbenden uitstekend

De corporatie is open en transparant en altijd bereid te luisteren en/of zaken goed toe te lichten. Het is een relatief kleine corporatie, waardoor de afstand tussen huurders en de organisatie gering is. De corporatie is goed bereikbaar en probeert dit ook in de toekomst te blijven. Met de fusie werd een van de kantoorlocaties verkocht en dit ondervindt de corporatie door een steunpunt in te richten in Nieuwpoort. De vroegere woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland had een ledenraad en leden met een jaarlijkse ledenvergadering. Met de overgang naar een stichting verdween dit. De corporatie heeft dit ondervangen door het oprichten van een Maatschappelijke Advies Raad (MAR), waar lokale belanghebbenden zitting in hebben. De corporatie is transparant, open, communicatief en interactief.

Governance na de fusie in hoog tempo op orde gebracht

In de periode na de vorige visitatie (2012) lukte het bij oud-Lek en Waard Wonen niet om de besturing op orde te krijgen. Dit kwam deels door de beperkte omvang van de werkorganisatie. De invoering van de Woningwet in 2015 heeft bijgedragen aan de noodzaak tot fusie voor deze rechtsvoorganger. De raad van oud-Lek en Waard Wonen heeft hiertoe actie ondernomen. De fusie is voortvarend opgepakt en succesvol verlopen. Door de fusie is de besturing in orde gebracht en het toezicht verbeterd. Daarnaast is er meer organisatiekracht dan voorheen. Er is sprake van een transparante en open cultuur. In de zelfevaluaties en tijdens reguliere vergaderingen is te zien dat de raad goed reflecteert op het eigen functioneren.

Kostenbewust en risico's uitstekend in kaart gebracht

Lek en Waard Wonen heeft een goede financiële positie. De corporatie heeft door de professionaliseringslag en de fusie relatief hoge bedrijfslasten gehad de afgelopen jaren. Desalniettemin constateert de commissie dat de corporatie kostenbewust is en dat ze sinds de fusie werkt aan de reductie van bedrijfskosten.

De corporatie brengt zowel maatschappelijke, politieke en financiële risico's in beeld en weegt goed af waar ze haar geld voor inzet. In de nabije toekomst wil zij dit nog meer transparant en open met haar belanghouders bespreken.

Sterke punten

- + Gericht op de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied
- + Een toegankelijke corporatie, die openstaat voor signalen uit de omgeving
- + Een goede dienstverlening
- + Een verhuurder die rekening houdt met de persoonlijke situatie van haar huurders
- + Een betrouwbare en prettige samenwerkingspartner
- + Staat open voor signalen uit de omgeving
- + Een goede financiële positie
- + Een gedegen besturingscyclus

Tevreden belanghouders: behoud en versterk de menselijke maat

Belanghouders hebben in de visitatiegesprekken een goede beoordeling aan de corporatie gegeven. Een sterk punt vinden de belanghouders de menselijke maat van Lek en Waard Wonen. Belanghouders hopen dat de corporatie dat hoe dan ook zal behouden en versterken. Belanghouders geven hiervoor enkele tips: de corporatie kan haar signaleringsfunctie uitbouwen als onderdeel van het klantgericht werken. Bij toewijzing, renovatie/onderhoudsprojecten adviseren ze om individuele afspraken met huurders vast te leggen. Daarnaast hebben ze de gelegenheid gekregen wensen en/of verbeterpunten te noemen. Als belangrijke volkshuisvestelijke opgaven noemen belanghouders de kwaliteit van buurten, betaalbaarheid en duurzaamheid. Zij vinden dat Lek en Waard Wonen al veel doet op dit terrein, maar zien nog kansen voor verbetering. Belanghouders maken zich zorgen over de huisvesting voor starters en middeninkomens en de vergrijzing van de bevolking. Zij wensen dat de corporatie hier beleid voor ontwikkelt, samen met belanghouders. Daarnaast vinden enkele belanghouders het een goede zaak als Lek en Waard Wonen verdere samenwerking of fusie aangaat met andere corporaties in het werkgebied. Ook hier is men van mening dat behoud van de menselijke maat voorop staat.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie ziet dat de corporatie potentie heeft om door te groeien naar een excellente organisatie en geeft in dat licht enkele punten mee voor de beleidsagenda.

Volkshuisvestelijke opgaven

Continueer huidig beleid

De commissie adviseert de corporatie om zich te blijven richten op de speerpunten van het beleid: duurzaamheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid. Gezien de omvang van de corporatie beveelt de commissie (evenals belanghouders) hierbij aan niet zozeer innovatief als wel creatief te zijn.

De kracht van lokale betrokkenheid en contact met huurders continueren en versterken

De kracht van Lek en Waard Wonen is dat zij een lokaal betrokken corporatie is en een goede binding heeft met haar huurders. De commissie adviseert na verloop van tijd de rol van vertegenwoordigende organen die na de fusie in het leven geroepen zijn te evalueren en hierbij ook open te staan voor andere manieren om signalen van huurders op te pikken en toe te passen.

Maak ook -samen met belanghouders- beleid en plannen voor wonen en zorg

Door het scheiden van wonen en zorg, hebben sommige huurders extra aandacht/zorg nodig. Daarnaast is er sprake van verdere vergrijzing in het werkgebied en blijven ouderen langer zelfstandig wonen. De commissie adviseert om - bij het volgende beleids-/ondernemingsplan - wonen en zorg eveneens onderdeel van beleid te laten zijn en dit samen met relevante belanghouders te ontwikkelen en uit te voeren. Hiervoor is het nodig de samenwerking met zorg- en welzijnsinstanties, gemeente en huurders rondom dit thema te intensiveren.

Organisatie

Blijven werken aan verbetering doelmatigheid

De corporatie had deels door de fusie de afgelopen jaren relatief hoge bedrijfslasten. Deze kosten zijn al teruggebracht door de corporatie, waardoor de bedrijfslasten in 2017 lager zijn dan in 2016. De commissie adviseert de verbetering van de doelmatigheid en het verder verlagen van de bedrijfslasten te continueren.

Spreek over stip op de horizon voor de organisatie

De context waarin de corporatie opereert is aan het veranderen. De gemeente Molenwaard fuseert per 1 januari 2019 en binnen deze nieuwe gemeente Molenlanden zijn meer corporaties actief. Eveneens wordt de schaal van de gemeente groter dan nu het geval is. De commissie adviseert de organisatie te bespreken waar de stip op de horizon ligt voor de organisatie, wat dat betekent in de samenwerking met belanghouders en voor de inzet van haar vermogen.

Financieel

Inzet vermogen

Lek en Waard Wonen heeft haar plannen doorgerekend in de Meerjarenbegroting 2019. Er is een goede financiële positie. De corporatie heeft het voornemen op transparante en open wijze met belanghouders een visie te ontwikkelen over de (integrale) inzet van haar vermogen. De commissie vindt dit een goed plan en beveelt aan om in het gesprek met belanghouders te werken met scenario's.

Maak risicoanalyse van bijzonder bezit rechtsvoorgangers en neem passende maatregelen

Met de fusie heeft de corporatie het eigendom verkregen over zaken die weliswaar voor de inwerkingtreding van de Woningwet nog waren toegestaan, maar nu niet meer passend zijn. De commissie adviseert dit bijzondere bezit onder de loep te nemen, een risicoanalyse te maken en passende maatregelen te nemen.

Checks and balances verder aanscherpen

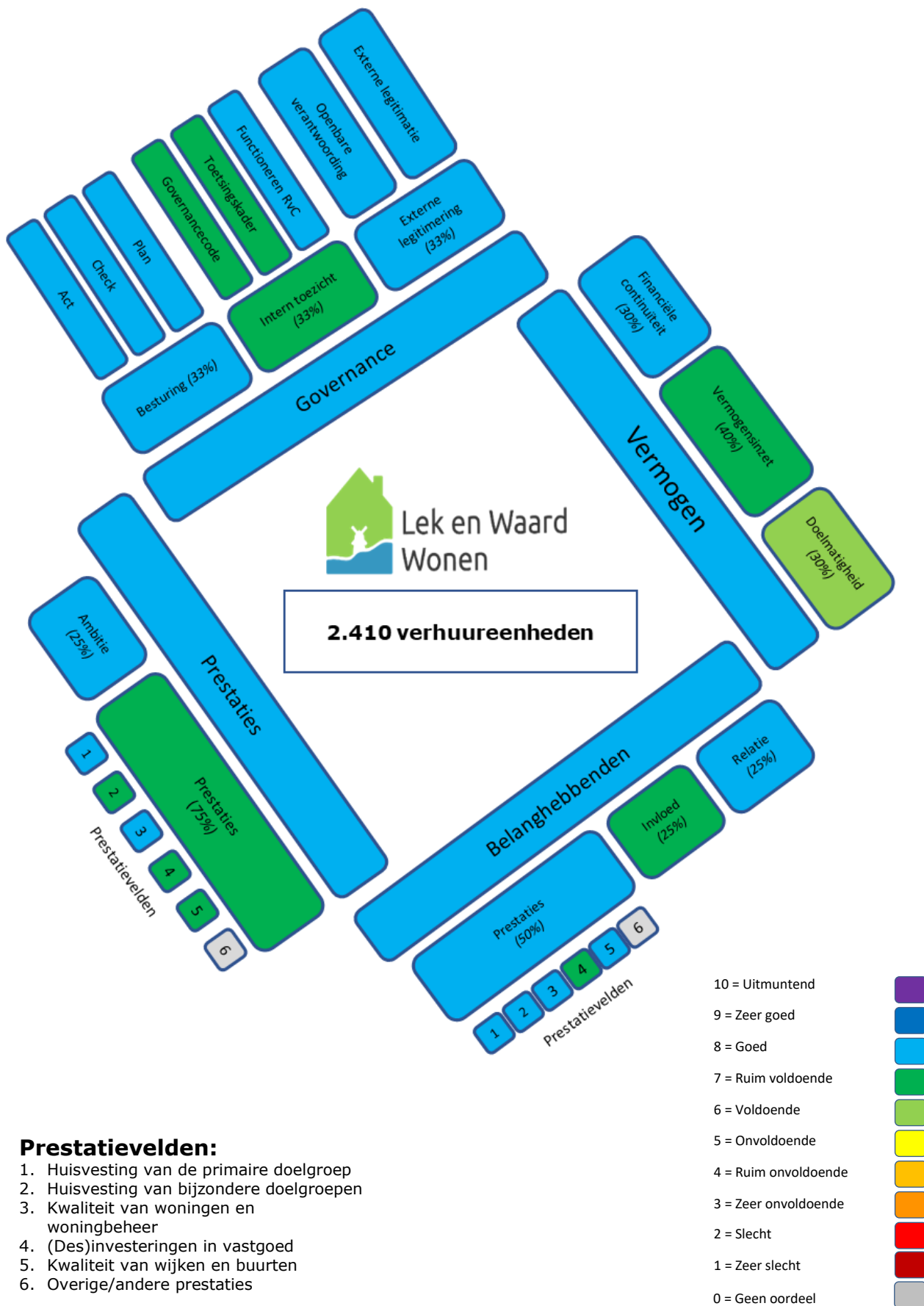
De fusie is voortvarend opgepakt. Dit komt mede doordat er korte lijnen waren in de beide organisaties en na de fusie. Zowel de directeur-bestuurder als de (externe) controller waren rondom de fusie bij vrijwel alle vergaderingen van MT en RvC aanwezig. De commissie constateert dat de financiële en organisatorische sturing nu goed op orde is en adviseert de corporatie daarom te bespreken op welke momenten de externe controller nog betrokken dient te worden in de adviesrol en de directeur-bestuurder bij de vergaderingen en de jaarlijkse zelfevaluatie van de raad.

B Scorekaart Lek en Waard Wonen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	7,0	7,7	7,0	7,0		7,3	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
									7,7
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	8,1	7,6	7,8	7,3	7,7		7,7	50%	7,7
Relatie en communicatie							8,2	25%	
Invloed op beleid							7,2	25%	
									7,0
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							8,0	30%	7,0
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
									7,7
Governance									
Besturing	Plan					8,0	8,0	33%	7,7
	Check					8,0			
	Act					8,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,7	7,2	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Governancecode					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

C Scorekaart in beeld Lek en Waard Wonen



D Samenvatting in beeld Lek en Waard Wonen

Visitatie Lek en Waard Wonen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen augustus 2018, waarin de kick-off en rondleiding door het bezit plaatsvond, en oktober 2018 waarin de definitieve versie van het eindrapport werd opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2014-2017. De commissie heeft bij de prestaties van Presteren naar Opgaven en Ambities, Presteren volgens Belanghouders en Presteren naar Vermogen gekeken naar de prestaties over de afgelopen vier jaar.

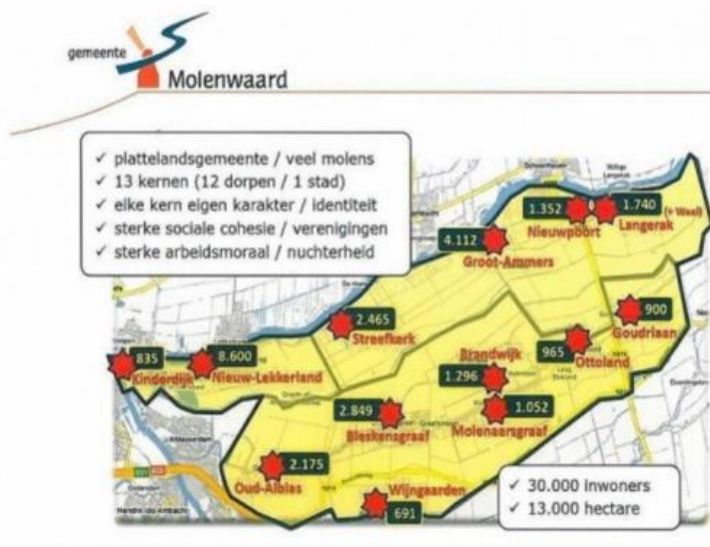
De commissie heeft bij Governance alleen een oordeel kunnen geven over de grootste fusiepartner en het huidige Lek en Waard Wonen en welke stappen de corporatie heeft doorlopen om te komen tot een fusie. Het was voor de commissie niet mogelijk de Governance van de kleinste rechtsvoorganger volledig in beeld te krijgen ook al omdat deze kleinste fusiepartner minder documenten kon en zou hoeven aan te leveren volgens de visitatiemethodiek voor kleine corporaties.

Korte schets Lek en Waard Wonen

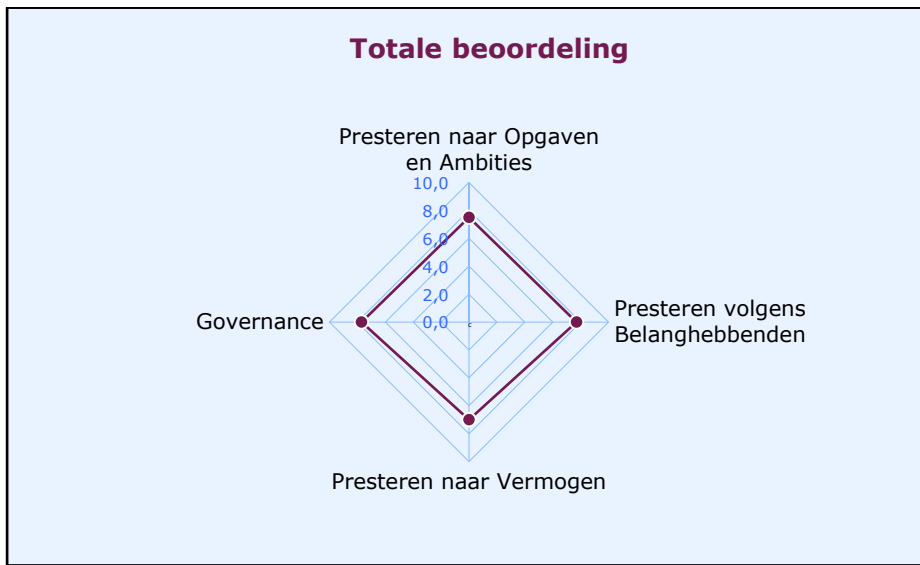
Lek en Waard Wonen is in 2017 ontstaan uit een fusie tussen Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland (circa 1.350 vhe) en Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen (circa 950 vhe). Beide fusiepartners waren actief in de gemeente Molenwaard; een gemeente met dertien kleine en grotere kernen. Woningcorporatie Lek en Waard Wonen heeft anno 2018 bijna 2.300 woningen in eigendom en beheer.

Werkgebied Lek en Waard Wonen

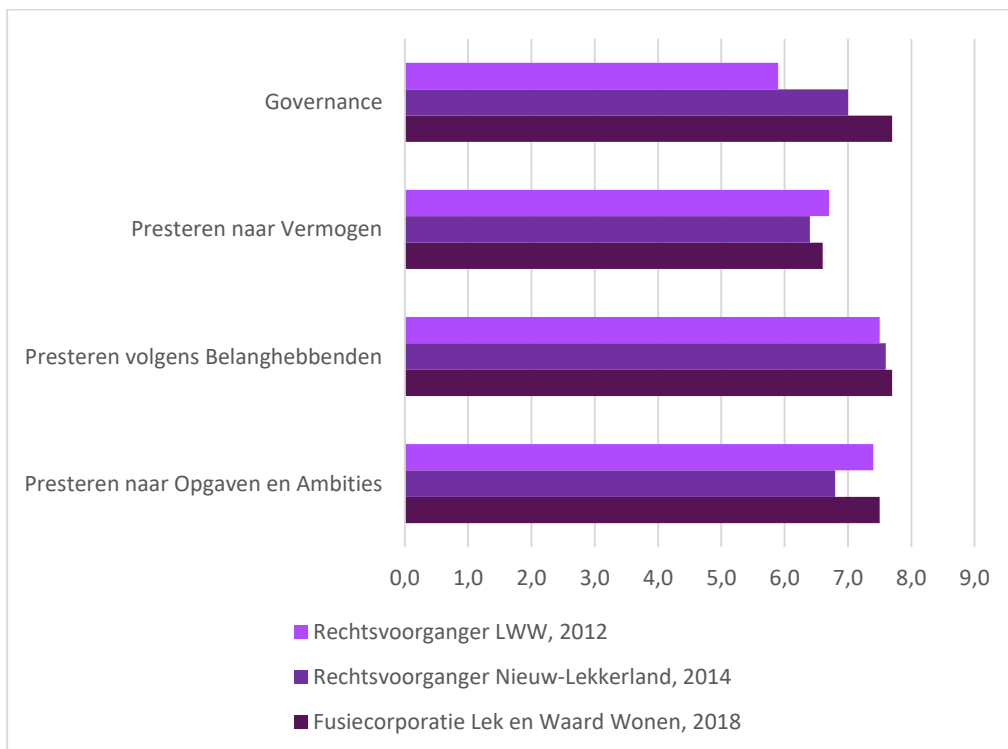
Lek en Waard Wonen is werkzaam in de gemeente Molenwaard in de provincie Zuid-Holland. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgemeente met meerdere kernen, nabij een stedelijke omgeving van Rotterdam en Dordrecht. Het woningbezit van Lek en Waard Wonen is, van oost naar west, verdeeld over de kernen Langerak, Nieuwpoort, Groot-Ammers, Nieuw-Lekkerland en Kinderdijk. De woningmarkt in de gemeente Molenwaard bestaat uit 64 procent koop-, 30 procent corporatiehuur- en 6 procent overige huurwoningen. Het is een gebied met relatief veel eengezinswoningen (90 procent).



Beoordelingen Lek en Waard Wonen



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	7,7
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	7,7



Samenvatting in beeld Lek en Waard Wonen

Prestaties naar Opgeven en Ambities

- Beschikbaarheid en betaalbaarheid woningen is goed.
- Kwaliteit van woningbezit is op orde.
- Dienstverlening aan huurders is zeer goed, ook tijdens fusie.
- Verantwoorde duurzaamheidsmaatregelen.
- Ruim voldoende prestaties voor leefbaarheid in de kernen.
- Corporatiebeleid sluit goed aan op opgaven in de kernen van de gemeente Molenwaard.

Prestaties volgens belanghebbenden

- Huisvesting voor de doelgroep krijgt hoogste oordeel.
- Staat van onderhoud van woningen is goed.
- Goede dienstverlening.
- Kosten voor isoleren van woningen niet doorbelast in huur.
- Leefbaarheid kernen goed dankzij voorzieningen.
- Open en transparante wijze van communicatie.
- Tevredenheid over de mate van invloed op beleid.



Lek en Waard
Wonen

2.410 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

- Stap naar fusie is financieel onderzocht en verantwoord gedaan.
- Risico's zijn onderzocht via scenario's en worden gemonitord.
- Bedrijfslasten waren tijdelijk hoger door fusiekosten.
- Afweging vermogensinzet per project of plan.

Governance

- Besturingscyclus is goed op orde en voortvarend ingezet na fusie.
- Waar nodig stuurt de corporatie goed en tijdig bij.
- De samenstelling van de raad is goed.
- Passende naleving van de Governancecode.
- Open en transparante externe legitimatie en openbare verantwoording.

E Reactie Lek en Waard Wonen



Lek en Waard Wonen

Bestuurlijke reactie Lek en Waard Wonen op visitatierapport

Een visitatie maakt het corporaties mogelijk op een eenduidige manier verantwoording af te leggen over de maatschappelijke prestaties. De Woningwet stelt een vierjaarlijkse visitatie verplicht bij alle woningcorporaties.

Derde visitatie

Stichting Lek en Waard Wonen is voor de derde keer gevisiteerd door een onafhankelijke externe visitatiecommissie. In dit geval was dat door Raeflex. Raeflex is één van de bureaus, die via de door de minister aangewezen Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland, visitaties mag uitvoeren volgens de visitatiemethodiek 5.0. Die systematiek geeft als basis aan dat, indien corporaties voldoen aan de eisen die gesteld worden, dit gewaardeerd wordt met een 6.0.

Samenwerking met Raeflex

Wij hebben het visitatietraject met Raeflex als bijzonder prettig en leerzaam ervaren. Wij herkennen ons in het beeld dat de visitatiecommissie neerzet in het rapport. Natuurlijk zijn wij trots op de inhoud van het visitatierapport en de positieve beoordeling van de verschillende onderdelen. Zeker in ogeschouw nemend, dat wij in 2017 zijn gefuseerd.

Herkenbare conclusies

Lek en Waard Wonen wordt gezien als een lokaal betrokken corporatie met menselijke maat. Een mooie constatering is dat de fusie voortvarend is opgepakt en dat de fusiecorporatie een gewaardeerde verhuurder en samenwerkingspartner is in het werkgebied. De volkshuisvestelijke opgaven staan centraal, de band met klanten en communicatie met belanghebbenden is uitstekend en de governance is goed op orde. Lek en Waard Wonen wordt ervaren als een toegankelijke corporatie, die openstaat voor signalen uit de omgeving.

Wij onderschrijven de conclusies in het rapport en zijn blij met de punten die de commissie heeft meegegeven voor de beleidsagenda voor de toekomst van Lek en Waard Wonen om zo door te kunnen groeien naar een excellente organisatie.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie adviseert het huidige beleid te continueren en de kracht van lokale betrokkenheid en contact met huurders te continueren en te versterken. Daarnaast - samen met belanghouders - beleid en plannen te ontwikkelen voor wonen en zorg. Dit punt geven wij nadrukkelijk aandacht in de komende periode. In de praktijk bemerken wij dat de contacten met zorgpartijen intensief zijn in een periode waarin we gezamenlijk vastgoed ontwikkelen, maar dat de contacten daarna weer op een lager pitje staan. Met het oog op het langer zelfstandig blijven wonen van ouderen is het van belang dat we gezamenlijk beleid ontwikkelen op dit punt.

Het verbeterpunt 'blijven werken aan doelmatigheid' nemen we serieus. De in 2017 ingezette trend van lagere bedrijfslasten per verhuureenheid hopen we de komende jaren nog verder door te kunnen zetten. Waarbij we er ons wel van bewust zijn, dat we dit niet ten koste willen laten gaan van de kwaliteit en effectiviteit van de organisatie.

De komende gemeentelijke herindeling per 1-1-2019 betekent dat de context waarin Lek en Waard Wonen opereert, zal veranderen. In de nieuwe (grotere) gemeente Molenlanden zijn straks meer corporaties actief. Voor ons het moment om opnieuw te bespreken wat dit betekent voor onze organisatie, voor de samenwerking met belanghouders en voor de inzet van ons vermogen.

De financiële positie is goed. Najaar 2018 starten we met het ontwikkelen van een (integrale) visie op de inzet van het vermogen. De aanbeveling om hierbij te werken met scenario's nemen wij over.

De financiële en organisatorische sturing is goed op orde.

Met de fusie hebben we het eigendom verkregen over enkele zaken die voor de inwerkingtreding van de Woningwet nog waren toegestaan, maar nu niet meer passend zijn. De commissie adviseert een risicoanalyse te maken en passende maatregelen te nemen. Wij pakken dit op in 2019.

Belanghebbenden

Lek en Waard Wonen heeft een onmisbare rol in de gemeente Molenwaard en wordt door de huurdersorganisatie en andere belanghouders gezien als een gewaardeerde samenwerkingspartner. De toegankelijkheid, openheid en transparantie wordt breed gewaardeerd. De menselijke maat van Lek en Waard Wonen vinden de belanghouders een sterk punt.

De verbeterpunten c.q. aanbevelingen die de belanghebbenden hebben aangedragen, liggen op het gebied van beleid rond wonen en zorg, creatieve maatregelen omtrent duurzaamheid, de klant centraal houden en de menselijke maat behouden.

Tegenover verdere intensivering van de samenwerking met de andere corporaties in het werkgebied staan de belanghebbenden positief.

De beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities	: 7,5
Presteren volgens belanghebbenden	: 7,7
Presteren naar vermogen	: 7,0
Governance	: 7,7

Tot slot

We danken de vertegenwoordigers van de gemeente, huurdersorganisatie, Maatschappelijke Adviesraad, zorg- en welzijnsorganisaties en alle anderen die hebben meegewerkt, voor hun tijd en inzet bij de totstandkoming van dit visitatierapport. We gaan graag op basis van de resultaten in gesprek met onze belanghouders om onze reactie toe te lichten en de goede samenwerking voort te zetten.

We danken de commissie voor de prettige wijze waarop zij Lek en Waard Wonen hebben gevisiteerd. Deskundig, kritisch, constructief en rekening houdend met de omvang van de organisatie van Lek en Waard Wonen. Hartelijk dank daarvoor!

Adrie Tukker-Blok
Directeur-bestuurder

Martin de Winter
Voorzitter Raad van Commissarissen

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Lek en Waard Wonen

Reden voor visitatie

In mei 2018 heeft Lek en Waard Wonen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Lek en Waard Wonen de recente fusie de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren. Lek en Waard Wonen is in 2017 ontstaan uit een fusie tussen Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland (circa 1.350 vhe) en Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen (bijna 1.000 vhe). De beide corporaties waren voorafgaand aan de fusie al werkzaam als collega-corporaties in hetzelfde werkgebied, namelijk de in 2013 door fusie ontstane plattelandsgemeente Molenwaard, gelegen ten noorden van de Alblasserwaard. Onderliggend document is het eerste visitatierapport van deze gefuseerde corporatie.

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen augustus 2018 en oktober 2018. De face-to-face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 5 en 14 september 2018 met de voltallige visitatiecommissie.

Het visitatieproces

Op basis van alle door Lek en Waard Wonen verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Lek en Waard Wonen. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 5 en 14 september 2018. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de Position Paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Lek en Waard Wonen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Een fusiecorporatie met twee verschillende rechtsvoorgangers

Omdat het hier een fusie-organisatie betreft is enige toelichting noodzakelijk.

Tijdens deze visitatie kijkt de commissie terug naar de maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar. De visitatie betreft de periode 2014-2017. Omdat de fusie in 2017 plaatsvond, heeft de commissie over de jaren 2014 tot en met 2016 de documenten en prestaties beoordeeld van de twee rechtsvoorgangers.

De grootste rechtsvoorganger is volgens de normale visitatiemethodiek beoordeeld. De kleinste rechtsvoorganger is beoordeeld volgens de visitatiemethodiek voor kleine corporaties. Dat betekent dat er minder documenten aangeleverd hoefden te worden. Bij kleine corporaties zijn ambities, planvorming, afstemming en overleg met belanghouders vaak impliciet gebeurd en minder goed in documentatie vastgelegd. Dit was ook het geval bij de kleinste fusiepartner. Daarnaast waren de raadsleden en de bestuurder van de rechtsvoorganger nu niet meer in functie, waardoor het voor de commissie niet mogelijk was het functioneren van de governance van de kleinste rechtsvoorganger middels visitatiegesprekken goed in beeld te krijgen. Verder merkt de commissie op dat de vorige visitatie van de kleinste fusiepartner plaatsvond in 2012. De commissie heeft -voor zover mogelijk- vastgesteld dat zich geen bijzonderheden hebben voorgedaan bij deze rechtsvoorganger van Lek en Waard Wonen in de periode 2012 tot 2014.

Samengevat heeft de commissie de prestaties beoordeeld over de periode 2014-2017 van Presteren naar Opgaven en Ambities, Presteren volgens Belanghouders en Presteren naar Vermogen. Vanwege bovengenoemde situatie heeft de commissie bij Governance alleen een oordeel kunnen geven over de grootste fusiepartner en het huidige Lek en Waard Wonen en welke stappen de corporatie heeft doorlopen om daar te komen.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit:

- De heer H.D. Albeda (voorzitter)
- Mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid)
- Mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris)

In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Lek en Waard Wonen

Lek en Waard Wonen is op 1 april 2017 ontstaan uit een fusie tussen Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland (ruim 1.350 vhe) en Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen (bijna 1.000 vhe). Woningcorporatie Lek en Waard Wonen beheert anno 2017 bijna 2.300 woningen (en circa 120 overige verhuureenheden) en werkt in de gemeente Molenwaard. De gemeente telt bijna 30.000 inwoners. Met het voornemen van de gemeente Molenwaard en de gemeente Giessenlanden om te fuseren per 1 januari 2019, verandert het werkgebied voor de corporatie (in beginsel) niet.

Belangrijkste belanghebbenden zijn behalve de gemeente, de huurdersorganisatie en de maatschappelijke adviesraad. In dit werkgebied zijn ook Tablis Wonen en Woningbouwstichting Beter Wonen actief. De corporaties hebben ieder hun eigen werkgebied binnen de gemeente Molenwaard. Tablis beheert zowel woningen in de gemeente Sliedrecht als in meerdere kernen van de gemeente Molenwaard: Oud-Alblas, Wijngaarden, Bleskensgraaf, Molenaarsgraaf, Brandwijk en Ottoland. In totaal verhuurt Tablis Wonen circa 4.500 woningen.

Woningbouwstichting Beter Wonen verhuurt 300 woningen in de kern Streefkerk van de gemeente Molenwaard. Bij Lek en Waard Wonen werken 22 medewerkers; in totaal 15,2 fte. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdige directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden. In de raad hebben twee leden zitting namens de huurders.

1.2 Werkgebied Lek en Waard Wonen

Lek en Waard Wonen is werkzaam in de gemeente Molenwaard in de provincie Zuid-Holland. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgemeente met meerdere kernen, nabij een stedelijke omgeving van Rotterdam en Dordrecht. Het woningbezit van Lek en Waard Wonen is, van Oost naar West, verdeeld over de kernen Langerak, Nieuwpoort, Groot-Ammers, Nieuw-Lekkerland en Kinderdijk. De woningmarkt in de gemeente Molenwaard kent 64 procent koop, 30 procent corporatiehuur en 6 procent overige huur. Het is een gebied met relatief veel eengezinswoningen (90 procent).

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Lek en Waard Wonen in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Lek en Waard Wonen eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

Regionale woonvisie voor Alblasserwaard Vijfherenlanden; overkoepelende visie op 2020 (2013)

Het werkgebied van Lek en Waard Wonen is de gemeente Molenwaard met dertien kernen.

De gemeente Molenwaard is gelegen in de regio Alblasserwaard Vijfherenlanden. Een gebied dat zich kenmerkt door de vele kernen, waarvan enkele voorzieningendorpen/kernen zijn.

In deze visie zijn enkele thema's opgenomen die relevant zijn voor Lek en Waard Wonen:

1. **Kwaliteit en uitstraling van de bestaande omgeving en kernen: meestal lokaal maatwerk.**
In de dorpen gaat het vaker om verschraving van het voorzieningenniveau en leegkomende functies en bereikbaarheid van voorzieningen elders. Regionale thema's hierbinnen zijn: afstemmen van verkeer- en vervoerbeleid en delen van oplossingen voor vrijkomende functies. Kwaliteit heeft ook te maken met de sociale infrastructuur, waarbij de overheid een activerende rol aanneemt. Dit vraagt om lokale uitwerking, niet om regionale afspraken. Als voorzieningendorpen werden de kernen Nieuwpoort, Nieuw-Lekkerland, Bleskensgraaf en Groot Ammers aangewezen.
2. **Woonlasten en energie: vasthouden ambities corporaties, campagne onder particulieren.**
De energielasten vormen een groeiend deel van de totale woonlasten. Dit is extra relevant voor lagere inkomens in huur en koop. Binnen de financiële kaders van nu werken corporaties met het Programma duurzaamheid en energie. Daarbinnen worden tot 2020 90 procent van alle huurwoningen energetisch verbeterd tot minimaal Label C. Corporaties stimuleren samen met gemeenten gedragsverandering in stookgedrag via voorlichting.
3. **Comfort in relatie tot vergrijzing.**
Steeds meer mensen worden oud in hun huidige woning, omdat dit hun wens is en omdat Rijksbeleid daarop aanstuurt (extramuralisering). Dat leidt voor velen tot andere eisen aan de woning en de omgeving. Corporaties houden bij nieuwbouw en complexmatige verbeteringen rekening met toegankelijkheid van de woningen en werken tot medio 2015 gezamenlijk aan een regionaal programma voor upgrading en aanpassing van woningen. Zij werken met de gemeenten regionaal aan professionalisering van de woningtoewijzing, waarbij zij ook zoeken naar manieren om aangepaste woningen gericht toe te wijzen.

Meerjaren Perspectief Wonen van de gemeente Molenwaard

De gemeente Molenwaard heeft haar woonbeleid vastgelegd in het Meerjaren Perspectief Wonen (MPW). Het huidige MPW benadert het wonen in Molenwaard in brede zin en richt zich op zowel de koop- als huursector. Het gaat om een nieuwbouwopgave van in totaal gemiddeld circa 100 woningen per jaar (over de periode 2010-2025). Deze nieuwbouwopgave is verdeeld over tien verschillende kernen, waarbij Nieuw-Lekkerland en Nieuwpoort de grootste opgave kennen. De gemeente heeft ervoor gekozen een aanvullend volkshuisvestelijk kader op te stellen dat de gemeentelijke visie op de volkshuisvesting in Molenwaard schetst.

Een visie die de gemeente nadrukkelijk afstemt met de corporaties en de huurdersorganisaties. Vanuit de Kaderstelling Wonen zijn de volgende kaders relevant:

- Flexibiliteit: In het woningbouwprogramma worden alleen woningbouwplannen van meer dan 20 woningen in voorzieningendorpen vastgelegd.
- Woondorpen: Vooral bouwen voor starters en doorstromers.
- Voorzieningen dorpen: Ook bouwen voor senioren.
- Maatschappelijke urgentie: Projecten met maatschappelijke urgentie krijgen prioriteit in de verdeling van het woningbouwprogramma over de kernen.
- Draagvlak: De maatschappelijke behoefte in iedere kern weegt mee bij de verdeling van het woningbouwprogramma.
- Structuurvisie: Projecten mogen afwijken van de contouren van de kern volgens de structuurvisie.
- Planologische status: Projecten met harde plancapaciteit krijgen prioriteit bij de verdeling van woningbouwplannen over de kernen.
- Grondexploitatie: De (her)verdeling van woningbouwplannen over de kernen moet (zoveel mogelijk) budgetneutraal gebeuren binnen het Meerjarenperspectief Grondexploitaties.
- Bestaande overeenkomsten: Projecten waarvoor een juridisch bindende overeenkomst is gesloten, krijgen prioriteit bij de verdeling van woningbouwplannen over de kernen.

Prestatieafspraken met gemeente Molenwaard en collega-corporaties

De gemeente Molenwaard heeft samen met de corporaties en huurdersorganisaties prestatieafspraken gemaakt. Het betreft naast Lek en Waard Wonen, de corporaties Beter Wonen Streefkerk en Tablis. In 2015 is gestart met het maken van prestatieafspraken Nieuwe Stijl en in 2016 is het procesvoorstel Prestatieafspraken Nieuwe Stijl opgesteld, waarin het proces van prestatieafspraken, de rolverdeling tussen de partijen, het belang van wederkerigheid en de volkshuisvestelijke speerpunten staan beschreven. Daarnaast hebben de corporaties in samenwerking met de gemeente en de huurdersorganisaties in 2015 een gezamenlijke portefeuillestrategie opgesteld en deze in 2016 vastgesteld. De gemeente heeft in 2016 een woningmarktscan uitgevoerd om zich een actueel beeld te vormen van de stand van zaken op de woningmarkt. De genoemde documenten vormen de basis voor het aanvullend volkshuisvestelijk kader van de gemeente (2017).

De drie speerpunten die in bovenstaande documenten steeds terugkeren, zijn:

1. Beschikbaarheid van de bestaande sociale huurwoningvoorraad voor de doelgroepen, inclusief de opgave rond wonen en zorg.
2. Beperken van de (stijging van de) woonlasten voor de doelgroepen, waaronder ook terughoudendheid gevraagd wordt bij de verkoop van betaalbare huurwoningen.
3. Behouden en bevorderen van een duurzame leefomgeving.

De prestatieafspraken betreffen grotendeels afspraken voor het monitoren van vraag en het afstemmen van het aanbod. Er werden in 2015 nog geen meetbare prestatieafspraken gemaakt. Ten aanzien van het derde punt zijn wel richtingen gegeven:

- Bij projecten, maatregelen en activiteiten rekening houden met de natuurlijke verhouding tussen de omgeving en de organismen die daarin leven, te denken valt aan het starten van ecologische woningprojecten, promotie duurzame boodschap, duurzaam aanpassen en vernieuwen,
- Fysieke duurzaamheid, waarbij gedacht wordt aan: zorg voor de aanwezigheid van voor mindervaliden toegankelijke gebouwen waarin diensten worden aangeboden op het gebied van zorg, welzijn en burgerondersteuning, een gemeenschappelijk voorlichtingsloket over duurzaamheid van de woning, verruiming van ZAV-beleid.

- Sociale duurzaamheid, onder meer: zorgvuldig toewijzingsbeleid bijzondere doelgroepen, begeleiding statushouders, stimulering van (gewenste) ontmoeting, werken aan vitale kernen (bijvoorbeeld door winkels te stimuleren om te komen/te blijven), zorgvuldig borgen van het toewijzingsbeleid voor huurders die extra ondersteuning nodig hebben.

Met het in 2017 vastgestelde volkshuisvestelijk kader inclusief de sociale paragraaf hoopt de gemeente een goede basis te bieden voor het jaarlijks bod van de corporaties en de prestatieafspraken.

Gezamenlijke portefeuillestrategie 2018-2030

In de portefeuillestrategie voor de gemeente Molenwaard hebben de (toen nog) vier woningbouwcorporaties voor 2030 een beeld geschetst van de gewenste voorraad sociale huurwoningen. Met deze portefeuillestrategie toetst Lek en Waard Wonen haar woningbouwprogramma voor de kernen Nieuw-Lekkerland, Nieuwpoort, Langerak en Groot-Ammers en toetst zij de strategische keuzes op complexniveau.

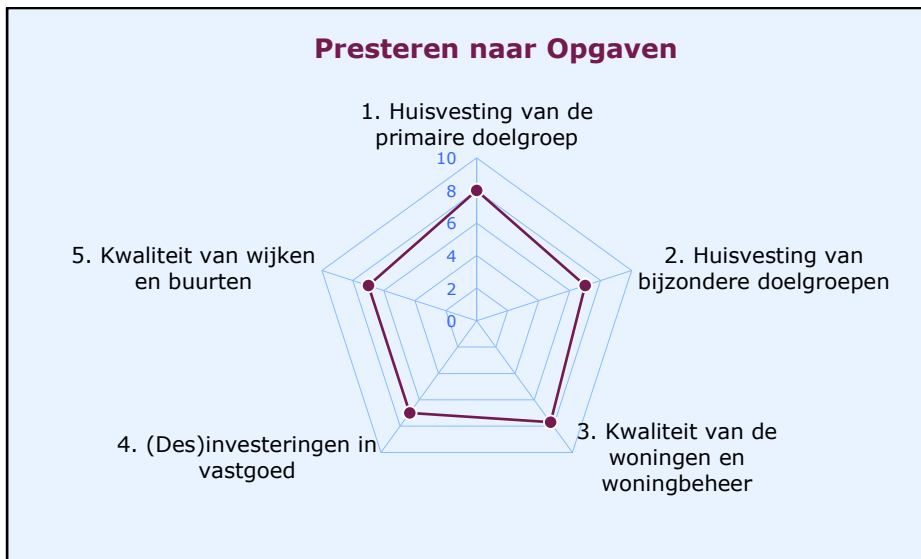
Landelijk Energieconvenant

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)¹. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben.

De prestaties, zoals door Lek en Waard Wonen geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

1 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven				
	Cijfer	Cijfer	Weging	
Prestaties in het licht van de opgaven		7,3	75%	
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,0			
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0			
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,7			
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0			
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0			

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **7,3**.

Huisvesting van de primaire doelgroep

Lek en Waard voldoet aan de huisvesting van de primaire doelgroep in haar werkgebied.

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

Beschikbaarheid was de afgelopen periode geen bijzondere opgave omdat er sprake is van een ontspannen woningmarkt. De zoektijd in Molenwaard is relatief kort en het laagst van de regio. De corporatie heeft er in 2014 voor gekozen zich aan te sluiten bij Woongaard, het regionale woonruimteverdeling samenwerkingsverband, waardoor dreigende leegstand in enkele kernen kon worden voorkomen. Er ligt dus geen (kwantitatieve) opgave tot uitbreiding van de sociale huurvoorraad. Er ligt wel een opgave in het betaalbaar houden van de woonlasten. Positief is dat Lek en Waard Wonen een relatief grote goedkope voorraad heeft. De prijs-/kwaliteitverhouding is eveneens gunstiger dan gemiddeld in Nederland. Daarnaast houdt de corporatie er rekening mee dat woningzoekenden een woning krijgen toegewezen met een huurprijs die aansluit bij hun inkomen. Als gevolg daarvan heeft de corporatie in 2017 van 591 woningen de huurprijs verlaagd bij mutatie.

De commissie waardeert daarnaast dat de corporatie de duurzaamheidsmaatregelen voor eigen rekening neemt. Hierdoor gaat de energierekening van de huurders omlaag, waardoor de woonlasten lager worden.

De corporatie huisvest vergunninghouders in ruim voldoende mate en in afstemming met andere corporaties. Ze werkt hierbij samen met een vrijwilligersorganisatie die statushouders helpt. De commissie waardeert dit positief.

De huurachterstanden zijn bij Lek en Waard Wonen in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde relatief laag. Recentelijk liep de huurachterstand wel op (2017), maar de corporatie heeft maatregelen genomen om dit tegen te gaan.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Lek en Waard Wonen voldoet aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

Lek en Waard Wonen heeft in drie verschillende kernen (Nieuwpoort, Groot-Ammers en Nieuw-Lekkerland) woonzorg-complexen in haar bezit. Gedurende de visitatieperiode is het aantal woningen voor bijzondere doelgroepen niet uitgebreid, omdat er voldoende aanbod was. Zorgpartijen geven aan dat het wonen met zorg wel een punt van aandacht is voor het beleid op de lange termijn.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Lek en Waard Wonen voldoet aan de norm waar het gaat om de kwaliteit van de woningen, woningbeheer en dienstverlening en duurzaamheid. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,7** gemiddeld. De dienstverlening scoort hierbij het hoogst, gevolgd door duurzaamheid.

Kwaliteit woningen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een ruime voldoende (7,0). De kwaliteit van de woningen is op orde. De corporatie heeft relatief veel van hetzelfde type eengezinswoning, maar huurders zijn tevreden en de prijs-kwaliteitverhouding is relatief gunstig. Voor delen van het bezit die woontechnisch verouderd zijn, heeft de corporatie sloop-nieuwbouwplannen.

Dienstverlening

Via de Aedes Benchmark zijn de scores van huurders over de dienstverlening van de corporatie bekend. Deze scores liggen gedurende de visitatieperiode over de gehele linie circa 4 procent hoger dan het landelijke gemiddelde. Wat opvalt in de benchmarkresultaten is dat nieuwe huurders de hoogste scorers geven. De commissie waardeert het extra dat de corporatie tijdens de fusieperiode met haar dienstverlening op niveau is gebleven. In 2016 was een (zeer) lichte dip te zien, maar de corporatie signaleerde dit en heeft direct maatregelen getroffen, hetgeen zichtbaar is in de hoge scores in 2017. De commissie waardeert een aantal zaken positief. De corporatie heeft na de fusie (en het sluiten van het kantoor in Nieuwpoort) steunpunten ingericht. De corporatie houdt rekening met bijzondere situaties, zoals bijvoorbeeld bij het huisvesten van vergunninghouders. Zo laat de corporatie bijvoorbeeld laminaat liggen als de nieuwe huurder dat wenst. De corporatie is laagdrempelig en denkt vanuit de klant. Ook in het cultuurtraject dat na de fusie van start is gegaan werkt de corporatie eraan om klantvriendelijkheid door de hele organisatie heen te versterken. De commissie waardeert de dienstverlening daarom met een 9,0.

Duurzaamheid

De huidige energie-labels van de woningen van Lek en Waard Wonen zijn redelijk vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (categorie B). Dat wil zeggen dat de corporatie anno 2017 het merendeel van het bezit in energielabel C of D heeft (zie prestatietabel). Er ligt nog wel een opgave om –evenals andere corporaties– in 2021 het gemiddelde energielabel B te krijgen. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode een beperkt aantal investeringen gedaan op het gebied van duurzaamheid. Na de fusie heeft de corporatie de conditie van haar hele bezit in beeld gebracht en bepaald welke duurzaamheidsmaatregelen zij gaat nemen. De corporatie heeft besloten alle duurzaamheidsmaatregelen voor eigen rekening te nemen, waardoor zij niet afhankelijk is van toestemming van de huurders en dus vaart kan maken met de plannen. Op korte termijn betreft het voornamelijk isolerende maatregelen. De commissie geeft een ruime voldoende (7,0) voor dit onderdeel en heeft er alle vertrouwen in dat de plannen worden uitgevoerd volgens planning.

(Des)investeren in vastgoed

In dit prestatieveld gaat het om nieuwbouw, sloop, samenvoeging, renovatie en groot onderhoud, maatschappelijk vastgoed en verkoop. Lek en Waard Wonen heeft voldoende prestaties geleverd op het prestatieveld (des-)investeren in vastgoed. Er was geen specifieke uitbreidingsopgave gedurende de visitatieperiode. De corporatie heeft daarom relatief weinig nieuwbouw gerealiseerd. De corporatie heeft maatschappelijk vastgoed in haar bezit, hetgeen een toegevoegde waarde heeft voor de leefbaarheid in de kernen (zie kwaliteit van wijken en buurten). De verkoop van huurwoningen liep in de pas met de afspraken. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

Kwaliteit van wijken en buurten

Lek en Waard Wonen presteert voldoende op het gebied van wijken en buurten. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

In het werkgebied zijn de leefbaarheidsproblemen beperkt. De landelijke leefbaarometer² laat zien dat de leefbaarheid goed is. Er ligt wel een opgave om de kernen leefbaar te houden en een viertal plaatsen is aangewezen als voorzieningendorp/kern. De corporatie biedt in betreffende kernen naast woningen eveneens huisvesting aan voorzieningen die van belang zijn voor de leefbaarheid (bijvoorbeeld bibliotheek, maaltijdvoorziening). Zij werkt hierbij samen met andere partijen in Hof van Ammers in Groot-Amers, Vijverhof in Nieuwpoort, De Haven en 't Waellant in Nieuw-Lekkerland.

De corporatie gaat regelmatig met haar huurderorganisatie de wijken in om leefbaarheidsknelpunten te bekijken. Uit de documenten en gesprekken blijkt dat het tuinonderhoud van huurders soms te wensen over laat. De corporatie besteedt hier op verschillende manieren aandacht aan.

Lek en Waard Wonen kijkt bij het toewijzen van woningen en huisvesten van vergunninghouders hoe zij het beste kunnen participeren in de samenleving.

² Met behulp van de Leefbaarometer kan de leefbaarheid in alle bewoonde wijken, buurten en straten in Nederland gemonitord worden. De Leefbaarometer laat zien hoe de situatie van de leefbaarheid er is en hoe die zich in de afgelopen jaren heeft ontwikkeld.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Het voormalige Lek en Waard Wonen had geen strategisch beleidsplan schriftelijk vastgelegd voor de visitatieperiode, hetgeen ook niet verplicht is volgens de methodiek voor 'kleine corporaties'. Wel is er een gezamenlijke portefeuillestrategie opgesteld samen met de andere corporaties uit het werkgebied. De beide fusiepartners hebben in 2017 op basis van deze gezamenlijke portefeuillestrategie een eigen portefeuillestrategie opgesteld. Deze werd door hetzelfde (externe) bureau opgesteld, zodat de opzet vergelijkbaar is. Hieronder volgt een toelichting op de ambities en het beleid van Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland in de periode 2014 tot de fusie, de (gezamenlijke) portefeuillestrategie en het beleid na de fusie.

Strategienotitie 2013 Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland 'Vertrouwd en dichtbij'

In deze strategienotitie gaat de corporatie uit van de kaders die de woonvisie van de gemeente Molenwaard stelt, maakt zij een analyse van de opgaven en is zij in dialoog gegaan met haar belanghouders. Eveneens onderzoekt de corporatie in dit document op welk werkgebied haar focus dient te liggen in de toekomst en kiest ervoor de focus te verbreden naar de gemeente Molenwaard. Deze keuze past het beste bij de kernwaarde van de corporatie: 'vertrouwd en dichtbij'. Daarnaast past het bij de aard van de huidige omgeving (plattelandsgemeente).

Gezamenlijke portefeuillestrategie 2016-2030 en portefeuilleplannen

In de portefeuillestrategie voor de gemeente Molenwaard hebben de vier woningbouwcorporaties voor 2030 een beeld geschetst van de gewenste voorraad sociale huurwoningen.

In de portefeuillestrategie is de grootte van de gewenste sociale huurvoorraad verder onderbouwd naar gewenste woonvormen, naar de gewenste huurniveaus en naar de gewenste kwaliteit. Deze strategie hebben beide rechtsvoorgangers van het huidige Lek en Waard Wonen in 2016/2017 vertaald in een portefeuilleplan voor het eigen bezit. Het portefeuilleplan vormt de verbinding tussen de portefeuillestrategie (strategisch niveau/portfoliomanagement) en de uitvoering (operationeel niveau/ propertymanagement). Na de fusie is een nieuw portefeuilleplan opgesteld voor de periode 2018-2030. Eveneens is een nieuw ondernemingsplan opgesteld.

Ondernemingsplan 2018-2021 "Sociaal en vertrouwd gezicht in Molenwaard"

Het nieuwe Lek en Waard Wonen heeft haar beleid verwoord in het ondernemingsplan 2018-2021 "Sociaal en vertrouwd gezicht in Molenwaard". In dit plan heeft Lek en Waard Wonen beschreven wat ze de komende jaren wil bereiken: "*Lek en Waard Wonen is dé verhuurder van sociale huurwoningen in de gemeente Molenwaard. We zetten ons als krachtige en wendbare organisatie in voor goede en betaalbare huisvesting in een prettige omgeving. Huurders bepalen zelf waar en in welke woning zij willen wonen. Als organisatie zijn wij toegankelijk en via diverse kanalen bereikbaar. We zorgen dat huurders snel geholpen worden en leveren maatwerk. Huurders zijn tevreden over onze dienstverlening.*" Lek en Waard Wonen wil betrouwbaar, benaderbaar, (lokaal) betrokken en ondernemend zijn.

De corporatie heeft de opgaven goed in beeld gebracht in haar ondernemingsplan. Ze geeft aandacht aan landelijke opgaven: verduurzaming, betaalbaar wonen, langer thuis wonen, digitalisering, terugtrekkende overheid en toename van een- en tweepersoonshuishoudens. Daarnaast besteedt de corporatie aandacht aan lokale opgaven: leefbaarheid, transformatie woningvoorraad, doorstroming, maatwerk per kern, wonen met (mantel)zorg en de toename van kwetsbare huurders. Dit heeft de corporatie vertaald in concrete maatregelen.

In hoofdlijnen betreft het:

- Omvang van de sociale huurvoorraad neemt licht af (15 a 20 woningen).
- Bereidheid om te investeren in nieuwbouw waar nodig; ook buiten de kernen waar de corporatie reeds actief is.
- Het huurbeleid is inflatievolgend en het streefhuurpercentage is 75 procent van maximaal redelijk. Het merendeel van de woningvoorraad blijft tot het betaalbare segment behoren.
- Duurzaamheidsinvesteringen worden zonder huurverhoging of bijdrage van huurders uitgevoerd. In 2023 beoogt de corporatie een gemiddeld energielabel B te hebben voor het gehele woningbezit. In lijn met de gemeentelijke ambitie, bouwt de corporatie op uitleglocaties gasloos (en label A).
- De corporatie stuurt nadrukkelijker op de verhouding prijs-kwaliteit van onze woningvoorraad. Een goedkopere woning mag van minder kwaliteit zijn, zolang deze voldoet aan de basiskwaliteit die we afspreken.
- Door middel van sloop (21), herstructurering/renovatie (30), nieuwbouw (15) en verkoop (6 per jaar) vernieuwt de corporatie haar woningvoorraad.
- Bestaande woningen passen we vraag gestuurd aan, passend bij de behoefte van huurders en gericht op het langer zelfstandig thuis wonen. We starten een pilot gericht op de doorstroming van ouderen naar een woning die gelijkvloers en/of zorggeschikt is.
- De leefbaarheidsproblemen zijn beperkt. Op basis van duidelijke afspraken over de rol en inzet van alle maatschappelijke partners in de gemeente Molenwaard, willen de corporatie komen tot een 'sociale kaart'.
- Duidelijkheid voor huurders omtrent woningaanpassingen WMO.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

Lek en Waard voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De opgaven in het werkgebied worden in gezamenlijkheid opgepakt met de andere corporaties in het werkgebied door het opstellen van een gezamenlijke portefeuillestrategie.
- + Door de fusie hebben beide corporaties actief ingespeeld op de opgaven in het werkgebied. Na de fusie is de organisatiekracht toegenomen en kan de nieuwe corporatie veel beter inspelen op de (komende) opgaven in het werkgebied.
- + Het beleid is na de fusie snel geactualiseerd en (door beide rechtsvoorgangers) is een doorvertaling gemaakt naar portefeuilleplannen.
- + Het beleid, de portefeuillestrategie en –plannen sluiten goed aan op de gemeentelijke woonvisie, volkshuisvestelijke kaders, de prestatieafspraken en signalen uit de omgeving. De corporatie haalt signalen actief op bij belanghouders.

Toelichting:

De commissie constateert dat de samenwerking tussen de corporaties in het werkgebied duidelijk meerwaarde biedt. De corporaties hebben met dezelfde problematiek te maken en afstemming is noodzakelijk. De recente fusie tussen twee van deze corporaties biedt duidelijk meerwaarde om de opgaven in het werkgebied nog beter op te kunnen pakken.

De fusie heeft ervoor gezorgd dat het huidige Lek en Waard Wonen een sterke en gezonde organisatie is. Ook op basis van visitatiegesprekken concludeert de commissie dat de fusie breed gewaardeerd wordt door alle belanghouders, omdat het kansen biedt voor de realisatie van de opgaven in het werkgebied.

In de beleidsplannen en portefeuilleplannen heeft de corporatie duidelijk zichtbaar gemaakt wat de opgaven in het werkgebied zijn hoe de corporatie daarop inspeelt. Het huidige Lek en Waard Wonen haalt onder meer met de Dag van de Input, via het overleg met de huurdersorganisatie en huurdersenquêtes actief signalen op uit de omgeving.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt **7,5**. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	7,3	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0	25%
Gemiddelde score	7,5	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Lek en Waard Wonen. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal acht face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Lek en Waard Wonen. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT, de Controller en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Lek en Waard Wonen

Huurdersorganisatie Lek en Waard Wonen

Lek en Waard Wonen had tot voor kort twee huurdersverenigingen, voortgekomen uit de fusiepartners Woningstichting Nieuw-Lekkerland en Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen. De huurdersverenigingen zijn recentelijk gefuseerd. De corporatie heeft overleg met de huurdersorganisatie en bespreekt daarmee beleidszaken. Thema's die de afgelopen jaren onder meer aan bod zijn gekomen zijn: de fusie, het huurbeleid, bod op het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid, de portefeuillestrategie, woningmarktregio, energiebeleid, jaarplan/begroting. Eveneens is de huurdersorganisatie (wettelijk) betrokken bij het maken van de prestatieafspraken met de gemeente. Ook de huurderscommissaris heeft regelmatig overleg met de huurdersorganisatie.

Maatschappelijke adviesraad

De Maatschappelijke Adviesraad (MAR) van Lek en Waard Wonen is ingesteld per 1 april 2017, direct met de fusie. De MAR is een groep van personen die zich vanuit werk, vrijwilligerswerk of persoonlijke interesse betrokken voelt bij Lek en Waard Wonen. De leden van de MAR denken mee over actuele, beleidsmatige of praktische zaken die spelen bij Lek en Waard Wonen. Soms omdat de bestuurder om advies vraagt, soms omdat er signalen uit het land of uit het werkgebied komen die om advisering richting de bestuurder vragen.

De Raad bestaat uit acht tot twaalf leden, die zoveel mogelijk uit de verschillende kernen van het werkgebied van Lek en Waard Wonen komen. In de statuten van Lek en Waard Wonen, hoofdstuk IV artikel 24, is het volgende vastgelegd:

1. De stichting kent vanwege haar maatschappelijke verankering en vanwege betrokkenheid van de gemeenschap bij haar functioneren een Maatschappelijke Adviesraad.
2. De taak van de Maatschappelijke Adviesraad bestaat uit:
 - a. advisering van het bestuur van de corporatie, gevraagd dan wel ongevraagd;
 - b. signalering agendering en advisering ten aanzien van de maatschappelijke doelstelling, beleidsonderwerpen en inzet van de corporatie;
 - c. het bevorderen van betrokkenheid van de lokale gemeenschap bij en verbinding met de corporatie en vice versa;
 - d. het bijdragen aan de maatschappelijke verankering en legitimatie van de corporatie.
3. De betekenis, positie, functie, inrichting en werkwijze van de Maatschappelijke Adviesraad zijn neergelegd in een 'reglement Maatschappelijke Adviesraad'.

De MAR vergadert minimaal vier keer per jaar en organiseert daarnaast één keer per jaar een themabijeenkomst waarbij iedereen die over een gekozen onderwerp mee wil denken, welkom is. Er wordt waar mogelijk en zinvol samengewerkt en/of overlegd met de huurdersorganisatie en de Raad van Commissarissen.

Gemeente Molenwaard

De gemeente Molenwaard is een belangrijke belanghouder en samenwerkingspartner. De corporatie heeft zich gecommitteerd om de volkshuisvestelijke belangen van de gemeente Molenwaard te behartigen, met daarbij tevens een rol in het sociaal domein, mede in samenwerking met de collega-corporaties en de maatschappelijke partners in Molenwaard. De corporatie heeft met de gemeente zowel individueel als bestuurlijk overleg. Ook op ambtelijk niveau vindt regelmatig overleg plaats. Lek en Waard Wonen heeft prestatieafspraken gemaakt met de gemeente samen met nog twee andere corporaties en de bijbehorende huurdersorganisaties (H3S, Huurdersvereniging Lek en Waard Wonen, Huurdersvereniging Nieuw- Lekkerland en de huurders van Beter Wonen).

Collega-corporaties

In de gemeente Molenwaard zijn naast Lek en Waard Wonen nog twee andere woningcorporaties: Woningbouwstichting Beter Wonen Streefkerk en Tablis Wonen. Met deze corporaties heeft Lek en Waard Wonen gezamenlijk prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Molenwaard en een gezamenlijke portefeuillestrategie ontwikkeld.

Zorg- en welzijnspartijen

Lek en Waard Wonen werkt met diverse zorgpartijen samen.

Het Hof van Ammers is een woonzorgcentrum. Dit complex bestaat uit 33 zorgwoningen voor mensen met een lichte zorgindicatie, 13 toegankelijke seniorenwoningen, 12 onzelfstandige wooneenheden met 2 huiskamers, voor mensen met een zware zorgindicatie en algemene ruimten, waaronder een restaurant en keukenvoorziening, een ruimte voor dagverzorging, toereikend voor 9 mensen en een dorps huis annex bibliotheek. De zorgwoningen worden rechtstreeks verhuurd aan Present (voorheen Zorggroep Alblasserwaard), die de woningen vervolgens weer verhuurd aan haar cliënten. De 13 overige woningen worden door Lek en Waard Wonen verhuurd, maar de toewijzing gebeurt in samenspraak met Present en de gemeente. Ook het dorps huis annex bibliotheek worden door Present gehuurd, die deze ruimten vervolgens weer doorverhuurt aan de gemeente.

In Nieuwpoort heeft Lek en Waard Wonen 93 seniorenwoningen in eigendom, gebundeld in het complex "De Vijverhof". De eerste fase (44 huurwoningen) dateert van 1974, fase 2 (16 huur- en 10 koopwoningen) is in 1995 gebouwd. In 2005/2006 is de Vijverhof ingrijpend gerenoveerd, waarbij er nog eens 42 nieuwe woningen zijn bijgekomen (hiervoor moesten 9 woningen worden gesloopt). Naast woningen omvat de Vijverhof ook 12 onzelfstandige wooneenheden met 2 huiskamers, een ruimte voor dagverzorging, een recreatiezaal en enkele kleine bedrijfsruimten. Hierin hebben onder andere een arts en een fysiotherapeut hun praktijk. De zorg in de Vijverhof wordt geleverd door Present en Rivas Zorggroep.

Het complex De Haven is een woonlocatie voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Deze woonlocatie biedt ruimte aan 21 bewoners, verdeeld over drie woongroepen. Alle bewoners hebben een woonkamer, slaapkamer, badkamer en keukentje. Op de begane grond zijn de bewoners wat minder zelfstandig. Deze bewoners krijgen ook veel ondersteuning. Op de bovenste twee verdiepingen wonen de bewoners wat zelfstandiger.

Iedere verdieping heeft een gemeenschappelijke ruimte. De zorgappartementen in complex De Haven worden allemaal verhuurd aan Stichting Philadelphia. Deze stichting verzorgt de toewijzing van de woningen.

In het woon-zorgcomplex 't Waellant heeft Lek en Waard Wonen 77 seniorenwoningen (47 woningen bouwjaar 1998 en 30 woningen bouwjaar 2006), 24 zorgappartementen (20 appartementen onzelfstandig voor intramurale zorg en 4 appartementen zelfstandig, ook voor intramurale zorg). De appartementen in dit complex bieden huisvesting aan drie groepen senioren, namelijk: senioren die geen zorg nodig hebben (zelfstandig wonen), senioren met zorgindicatie (zelfstandig wonen), senioren met een verpleeghuisindicatie. De zorg in het woon-zorgcomplex 't Waellant wordt geleverd door Rivas Zorggroep. De bewoners van het verpleeghuis wonen in drie woongroepen. In totaal wonen in 't Waellant 24 bewoners met een verpleeghuisindicatie. Verder is in het woon-zorgcomplex 't Waellant een service- informatie punt van een welzijnsorganisatie L & N Smitsstichting gevestigd. De L. & N. Smit's Stichting is een welzijnsinstelling die werkzaam is in de plaatsen Nieuw-Lekkerland en Kinderdijk. Zij heeft als doelstelling mensen te ondersteunen om hun maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid te behouden en/of te vergroten. Het behouden van de regie over het eigen leven is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

3.2 Beoordeling belanghebbenden

Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,7	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,1		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,6		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,8		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,3		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,7		
Relatie en communicatie		8,2	25%
Invloed op beleid		7,2	25%
Gemiddelde score		7,7	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,7	8,6	8,1	8,1
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5	8,0	7,3	7,6
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,7	8,5	7,2	7,8
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,5	7,5	7,0	7,3
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	8,5	7,5	7,7
6. Overige/andere prestaties				
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,9	9,0	7,8	8,2
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,7	8,0	6,0	7,2

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

De door de belanghebbenden aangedragen verbeterpunten voor de corporatie zijn, naar thema, als volgt:

Volkshuisvestelijke opgaven

Meedenken over betaalbaar houden van de woonlasten

Door de gemeentelijke herindeling zullen de woonlasten voor de huurder stijgen omdat de afvalstoffenheffing omhoog gaat. De gemeente zou het positief vinden als het de corporatie lukt om de belastingheffing te compenseren voor de huurder, zodat de woonlasten niet omhooggaan.

Beleid en plannen voor Wonen en zorg

Met name zorg- en welzijnspartijen geven aan dat ze vinden dat Lek en Waard Wonen op het gebied van wonen en zorg pro-actiever kan zijn in het ontwikkelen van een lange termijnvisie voor ouderen en wonen met zorg. Er ligt volgens hen een lange termijn opgave op het gebied van wonen met zorg. Zorgpartijen geven aan graag samen te willen werken met de corporatie en met elkaar om tafel te gaan om na te denken over (nieuwe) woonvormen en het zelfstandig blijven wonen voor ouderen. Hierbij speelt onder meer de vraag wat te doen voor ouderen die niet in een kern wonen met een woonzorgcomplex. Andere thema's zijn:

- dat senioren na verkoop van hun eigen woning vaak willen huren, maar niet in aanmerking komen voor sociale huur;
- de toekomstbestendigheid van de huidige woonzorggebouwen.

Beleid en plannen voor starters en middeninkomens

Middeninkomens (waaronder jonge huishoudens) zitten in de knel op de woningmarkt. Ze verdienen te veel om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning en te weinig om een woning te kunnen kopen.

Meer creatieve maatregelen omtrent duurzaamheid

Belanghouders vinden het prima dat de corporatie behoudende maatregelen neemt op het gebied van duurzaamheid. Toch vraagt een belanghouder zich af of de corporatie met meer creativiteit niet meer kan bereiken op het gebied van duurzaamheid. Bijvoorbeeld door niet per huurder afspraken te maken over zonnepanelen op de huurwoning, maar door te investeren in zonnepanelen die elders geplaatst worden, maar waarvan het resultaat ten gunste komt aan de energierekening van de huurder. Dat maakt het onderhoud in de toekomst ook makkelijker.

Blijvende aandacht voor uitstraling van tuinen nodig

Belanghouders vinden het belangrijk dat de corporatie blijft inzetten op de kwaliteit van buurten. De uitstraling van de tuinen van huurders blijft een punt van aandacht.

De klant centraal

Behoud menselijke maat

Belanghouders vinden het belangrijk dat Lek en Waard Wonen de menselijke maat, zoals het nu is, behoudt. Dit kan bijvoorbeeld, door net als de gemeente, naar haar huurders in de kernen toe te gaan in plaats van de huurders naar kantoor te laten komen.

Signalering als onderdeel van de dienstverlening

Lek en Waard Wonen kan het signaleren van bijzonderheden of problemen bij huurders nog beter onderdeel maken van haar dienstverlening. Dit geldt voor bijzondere doelgroepen zoals vergunninghouders of verwarde personen. Ook kan de corporatie een signalerende functie hebben onder ouderen, bijvoorbeeld wanneer ze zorgbehoevend worden en/of een verhuwens hebben.

Afspraken met huurders vastleggen

Het advies van belanghouders is om het gebruikelijke protocol en eventueel individuele afspraken schriftelijk vast te leggen, zodat er meer duidelijkheid is over wat afgesproken is. Bijvoorbeeld: Op het moment dat een complex voor renovatie in aanmerking komt, dan communiceert de corporatie dat goed. Er wordt voor het hele complex een plan uitgezet. Per huurder wordt een 'warme opname' gedaan op individueel niveau. De afspraken die uit deze 'warme opname' komen, worden niet op papier gezet waardoor de huurder soms een ander beeld heeft dan de corporatie. Hetzelfde geldt voor het toewijzen van een nieuwe woning. Nieuwe huurders zijn vaak niet bekend met het protocol.

Samenwerking

Samenwerking/fusie corporaties

Belanghebbenden staan over het algemeen positief tegenover het intensiveren van de samenwerking met de andere corporaties in het werkgebied. Het betreft met name de twee corporaties in de gemeente Molenwaard. Voor Beter Wonen Streefkerk kan een verdere samenwerking (dan wel fusie) resulteren in een verbetering in organisatiekracht, zodat de lokale opgaven beter opgepakt kunnen worden. Voor Tablis kan een verdere samenwerking betekenen dat er weer geïnvesteerd kan worden in de kernen waar zij bezit heeft. Doordat het bezit van Tablis in de gemeente Molenwaard niet gelegen is in de woningmarktregio van Tablis, mag de corporatie niet meer investeren in de betreffende kernen waar haar bezit staat. Daarnaast geven belanghebbenden aan dat de gemeentelijke herindeling, die binnenkort plaatsvindt, wellicht ook weer mogelijkheden biedt voor samenwerking, bijvoorbeeld op het gebied van inkoop of ICT.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Lek en Waard Wonen een **7,7** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatievelde gemiddeld met een **8,1**.

Alle belanghebbenden vinden dat Lek en Waard Wonen goed presteert in het huisvesten van de primaire doelgroep. Belanghouders geven scores die liggen tussen de 7,5 en 9,0.

Deze goede beoordeling is te danken aan het feit dat sociale huurwoningen betaalbaar en snel beschikbaar zijn. Isolatie van woningen doet ze zonder huurverhoging door te voeren. Ook het huisvesten van vergunninghouders doet de corporatie conform taakstelling, waarbij ze er bij de toewijzing van een woning op let dat vergunninghouders goed kunnen participeren in de samenleving en extra aandacht krijgen waar nodig (bijv. vertaling bij renovatieproject).

De corporatie benut daarnaast de 10 procent vrije beleidsruimte bij het passend toewijzen zo goed als mogelijk voor onder meer senioren die de huren in de vrije sector niet kunnen betalen, maar een te hoog inkomen hebben voor een sociale huurwoning. Dat wordt gewaardeerd door belanghouders. Het behoud van starters in de kernen en woningen voor middeninkomens heeft aandacht nodig, volgens belanghouders. De gemeente geeft aan dat de corporatie goed meewerkt aan de taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders, snel handelt en meedenkt over oplossingen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatievelde gemiddeld met een **7,6**. De afgelopen jaren waren er volgens belanghebbenden geen noemenswaardige tekorten voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Dit is onderzocht in het kader van de prestatieafspraken. Zij vinden het dus logisch dat Lek en Waard geen nieuwe projecten heeft gerealiseerd voor bijzondere doelgroepen gedurende de visitatieperiode. Belanghouders geven de corporatie een ruime voldoende (tussen 7,0 en 7,5) voor dit prestatievelde, omdat de corporatie enkele woonzorgcomplexen heeft en hierbij naar tevredenheid samenwerkt met zorgpartijen.

Daarnaast zorgt de corporatie dat nieuwbouwwoningen levensloopbestendig zijn en voert de corporatie maatregelen door die eengezinswoningen aantrekkelijker maken voor ouderen (bijv. verhoogd toilet). Enkele belanghouders maken zich wel zorgen over ouderen die in kernen wonen waar geen woonzorgcomplex is. Eveneens zijn sommige woonzorgpanden gebouwd in een context die nu anders is.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatievelde gemiddeld met een **7,8**.

De scores lopen uiteen van een 6,0 tot een 8,5. De gemeente geeft hierbij de hoogste beoordeling (8,5), gevolgd door huurders (7,7).

Belanghouders vinden de staat van onderhoud van het bezit van Lek en Waard Wonen goed. Zij geven aan dat er wel een paar oudere woningen zijn en er veel van hetzelfde type bezit is. Het woonzorg-complex de Vijverhof heeft de afgelopen jaren de nodige aandacht gevraagd vanwege een warmteprobleem. Dat laatste is volgens belanghebbers inmiddels naar tevredenheid opgelost. Overige onderhoudsachterstanden worden op dit moment dankzij de fusie snel ingelopen. Belanghouders vinden dit positief.

Lek en Waard Wonen biedt volgens de belanghouders haar huurders een goede dienstverlening. Door de fusie is de telefonische bereikbaarheid voor huurders verbeterd. Het verdwijnen van een van de kantoren (door de fusie) is gecompenseerd door het inzetten van lokale steunpunten. Belanghouders waarderen dit, hoewel ze wel zien dat er weinig aanloop is. Er komen bij de gemeente weinig klachten binnen van huurders van Lek en Waard Wonen en dat is positief.

De corporatie staat bekend als open en betrokken. Ook bij renovatieprojecten en isolatieprojecten informeert de corporatie de huurders goed en houdt ze rekening met de persoonlijke situatie van huurders. Als een enkele keer een huurder een serieuze klacht stuurt naar het bestuur, neemt de directeur-bestuurder zelf contact op, en dat waarderen huurders. De laagste scores komen van een zorgpartij, die vindt dat de corporatie reactief is als het gaat om onderhoud van gebouwen.

Duurzaamheid doet de corporatie goed in de ogen van de belanghouders. De corporatie is vanaf 2016 bezig met de isolatie van de huidige huurwoningen naar minimaal energielabel B en voert hiervoor geen huurverhoging door. Huurders waarderen dit. Ook in de nieuwbouw geeft de corporatie aandacht aan duurzaamheid. Zo is nieuwbouw gasloos. Door de fusie worden nu ook in het woningbezit in Nieuwpoort duurzaamheidsmaatregelen doorgevoerd. Lek en Waard Wonen is hierin niet vooruitstrevend of vernieuwend, maar dat vinden de meeste belanghouders ook niet nodig. Een enkele belanghouder vindt dat de corporatie meer dan het isoleren van de schil mag doen.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,3**. Alle belanghouders geven een ruime voldoende (7 of 7,5).

Belanghouders geven aan dat het werkgebied van Lek en Waard Wonen een ontspannen woningmarkt kent en dat er daarom niet veel behoefte was aan nieuwbouw. De corporatie heeft wel gewerkt aan de sloop/nieuwbouw van de woningen aan de Middelweg. Belanghouders vinden dat de corporatie de keuze tussen sloop of renovatie zorgvuldig heeft afgewogen. Belanghouders waarderen het dat de corporatie de kernen leefbaar probeert te houden door het behoud van vastgoed voor maatschappelijke voorzieningen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,7**. De scores variëren van een 7,0 tot 8,5. De gemeente Molenwaard geeft hierbij de hoogste waardering.

Belanghebbenden vinden dat Lek en Waard een betrokken corporatie is als het gaat om de leefbaarheid van de kernen. Zo loopt de corporatie met enige regelmaat samen met huurders door de wijken om te signaleren hoe de wijk verbeterd kan worden. Het tuinonderhoud van sommige huizen is hierbij regelmatig punt van aandacht. De corporatie onderneemt hierin actie richting huurders met een 'rode kaart', door aan te bellen en/of door een brief te sturen. Soms met positief resultaat; soms niet. Bij het toewijzen van een woning aan vergunninghouders houdt de corporatie er rekening mee dat ze zo goed mogelijk kunnen participeren in de wijk.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,2**. De scores variëren hier van 7,5 tot 9,0. De gemeente heeft hierbij het hoogste cijfer gegeven, maar ook de andere belanghouders zijn zeer tevreden. De MAR heeft aangegeven dat zij nog te kort bestaat om een oordeel te kunnen geven over dit onderwerp.

De gemeente is tevreden omdat zij vroegtijdig betrokken werd bij de fusie, plannen en projecten van de corporatie. De rol die Lek en Waard Wonen bij de prestatieafspraken oppakt, noemt de gemeente bijzonder. De manier van werken van Lek en Waard Wonen wordt in het kader van de prestatieafspraken door de andere partijen overgenomen. Eveneens is de gemeente zeer tevreden over de snelheid van handelen en het meedenken over oplossingen bij de uitvoering van de opgaven.

Ook de huurdersorganisatie vindt de relatie met de corporatie goed. Zij waarderen de open en gelijkwaardige communicatie en hebben veel vertrouwen in de directie en management. De huurdersorganisatie zegt overal bij betrokken te worden; ook bij zaken die niet verplicht zijn vanuit de Woningwet. Heeft een huurder kritiek, dan neemt de corporatie contact op.

Zorgpartijen hebben minder vaak contact met de corporatie dan de gemeente en de huurdersorganisatie. Hun relatie met de corporatie betreft voornamelijk die van huurder-verhuurder. Zorgpartijen geven aan dat de corporatie goed reageert op signalen/vragen. Wel merkt een van de belanghouders op dat de corporatie hierin vooral reactief is. Zo komt de corporatie wel langs als er een probleem is met een installatie, maar belanghouders hebben het idee dat er nauwelijks preventief onderhoud gebeurt aan installaties. Daarnaast geven zorgpartijen aan dat huurders hen vaak aanspreken als er vragen zijn omtrent de woning, terwijl ze daarvoor bij de corporatie moeten zijn.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,2**. De scores variëren van een 6,0 tot een 8,0. De MAR heeft aangegeven dat hij nog te kort bestaat om een oordeel te kunnen geven over dit onderwerp.

De gemeente en de huurdersorganisatie zijn zeer tevreden over de mate van invloed die zij hebben op het beleid van de corporatie. Zij geven aan dat de corporatie altijd goed luistert en argumenten uitwisselt. Als de corporatie iets niet doet is dat altijd goed afgewogen en uitgelegd. Soms neemt de corporatie het advies van de huurdersorganisatie over, bijvoorbeeld bij het sociaal statuut voor huurders die in een woning onder een hoogspanningsmast wonen. De huurdersorganisatie voelt zich serieus genomen. En kan indien nodig advies vragen aan de Woonbond.

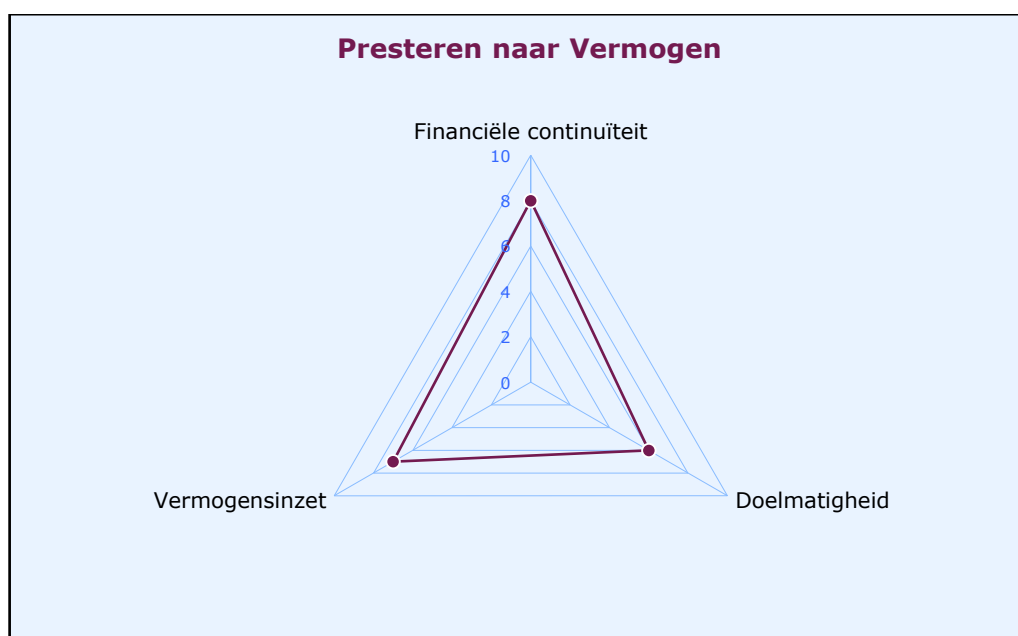
De zorg- en welzijnspartijen hebben een voldoende (6,0) gegeven. Zij zijn tevreden over het contact met de corporatie, maar zien nog uitdagingen liggen. Zij weten niet of de corporatie een beleid of een visie heeft op vergrijzing en wonen met zorg. Ze voeren hierover ook geen gesprekken met de corporatie. Dat willen zij wel graag en verwachten dat de corporatie hier ook open voor staat. Ze ervaren in ieder geval altijd een open houding bij de corporatie.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Lek en Waard Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen

Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		8,0	30%
Doelmatigheid		6,0	30%
Vermogensinzet		7,0	40%
Gemiddelde score		7,0	



4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De invulling van een onafhankelijk extern controller.
- + De wijze waarop de corporatie voorafgaand aan de fusie onderzoek heeft laten verrichten naar eventuele risico's en na de fusie zaken snel op orde heeft gebracht.
- + De corporatie heeft een actief risicomanagement. De risico's worden elk tertaal gemonitord en besproken in de raad.

Toelichting:

Lek en Waard Wonen voldoet gedurende de visitatieperiode aan de eisen vanuit externe toezichthouders. Hierbij wordt gekeken naar kerncijfers als solvabiliteit, interest coverage ratio (ICR), loan to value (LTV) en de debt service coverage ratio (DSCR). De commissie constateert voorts dat Lek en Waard Wonen aan de normen voldoet. Over 2017 bijvoorbeeld was de solvabiliteit van Lek en Waard Wonen 54,2 procent tegenover een norm van minimaal 20 procent, de ICR voldeed met 2,28 aan de externe (>1,4). Ook de LTV voldeed met 52,4 procent en 23,7 procent in 2017 aan de norm (< 75 procent) ruim aan de vereisten. De dekkingsgraad voldeed met 23,7 procent eveneens aan de norm (< 50 procent). De meerjarendoorrekening laten zien dat Lek en Waard Wonen ook tot en met 2022 (zeer) ruim aan de normen blijft voldoen.

In de visitatieperiode is de corporatie gefuseerd. De corporatie heeft deze fusie degelijk voorbereid. Zo heeft de corporatie gedegen onderzoek laten doen door een extern deskundige om de financiële risico's bij beide rechtsvoorgangers in beeld te brengen. Hiermee kon de fusie op een financieel verantwoorde wijze plaats vinden. De corporatie heeft een externe controller, die ook bij andere corporaties actief is. In de reguliere werkwijze van de corporatie, is het in beeld brengen en houden van financiële risico, geïntegreerd. Zo zijn in de managementrapportages naast maatschappelijke risico's eveneens de financiële risico's een terugkerend onderdeel. Eveneens werkt de corporatie met financiële scenario's.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**.

Toelichting:

Kerngegevens (verslagjaar)	Nieuw- Lekkerland en oud-LWW 2014	Nieuw- Lekkerland en oud-LWW 2015	Fusiecorporati e 2016	Fusiecorporati e 2017
Netto bedrijfslasten per vhe (landelijk gemiddelde) (gemiddelde referentiec corp.)	€ 831* (€ 923) (€ 951/€ 1032)	€ 939* (€ 853) (€ 905/€ 984)	€ 977 (€ 790) (niet bekend)	€ 837 (nog niet bekend)
Toename netto bedrijfslasten 2014-2016 (landelijk)			+ 18% (-14%)	
Aantal vhe per fte (landelijk gemiddelde)	138 (102)	151 (106)	158	
Personeelskosten per vhe (landelijk gemiddelde) (gemiddelde referentiec corporaties)	€ 292* (€ 392) (€ 450/€ 422)	€ 347* (€ 357) (€ 432/ € 392)	€ 342 (€ 325) (niet bekend)	
Instandhoudingskosten bezit			€ 1.545 (€ 2070)	

Aedes Benchmark en/of Corporatie in Perspectief *gewogen gemiddelde van rechtsvoorgangers huidige LLW

Toelichting:

De commissie constateert op basis van bovenstaande tabel dat de bedrijfslasten van de beide rechtsvoorgangers van het huidige Lek en Waard Wonen gezamenlijk gemiddeld per verhuureenheid (vhe) in 2014 10 procent lager was in vergelijking met het landelijk gemiddelde.

Terwijl landelijk de bedrijfslasten daalden, stegen bij (de rechtsvoorgangers van) Lek en Waard Wonen de bedrijfslasten in 2015 en 2016. In 2015 lagen de bedrijfslasten 10 procent hoger dan het landelijk gemiddelde. In 2016 was dit 24 procent. De commissie constateert dat de relatief hoge bedrijfslasten voortkomen uit het fusietraject. De bedrijfslasten zijn echter in korte tijd al tijdens het fusiejaar teruggebracht. Dit laat zich zien in het resultaat van 2017. Toen waren de bedrijfslasten in een jaar tijd met bijna 15 procent gedaald naar euro 837 per verhuureenheid. De bedrijfslasten 2017 liggen hiermee op het niveau van 2014, maar nog wel 10 procent hoger dan het landelijke gemiddelde van 2016. In 2018 zijn er geen fusiekosten meer te nemen. De corporatie is van plan verder te werken aan het verlagen van de bedrijfslasten. Verder valt het de commissie op dat andere kerncijfers met betrekking tot doelmatigheid relatief laag liggen bij Lek en Waard Wonen. Zo waren de instandhoudingskosten voor het bezit in 2016 relatief zeer laag (25 procent lager dan het landelijke gemiddelde), terwijl de kwaliteit goed op orde was (categorie B). Daarnaast is het aantal verhuureenheden per fte zeer hoog, hetgeen duidt op een doelmatige manier van werken.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De corporatie heeft direct (en snel) na de fusie in 2017 in het kader van de portefeuillestrategie en veranderopgave besproken hoe zij het vermogen het beste kan inzetten. Deze strategie en opgave zijn/worden goed afgestemd met gemeente en andere corporaties in het werkgebied middels de prestatieafspraken.

Toelichting

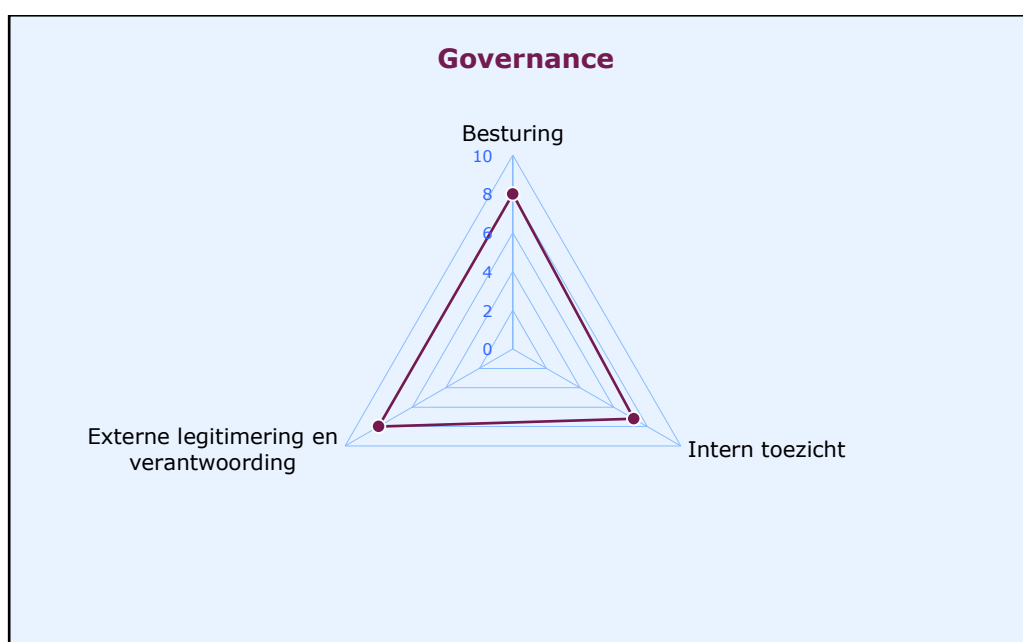
De commissie stelt vast dat Lek en Waard Wonen haar vermogen actief en bewust inzet voor maatschappelijke doeleinden waarbij zij de financiële continuïteit niet uit het oog verliest. Inzet van vermogen vindt steeds plaats op basis van portefeuillestrategie en veranderopgave. De corporatie is richting haar belanghouders transparant over de financiële afwegingen die zij maakt. De afstemming is steeds up to date gehouden, hetgeen blijkt uit de portefeuillestrategie die eind 2017, in korte tijd na de fusie, actueel werd gemaakt. Daarnaast maakt zij per project of per plan een financiële afweging.

Het ontwikkelen van een integrale visie wordt momenteel verder verbeterd door bij de inzet van haar vermogen te gaan werken met scenario's. De commissie heeft er vertrouwen in dat de corporatie hier verder in groeit.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij Governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie. Zoals in hoofdstuk 1 reeds is aangegeven heeft de commissie bij Governance alleen een oordeel kunnen geven over de grootste fusiepartner en het huidige Lek en Waard Wonen en welke stappen de corporatie tijdens en na de fusie heeft doorlopen om daar te komen.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			8,0
- Plan		8,0	
<i>Visie</i>	8		
<i>Vertaling doelen</i>	8		
- Check		8,0	
- Act		8,0	
Intern toezicht			7,2
- Functioneren RvC		7,7	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	8		
<i>Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord</i>	7		
<i>Zelfreflectie</i>	8		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimering en verantwoording			8,0
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		8,0	
Gemiddelde score			7,7

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** gemiddeld.

Plan

Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 gemiddeld. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen.

Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

• Visie

De commissie stelt vast dat Lek en Waard Wonen beschikt over een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Daarmee voldoet Lek en Waard Wonen aan het ijkpunt voor een 6. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied is leidend voor de corporatie. De fusie is op basis van deze opgave tot stand gekomen.
- + De rechtsvoorgangers van Lek en Waard Wonen hebben voorafgaand aan de fusie reeds gewerkt aan een gezamenlijke portefeuillestrategie samen met de twee andere corporaties in het werkgebied.
- + Kort na de fusie heeft de corporatie voortvarend een nieuwe visie en beleidsplan vastgesteld, waarbij de input van belanghouders is meegenomen.

Toelichting:

De rechtsvoorgangers van Lek en Waard Wonen hadden ieder een eigen beleid ontwikkeld. Daarnaast werkten beide corporatie(s) voor de fusie al samen met de twee andere corporaties in het werkgebied aan visieontwikkeling. De vier corporaties stelden namelijk een gezamenlijke portefeuillestrategie op, omdat het werkgebied uit veel (kleine) kernen bestaat en dit vraagt om afstemming in een gezamenlijke visie en strategie. De commissie vindt dit bijzonder en waardeert de rol die de rechtsvoorgangers hierin hebben gespeeld. Het huidige Lek en Waard Wonen speelt een onmisbare rol bij de samenwerking in het werkgebied. Kort na de fusie heeft het huidige Lek en Waard Wonen een nieuw ondernemingsplan opgesteld. De commissie is van mening dat de corporatie dit voortvarend heeft opgepakt. Het ondernemingsplan is gebaseerd op onderzoek. Daarnaast heeft de corporatie signalen uit de omgeving en input van belanghouders actief opgehaald onder meer via de Dag van de Input.

• Vertaling doelen

De commissie stelt vast dat Lek en Waard Wonen haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Daarmee voldoet Lek en Waard Wonen aan het ijkpunt voor een 6. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft na de fusie voortvarend het ondernemingsplan vertaald naar concrete doelen in de begroting en het portefeuillejaarplan.

- + De corporatie heeft het ondernemingsplan vertaald naar concrete maatschappelijke, financiële en organisatorische doelen, welke opgenomen zijn in een overzichtelijke Balanced Score Card (BSC).

Toelichting:

De ambities en doelstellingen uit het ondernemingsplan (2018) en de gezamenlijke portefeuillestrategie (gehele visitatieperiode) worden goed vertaald naar jaarlijkse portefeuilleplannen en een overzichtelijke BSC. waarin zowel maatschappelijke, financiële als organisatorische doelen zijn opgenomen. De corporatie houdt daarbij goed zicht op actuele ontwikkelingen en signalen uit de omgeving en indien nodig stelt zij jaarlijks haar doelen bij in het jaarplan.

Check

De commissie stelt vast dat Lek en Waard Wonen beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Daarmee voldoet Lek en Waard Wonen aan het ijkpunt voor een 6. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft aan de hand van de Balanced Score Card een overzichtelijk monitoring- en rapportagesysteem dat goed aansluit op de visie en doelen van de corporatie, zowel maatschappelijk, financieel als organisatorisch.
- + De afwijkingen worden goed bijgehouden en zichtbaar gemaakt in de rapportage.

Toelichting:

In de Balanced Score Card zijn drie financiële doelen, zeven maatschappelijke doelen en enkele organisatorische doelen opgenomen. In een overzichtelijke tabel is niet alleen de prognose/norm opgenomen, maar eveneens wordt bijgehouden welke afwijkingen er zijn en wat het risicoprofiel is. Aangezien de stand van zaken ieder tertaal bijgehouden wordt, biedt het document een goede basis om bij te sturen.

Act

De commissie stelt vast dat Lek en Waard Wonen bijstuurt indien zij afwijking heeft geconstateerd. Daarmee voldoet Lek en Waard Wonen aan het ijkpunt voor een 6. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Met de fusie is goed bijgestuurd en zaken – die bij een van de rechtsvoorganger niet op orde waren – zijn zodoende snel en voortvarend op orde gebracht.
- + Indien zich een afwijking voordoet - in klantwaardering, in plannen of financieel - wordt deze door het huidige Lek en Waard Wonen tijdig gesignaleerd en (snel en zichtbaar) bijgestuurd.

Toelichting:

De raden van commissarissen van de beide rechtsvoorgangers signaleerden dat meerdere zaken niet goed op orde waren in de besturing bij een van de rechtsvoorgangers (zie visitatierapport 2012). De raden hebben vervolgens aangestuurd op een fusie. Door de fusie zijn zaken snel en voortvarend op orde gebracht. De commissie is hierover zeer te spreken, evenals huurders en belanghouders. Bij het huidige Lek en Waard Wonen vindt bijsturing op verschillende manieren plaats. Een voorbeeld van bijsturing is te zien bij het planmatig onderhoud.

Het daadwerkelijk onderhoud liep achter op de begroting. Dit is gesignaleerd door de corporatie en er is bijgestuurd. Ook andere zaken, zoals huurachterstand of een lagere score bij huurdersenquêtes worden gesignaleerd en zijn aanleiding om actie op te ondernemen. Bijsturing laat zien dat de scores van huurders een jaar later weer omhoog zijn gegaan en de huurachterstanden zijn gedaald. Bijsturing leidt dus aantoonbaar tot resultaat. De commissie ziet een corporatie die transparant is en zichzelf voortdurend verbetert.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een **7,2**.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie. Het functioneren van de RvC wordt beoordeeld met een **7,7** gemiddeld. Hieronder worden de onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

• Samenstelling van de RvC

De commissie stelt vast dat de samenstelling van de RvC van het huidige Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De samenstelling van de RvC is met de fusie op orde gebracht, waarbij rekening gehouden is met een goede samenstelling van specialismen.
- + De profielschets wordt periodiek geactualiseerd en de raad is hierbij nauw betrokken. Nieuwe raadsleden worden buiten eigen kring geworven en ze betrekken de huurdersorganisatie nauw bij de sollicitatieprocedure van de huurderscommissaris.
- + De raad zorgt op actieve wijze voor deskundigheidsbevordering middels een introductieprogramma voor nieuwe leden. Eveneens stemmen raadsleden jaarlijks af wie welke opleiding volgt.

Toelichting:

De samenstelling van de raad is rondom de fusie op orde gebracht. Er is openbaar en buiten eigen kring geworven naar nieuwe raadsleden. Het huidige Lek en Waard Wonen heeft een actief inwerkprogramma voor nieuwe commissarissen en werkt daarnaast aan deskundigheidsbevordering en voldoet hiermee ruimschoots aan de eisen die de VTW hiervoor stelt (zie Jaarverslag 2017). Er is een profielschets die regelmatig geactualiseerd wordt. Dit gebeurde in het kader van de fusie en de laatste actualisatie was in 2019 bij het werven van een RvC-lid met het profiel volkshuisvesting.

• Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

De commissie stelt vast dat de RvC zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De raad vervult op actieve en gedegen wijze de rollen van werkgever, toezicht en klankbord, waarbij ze zorgen voor een goede informatievoorziening om passende maatregelen te kunnen nemen waar nodig.

Toelichting:

Bij de start van de fusie is een Visie op toezicht opgesteld (18-04-2017), waarin de rollen nader zijn benoemd. De raad stuurt actief op welke informatie ze wel en niet willen krijgen en vraagt hier actief naar. Bij het huidige Lek en Waard Wonen vervult de RvC de werkgeversrol middels 360-graden feedback, waarmee de bestuurder op haar functioneren wordt beoordeeld. Om zich een goed beeld te vormen spreekt de RvC hiervoor zowel met OR, MT, Controller als met belanghouders. De raad vervult zijn klankbordrol onder meer door themabijeenkomsten te organiseren en op locatie te vergaderen (bijvoorbeeld bij een van de complexen van Lek en Waard Wonen).

• **Zelfreflectie**

Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten.

- + De corporatie heeft jaarlijkse zelfevaluaties die zeer compleet zijn en diepgang hebben en regelmatig door een externe worden begeleid.
- + De corporatie benoemt bij iedere zelfevaluatie actiepunten voor verbeteringen en voert deze door.
- + Iedere vergadering evalueert de raad kort wat goed/slecht is gegaan. Er is sprake van openheid en transparantie, men spreekt elkaar aan en treft maatregelen indien nodig.

Toelichting:

De RvC van het huidige Lek en Waard Wonen (en de grootste rechtsvoorganger Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland) hebben jaarlijkse een zelfevaluatie uitgevoerd welke schriftelijk is vastgelegd. Dit gebeurde regelmatig en uitvoerig onder begeleiding van een externe partij. Vooraf werd een duidelijke werkwijze afgesproken. Zo werden vooraf aan de zelfevaluatiebijeenkomsten individuele schriftelijk enquêtes gehouden onder de toezichthouders. De verschillende rollen werden hierbij aan de orde gesteld. Eveneens werden er naar aanleiding van de zelfevaluatie acties/afspraken voor verbetering vastgelegd. Het is de commissie opgevallen dat de directeur/bestuurder bij alle zelfevaluaties aanwezig. De commissie constateert dat het niet conform de systematiek is, maar wel conform de Governancecode. De commissie ziet geen aanleiding dit negatief te beoordelen om de volgende redenen. De Auditcommissie spreekt namelijk wel met de Controller zonder dat de bestuurder erbij is. De raad heeft daarnaast de 360 graden feedback van de bestuurder. In dat kader spreekt de raad met interne en externe belanghouders zonder dat de bestuurder erbij is. De directeur-bestuurder is bij de vergaderingen als toehoorder en geeft alleen feedback bij vragen. Het past in de open en transparante werkwijze van de corporatie. De raad geeft aan dat zij iedere keer afweegt of het gewenst is dat de directeur-bestuurder erbij is of niet.

Toetsingskader

Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC hanteert een actueel toetsingskader. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De corporatie heeft direct na de fusie het toetsingskader herijkt middels de notitie Visie op Toezicht en hanteert deze actief.

Toelichting:

De raad beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. Bij de start van de fusie is een document 'Visie op toezicht' opgesteld. De commissie is van mening dat dit een zeer volledig document is, waarin is opgenomen welke documenten gezamenlijk het Toetsingskader vormen. Dit zijn: Statuten; Reglement RvC en reglement bestuur; Ondernemingsplan; Begroting; Treasurystatuut; Investeringsstatuut; Financieel reglement en Procuratiereglement.

Toepassing Governancecode

Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie leeft de Governancecode na. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De corporatie neemt jaarlijks de checklist Governancecode door, benoemt op basis hiervan acties en voert deze uit.

Toelichting:

Ieder jaar is de checklist Governancecode besproken aan de hand van een actielijst (plan van aanpak). Ook in 2017 na de fusie was dit het geval bij het huidige Lek en Waard Wonen. In dat jaar heeft de RvC onder externe begeleiding een themabijeenkomst over Good Governance gehouden. In 2017 heeft de corporatie een Governance-inspectie van de Aw gekregen en deze was positief. Daar waar gedurende de visitatieperiode sprake was van belangenverstrengeling heeft de raad actie ondernomen om dit op te lossen.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**. Hieronder volgt een toelichting over de pluspunten.

Externe legitimatie

Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie betreft op actieve en passende manier haar belanghebbenden: open en transparant.
- + De corporatie heeft bij de overgang van een actieve vereniging naar een stichting en in het kader van de fusie een Maatschappelijke Advies Raad ingesteld (MAR) om zo de lokale betrokkenheid te garanderen.
- + De corporatie neemt de tijd voor klanten en belanghouders en zoekt actief naar manieren om ze passend te betrekken (bijvoorbeeld via de Dag van de Input).

Toelichting:

Een van de rechtsvoorgangers (Nieuw-Lekkerland) was een vereniging, waarvan de huurders lid waren en in een jaarlijkse ledenraadbijeenkomst bijeenkwamen. Dit zorgde voor een lokale verankering van het beleid. Vanwege de fusie is de vereniging omgezet naar een stichting. Om de lokale binding te behouden heeft de fusiecorporatie de Maatschappelijke Adviesraad in het leven geroepen. Hierin hebben lokale belanghebbenden zitting.

De corporatie betreft daarnaast belanghouders actief bij haar beleidsontwikkeling onder meer door een open houding, het organiseren van de Dag van de Input en het opstellen van een gezamenlijke portefeuillestrategie. Als een huurder kritiek heeft gaat de corporatie in gesprek. Als er projecten voor renovatie of onderhoud zijn informeert zij haar huurders zorgvuldig. De corporatie heeft verder een toegankelijke website. Zij communiceert prettig richting de huurders en de huurdersorganisatie, niet alleen over de volgens de woningwet verplichte thema's, maar ook over andere zaken.

Openbare verantwoording

Lek en Waard Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie maakt de voorgenomen en gerealiseerde prestaties zichtbaar en legt afwijkingen transparant uit, zowel in het jaarverslag als in de gesprekken met vertegenwoordigers, belanghebbenden en huurders.
- + De corporatie is zowel op haar website, in de jaarverslagen en in gesprekken open en transparant. Een voorbeeld is de transparantie over de door de fusie opgelopen huurachterstanden. Het jaarverslag is daar transparant over.
- + De commissie constateert dat de huurders, de huurdersvereniging, de MAR en de gemeente actief worden geïnformeerd. De corporatie heeft een luisterend oor en legt goed uit waarom ze iets doet.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. (0318) 746 600
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Lek en Waard Wonen te Nieuw-Lekkerland
Jaar visitatie : 2018

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Lek en Waard Wonen te Nieuw-Lekkerland hebben.

Directeur Raeflex B.V., mevrouw drs. W.M.R. de Water


.....
24 mei 2018


Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Lek en Waard Wonen te Nieuw-Lekkerland verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

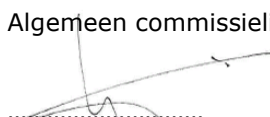
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Voorzitter, de heer H.D. Albeda


.....
28 mei 2018

Algemeen commissielid, mevrouw drs. W.M.R. de Water

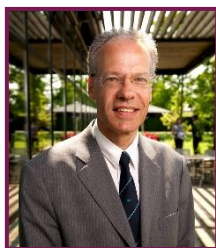

.....
4 juni 2018

Secretaris, mevrouw drs. A. de Klerk


.....
20 juni 2018

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.



Voorzitter H.D. Albeda (Hein)

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang. Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen. Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Ik kijk ook naar het netwerk. De scheiding van wonen en zorg betekent dat je moet kijken naar de kwaliteit van een netwerk: wie doet wat om maatschappelijke prestaties te behalen? Dat zien we ook bij gemeenten: als de corporatie terug gaat naar de kerntaak is het belangrijk om samen resultaten te behalen. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter van stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers.
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- Brede kennis van governance door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.

Reeds gevisiteerd

- 2005 **De Woonschakel Westfriesland**, Medemblik; **Woningstichting Eerbeek**
- 2007 **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woonmij Dinkelborgh**, Denekamp
- 2008 **Gemeente Hoorn**
- 2009 **Hestia Groep**, Landgraaf; **Woonstade**, Groningen
- 2010 **Domaas**, Limburg; **Habeko Wonen**, Hazerswoude-Dorp; **Woningstichting Kessel**, **Woningstichting Roermond**; **St. Joseph**, Stramproy; **Woningvereniging Nederweert**; **Ubach over Worms**, Landgraaf
- 2011 **Alphons Ariëns**, Druten; **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woningstichting Wittem**, Mechelen
- 2012 **Lyaemer Wonen**, Lemmer; **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **VitaalWonen**, Limbricht; **Woningstichting Naarden**; **Goed Wonen** (Midterm Review), Gemert
- 2013 **Woonwaard**, Alkmaar; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2014 **Stek**, Lisse; **Eemland Wonen**, Baarn; **Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstede**, Ede; **Ressort Wonen**, Rozenburg; **De Goede Woning**, Apeldoorn; **De Woonmensen**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Dudok Wonen**, Hilversum; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Woningbouwvereniging Lopik**; **Goed Wonen**, Benschop; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2016 **Maasvallei Maastricht**; **Wetland Wonen Groep**, Vollenhoven; **Land van Altena**, Nieuwendijk; **de Kernen**, Hedel,
- 2017 **QuaWonen**, Bergambacht; **BrabantWonen**, Oss
- 2018 **Woonstichting St. Joseph**, Boxtel; **Wocom**, Someren; **Oosterpoort**, Groesbeek; **Woonstede**, Ede; **Eemland Wonen**, Baarn; **Wbv. Hoek van Holland**; **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **Standvast Wonen**, Nijmegen

Kort CV

Opleiding

- Kandidaats en lerarenopleiding Wiskunde
- Diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden, publieke sector in control

Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur

1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren

1990-1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix

1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

Nevenfuncties

2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars

2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers

<http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>



Algemeen commissielid drs. W.M.R. de Water (Wilma) Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 was ik directeur van Raeflex en heb ik mij actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkte Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs. Per 1 januari 2018 heeft Raeflex met Alex Grashof een nieuwe eigenaar.

Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere prestatieveld: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex van 2003 tot augustus 2018 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties

Als directeur van Raeflex was ik betrokken bij alle visitaties die tussen 2003 en medio 2018 zijn uitgevoerd (circa 330). Vanaf augustus ben ik verbonden aan Raeflex als visitator en accountmanager.

Als commissielid of projectleider betrokken bij:

Reeds gevisiteerd

- 2010 **Woonbedrijf Eindhoven**
- 2011 **Wetland Wonen**, Vollenhove
- 2012 **Valburg** (Midterm Review), Zetten;
Woonbeheer Borne; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum;
Harmonisch Wonen, Lelystad
- 2013 **Wbs. Cothen**, Wijk bij Duurstede;
Woonwaard, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel;
Heuvelrug Wonen, Doorn; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Eemland Wonen**, Baarn;
De Vooruitgang, Volendam
- 2015 **De Volmacht**, Gieten; **Woningstichting Nieuwkoop**; **St. Willibrordus**, Wassenaar;
Veenendaalse Woningstichting
- 2016 **Maasvallei**, Maastricht; **Woningstichting Gouderak**; **Omnia Wonen**, Harderwijk;
De Reenske Compagnie, Hoogeveen;
Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum
- 2017 **Woonlinie**, Woudrichem; **De Veste**, Ommen; **Wbv. Langedijk**, Noord-Scharwoude; **St. Joseph**, Almelo;
Wbs. Cothen, Wijk bij Duurstede;
QuaWonen, Bergambacht
- 2018 **Woningstichting Woensdrecht**, Hoogerheide

Kort CV

Opleiding

- Sociale geografie
- Diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflictantering: onder meer opleiding tot mediator

Carrière

2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

2003 tot 08-2018 Directeur Raeflex

1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie

Nevenfuncties

2015-heden Bestuurslid Maitreya Instituut, Loenen

2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen

<http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>



Secretaris drs. A. de Klerk (Annet)

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitator bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor– ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

Visitaties

Als secretaris neem ik mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- Brede ervaring als secretaris
- Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid

Reeds gevisiteerd

- 2002 **Huis en Erf**, Schijndel
- 2003 **Goede Stede**, Almere; **Wonen Leerdam**
- 2004 **St. Joseph Wonen**, Hengelo; **Waterweg Wonen**, Vlaardingen; **Westland Wonen**, 's-Gravenzande; **De Goede Stede**, Almere
- 2005 **Woonvisie**, Ridderkerk; **Corporatie Holding Friesland**, Grou; **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten
- 2007 **Wonen Noordwest Friesland**, Sint Annaparochie; **Wonen Weert**, Weert
- 2010 **SSH&** Nijmegen; **Stek**, Lisse; **Woningstichting Sijpeveld**; **Woningstichting Urmond**, Berg-Urmond; **Woningstichting Vaals**; **Woningstichting Voerendaal**
- 2011 **Wooncorporatie Kennemerhave**, IJmuiden; **Warmunda**, Warmond; **Welbions**, Hengelo; **Ons Doel**, Leiden; **De Zaligheden**, Eersel
- 2012 **Rochdale**, A'dam; **Twinta (Carintreggeland)**, Hengelo
- 2013 **Idealis**, Wageningen; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2015 **Volkshuisvesting Arnhem**; **Domesta**, Emmen; **Stadgenoot**, A'dam; **Salland Wonen**, Raalte; **Thús Wonen**, Dokkem; **De Delthe**, Usquert; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout (SHBO)**; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2016 **Rijnhart Wonen**, Leiderdorp; **Stichting Uithuizer Woningbouw (SUW)**, Uithuizen
- 2018 **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex

1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)

1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

<http://nl.linkedin.com/in/annetdeklerk>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017
<p>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Position Paper Lek en Waard Wonen 2018 <p><i>Opgaven</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Structuurvisie gemeente Nieuw-Lekkerland, Ruimtelijk casco/projectenplan (Croonen adviseurs, 15 mei 2012) • Woonlastenonderzoek regio Zuid-Holland Zuid (Rigo, 3-6-2014) • Regionale woonvisie Alblasserwaard Vijfheerenlanden, overkoepelende visie (2013), Dashboard 2015 • Gevolgen scheiden van wonen en zorg Alblasserwaard-Vijfheerenlanden 2013-2025 (Tympaan Instituut, 2013) • Woningmarktscan gemeente Molenwaard (Companen, 2016) • Volkshuisvestelijk kader MPW gemeente Molenwaard (Companen, 2017) • Actualisatie Regionale Woonvisie 2017-2020, Regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (KAW, 2017) • Meerjarenperspectief Wonen gemeente Molenwaard <p><i>Prestatieafspraken/ convenanten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bod 2015 en bod 2016 van Wbv Nieuw-Lekkerland aan gemeente Molenwaard • Prestatieafspraken Nieuwe Stijl Molenwaard 2015 (Beter Wonen, Lek en Waard Wonen, Tablis, Wbv Nieuw-Lekkerland, gemeente Molenwaard) • Prestatieafspraken Molenwaard 2018 (idem) • Gezamenlijk bod corporaties op woonvisie gemeente Molenwaard • Diverse convenanten omtrent personenalarmering, schuldhulpverlening, buurtbemiddeling, aanpak verwarde personen, ontruiming. <p><i>Beleidsplannen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategienotitie 2013 Wbv Nieuw-Lekkerland 'Vertrouwd en dichtbij' • Strategisch voorraadbeleid Wbv Nieuw-Lekkerland 2013 • Complexbeheerplan Wbv Nieuw-Lekkerland 2015 • Concept- Beleidsplan 2015-2018 "Een heldere koers" (voor fusie, 2013) • Woningbouwstichting Lek en Waard (voor fusie, 2014) • Portefeuillestrategie Gemeente Molenwaard 2016-2030 (Wbv Nieuw-Lekkerland, Tablis Wonen, Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen, Woningbouwvereniging Beter Wonen Streefkerk) • Ondernemingsplan 2018-2021 "Lek en Waard Wonen: Sociaal en vertrouwd gezicht in Molenwaard" en strategiekaart 2018-2021 (na fusie, definitief 2017) • Portefeuilleplan 2018-2030 voor de kernen Nieuw-Lekkerland, Kinderdijk, Nieuwpoort, Langerak en Groot-Ammers van Lek en Waard Wonen <p><i>Plannen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleidsplanning Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen 2015 • Begrotingen Lek en Waard Wonen 2014, 2015, 2016 (voor fusie) • Begroting Lek en Waard 2017 (fusiecorporatie) • Afdelingsjaarplannen Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland 2014, 2015 • Jaarplannen en (meerjaren)begrotingen Wbv Nieuw-Lekkerland 2014, 2015, 2016, 2017 • Diverse beleidsdocumenten over verkoopbeleid, koopgarant, samenwerking, projecten, leefbaarheid, huurbeleid, woningnet, duurzaamheid, asbestbeleid, woningmarktregio, portefeuillestrategie, woningwet

	<p><i>Voortgang</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voortgangsrapportage Jaarplan Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland 2014, Strategisch dashboard 2015 en 2016, • Kwartaalrapportages Wbv Nieuw-Lekkerland 2014 t/m 2016 (voor fusie) • Overzicht huisvesting statushouders 2016 • Status jaarplan Lek en Waard Wonen 2017 <p><i>Resultaten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarrapporten Wbv Nieuw-Lekkerland 2014, 2015, 2016 • Jaarrekeningen en -verslagen Woningbouwstichting 'Lek en Waard Wonen' 2014, 2015, 2016 • Jaarverslag 2017 Lek en Waard Wonen (fusiecorporatie) • Verslagen woningtoewijzing Wbv Nieuw-Lekkerland 2014, 2015, 2016 • Rapportages woningtoewijzing Lek en Waard Wonen 2017 • Woonmonitor Trendanalyse Woongaard (2016) • Jaarrapportage Woongaard Wbv Nieuw-Lekkerland 2016 • Aedes benchmark 'Individuele positionering corporaties' 2014, 2015, 2016, 2017 • Benchmark rapporten Wbv Nieuw-Lekkerland en Lek en Waard Wonen • Aedes benchmark Lek en Waard Wonen 2017
<p>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</p>	<p><i>Prestatieafspraken/convenanten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestatieafspraken Nieuwe Stijl Molenwaard 2015 (Beter Wonen, Lek en Waard Wonen, Tablis, Wbv Nieuw-Lekkerland, gemeente Molenwaard) • Prestatieafspraken Molenwaard 2018 (gemeente Molenwaard, Beter Wonen, Lek en Waard Wonen, Tablis Wonen, Huurders van Wbv Beter Wonen Streefkerk, Huurdersvereniging van Lek en Waard Wonen, Huurdersvereniging Nieuw-Lekkerland, SliM Wonen) • Samenwerkingsovereenkomst met huurdersverenigingen Lek en Waard Wonen en Nieuw-Lekkerland (2017) • Convenant Regionale Sociale Dienst over ontruiming en huurschuld • Samenwerkingsovereenkomst Aanpak verwarde personen Molenwaard (gemeente Molenwaard, woningstichting Nieuw-Lekkerland) • Samenwerkingsovereenkomst buurtbemiddeling tussen ElkWelzijn en Woningstichting Nieuw-Lekkerland (2017) <p><i>Maatschappelijke Adviesraad (MAR)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diverse documenten over voorbereidingen en implementatie van de MAR (2016) inclusief reglement. • Adviezen MAR in 2017 over Jaarplan/begroting, ondernemingsplan, portefeuilleplan. <p><i>Ledenvergaderingen Wbv Nieuw-Lekkerland</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Notulen Ledenraad Wbv Nieuw-Lekkerland 2014 t/m 2016 <p><i>Huurdersverenigingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Notulen, brieven/adviezen (betreffende energiebeleidsplan, huurverhogingen, portefeuillestrategie, huurderscommissaris en jaarplan/begroting) van Huurdersvereniging Nieuw-Lekkerland aan Wbv Nieuw-Lekkerland 2015, 2016 • Brieven/adviezen van Huurdersvereniging Nieuw-Lekkerland en Stichting Lek en Waard in 2017 <p><i>Klachtencommissie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslag Klachtencommissie Wbv Nieuw-Lekkerland 2014 t/m 2016 • Jaarverslag Klachtencommissie Stichting Lek & Waard 2017 <p><i>Klantwaardering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantwaardering Wbv Nieuw-Lekkerland (KWH, 2016) <p><i>Informatie en documenten over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewonerscommissies (2014, 2015, 2016, 2017) • Gemeente Molenwaard (2014, 2015, 2016, 2017) • Ledenraad (2016) • Huurdersvereniging 2016, 2017 • (Tijdelijke) MAR 2016, 2017 • Belanghoudersbijeenkomst 2017

<p>Presteren naar Vermogen (PnV)</p>	<p>Brieven instanties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toezichts-/oordeelsbrieven Lek en Waard Wonen (CFV/ Inspectie, 2014 t/m 2016 en 2017) • Toezichts-/oordeelsbrieven Wbv Nieuw-Lekkerland (CFV/ Inspectie, 2014 t/m 2016) • Corporatie in Perspectief Wbv Nieuw-Lekkerland en Lek en Waard Wonen (verslagjaren 2013, 2014, 2015, 2016) • Brieven WSW 2015, 2016, 2017 (plus interne notities) <p><i>Financiële documenten corporatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslagen/rekeningen Wbv Nieuw-Lekkerland en Lek en Waard Wonen (2014 t/m 2017) • Begrotingen Wbv Nieuw-Lekkerland 2013, 2014, 2015, 2016 • Begrotingen Lek en Waard Wonen 2014, 2015, 2016 (voor fusie) • Begroting Lek en Waard 2017 (fusiecorporatie) • Kasstroomoverzichten • Kwartaalrapportages Wbv Nieuw-Lekkerland 2014, 2015, 2016 • Kwartaalrapportage Lek en Waard Wonen 2017 (na fusie) • Intern controle plan Lek en Waard Wonen 2017 (na fusie) • Treasurystatuut Lek en Waard Wonen 2017 (na fusie) • Diverse interne documenten over financiën, risicobeheersing, treasury, inkrimping, beoordelingskader directeur-bestuurder <p><i>Accountantsverslagen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accountantsverslagen Lek en Waard Wonen 2014 t/m 2016 (voor fusie) • Accountantsverslagen Wbv Nieuw-Lekkerland 2014 t/m 2016 (voor fusie) • Accountantsverslag Lek en Waard Wonen (na fusie, 2017)
<p>Governance</p>	<p>Statuten en reglementen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Statuten Wbv Nieuw-Lekkerland (voor fusie, 2010) • Statuten Lek en Waard Wonen (voor fusie, mei 2016) • Statuten Woningstichting Nieuw-Lekkerland (voor fusie, 2016) • Statuten fusiecorporatie Lek en Waard Wonen (november 2016) • Reglement RvC Wbv Nieuw-Lekkerland 2010 • Reglement RvC, bestuur van Stichting Lek en Waard Wonen 2001 • Reglementen Bestuur, RvC, Auditcommissie, Selectie- en Remuneratiecommissie en Strategiecommissie Lek en Waard Wonen 2017 • Procuratieregeling Lek en Waard Wonen 2017 <p><i>Raad van Commissarissen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Profielschetsen/vacatureteksten voor RvC-leden Wbv Nieuw-Lekkerland (2014 t/m 2016) • Profielschetsen RvC-leden Lek en Waard Wonen 2017 • Zelfevaluatie RvC Wbv Nieuw-Lekkerland 2014 t/m 2016 • Zelfevaluatie RvC Lek en Waard Wonen over 2015 (verslag 2016) • Zelfevaluatie RvC Lek en Waard Wonen (na fusie, 2017) • Verslagen RvC-vergaderingen <p><i>Governancecode</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Checklist Governancecode ingevuld Wbv Nieuw-Lekkerland (2015, 2016) • Checklist Governancecode ingevuld Lek en Waard Wonen (na fusie, 2017) <p><i>Overlegwet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Notulen WbV Nieuw-Lekkerland en huurdersvereniging Nieuw-Lekkerland (2014, 2015, 2016) • Samenwerkingsovereenkomst en notulen Lek en Waard Wonen en huurdersverenigingen (2017) <p><i>Fusie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diverse fusie-onderzoeken met verschillende corporaties

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal een achttal face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Lek en Waard Wonen.

Raad van commissarissen

- De heer M. De Winter (voorzitter)
- Mevrouw M. Korevaar (vicevoorzitter)
- De heer P. de Jong
- De heer R. Theeuwen
- De heer A. Rouwers

Directeur-bestuurder

- Mevrouw A. Tukker-Blok

Managementteam

- Mevrouw A. Jakovljevic (manager Klant & Wonen)
- De heer M. Munneke (manager Financiën, Vastgoed en Bedrijfsvoering)

Externe Controller

- De heer E. Benthin

Huurdersorganisatie

- De heer D. de Kock (voorzitter)
- De heer H. Otten (vicevoorzitter)
- Mevrouw N. Elzinga (secretaris)
- De heer P. Dzon (penningmeester)
- Mevrouw E. Voorwinden (algemeen bestuurslid)

Gemeente Molenwaard

- De heer F. Meerkerk (wethouder)
- P. Vat (wethouder) via e-mail
- K. de Jager (Team Maatschappelijke Ondersteuning)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- Mevrouw J. Louisa (directeur-bestuurder Present)
- De heer H. Braamskamp (manager bedrijfsvoering Present)
- De heer J. Simons (voorzitter L&N Smitstichting)
- De heer B. van Oord (teamleider Rivas)
- Mevrouw Y. Dalster (locatiemanager Philadelphia)

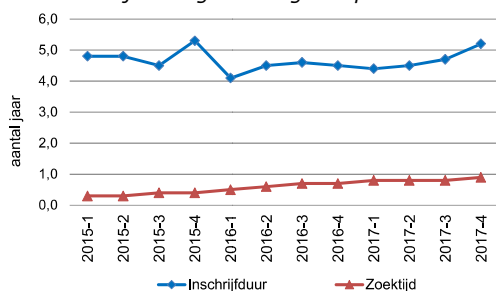
Maatschappelijk Adviesraad

- De heer J. Simon
- De heer P. Plaisier
- De heer H. van der Rhee

Bijlage 5 Prestatietabel Lek en Waard Wonen

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2014-2017					
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					8,0
Woningtoewijzing en doorstroming					
Beschikbaarheid woningen					
Lek en Waard Wonen heeft een relatief grote goedkope woningvoorraad in vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Landelijk was de goedkope voorraad in 2015 gemiddeld 15,3%, terwijl deze bij Lek en Waard Wonen 19% is. De betaalbare voorraad is redelijk vergelijkbaar met het landelijke percentage van 65%.					
<i>Samenstelling van de zelfstandige huurwoningen naar prijsklasse van Lek en Waard Wonen (per 31 dec)</i>					
Categorieën	2014	2015	2016	2017	
Goedkoop (tot € 414,02)	436 (19%)	424 (19%)	403 (19%)	420 (19%)	
Betaalbaar (tot € 592,55)	1.452 (65%)	1.436 (65%)	1.188 (54%)	1.181 (54%)	
Betaalbaar (tot € 635,05)			218 (10%)	219 (10%)	
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	253 (11%)	317 (14%)	303 (14%)	274 (14%)	
Vrije sector (vanaf € 710,68) DAEB en niet-DAEB	96 (4%)	85 (4%)	74 (3%)	82 (3%)	
Totaal	2.237	2.262	2.186	2.176 (100%)	
Bron: Jaarverslag 2017, CiP Lek en Waard Wonen (prijspeil 2017)					
Passend toewijzen					
De corporatie heeft de afgelopen periode de huurwoningen passend toegewezen volgens de Europese normen (staatssteunregelingen). De Eu-regeling stelt als voorwaarde dat minimaal 90% van de sociale huurwoningvoorraad wordt verhuurd aan woningzoekenden met een inkomen tot € 41.056 (prijspeil 2018).					
Passend toewijzen aan doelgroep tot EU-inkomensgrens (Eu-norm is minimaal 90%)					
	2014	2015	2016	2017	
Beide corporaties	91,8%	98,3%	96,9%		
Totaal	61	120	162	129	
Bron: CiP, Jaarverslag 2017					
Passend toewijzen volgens de Woningwet 2015					
Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. Deze verplichting geldt voor nieuw te verhuren woningen per jaar. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurder woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is. De aftoppingsgrens is in 2017 voor een- en tweepersoonshuishoudens €592,55, voor drie- en meerpersoonshuishoudens €635,05.					
Tegengaan woonfraude					
Woonfraude komt relatief weinig voor in het werkgebied van Lek en Waard Wonen. Dit heeft vooral te maken met de sociale controle in woonkernen. Zaken die afwijkend zijn worden snel gesignaleerd en (anoniem) doorgegeven, zodat hier actie op kan worden ondernomen. Er waren slechts enkele meldingen. Bron: Jaarverslagen.					
Zoektijd					
Het woningbezit van Lek en Waard Wonen is gelegen in de kernen Langerak, Nieuwpoort, Groot-Ammers, Nieuw-Lekkerland en Kinderdijk van de gemeente Molenwaard. De gemeente Molenwaard is weer onderdeel van de lokale woningmarkt in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. De regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden is weer onderdeel van de grotere woningmarktregio Woongaard. De woonruimteverdeling wordt gezamenlijk met in totaal veertien corporaties geregeld via de regio Woongaard.					
De gemiddelde slaagkans varieerde in de regio Woongaard in de periode 2015 t/m 2017 tussen de 14% en 18%. De gemiddelde inschrijfduur varieerde in de periode 2015 t/m 2017 per kwartaal in de regio tussen de 4 en ruim 5 jaar. De zoektijd nam in de regio Woongaard sinds het eerste kwartaal 2015 toe tot bijna 1 jaar in het vierde kwartaal van 2017 (zie figuur). De spanning op de huurwoningmarkt lijkt in deze regio de laatste jaren dus toe te nemen.					

Inschrijfduur en zoektijd in regio Woongaard per kwartaal 2015 t/m 2017



Bron: Woonmonitor Trendanalyse Woongaard (4^e kwartaal 2017)

De woningmarkt in het werkgebied van Lek en Waard Wonen vertoont volgens het Jaarverslag 2017 een stabiel beeld. Zowel het aantal ingeschreven woningzoekenden als het aantal actieve woningzoekenden bleef in 2017 nagenoeg gelijk. De gemiddelde zoektijd is laag en ligt in Molenwaard onder het gemiddelde van de regio. Een actief woningzoekende vindt in 7 à 8 maanden een woning in de woningmarktregio. Bron: Jaarverslag 2017.

De mutatiegraad lag in 2016 bij Lek en Waard Wonen met 7,5% iets boven het landelijk gemiddelde van 7%. In 2017 daalde de mutatiegraad naar 5,6%. Er kwamen toen 122 woningen beschikbaar voor verhuur.

Mutatiegraad

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
LLW	8,9%	8,9%			
Wbv NL	7,1%	8,7%			
Fusie-corporatie			7,5%	5,6%	7,0%

Bron: CiP, Jaarverslag 2017

Leegstand

De leegstand is bij Lek en Waard Wonen beperkt.

Leegstand

	2014	2015	2016	2017
LLW	0,90%	0,85%		
Wbv NL	0,19%	0,60%		
Fusie-corporatie			0,59%	0,69%

Bron: Jaarverslagen

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, statushouders of jongeren

Afgesproken is dat Lek en Waard Wonen 67% van de totale taakstelling voor het huisvesten van statushouders oppakt in de gemeente Molenwaard. Het gaat om een beperkt aantal woningen, waarbij soms op jaarbasis een woning minder werd beschikbaar gesteld dan afgesproken, maar dit in goed overleg door andere corporaties werd opgevangen en/of in het andere jaar werd ingehaald. Op het totaal hebben de corporaties in Molenwaard het vastgestelde aantal gehaald.

Het aantal bewoners dat urgentie krijgt is eveneens beperkt tot enkele huishoudens per jaar.

De corporatie heeft geen specifieke maatregelen voor jongeren of starters getroffen. Het aanbod voor starters is gemonitord en het beeld is dat er voldoende aanbod is voor starters.

Bron: Jaarverslagen

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid en kernvoorraadbeleid

Lek en Waard Wonen verhuurt circa 2.300 woningen, waarvan het merendeel sociale huurwoningen (2.267 woningen). Om mensen te huisvesten die recht hebben op huurtoeslag, maar tegelijkertijd ook diegenen die niet genoeg verdienen voor een koopwoning of het duurdere huursegment, worden de volgende uitgangspunten gehanteerd (Jaarverslag 2017):

- Minimaal 10% van de woningen heeft een huur tot € 414,02
- Minimaal 60% van de woningen heeft een huur tot € 592,55
- Minimaal 75% van de woningen heeft een huur tot € 635,05
- Maximaal 25% van de woningen heeft een huur tot € 710,68

Het streefhuurbeleid van de corporatie is dat minimaal 75% van het woningbezit een huur heeft die valt binnen de grenzen van de regeling Passend Toewijzen. Deze regeling zorgt ervoor dat woningzoekenden een woning krijgen toegewezen met een huurprijs die aansluit bij hun inkomen. Als gevolg van dit beleid heeft de corporatie in 2017 voor 591 woningen de huurprijs verlaagd bij mutatie. Bron: Jaarverslag 2017.

<p>De huurverhoging in 2017 bedroeg 0,3%. Inclusief huurharmonisatie kwam de gemiddelde huurverhoging uit op 0,54%. In 2016 was de gemiddelde huurverhoging 1,34%. Bron: Jaarverslagen.</p> <p><i>Gemiddelde huurverhogingen</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LLW</td> <td>4,17%</td> <td>2,57%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Wbv NL</td> <td>4,7%</td> <td>1,72%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fusie-corporatie</td> <td></td> <td></td> <td>1,34%</td> <td>0,54%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Jaarverslagen</p>		2014	2015	2016	2017	LLW	4,17%	2,57%			Wbv NL	4,7%	1,72%			Fusie-corporatie			1,34%	0,54%	
	2014	2015	2016	2017																	
LLW	4,17%	2,57%																			
Wbv NL	4,7%	1,72%																			
Fusie-corporatie			1,34%	0,54%																	
<p>Woonlasten</p> <p>De woonlasten bij Lek en Waard Wonen zijn gemiddeld genomen vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. De gemiddelde huurprijs was in 2016 € 519/maand ten opzichte van het landelijk gemiddelde van € 512/maand. Lek en Waard Wonen heeft wel relatief veel woningen in het goedkope prijssegment.</p> <p>Voor zittende bewoners rekent de corporatie geen huurverhoging door bij de toepassing van energetische maatregelen. Naast de verhoging van het comfort in de woning leveren we zo ook een bijdrage aan de betaalbaarheid door lagere woonlasten. Bron: Jaarverslag 2017.</p>																					
<p>Aanpak huurachterstanden</p> <p>De huurachterstand is bij Lek en Waard Wonen in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde relatief laag. In 2016 was het landelijk gemiddelde 1,4%, terwijl dit in 2016 bij Lek en Waard Wonen nog maar 0,9% was. In 2017 is er echter een toename te zien bij Lek en Waard Wonen van het aantal huurders met een betalingsachterstand.</p> <p><i>Huurachterstanden</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lek&Waard Wonen</td> <td>0,8%</td> <td>0,9%</td> <td>0,9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Wbv Nieuw-Lekkerland</td> <td>0,9%</td> <td>0,6%</td> <td>0,9%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fusiecorporatie</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1,2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: CiP, Jaarverslag 2017</p> <p>Een van de oorzaken is dat in het tweede kwartaal van 2017 het aanmaanproces door alle drukte rondom de fusie (gedeeltelijk) stil heeft gelegen. Lek en Waard Wonen grijpt zo vroeg mogelijk in bij (dreigende) betalingsachterstanden. Verder is er een toename van huurachterstand waarneembaar bij nieuwe contracten. Lek en Waard Wonen heeft veel aandacht voor dit maatschappelijk probleem. In plaats van slechts een herinnering of aanmaning te sturen, wordt al bij een tweede maand huurachterstand persoonlijk contact opgenomen. Ondanks bovenstaande inspanningen hebben er in 2017 twee ontruiming plaatsgevonden. In 2017 is een stijging te zien van het aantal afgesloten betalingsregelingen ten opzichte van 2016. Verder is er ook een toename van het aantal (problematische) huurachterstanden die mee worden genomen in de schuldenregelingen via instanties.</p>		2014	2015	2016	2017	Lek&Waard Wonen	0,8%	0,9%	0,9%		Wbv Nieuw-Lekkerland	0,9%	0,6%	0,9%		Fusiecorporatie				1,2%	
	2014	2015	2016	2017																	
Lek&Waard Wonen	0,8%	0,9%	0,9%																		
Wbv Nieuw-Lekkerland	0,9%	0,6%	0,9%																		
Fusiecorporatie				1,2%																	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		7,0																			
<p>Personen met een beperking en/of ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</p> <p>Woningaanpassingen in het kader van de WMO</p> <p>Met de gemeente maakt de corporatie afspraken om onduidelijkheid weg te nemen omtrent woningaanpassingen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.</p> <p>Complexen voor wonen met zorg</p> <p><i>Hof van Ammers</i></p> <p>In het centrum van Groot-Ammers is in 2010 het woonzorgcentrum 'Hof van Ammers' gerealiseerd. Dit complex bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 33 zorgwoningen voor mensen met een lichte zorgindicatie - 12 onzelfstandige wooneenheden met 2 huiskamers, voor mensen met een zware zorgindicatie - algemene ruimten, waaronder een restaurant en keukenvoorziening - een ruimte voor dagverzorging, toereikend voor 9 mensen - een dorps huis annex bibliotheek - 13 toegankelijke seniorenwoningen <p>De zorgwoningen worden rechtstreeks verhuurd aan Present (voorheen Zorggroep Alblasserwaard), die de woningen vervolgens weer verhuurd aan haar cliënten. De 13 overige woningen worden door Lek en Waard Wonen verhuurd, maar de toewijzing gebeurt in samenspraak met Present en de gemeente. De huurprijs ligt net onder de huurtoeslaggrens. Ook het dorps huis annex bibliotheek worden door Present gehuurd, die deze ruimten vervolgens weer doorverhuurt aan de gemeente.</p> <p><i>Vijverhof Nieuwpoort</i></p> <p>In Nieuwpoort heeft Lek en Waard Wonen 93 seniorenwoningen in eigendom, gebundeld in het complex "De Vijverhof". De eerste fase (44 huurwoningen) dateert van 1974, fase 2 (16 huur- en 10 koopwoningen) is in 1995 gebouwd. In 2005/2006 is de Vijverhof ingrijpend gerenoveerd, waarbij er nog eens 42 nieuwe woningen zijn bijgekomen (hiervoor moesten 9 woningen worden gesloopt).</p>																					

Naast woningen omvat de Vijverhof ook 12 onzelfstandige wooneenheden met 2 huiskamers, een ruimte voor dagverzorging, een recreatiezaal en enkele kleine bedrijfsruimten. Hierin hebben onder andere een arts en een fysiotherapeut hun praktijk. Bij mutatie worden de woningen uit fase 1 grondig aangepakt, zodat de woningen weer aan de eisen van moderne seniorenwoningen voldoen. Hierdoor zijn ze weer goed geschikt voor zorglevering aan de bewoners. De zorg in de Vijverhof wordt geleverd door Present en Rivas Zorggroep. Daarnaast heeft Lek en Waard Wonen een eigen beheerder in dienst als aanspreekpunt voor de bewoners. Verder levert Lek en Waard Wonen een (financiële) bijdrage voor sociale activiteiten in seniorencomplex De Vijverhof. Lek en Waard Wonen faciliteert daarnaast de dierenweide bij de Vijverhof. Dit gebeurt door het beschikbaar stellen van materiaal en dierbenodigdheden. Daarnaast heeft Lek en Waard Wonen een eigen beheerder in dienst als aanspreekpunt voor de bewoners. Deze beheerders bieden ondersteuning op sociaal vlak en ondernemen de nodige acties om te zorgen dat men er prettig woont.

De Haven Nieuw-Lekkerland, wonen met begeleiding

Het complex De Haven is een woonlocatie voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Deze woonlocatie biedt ruimte aan 21 bewoners, verdeeld over drie woongroepen. Alle bewoners hebben een woonkamer, slaapkamer, badkamer en keukentje. Op de begane grond zijn de bewoners wat minder zelfstandig. Deze bewoners krijgen ook veel ondersteuning. Op de bovenste twee verdiepingen wonen de bewoners wat zelfstandiger. Iedere verdieping heeft een gemeenschappelijke ruimte. De zorgappartementen in complex De Haven worden allemaal verhuurd aan Stichting Philadelphia. Deze stichting verzorgt de toewijzing van de woningen.

Woonzorgcomplex 't Waellant

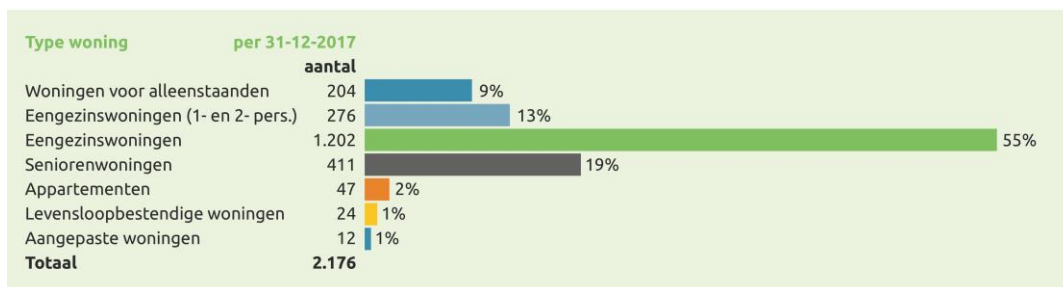
In het woon-zorgcomplex 't Waellant heeft Lek en Waard Wonen 77 seniorenwoningen (47 woningen bouwjaar 1998 en 30 woningen bouwjaar 2006), 24 zorgappartementen (20 appartementen onzelfstandig voor intramurale zorg en 4 appartementen zelfstandig, ook voor intramurale zorg). De appartementen in dit complex bieden huisvesting aan drie groepen senioren, namelijk: senioren die geen zorg nodig hebben (zelfstandig wonen), senioren met zorgindicatie (zelfstandig wonen), senioren met een verpleeghuisindicatie. De zorg in het woon-zorgcomplex 't Waellant wordt geleverd door Rivas Zorggroep. De bewoners van het verpleeghuis wonen in drie woongroepen. In totaal wonen in 't Waellant 24 bewoners met een verpleeghuisindicatie. Verder is in het woon-zorgcomplex 't Waellant een service-informatie punt van een welzijnsorganisatie L & N Smitsstichting gevestigd. De L. & N. Smit's Stichting is een welzijnsinstelling die werkzaam is in de plaatsen Nieuw-Lekkerland en Kinderdijk. Zij heeft als doelstelling mensen te ondersteunen om hun maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid te behouden en/of te vergroten. Het behouden van de regie over het eigen leven is daarbij een belangrijk uitgangspunt.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

7,7

Woningkwaliteit

Van het woningbezit van Lek en Waard Wonen is 68% een eengezinswoningen. Dit is relatief veel ten opzichte van het landelijke gemiddelde van 41% (2016).



Bron: Jaarverslag 2017

De huurders van Lek en Waard Wonen zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de woning, meer dan landelijk gemiddeld. De corporatie heeft relatief lage instandhoudingskosten per verhuureenheid. En de technische kwaliteit (energie-index) ligt relatief hoog.

Woningkwaliteit	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
Instandhoudingskosten /Vhe	€ 1.398	€ 1.704	€ 1.545		2.070 per Vhe
Technische kwaliteit (energie-index)				1,73	1,66
Ervaren Kwaliteit huurders				7,36	6,99

Bron: Aedes Benchmark Centre

De woningen van Lek en Waard Wonen hebben een gunstige prijs/kwaliteit verhouding in vergelijking met het landelijke gemiddelde. Terwijl landelijk DAEB-woningen in 2016 een gemiddelde huurprijs hadden van 71,7% van maximaal redelijk, was dit bij Lek en Waard Wonen 68%. Bron: CiP 2016.

Huurprijs van maximaal redelijke huurprijs

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
Lek&Waard Wonen					
DAEB	67,0%	65,0%			
Niet-DAEB	-	75,0%			
Wbv Nieuw-Lekkerland	65,6%	68,0%	68,0%		
DAEB	84,4%	85,0%	83,0%		
Niet-DAEB					
Fusiecorporatie				< 70%	
DAEB					71,7%
Niet-DAEB					89,5%

Bron: CiP, Jaarverslag 2017

In 2017 is de corporatie gestart met de conditiemeting van het bestaand bezit. Dit loopt door tot in 2018. (Bron: Jaarverslag 2017).

Kwaliteit dienstverlening

Uit de Aedes Benchmark blijkt dat huurders van Lek en Waard Wonen in vergelijking met het landelijk gemiddelde relatief positief oordelen over hun verhuurder. Dit geldt zowel voor nieuwe huurders, huurders met reparatieverzoeken als vertrokken huurders. Zie onderstaande tabel.

Deelscores huurdersoordeel 2015-2017

Huurdersoordeel	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
Nieuwe huurders	7,9	7,9	7,3	8,1	7,5
Huurders met reparatieverzoek	7,9	8,0	7,9	7,8	7,5
Vertrokken huurders	7,6	8,3	7,6	8,9	7,4

Bron: Aedes Benchmark Centre

Energie en duurzaamheid

Beleid

Verduurzaming van het bezit is een belangrijk onderdeel van het vastgoedbeleid van de corporatie. In 2015 is het duurzaamheidsbeleid en - programma tot 2020 voor het gehele bezit afgerond en doorgerekend in de meerjarenbegroting. Doel is gemiddeld label B voor woningen die nog minimaal 25 jaar geëxploiteerd worden en gemiddeld label C voor de woningen die nog een levensduur van minimaal 15 (tot 25 jaar) hebben. In 2017 heeft de corporatie per complex de maatregelen in beeld gebracht. De corporatie verwacht in 2021 te voldoen aan de opgave om gemiddeld op 'energielabel B' uit te komen, conform de sectorafspraken. In 2018 stelt de corporatie, conform de landelijke afspraken, een plan van aanpak op voor CO2-neutraliteit in 2050.

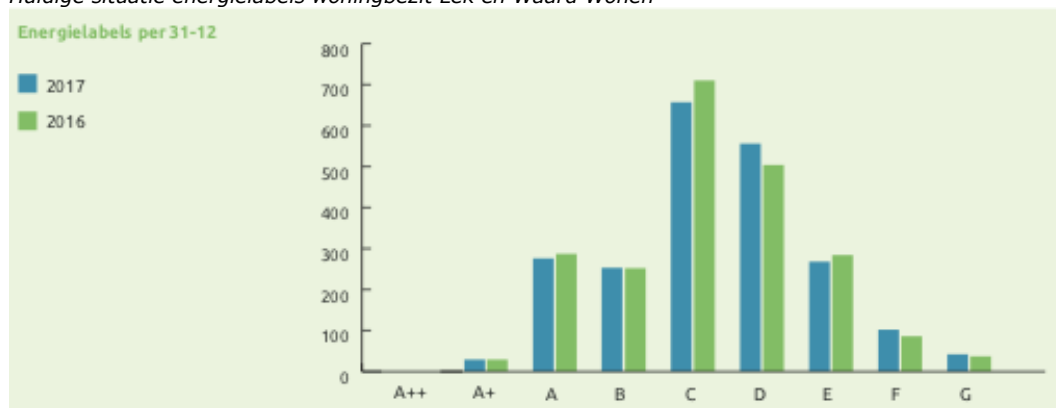
Investerings in duurzaamheid

- De verduurzaming van 42 woningen in complex 1 en 2 (2016)
- Het pilotproject betreffende het verduurzamen van de schil van 18 woningen in complex 5 (2015)
- De verduurzaming van 158 woningen in 2017 (kern Nieuw-Lekkerland)

Energielabels

In 2015 is een start gemaakt met het verduurzamen van het woningbezit. In 2016 en 2017 zijn projecten gestart om respectievelijk 42 en 158 woningen te isoleren. In het jaar 2018 worden 224 woningen geïsoleerd en in de jaren 2019 t/m 2022 zullen nog circa 1.000 woningen volgen.

Huidige situatie energielabels woningbezit Lek en Waard Wonen



Bron: Jaarverslag 2017

4. (Des)investeringen in vastgoed

7,0

(Des-)investeringen Lek en Waard Wonen (en Wbv Nieuw-Lekkerland) in aantallen woningen

	2014	2015	2016	2017
Nieuwbouw	11	35	0	0
Sloop	36	0	6	0
Verkoop	19	11	14	12

Bron: CiP, Jaarverslag 2017

Nieuwbouw

- *Woonleefhart Nieuwpoort-Langerak*: In 2014 is met het Woonleefhart Nieuwpoort-Langerak (WLH) opgeleverd met 9 koopwoningen. (Bron: Jaarverslag 2014, (voormalig) Lek en Waard Wonen)
- *Middelweg Nieuw-Lekkerland*: In 2015 zijn op deze herstructureringslocatie 24 toegankelijke en 11 eengezinswoningen opgeleverd. (Bron: Jaarverslag 2014, Wbv Nieuw-Lekkerland).

Sloop, samenvoeging

In 2014 zijn er 36 woningen aan Middelweg 5 t/m 75 te Nieuw-Lekkerland gesloopt en onttrokken aan de woningvoorraad. (Bron: Jaarverslag Nieuw-Lekkerland, 2014)

In 2016 zijn er 6 woningen aan de Emmastraat in Groot-Amers gesloopt.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De corporatie geeft ten opzichte van het landelijke gemiddelde relatief weinig geld uit per verhuureenheid aan renovatie of woningverbetering.

Verbetering bestaand woningbezit Lek en Waard Wonen

	2014	2015	2016	2017
Lek&Waard Wonen	0	0	0	
Wbv Nieuw-Lekkerland	€ 2.903/woning (165 woningen)	€ 1.989/woning (184 woningen)	€ 4.274 (88 woningen)	
Fusie-corporatie				€ 1.940 (224 woningen)
Landelijk	€ 8241	86.428 w. € 11.840.000		

Bron: CiP

Complex 27 Burgemeester Den Hoedstraat en Burgemeester Potstraat in Nieuw-Lekkerland

Renovatie van 24 seniorenwoningen/appartementen, waarbij aan de buitenzijde groot onderhoud is gepleegd en in de woningen is op verzoek van bewoners de keuken en/of de badkamer gerenoveerd. In samenwerking met de bewoners en de gemeente Molenwaard is de openbare buitenruimte opnieuw aangelegd. (Bron: Jaarverslag Nieuw-Lekkerland 2014)

Planetenbuurt in Nieuw-Lekkerland

Bij een aantal woningen zijn in de kruipruimte bodembedekkers aangebracht ter vermindering van een vochtige kruipruimte. (Bron: Jaarverslag Nieuw-Lekkerland 2014).

Overige woningverbeteringen

Isolatie, cv-installaties, dakkapellen, dakramen, tweede toilet.

Maatschappelijk vastgoed

Brede School Het Carillon in Nieuw-Lekkerland

Vanaf 2012 participeert de corporatie samen met de gemeente in dit project. De Brede School fungeert als een bruisend hart met basisonderwijs, muziekonderwijs, een bibliotheek, een gymzaal, een zorgcluster en een dorpszaal waar allerlei activiteiten worden georganiseerd. De corporatie is eigenaar van dat deel van het gebouw waarin de maatschappelijke functies een plek hebben (zorgcluster, (muziek)verenigingen en dorpszaal).

Groot-Amers

Woonzorgcomplex Hof van Amers bevat, naast woningen en woonvoorzieningen, een dorpshuis en een bibliotheek. Deze beide voorzieningen dragen een belangrijke steen bij aan de leefbaarheid in de kern Groot-Amers. (Bron: Jaarverslagen (voormalig) Lek en Waard Wonen). Stichting Lek en Waard Wonen is eigenaar van dat deel van het gebouw waarin de maatschappelijke functies een plek hebben. Lek en Waard Wonen levert een actieve (financiële) bijdrage aan het beheer van het gebouw.

Woonleefhart Nieuwpoort-Langerak

In het Woonleefhart Nieuwpoort-Langerak is de nieuwe supermarkt gerealiseerd. Een goede winkel ziet de corporatie als een belangrijke voorziening voor het behoud van de leefbaarheid. Lek en Waard Wonen (oud) heeft in het verleden een contract afgesloten met een hoog risico voor de corporatie. Zo is in het contract van de supermarkt Spar opgenomen dat bij een tegenvallende omzet van de supermarkt binnen een korte termijn huur kan worden opgezegd.

Aan- en verkoop

In de periode 2014 tot en met 2017 zijn in totaal 56 woningen verkocht. Het betreft zowel bestaande (huur)woningen als nieuwbouwwoningen. Daarnaast zijn enkele Koopgarantwoningen teruggekocht en doorverkocht zonder terugkoopverplichting.

Koopgarantregeling en aan-/verkoop woningen

Sinds 2008 verkocht de (voormalig) Lek en Waard Wonen woningen via de Koopgarantregeling. De koper kreeg een korting van 25% op de marktwaarde. Bij verhuizing werden de woning weer teruggekocht door de woningbouwstichting, waarbij de corporatie voor 50% meedeelt in het verkoopresultaat. Vanwege het financiële risico heeft de corporatie in 2012 besloten woningen voortaan in principe zonder voorwaarden te verkopen.

De fusiepartner Woningstichting Nieuw-Lekkerland heeft tot en met 2013 ook haar woningen verkocht onder Koopgarantvoorwaarden. Bij de contracten gebaseerd op het "Koopgarant"-principe geldt dat er sprake is van een verleende korting van 15%. Het aandeel in de waardeontwikkeling van de woning is 30% en 22,5% van de verkochte woningen. In 2013 is Woningstichting Nieuw-Lekkerland gestopt met de verkoop onder de Koopgarantvoorwaarden.

Onroerende zaken verkoop onder voorwaarden

Vanaf 1 januari 2014 hanteren we voor de verkoop van huurwoningen een nieuwe verkoopmethode (zonder terugkoopverplichting) onder de volgende voorwaarden:

- Zowel aan de zittende huurders als starters op de koopmarkt wordt een korting verleend van 10% op de vastgestelde marktwaarde.
- Aan de eventueel geïnteresseerde kopers met een inkomen boven € 50.000,- wordt geen korting verleend.
- De verkoopmethode zonder terugkoopverplichting is verder doorgezet in de fusieorganisatie.

Verkoop onder voorwaarden t/m 2016: 58 woningen, vanaf 2017: 56 woningen
Terugkopen in 2017: 2 woningen

Aan- en verkoop nieuwbouw Woonleefhart Nieuwpoort-Langerak

In het Woonleefhart Nieuwpoort-Langerak zijn de zes woningen op de brede school aangekocht. Dit was onderdeel van de ontwikkeling van het plan, zoals overeengekomen met de gemeente. Per woningen is € 130.954 betaald. Van de in totaal 9 koopwoningen waren er in 2014 3 verkocht. De gemeente heeft zich garant gesteld voor maximaal 3 jaar leegstand van 3 woningen tot een maximum van € 60.000. Wanneer de onverkochte woningen in de verhuur worden genomen, kan de exploitatie alleen kostendekkend zijn als de huurprijs boven de huurtoeslaggrens ligt. (Bron: Jaarverslag Lek en Waard Wonen, 2014). In de periode 2015 t/m 2017 zijn de overige woningen verkocht. (Bron: Jaarverslagen 2015 t/m 2017)

Verkoop Nieuwbouw Ammerse Veste (voorheen Lek en Waard Wonen)

De verkoop van 22 grote nieuwbouwappartementen Ammerse Veste verliep in de eerste helft van 2013 goed, maar in de tweede helft ging de verkoop aanmerkelijk moeizamer. Van de 11 onverkochte woningen per 31-12-2013 is er in 2014 maar één verkocht. Daarom is in 2014 besloten tot verhuur van een aantal appartementen en is de vraagprijs van de overige woningen verlaagd. In de meerjarenprognose is hiermee rekening gehouden. (Bron: Jaarverslag Lek en Waard Wonen, 2014). In de jaren 2015 t/m 2017 zijn nog eens 7 woningen verkocht. Begin 2018 is de laatste te koop staande woning van dit complex verkocht.

Grondbezit*Locatie Mourik (afwaardering)*

Sinds 2009 is de locatie Mourik in Groot-Ammerz in bezit van (oud) Lek en Waard Wonen. In 2014 wilde de corporatie deze locatie ontwikkelen maar ontbrak het aan financiële ruimte. Ook andere marktpartijen waren op dat moment voorzichtig waardoor een samenwerkingsverband geen optie bleek. Aanbieding van de locatie Mourik aan marktpartijen in 2013 leverde een bod op van € 650.000, zo'n 23% onder de balanswaarde. De locatie was destijds (bij aankoop) getaxeerd op € 925.000. In 2014 is de locatie opnieuw getaxeerd en bedroeg de grondwaarde € 615.000. Deze waarde was € 199.000 lager dan de waarde die in de balans stond. Derhalve heeft in 2014 afwaardering plaatsgevonden. Op datzelfde moment is besloten de grond in eigendom te houden voor toekomstige ontwikkeling mede vanwege de locatie die gunstig is gelegen midden in de kern Groot-Ammerz.

Locatie Emmastraat

De grondpositie Emmastraat (Groot-Ammerz) behoort tot 2021 nog tot het DAEB-segment. In 2015 zijn hier 6 woningen gesloopt. De grond is tijdelijk in gebruik gegeven.

5. Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

Leefbaarheid

De leefbaarheid scoort in het algemeen goed. De landelijke leefbaarometer.nl laat zien dat de leefbaarheid in het werkgebied van Lek en Waard Wonen goed is.

De leefbaarheid in de kernen heeft wel voortdurend de aandacht van de corporatie. De corporatie stimuleert bewonersparticipatie. Dit gebeurt onder meer door het ondersteunen van de bewonerscommissie. Eveneens kan de corporatie een klantenpanel raadplegen. Bij de ontwikkeling van (nieuwbouw)projecten vormt de corporatie klankbord- en belanghebbendengroepen, zodat er een brede vertegenwoordiging is. Bron: Jaarverslag).

De investeringen van de corporatie zijn dan ook aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde per verhuureenheid. Alleen in 2014 is te zien dat Wbv Nieuw-Lekkerland relatief hoge leefbaarheidsuitgaven per VHE heeft. Dit heeft te maken met de bijdrage aan de inrichting van de openbare ruimte na herstructurering van het winkelcentrum Kleyburgplein. Het besluit om maximaal € 100.000 bij te dragen is genomen in 2009, maar was door de vertraging in de herontwikkeling van het winkelcentrum, niet uitgevoerd. In 2014 is de herontwikkeling daadwerkelijk van start gegaan en heeft de corporatie toegezegd dit besluit alsnog uit te voeren om zo de leefbaarheid in de gemeente op peil te houden. (Bron: Jaarverslag 2014)

Investeringen in leefbaarheid per VHE

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
Lek en Waard Wonen	25	31	67 (jv.2016)		
Wbv Nieuw-Lekkerland	126	84	56		94
Fusie-corporatie				64 (jv. 2017)	

Bron: CiP, Jaarverslagen (ongewogen)

Wijk- en buurtbeheer

Algemeen

Diverse activiteiten om de het beheer in wijken en buurten te bevorderen, bijvoorbeeld: Opzomeractie, achterpadverlichting, onderhoud groenvoorzieningen.

Wijkbeheer

Soms laat de staat van de tuin te wensen over. Het onkruid staat tot kniehoogte, takken van bomen en struiken hangen over. Of de plek voor het huis wordt gebruikt voor opslag van afval of om een aanhanger of auto te parkeren. Dat is niet de bedoeling. Want van slordige tuinen kan de buurt behoorlijk last hebben. Al is het maar vanwege de verpauperde aanblik. Om de huurders te wijzen op hun verplichting werkt Lek en Waard Wonen in Nieuw-Lekkerland al jaren met een kaartensysteem. In Nieuwpoort, Langerak en Groot Ammers is dat nu ook sinds de fusie het geval. Een wijkbeheerder maakt geregeld samen met de leden van de huurdersorganisatie een ronde door de straten. Bij slecht tuinonderhoud wordt de huurder aangesproken op zijn verplichting. Is het tuinonderhoud onacceptabel wordt deze door een hovenier op kosten van een huurder alsnog uitgevoerd.

Nieuwpoort-Langerak

Gedurende de visitatieperiode zijn er bijdragen verstrekt voor sociale activiteiten in seniorencomplex De Vijverhof. Voor het welzijn van de bewoners in de Vijverhof heeft de corporatie beheersters in dienst.

Vanuit de klankbordgroep Nieuwpoort-Langerak kwam de wens om de dierenweide bij de Vijverhof weer in ere te herstellen. Deze moest voor de bouw van het woonleefhart wijken. Na de oplevering van de nieuwbouw is een enthousiaste groep vrijwilligers gestart met de aanleg en inrichting van de dierenweide. Zij zijn ook verantwoordelijk voor het beheer en de dierversorgung. Lek en Waard Wonen faciliteert door het beschikbaar stellen van materiaal en dierbenodigdheden. (Jaarverslag 2015).

Aanpak overlast

Hoewel er geen grote leefbaarheidsproblemen zijn in de kernen waar Lek en Waard Wonen werkzaam is, vraagt het wel continu de aandacht. Soms alleen vanuit een signaleringsrol, maar op andere momenten in een meer actieve rol. Dit verschilt per situatie.

In het algemeen heeft Lek en Waard Wonen als lokale corporatie met name een rol in het faciliteren, signaleren en de inzet op preventie. Een goede samenwerking met maatschappelijke partners is hierbij noodzakelijk. Ook gezien diverse ontwikkelingen, waaronder de instroom van minder zelfredzame huurders en het langer zelfstandig thuis wonen van ouderen, dient de meer 'zachte' kant van het wonen geborgd te zijn. Lek en Waard Wonen investeert daarom in de leefbaarheid van de kernen, wijken en buurten en werkt samen met maatschappelijke partners binnen het sociale domein.

Om het aantal overlastzaken beheersbaar te houden is buurtbemiddeling in het leven geroepen. Hiervoor heeft de corporatie een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met relevante partijen. (Bron: jaarverslag 2017)

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelen te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10.

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 eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten). Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Bijlage 9 Position Paper



Position paper – 28 juni 2018

Lek en Waard Wonen

Het is goed om af en toe de balans op te maken en te reflecteren op ons doen en laten als Lek en Waard Wonen. Niet te vaak, want we zijn er vooral om goed en betaalbaar wonen voor onze huurders waar te maken. Maar om scherp te blijven en te weten of we wel met de goede dingen bezig zijn, of we de opgaven van de komende tijd goed in beeld hebben, is regelmatig terugkijken, bezinnen en reflecteren een nuttig middel om te blijven leren en ontwikkelen. Het schrijven van dit position paper biedt zo'n moment van bezinning. In lijn met de visitatie kijken we terug maar werpen we ook een blik vooruit. Zitten we op de goede weg of moeten we onze koers bijstellen?

De fusie

Lek en Waard Wonen is op 1 april 2017 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Nieuw-Lekkerland en Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen. De vorige visitaties dateren respectievelijk van eind 2014 en begin 2012.

Vier jaar terugkijken (2014 tot en met 2017) is voor Lek en Waard Wonen in de huidige vorm een bijzondere ervaring vanwege het feit dat de fusie in het laatste jaar (per 1 april 2017) van de periode waarover de visitatie plaatsvindt, een feit was. Terugblikken is in onze beleving vooral terugblikken naar een periode die al langer in het verleden lijkt te liggen, dan in werkelijkheid het geval is. Lek en Waard Wonen in de huidige vorm is voor ons al heel vanzelfsprekend. We kijken met tevredenheid terug op de gerealiseerde fusie en zijn ervan overtuigd dat we de volkshuisvestelijke opgave beter aankunnen en dat onze kwetsbaarheid is verminderd. We hebben meer investeringskracht, meer kwaliteit en uiteindelijk minder bedrijfslasten dan de optelsom van ieder afzonderlijk. Als meerwaarde zien we daarnaast dat we nog steeds als relatief kleine corporatie onze lokale betrokkenheid en laagdrempeligheid en aanspreekbaarheid kunnen borgen. In 2017 hebben we ons vooral gefocust op de integratie van twee organisaties naar één organisatie. Dit proces is nog niet afgerond maar we zijn al een heel eind op weg. Cultuurverschillen zijn op onderdelen nog zichtbaar. Verdergaande professionalisering van de organisatie is een must. Onze aandacht richt zich nu op het benutten en/of verhogen van de competenties van onze medewerkers die van belang zijn voor het behalen van onze (strategische) doelen. Onze ambities kunnen we waar maken dankzij de kwaliteiten van onze medewerkers. Enkele maanden na de fusie zijn 2 commissarissen tussentijds afgetreden vanwege een verschil van inzicht over de invulling van de rol als toezichthouder. Er zijn een aantal herstructureringsprojecten en oplossingen voor (technische) vraagstukken opgestart die bij een van de rechtsvoorgangers (te) lang waren blijven liggen.

Onze huurdersorganisaties hebben een belangrijke rol gespeeld in het fusieproces. Zij hebben ingezet op betaalbaarheid voor alle huurders en aan deze eis konden en wilden we als Lek en Waard Wonen voldoen. Dit heeft zich concreet vertaald in meerjarige afspraken over een inflatievolgend huurbeleid. De gemeente Molenwaard heeft zich vanaf het begin van het proces positief opgesteld ten aanzien van deze fusie en had graag gezien dat de collega-corporatie Beter Wonen ook was aangesloten. Voor Beter Wonen was dit nog een stap te ver.

Lek en Waard Wonen is anno 2018 dé corporatie in Molenwaard en maatschappelijk zijn we stevig verankerd in de lokale samenleving. Kort na de fusie is de Maatschappelijke Adviesraad (MAR) opgericht. De MAR is een groep van personen die zich vanuit werk, vrijwilligerswerk of persoonlijke interesse betrokken voelt bij Lek en Waard Wonen. De leden van de MAR denken mee over actuele, beleidsmatige of praktische zaken die spelen bij Lek en Waard Wonen. Soms omdat de bestuurder om advies vraagt, soms omdat er signalen uit het land of uit het werkgebied komen die om advisering richting de bestuurder vragen.

Kortom: de fusie heeft veel goeds gebracht in het belang van de volkshuisvesting.

Wat heeft Lek en Waard Wonen gedaan met de uitkomst van de vorige visitatie?

Lek en Waard Wonen kijkt terug op een positieve visitatie vier jaar terug bij de rechtsvoorganger (toen nog) Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland, waarbij de conclusie was dat de corporatie voldoende tot goed presteerde. Dit mondde uit in een oordeel op de verschillende deelgebieden variërend van 6,4 tot en met 7,6. De visitatie bij rechtsvoorganger Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen werd begin 2012 opgeleverd en betrof de periode 2007 tot en met 2010. De corporatie scoorde gemiddeld een 7 (volgens de toenmalige visitatiemethodiek voor kleine corporaties).

Beide rapportages bevatten prima aanknopingspunten om verder te verbeteren.

De afgelopen vier jaar is energie gestopt in samenwerken c.q. fuseren en het nadrukkelijker op de kaart zetten van onze corporatie. In 2014 zijn we gestart met een onderzoek naar samenwerking en/of fusie met Tablis Wonen en hebben we ook de andere in Molenwaard werkzame corporaties benaderd. Op dat moment wilden zij niet meedoen aan dit onderzoek. Eind 2014 is dit onderzoek afgerond met de conclusie dat het komen tot een gezamenlijke portefeuillestrategie en afstemming van daaruit volgend beleid zou leiden tot de grootste meerwaarde. In 2015 is deze vorm van samenwerking opgepakt en verder uitgewerkt.

We hebben gewerkt aan het punt van heldere communicatie en we hebben een duidelijke portefeuillestrategie uitgewerkt waarin de herstructureringsprojecten voor de komende jaren zijn omschreven. De afrekening van de servicekosten is verbeterd, maar kan nog beter in de zin van tijdigheid.

Met name het onderdeel governance kende aandachtspunten bij een van de rechtsvoorgangers. Het onderdeel 'besturing' werd als onvoldoende beoordeeld, met name door het ontbreken van een duidelijke beleidscyclus. Dit was deels inherent aan de beperkte omvang van de werkorganisatie. De invoering van de Woningwet in 2015 heeft bijgedragen aan de noodzaak tot fusie voor deze rechtsvoorganger. Sinds de fusie is de governance op orde en is het interne toezicht kwalitatief verbeterd. De planning en control cyclus is geborgd, het financieel beheer is op orde, evenals het interne besluitvormingsproces.

Welke opgaven hadden wij de afgelopen vier jaar?

- De beschikbaarheid van de bestaande sociale huurwoningvoorraad voor de primaire doelgroep, inclusief de opgave wonen en zorg.
Het opstellen van de gezamenlijke portefeuillestrategie met 4 corporaties en vervolgens de doorvertaling naar de strategie voor onze corporatie heeft het benodigde inzicht opgeleverd voor de toekomst. Beschikbaarheid was de afgelopen periode geen bijzondere opgave omdat er sprake is van een ontspannen woningmarkt. De zoektijd in Molenwaard is relatief kort en het laagst van de regio. Het is een goede keuze geweest om in 2014 aan te sluiten bij Woongaard, het regionale woonruimteverdeling samenwerkingsverband, waardoor dreigende leegstand in enkele kernen kon worden voorkomen. Lek en Waard Wonen heeft als doelstelling minimaal 75% van haar bezit beschikbaar te hebben voor de primaire doelgroep (tot en met de 2^e aftoppingsgrens). Hier voldoen we met 83% (2017) ruimschoots aan. Ook de doelstelling huisvesting bijzondere doelgroepen is (door de gezamenlijke corporaties in Molenwaard) ruim behaald. Om de toenemende vergrijzing het hoofd te bieden, zetten we bij nieuwbouw in op nul-tredenwoningen. Bij het laatst gerealiseerde nieuwbouwproject Middelweg in 2015 is 2/3 (24 woningen) gerealiseerd als nul-tredenwoning. Voor bestaande situaties leveren we desgevraagd maatwerk, een en ander in overleg met de gemeente.
- Het beperken van de (stijging van de) woonlasten voor de doelgroep
Het beperken van de stijging van de woonlasten (in Molenwaard zijn de gezamenlijke lasten betaalbaar) heeft een relatie met de beschikbaarheid van de voorraad. Huurprijzen kunnen ook door huurharmonisatie, verbeteringen en dergelijke stijgen. Door de investeringen in duurzaamheid (zonder huurverhoging voor zittende huurders) nemen de woonlasten ook weer af. In zijn algemeenheid kunnen we stellen dat de ontwikkeling van de huurquote onder het niveau van de omliggende gemeenten ligt.
- Behouden en bevorderen van een duurzame leefomgeving
Zorgen voor betaalbare en comfortabele woningen is van belang voor het woonplezier van de huurders. Hoewel er geen grote leefbaarheidsproblemen zijn in de kernen waar Lek en Waard Wonen werkzaam is, vraagt het wel continu de aandacht. Soms alleen vanuit een signaleringsrol, maar op andere momenten in een meer actieve rol. Dit verschilt per situatie. In het algemeen heeft Lek en Waard Wonen als lokale corporatie met name een rol in het faciliteren, signaleren en de inzet op preventie. Een goede samenwerking met maatschappelijke partners is hierbij noodzakelijk. Concreet betekent dit dat we regelmatig samen met onze huurdersorganisaties de wijken ingaan en in gesprek gaan met bewoners. Ook gezien diverse ontwikkelingen, waaronder de instroom van minder zelfredzame huurders en het langer zelfstandig thuis wonen van ouderen, dient de meer 'zachte' kant van het wonen geborgd te zijn.

Wat zijn onze kernwaarden en hoe zien we dit terug in onze cultuur en prestaties?

De kernwaarden van Lek en Waard Wonen zijn: betrouwbaar, benaderbaar, (lokaal) betrokken en ondernemend.

Betrouwbaar

Lek en Waard Wonen komt haar beloftes na: we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen. Huurders en maatschappelijke partners weten daarmee in de samenwerking wat ze aan ons hebben.

Benaderbaar

We zijn aanspreekbaar voor onze huurders en maatschappelijke partners. Zij kunnen ons via diverse communicatiekanalen eenvoudig bereiken. We reageren adequaat op de vragen of problemen die er zijn. We zijn laagdrempelig en persoonlijk contact vinden we belangrijk.

(Lokaal) betrokken

We zijn lokaal betrokken bij de mensen en organisaties waarmee we samenwerken en bovenal onze huurders. We helpen zoeken naar oplossingen, waarbij we luisteren naar en ons kunnen verplaatsen in een ander.

Ondernemend

We zijn proactief in ons werk. Signalen, kansen, problemen of ontwikkelingen die wij tijdens ons dagelijks werk waarnemen, pakken we voortvarend op. We nemen de verantwoordelijkheid door zelf te komen met (voorstellen voor) verbetering of vernieuwing als onderdeel van onze dienstverlening.

Onze klantprocessen zijn en worden ingericht met inachtneming van deze kernwaarden. We zijn laagdrempelig en goed benaderbaar door ruime openingstijden van het kantoor en goede telefonische bereikbaarheid. Na de fusie hebben we in de kernen Groot-Ammers en Nieuwpoort/Langerak twee steunpunten ingericht waar huurders terecht kunnen.

De lokale betrokkenheid uit zich in het feit dat de huurder ons kent en dat wij de huurder kennen. Daarnaast hebben we korte lijnen met onze directe belanghouders, die ons op hun beurt ook goed weten te vinden.

Coachend leidinggeven is ons uitgangspunt, waarbij de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker wordt benadrukt en mensen ruimte hebben in de functie die ze uitoefenen.

Waar staat onze organisatie nu?

De Woningwet is ingevoerd, de fusie is gerealiseerd.

De Woningwet is doorgevoerd in de bedrijfsvoering, statuten en reglementen zijn aangepast en de marktwaarde in verhuurde staat is ingevoerd en we richten ons, als vanouds, op de kernactiviteiten.

We zijn gericht op een goede dienstverlening en scoren al jaren een bovengemiddeld cijfer in de benchmark met betrekking tot het huurderoordeel.

Vooruitlopend op de fusie is in 2016 een organisatieaanpassing doorgevoerd met als te doel te komen tot een slankere organisatievorm passend bij onze corporatieomvang. Lek en Waard Wonen beschikt over een betrokken en bekwaam management (passend bij de organisatiegrootte) en een deskundige en kritische Raad van Commissarissen.

We vinden het belangrijk om als organisatie de komende jaren voldoende wendbaar en flexibel te zijn. Ontwikkelingen in de samenleving volgen elkaar snel op. Technologische ontwikkelingen gaan snel, onze eigen opvattingen en inzichten verschuiven, de verwachtingen van onze huurders en partijen waar wij mee samenwerken zijn hoog. Kortom wij moeten doorgaan met onszelf te blijven ontwikkelen.

Begin 2018 is het onderzoek naar fusie gestart met collega-corporatie Beter Wonen. Enkele maanden later is een pauze van een half jaar ingelast. Deze pauze gebruikt Beter Wonen om te onderzoeken of zij zelfstandig kunnen doorgaan.

Waren er grote beleidswijzigingen?

De betaalbaarheid van het wonen heeft meer aandacht gekregen in het beleid van Lek en Waard Wonen. De financiële positie laat dit nu ook toe. Vanaf 2016 passen we een inflatievolgende huurverhoging toe voor de primaire doelgroep en vanaf 2017 voor alle doelgroepen. Daarnaast voerden we duurzaamheidsmaatregelen uit die leiden tot lagere woonlasten voor de huurder.

De inspanningen op het gebied van duurzaamheidsmaatregelen zijn het afgelopen jaar fors verhoogd. Het beleid om gemiddeld energielabel B voor ons bezit te behalen in 2021 is voor alle kernen ingevoerd. Uiteindelijk willen we naar gasloos en energieneutraal. Hiertoe volgen we de ontwikkelingen nauwgezet. Voor renovatieprojecten nemen we deel aan de pilot 'energie coöperatie'.

Wat ging goed en waar zijn we (nog) niet tevreden over?

Huurdersverenigingen

Met onze huurdersorganisaties hebben we een open en transparante relatie. De afgelopen jaren hebben we hier hard aan gewerkt, ook tijdens het fusieproces. De onderlinge communicatie verloopt goed. We betrekken hen zoveel mogelijk aan de voorkant van de beleidsontwikkeling. Dit betekent niet dat we hun formele rol uit het oog verliezen, maar het geeft naar ons idee een betekenisvollere invulling aan participatie. Samen met hen werken we aan 'goed en betaalbaar wonen' voor onze huurders.

Maatschappelijke Adviesraad

Voor de wijze waarop wij onze maatschappelijke rol invullen, halen wij ook input op bij de Maatschappelijke Adviesraad (MAR). De MAR is bij de fusie in het leven geroepen om onze dialoog met de lokale gemeenschappen en signalering van (lokale) maatschappelijke vraagstukken te borgen. Het is nog wat zoeken naar de juiste invulling, maar wij zijn blij met de MAR en het feit dat mensen hun tijd beschikbaar willen stellen om de dialoog met ons aan te gaan.

Gemeente Molenwaard

De samenwerking met de gemeente Molenwaard is uitstekend. We informeren elkaar proactief, de lijnen zijn kort en we hebben een scherp oog voor elkaars belangen, zonder het belang van onze doelgroep uit het oog te verliezen.

Wat kan beter?

We zien in 2018 een daling van de klanttevredenheid op het gebied van niet-planmatig onderhoud. Dit lijkt samen te hangen met ons gewijzigd proces op dit onderdeel na de fusie. Een aantal van onze huurders missen de 'lokale' aannemers en vinden wat van de (geüniformeerde) wijze waarop zij hun reparatieverzoeken moeten doorgeven. Intern zijn er rond dit onderwerp ook nog de nodige verbeterpunten qua communicatie, inzicht en analyse. Hier wordt hard aan gewerkt en we hopen eind 2018 zover te zijn dat dit proces weer goed verloopt en dat de klanttevredenheid op dit onderdeel weer op het gemiddelde niveau zit.

We hebben in 2017 ook gemerkt dat harmonisatie van beleid niet tot 100% draagvlak heeft geleid onder de huurders. Een klein percentage is, ook na veelvuldig overleg en communicatie, niet tevreden over bijvoorbeeld de invoering van het serviceabonnement (met ingroeieregeling). Samen met de huurdersorganisaties zijn wij hier zorgvuldig mee omgegaan en hebben we naar ons idee alles gedaan wat we konden.

Met de andere in Molenwaard werkzame corporatie, Tablis Wonen, kunnen we de samenwerking verder versterken, bijvoorbeeld door gezamenlijke inkoop.

Welke ambities hebben we voor de komende periode en is dit afgestemd met belanghouders?

De strategische koers is in 2017 bewust op hoofdlijnen vastgesteld. Vanuit deze hoofdlijnen werken we en kiezen we richting. Deze hoofdlijnen worden jaarlijks vertaald in concrete doelen en acties, de zogenaamde jaarplannen. Ons uitgangspunt is, dat wij er zijn voor de huurders. Onze prioriteiten voor de komende jaren zijn hierop afgestemd: wonen tegen betaalbare lasten, wonen met comfort en wonen in een prettige omgeving. We vatten dit samen als 'goed en betaalbaar wonen'! De verduurzaming van ons bezit heeft de nodige prioriteit gekregen in de jaarplannen. Eind 2020 gemiddeld label B is de opgave waar we met elkaar voor gaan.

Het ondernemingsplan is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met medewerkers, huurdersverenigingen, maatschappelijke adviesraad, toezichthouders, zorg- en welzijnsinstellingen en de gemeente.