

Visitatierapport

Woonservice Meander

2011-2014



8 december 2015

Cognitum

Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie

Onno Peer, voorzitter
Hanneke de Zwart, visitator
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

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

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

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

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woonservice Meander over de periode 2011-2014.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart 2011-2014	10
1.4 Samenvatting	10
2 Woonservice Meander	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van Woonservice Meander	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	17
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	17
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	18
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	20
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	21
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	23
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	24
3.5 Beoordeling van de ambities	24
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	24
3.5.2 Beoordeling van de ambities	24
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	25
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	27
4 Presteren volgens belanghebbenden	28
4.1 Beoordelingskader	28
4.2 Belanghebbenden in werkgebied	28
4.3 Relevante ontwikkelingen	32
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	33
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Meander	33

4.4.2	Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	33
4.5	Bewonderpunten en verwonderpunten	34
5	Presteren naar Vermogen	35
5.1	Beoordelingskader	35
5.2	Relevante ontwikkelingen	35
5.3	Financiële continuïteit	36
5.4	Doelmatigheid	37
5.5	Vermogensinzet	39
5.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	39
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	40
6	Governance	41
6.1	Beoordelingskader	41
6.2	Relevante ontwikkelingen	41
6.3	Besturing	41
6.3.1	Plan	41
6.3.2	Check	43
6.3.3	Act	43
6.4	Intern toezicht	45
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	45
6.4.2	Toetsingskader	48
6.4.3	Governancecode	48
6.5	Externe legitimering en verantwoording	49
6.5.1	Externe legitimatie	49
6.5.2	Openbare verantwoording	49
6.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	50
6.7	Totale beoordeling Governance	50
7	Bijlagen	51
	Position paper	52
	Factsheet maatschappelijke prestaties	56
	Overzicht geïnterviewde personen	63
	Korte cv's visitatoren	64
	Onafhankelijkheidsverklaringen	65
	Meetschaal	67
	Werkwijze visitatiecommissie	70
	Bronnenoverzicht	71
	Uitgebreid overzicht prestaties	75

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie van Meander vond plaats in 2011 over de periode 2007 – 2010. In deze, voor Meander eerste visitatie (volgens methode 3.0 en uitgevoerd door KWH) was het totaalcijfer een 6,2. De visitatiemethode is ondertussen ingrijpend veranderd, zodat een vergelijk op cijferniveau niet echt meer mogelijk is. Wel is het uiteraard zinvol de aanbevelingen uit de vorige visitatie terug te halen. De toenmalige visitatiecommissie kwam tot vier inhoudelijke aanbevelingen:

1. Expliciteer ambities en zorg voor een betere verantwoording en onderbouwing van het doelbereik.
Verzamel meer kennis over de wensen van de klanten: maak haast met een woonwensenonderzoek.
2. Zorg voor een betere beheersing van risicomanagement en risicoprofielen gezien de (te) grote aandacht voor projectontwikkeling.
3. Zet professionalisering van de organisatie en cultuurverbetering versneld voort.
4. Versterk de externe verankering: zorg voor meer wederkerigheid in de relatie met belanghouders en benut ze bij de ontwikkeling van de beleidsvisie en de evaluatie daarvan. Vier successen in de organisatie en draag deze ook naar buiten uit.

Meander is de afgelopen periode met deze aanbevelingen aan de slag gegaan. De voortgang is op diverse momenten gemonitord. Eind 2012 heeft Meander een extern bureau (Cloudt) de opdracht gegeven een tussentijdse evaluatie van de voortgang op te stellen.

Wanneer de resultaten van de huidige visitatie worden vergeleken met de vorige over 2007-2010 valt op dat Woonservice Meander een organisatie is die toont te willen leren van de verbeterpunten uit de eerdere visitatie. Toch heeft de commissie in de huidige visitatie geconstateerd dat veel aanbevelingen (nog) niet of zonder aantoonbaar resultaat zijn opgepakt.

In de recensie geeft de visitatiecommissie aan hoe zij de voortgang op de aanbevelingen uit de vorige visitatie beoordeelt.

1.2 Recensie

Woonservice Meander is bij de visitatiecommissie opgevallen als een corporatie die een goed beeld heeft van de huidige en toekomstige opgaven in haar werkgebied. Een organisatie die zich met hart en ziel verbonden heeft aan dit werkgebied en daarbij vooral heeft ingezet op twee belangrijke pijlers: duurzaamheid en woon-zorgcombinaties. Daar wil zij op uitblinken en dat heeft Meander in onze ogen ook gedaan. Dit visitatierapport geeft desondanks op onderdelen een hard oordeel over een aantal maatschappelijke prestaties van Woonservice Meander.

De manier waarop de opgaven worden bepaald

Woonservice Meander heeft nog steeds niet heel duidelijk hoe zij de nieuwe opgaven in haar werkgebied tot eigen ambities gaat maken en dit deelt met haar belanghouders. Zo liggen er vragen als: hoe groot is de optimale woon-zorg portefeuille; wat is de ambitie in de verschillende kernen; wat is de verkoopambitie; zijn er fusieplannen met andere corporaties om krachten te bundelen? Cloudt constateert in 2012 dat een eenduidig kader bij Meander ontbreekt waarmee (investerings)prioriteiten worden gesteld, en waaraan deze getoetst kunnen worden. Zo'n eenduidig investeringskader wordt gegeven door het Strategisch Voorraadbeleid, en ondanks dat daar naar eigen zeggen veel energie in is gestoken, is dit belangrijke toetsingskader ten tijde van de visitatie nog niet in definitieve vorm beschikbaar. Ook nu nog constateert de visitatiecommissie dat prioriteiten stellen vooral een impliciet onderwerp van gesprek is bij de directie, dan dat er expliciete overwegingen op basis van business cases, swot-analyses, risicoanalyses of de eigen strategische koersnotitie worden gemaakt. Daarmee komt de commissie tot het inzicht dat er nog steeds reactief wordt gehandeld in plaats van proactief. Met behulp van de diverse analyses die er in deze periode zijn gemaakt voor de behoeften op de woningmarkt en meer specifiek ten aanzien van de combinatie wonen-zorg, moet het mogelijk zijn om bij het maken van nieuwe prestatieafspraken deze meer kwantitatief van aard te maken (slaagkans, wachttijd, % goedkoop/bereikbaar/duur, woningen met aanpassingen). De visitatiemethodiek kan daarbij als goede leidraad dienen. Daarnaast zouden prestatieafspraken met meer belanghebbenden dan alleen de gemeenten gemaakt kunnen worden.

Risicomanagement in projecten

In de organisatie is gewerkt aan de bewustwording en het vergroten van de kennis over risicomanagement. Ook is in veel procedures risicomanagement opgenomen. Het liquiditeitenoverleg is een voorbeeld van tijdige en betere sturing op risico's. Woonservice Meander heeft haar projectenportefeuille tegen het licht gehouden, stuurt actiever bij en prioriteert nu projecten waarbij wordt ingespeeld op huidige ontwikkelingen en mogelijkheden van de organisatie. In de geraadpleegde documenten wordt echter nog weinig teruggevonden van een expliciete aandacht voor risicomanagement. Er is geen sprake van het uitwerken van verschillende scenario's en het integraal benaderen van de verschillende afwegingen (vastgoed, financieel, volkshuisvestelijk, markt, belanghebbenden). Een uitgewerkt integraal SVB is een stap in de goede richting.

Professionalisering van de organisatie

Meander heeft veel werk gemaakt van de professionalisering van de organisatie. Er zijn vooral stappen gezet op het terrein van bewustwording, systemen, procedures en communicatiemiddelen. Een integrale en eenduidige werkwijze binnen en tussen de afdelingen/teams verdient nu de aandacht in een verdere professionaliseringsslag. Wat daarbij helpt is een doelgericht jaarplan met organisatiedoelen in plaats van alleen afdelingsplannen. Belangrijk voor de organisatie is dat de integraliteit, de onderlinge samenwerking tussen afdelingen, wordt vergroot. Een gebrekkige samenwerking op belangrijke dossiers als leefbaarheid leidt tot suboptimale prestaties. Er is behoefte aan een opleidingsplan waarbij opleidingen worden afgestemd op het gewenste kennis en competentieniveau. Daar wordt hard aan gewerkt. Waar de commissie ruimte ziet voor verbetering is op het vlak van de financiële prestaties en bij de toezichthouders. De professionalisering op de financiële prestaties betreft niet alleen een verdere verbetering van de kwaliteit van de rapportages maar ook het besef dat de organisatie nu met voldoende snelheid het transformatieproces van een ontwikkelcorporatie naar een beheercorporatie met lage bedrijfslasten, moet doorzetten en ook intern moet communiceren. Wij achten dit van groot belang omdat hiermee de

continuïteit van de organisatie in het geding is. Zou er niet meer behoedzaam binnen de financiële beperkingen geopereerd moeten worden? De jaarverslagen ademen nog steeds een sfeer van positivisme ten aanzien van nieuwe investeringsruimte in de toekomst. Meander zal moeten waken hiermee verwachtingen te wekken in prestatieafspraken met haar belanghebbenden, die vervolgens niet waargemaakt kunnen worden.

Waar de commissie het verder niet goed ziet gaan, is op het prestatieveld intern toezicht / functioneren van de raad van commissarissen. Op de onderdelen 'functioneren RvT' en 'toepassen Governancecode' scoort Woonservice Meander onder het ijkpunt voor een voldoende.

Inbreng van belanghebbenden

Het algemene beeld van de commissie is dat Woonservice Meander de afgelopen periode meer initiatieven neemt om belanghebbenden te binden en hen te bevragen naar hun behoeften. Meander presenteert zich als een organisatie midden in de samenleving. De commissie constateert dat de inzet en inbreng van de belanghebbenden nog geen vast gegeven is om op een structurele en geïnterneerde manier invloed uit te kunnen oefenen op het maatschappelijk beleid van Meander. Het heeft in een aantal gevallen tot positieve ontwikkelingen geleid, maar er is nog geen waarneembare verandering over de hele breedte. Wij missen in die zin ook de structurele dialoog met de verschillende belanghouders over de eigen ambitie van Woonservice Meander in de totale set aan opgaven in het werkgebied en hoe die in gezamenlijkheid verwezenlijkt kunnen worden. Met andere woorden: de commissie ziet niet terug dat Meander haar maatschappelijke agenda (mede) laat bepalen door de inbreng van de belanghebbenden.

Ter voorbereiding op deze visitatie heeft Woonservice Meander zichzelf een spiegel voorgehouden. In een apart document, de position paper, is door het management en bestuur van Meander aangegeven hoe het de ontwikkelingen in de afgelopen periode ziet, en heeft ervaren. Deze position paper is integraal opgenomen in de bijlagen. Belangrijk statement in de position paper is dat Meander aangeeft dat 'anno 2014 haar missie en visie niet gewijzigd zijn, maar dat zij accenten heeft verlegd bij het nastreven ervan'. De commissie leest hieruit dat de (maatschappelijke) doelen voor Meander niet gewijzigd zijn maar dat de weg waar langs dit wordt gerealiseerd gewijzigd is. Meander geeft aan zich meer dan voorheen te baseren op kennis van de markt door het beter in kaart hebben van de behoeften van de doelgroepen. Meander zegt zich daarbij nu meer te beroepen op de kennis en ervaring van haar belanghebbenden, en hier ook meer en intensiever de samenwerking mee zoekt. De commissie stelt vast dat Meander haar hier een aantal duidelijke voorbeelden van heeft laten zien, zoals de hele aanpak van de zuidrand van Eethen, maar ook de gedegen woonmarktanalyse en een inventarisatie van woningbehoeften voor bijzondere doelgroepen.

Wat opvalt is dat de organisatie een aantal van haar eigen prestaties ten opzichte van de vorige visitatie rooskleuriger opvat dan dat de commissie dat doet. De bestuurder van Meander geeft aan de hand van een aantal ondernomen acties aan dat hij de aanbevelingen uit de visitatie van 2010 ter harte heeft genomen en beoordeelt dat deze acties tot 'vele veranderingen en verbeteringen hebben geleid'. Mede op basis van een tussentijdse evaluatie in 2012 komt het bestuur tot de conclusie dat op de onderdelen 'presteren naar opgaven en ambities', 'presteren naar vermogen', 'presteren volgens belanghebbenden en 'governance', de organisatie vrijwel alle acties heeft afgerond, of bijna heeft afgerond. Op de onderdelen 'presteren naar opgaven en ambities' en 'governance' beoordeelt de bestuurder de prestaties zelfs als goed, met een cijfer 8. Op het perspectief 'presteren volgens belanghebbenden' geeft de corporatie zichzelf het rapportcijfer '7',

wat overeenkomt met hoe de belanghouders zelf over Meander oordelen. Op het onderdeel 'presteren naar vermogen' erkent de bestuurder dat 'het kennelijk beter kan', refererend naar een verzoek van het CFV om een verbeterplan. Woonservice Meander legt in de position paper een relatie tussen veranderde, externe omstandigheden en de onmogelijkheid om sinds 2012 nieuwe investeringen te doen. Echter, het verbeterplan van het CFV heeft vooral betrekking op de kwaliteit van de financiële informatie. Het is voor de commissie daarom nog een vraag of Meander zelf op dit onderdeel wel de juiste analyse maakt t.a.v. het besluit dat tot nader orde geen borging verkregen kan worden voor nieuwe investeringen.

In de position paper wordt gesteld dat Meander 'de Aedescode naleeft', en dat zij over de toepassing daarvan verantwoording aflegt in haar jaarverslag. De bestuurder concludeert dat 'de governance goed is gestructureerd en georganiseerd bij Meander', en dat 'de Raad van Commissarissen een goede rol speelt in de sturing van de corporatie'.

Het zal uit deze recensie duidelijk zijn, dat de visitatiecommissie het op een aantal onderdelen oneens is met het zelf gegeven oordeel van Woonservice Meander. Wij onderschrijven de vooruitgang die is geboekt op het betrekken van belanghebbenden bij het bepalen van de maatschappelijke opgaven. Maar die verandering van werken is nog niet structureel. Ook zien wij belangrijke vooruitgang in het anderszins bepalen van de opgaven in het werkgebied, bijvoorbeeld door gedegen woonmarktanalyses. Belangrijke vooruitgang is ook geboekt in de professionalisering van de organisatie, maar de commissie beoordeelt de samenwerking tussen de afdelingen op diverse dossiers nog als onvoldoende zichtbaar met als resultaat suboptimale prestaties. Minder tevreden is de commissie over hoe Meander de opgaven vertaalt in eigen ambities, en het is juist op dit onderdeel dat het cijfer van de commissie lager uitvalt dan dat van de eigen organisatie. Waar ons oordeel het meest afwijkt van de zelfreflectie is op het onderdeel Governance. De 8 van de organisatie steekt schril af tegen ons oordeel, een 5,9. Groot verschil bestaat er ook tussen het oordeel van de commissie en de zelfreflectie van Meander op het presteren naar vermogen. De commissie oordeelt hier sterk onder de norm op de financiële continuïteit, wat toch alarmerender is dan het eigen oordeel van 'dat het kennelijk beter kan'. De commissie heeft niet kunnen achterhalen wat maakt dat de beelden tussen haar oordeel en dat van de organisatie op onderdelen zover uit elkaar lopen.

De visitatiecommissie geeft, samenvattend, Woonservice Meander de volgende verbeterpunten ter overweging:

- kwantificeer de prestatieafspraken en maak deze congruent met de visitatie onderwerpen
- maak de eigen ambities duidelijker en concreter (wat kan wel en wat kan niet) in relatie tot de opgaven in het werkgebied
- deel de ambities met alle belanghebbenden
- vertaal de eigen ambities naar doelstellingen in jaarplannen en stuur op het bereiken daarvan
- leg duidelijker vast (in analyses, scenariobeschrijvingen, verslagen en dergelijke) welke risico's worden gezien en hoe met risico's wordt omgegaan
- verbeter de financiële rapportages en monitoring, zodat deze sneller en adequater ingezet kunnen worden ten behoeve van risicoanalyses
- stel een integraal organisatiejaarplan op waarin zowel inhoudelijke als organisatorische en financiële doelen met elkaar in verband worden gebracht en stuur daar op

- leef de Governance code op alle onderdelen na
- organiseer de inbreng van belanghebbenden in een vroeg stadium, gestructureerd en passend bij Meander en de belanghebbenden
- wees kritischer naar de eigen organisatie en prestaties
- maak werk van de transitie van ontwikkel- naar beheersorganisatie, en draag dat intern krachtig uit.

1.3 Integrale scorekaart 2011-2014

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

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

1.4 Samenvatting

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties en vond plaats tussen juni en september 2015. De gesprekken met belanghebbenden en vertegenwoordigers van Meander hebben plaatsgevonden op 25 en 26 juni 2015.

De corporatie wordt bestuurd door een directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door een raad van commissarissen die bestaat uit 5 personen. Twee daarvan zijn benoemd namens de Huurdervereniging.

Presteren naar opgaven en ambities

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een **6,9**.

Op alle vijf prestatievelden voor de opgave presteert Meander minimaal ruim voldoende.

Wanneer wordt gekeken naar het huisvesten van de primaire doelgroep en leefbaarheid presteert Meander conform de opgave, terwijl voor de onderdelen huisvesten van specifieke doelgroepen en kwaliteit van woningen en dienstverlening iets beter dan de opgave wordt gepresteerd. Woonservice Meander is een voorbeeld voor andere corporaties waar het haar geleverde prestaties betreft op het terrein van duurzaamheid en de kwaliteit van het vastgoed voor mensen met een beperking en/of zorgbehoefte. Meander kan zich op dit onderdeel nog verbeteren door in haar verslaglegging consequenter haar prestaties te benoemen, en in de toekomst ook zorg te dragen voor het (laten) vastleggen van prestaties met name op de prestatievelden woningkwaliteit en het onderdeel leefbaarheid.

Presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen Woonservice Meander gemiddeld met een **7,3**.

Ten opzichte van de vorige visitatieperiode heeft Meander aantoonbaar meer aandacht en energie in de relatie met belanghebbenden gestoken. Dit is vooral tot uiting gekomen bij de herontwikkeling van de zuidrand van de kern Eethen en hun inzet bij de oprichting van de jongerenvertegenwoordiging AlteNU. Tegelijkertijd is het bij andere partijen nog niet gelukt om de verbeterde relatie om te zetten in een positiever beeld. Zo werden door vertegenwoordigers van de huurdersvereniging en een zorgpartij voorbeelden aangereikt waaruit een beeld naar voren komt dat onvoldoende gelegenheid is gegeven om mee te denken over het beleid, en vooral om daar in een vroeg stadium bij betrokken te worden. Huurders voelden zich vooral achteraf geraadpleegd, de zorgpartij ziet kansen wanneer Meander zich meer verdiept in de veranderende wereld van de zorg om zodoende beter in gezamenlijkheid de toekomstperspectieven van het zorgvastgoed in kaart te kunnen brengen. De commissie ziet verbetermogelijkheden wanneer Meander haar eigen ambities richting belanghouders meer zichtbaar maakt en haar verschillende belanghouders actiever uitnodigt hun bijdrage aan gezamenlijke maatschappelijke vraagstukken aan te dragen.

Presteren naar Vermogen

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een **4,3**.

Op alle drie beoordeelde onderdelen, financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet scoort Meander een onvoldoende. Wat de commissie hier vooral treft is dat Meander de financiële risico's niet tijdig heeft laten samenvallen met de juiste maatregelen. Cruciaal lijkt het om een verbetering van de financiële informatie te realiseren. Terecht constateert de organisatie dat de gewijzigde externe omstandigheden om forse ingrepen vragen, maar dat verhuult niet de eigen investeringskeuzes die in het

verleden zijn gemaakt. Meander is (te) lang doorgegaan met het ontwikkelen van vastgoed in plaats van om te schakelen naar een beheersorganisatie en de bedrijfslasten te verlagen.

Governance

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een **5,9**.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel significant lager dan de bestuurder dit zelf heeft gedaan in de position paper, waarbij hij zichzelf een cijfer 8 scoort.

Op de meetpunten sturing en intern toezicht voldoet Meander niet aan de norm voor een 6. Beide zijn onvoldoende. Een groot deel van de professionalisering van Meander zal hier plaats moeten vinden. Het voldoen aan de Governancecode is een eerste vereiste. Alhoewel de samenstelling van de raad van commissarissen de afgelopen periode is aangepast en de twee nieuwe commissarissen het team hebben versterkt, is de gevolgde procedure voor deze nieuwe benoemingen niet conform de Governancecode verlopen.

2 Woonservice Meander

In 2013 vierde Woonservice Meander haar 100-jarig bestaan. Meander ontstond in 2004 door een fusie tussen Woningbouwvereniging Werkendam Vooruit en Stichting Huisvesting Pro Seniore. Zij is actief in het Land van Heusden en Altena, waarin de drie gemeente Woudrichem (ruim 14.000 inwoners in de dorpen Almkerk, Uppel, Andel, Giessen, Rijswijk, Uitwijk, Waardhuizen, Woudrichem en Oudendijk), Aalburg (12.500 inwoners in de dorpen Babyloniënbroek, Drongelen, Eethen, Genderen, Meeuwen, Veen en Wijk en Aalburg) en Werkendam (26.000 inwoners in de dorpen Werkendam, Sleeuwijk, Dussen, Hank en Nieuwendijk) gelegen zijn. In het Land van Heusden en Altena wonen in totaal circa 55.000 mensen. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden is meer informatie over deze gemeenten opgenomen.

Het bezit van Woonservice Meander omvat ruim 2.200 woningen verspreid over de verschillende kernen:

Woningen Woonservice Meander anno 2014		
	gemeente Werkendam	1.649
Nieuwendijk		23
Sleeuwijk		372
Werkendam		1.254
	gemeente Woudrichem	179
Andel		79
Giessen		40
Rijswijk		60
	gemeente Aalburg	415
Babyloniënbroek		1
Drongelen		4
Eethen		48
Genderen		32
Meeuwen		27
Veen		54
Wijk en Aalburg		249
totaal		2.243

In de drie gemeenten zijn ook twee andere woningcorporaties actief: Woonstichting Land van Altena met bijna 1.000 verhuureenheden in Werkendam en Woudrichem en Woonlinie met 4.500 woningen in het Land van Heusden en Altena en de Bommelerwaard. Vermeldenswaard is dat in het Land van Heusden en Altena de verhouding tussen corporatie/particulier bezit 28 - 72% is. Er zijn relatief veel eengezinswoningen in het werkgebied van Meander. Zorg gerelateerd vastgoed maakt voor circa 12% deel uit van de portefeuille van Meander.



De missie van Woonservice Meander luidt: ‘Woonservice Meander faciliteert inwoners op een flexibele en adequate manier om hun woondoelen te bereiken. Hierbij zal gestreefd worden naar afstemming op de woonwensen van het individu, zodat bijgedragen kan worden aan het welzijn waardoor de leefbaarheid in wijken en buurten in het Land van Heusden en Altena verbeterd kan worden.’

(bron: Strategische visie 2010-2015)

Anno 2014 werken 26 medewerkers (21,3 fte's) aan de realisatie van de missie van Woonservice Meander. Tot en met 2014 stonden zij onder leiding van een tweehoofdig bestuur. Per 1 januari 2015 is dit veranderd en is sprake van een eenhoofdig bestuur en een tweehoofdige directie. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door de raad van commissarissen. Deze bestond ultimo 2014 uit 5 leden.

Woonservice Meander werkt sinds 1996 samen met de HuurdersBelangenVereniging Land van Heusden en Altena. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst ondertekend (actuele versie 27 november 2014).

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de Ambities in licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Woonservice Meander

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonservice Meander gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 tot en met 2014. Deze opgaven zijn vooral gevonden in de Prestatie Overeenkomst 2012 – 2014; Strategische Visie 2010 – 2015; Strategische Visie ‘Kijken naar de toekomst’; Woonwensenonderzoek (2014); Woonvisie Woudrichem 2011 – 2015; Volkshuisvestingsmonitor 2012 Werkendam; Koppeling wonen, zorg en welzijn in Land van Heusden en Altena; Diverse actualisaties woon-zorg behoefte en de Jaarverslagen Woonservice Meander 2011, 2012, 2013 en 2014.

Woonservice Meander heeft samen met de gemeenten in Land van Heusden en Altena en twee andere in haar werkgebied actieve corporaties, prestatieafspraken gemaakt. Van deze prestatieafspraken dateert een laatste update uit januari 2013. Wat opvalt is dat deze prestatieafspraken niet of nauwelijks kwantitatief van aard zijn. Wel op sommige punten ten aanzien van deadlines, maar niet over de te bereiken doelen. Dit is uiteraard niet alleen Meander aan te rekenen, sterker nog, Meander heeft geprobeerd dit voor elkaar te krijgen. De intentie om de regionale afspraken te vertalen naar lokale, meer concrete afspraken is nog niet ingevuld. Er ligt inmiddels een aantal belangwekkende (regionale) visiedocumenten, maar deze zijn niet vertaald naar nieuwe prestatieafspraken. Het gevolg van het ontbreken van meer concrete prestatieafspraken is dat het voor de visitatiecommissie lastig is gebleken prestaties en ambities te toetsen aan de opgaven.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Naast deze formele opgaven spelen ook woonmarktonderzoeken en trends in andere sectoren een rol bij het bepalen van wat redelijkerwijs verwacht mag worden van de corporatie in haar werkgebied.

Tijdens een presentatie, welke als start van het visitatietraject fungeerde, heeft Woonservice Meander de visitatiecommissie laten zien dat de corporatie een goed beeld heeft van de opgaven van haar werkgebied, en ook van de diverse belanghebbenden waarmee zij in gezamenlijkheid deze (maatschappelijke) opgaven moet realiseren. Zo is de visitatiecommissie duidelijk gemaakt dat de trends in bevolkingssamenstelling en zorgbehoefte voor de komende jaren goed in kaart zijn gebracht. Belangrijke conclusies welke Meander

verbindt aan de opgaven, en welke ook opgenomen dienen te worden in hun nieuwe Strategisch Voorraadbeleid zijn onder andere 1) meer investeren in het geschikt maken (transformatie en revitalisering) van het huidige bezit naar meer differentiatie in grootte en huurprijs, 2) betrekken van particulier bezit teneinde thuiswonende vraag van ouderen, kleine huishoudens op te vangen, 3) uitwerken nieuwe concepten voor kleinere huishoudens.

Centraal thema voor de komende decennia is de zorgvraag, en de manier waarop vastgoed en zorg in de verschillende kernen aan elkaar worden gekoppeld. Meander is intensief met deze vraagstelling bezig, zij participeert actief in het overleg van Wonen, zorg en welzijn en fungeert als voorzitter in het zorgnetwerk. Een inventarisatie uit 2014 laat zien dat de potentie om de woningvoorraad geschikt te maken voor de toekomstige zorgvraag, vooral in de particuliere sector te vinden is. Zorg gerelateerd vastgoed maakt voor circa 12% deel uit van de portefeuille van Meander.

Gedurende de visitatieperiode is er zowel buiten als binnen Meander veel veranderd. Buiten de corporatie vond de kredietcrisis plaats, die de woningmarkt op slot zette. Bovendien zorgden de problemen bij Vestia en de invoering van de verhuurdersheffing ervoor dat corporaties hun bakens moesten verzetten en scherper aan de wind moesten gaan varen. Binnen Meander is men aan de gang gegaan met de aandachtspunten uit de vorige visitatie en de daarop aansluitende tussentijdse evaluatie van Cloudt. Maar grote invloed had de restrictie welke door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw Meander werd opgelegd ten aanzien van het afsluiten van leningen voor nieuwe investeringen. Een corporatie die gewend was te investeren in nieuwe projecten werd hierdoor ruw tot de orde geroepen en gedwongen projecten af te blazen of te verkopen aan andere partijen.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel.

De doelstelling is dat Woonservice Meander in alle gemeenten waarin zij bezit heeft minimaal 90% van de sociale voorraad beschikbaar houdt voor klanten onder de EU-norm. In 2011 was dit percentage 94%, in 2012 was dit 93%, in 2013 96% en in 2014 lag het percentage op 92%. De prestatie evenaart of overtreft hierbij de opgave.

Meander heeft in 2013 een samenwerkingsovereenkomst getekend om met 20 corporaties binnen 5 regio's een interregionale woonruimteverdeling op te zetten, Woongaard geheten.

Doel is verder om bij de toewijzing van woningen minimaal 50% via het aanbodmodel aan te bieden. Uit de jaarverslagen blijkt dat voor woningen van Meander geldt dat over de jaren 2011 t/m 2013 het percentage toewijzingen via het aanbodmodel per woning, ruim boven of op de doelstelling ligt.

Over slaagkans voor de doelgroep en maximale wachttijd zijn geen cijfermatige prestatieafspraken gemaakt. Wel worden deze gegevens sinds 2014 gepresenteerd door middel van de regionale woonmarktanalyse van Woongaard.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Op het gebied van betaalbaarheid zijn vrijwel geen specifieke afspraken gemaakt. Gelet op de beperkte meetbare afspraken is het van belang te kijken naar de eigen doelstellingen die hierover zijn geformuleerd en hoe die zijn gehaald. Meander beschikt sinds juli 2014 over een concept Strategisch Voorraadbeleid (SVB) waarin op basis van een woonmarktanalyse, een woonbehoeftenonderzoek en diverse peilingen is vastgesteld dat de behoefte voor de komende 10 jaar aan goedkope en betaalbare woningen 60% van haar huidige voorraad in dit segment bedraagt, en voor dure huurwoningen 30%. 10% van de woningbehoefte ligt boven de maximale huurgrens. In de jaren 2011 en 2012 lag het totaal aan goedkope en betaalbare huurwoningen op 99% van de voorraad van Meander, in 2013 was dit aandeel teruggelopen naar 93%, een daling van 3% per jaar en is de prestatie daarmee gelijk aan eigen geformuleerde doelstelling. Over 2014 heeft Meander geen cijfers bekend gemaakt en zijn ook geen kengetallen opgenomen in het jaarverslag die inzicht geeft in de opbouw van de portefeuille. Meander geeft in het jaarverslag over 2014 aan dat de aantallen in het SVB worden benoemd, maar dat dit pas in 2015 op operationeel niveau zal worden ingevoerd. Het aandeel goedkope woningen bedraagt over de jaren 2011, 2012 en 2013 resp. 25, 24 en 21%.

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

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Wonen in combinatie met zorg en welzijn heeft de bijzondere aandacht van Woonservice Meander. Meander heeft een groot aantal samenwerkingspartners op het terrein van zorg, welzijn en onderwijs. Ook op het gebied van zorg en welzijn zijn geen specifieke prestatieafspraken gemaakt. Wel voert Meander samen met de gemeenten Werkendam en Woudrichem een beleid op het gebied van Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Hierbij wordt jaarlijks gewerkt vanuit prestatievelden die in een convenant zijn vastgelegd. Het betreft geen prestatieafspraken in de zin van aantallen of investeringsbedragen, wel komen partijen hierin met elkaar overeen gezamenlijk de verplichtingen die voortvloeien uit de Wmo, in te vullen. De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie van Meander daarom op basis van het realiseren van de afspraken uit de Wmo-convenanten met de gemeenten en die prestaties zijn volgens de commissie gelijk aan de opgave.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Woonservice Meander is een corporatie met een fors vastgoedaandeel (circa 12%) in woon-zorgcomplexen, tegen 6% gemiddeld bij andere corporaties. Hoewel ook op dit onderdeel geen meetbare prestaties met andere belanghebbenden zijn overeengekomen, eerder afspraken gericht op beleidsontwikkeling en samenwerking, is de ambitie die Meander op dit prestatiegebied demonstreert hoog. Meander heeft in de visitatieperiode fors geïnvesteerd in zorggebonden vastgoed, veel van het vastgoed verkeert daarom in een goede conditie en is ingesteld op de huidige eisen van de doelgroepen. De commissie beoordeelt deze prestatie als een die de opgave overtreft.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Woonservice Meander heeft met de 3 gemeenten waarin zij actief is een taakstelling afgesproken over het aantal te huisvesten statushouders. In 2011 en 2012 voldoen de gezamenlijke corporaties in Land van Heusden en Altena aan de opgave, over 2013 en 2014 wordt niet apart gerapporteerd over de huisvesting van statushouders. In totaal heeft Woonservice Meander tussen 2011 en 2014 28 woningen beschikbaar gesteld aan statushouders. Dit is in onderling overleg met de gemeenten en andere 2 corporaties gebeurd. Het is voor de commissie niet vast te stellen in hoeverre Meander hiermee aan de afspraken heeft voldaan, maar duidelijk is dat partijen er in slagen om in gezamenlijkheid de taakstelling te realiseren. Daarmee voldoet ook Meander volgens de commissie aan de opgave.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	8
overige personen	7
Oordeel	7,3

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Op de prestatie woningkwaliteit zijn geen specifieke afspraken gemaakt en heeft Meander ook geen eigen ambitie geformuleerd, waaraan de commissie de behaalde prestaties zou kunnen toetsen. Een belangrijk deel van de kwaliteit van de woningen ligt in comfort verhogende maatregelen die samenhangen met de verbetering van de energieprestaties. Volgens een analyse van het CFV blijkt dat Woonservice Meander ten opzichte van andere corporaties (landelijk gemiddelde) minder uit geeft aan woningverbetering. Meander geeft in haar jaarverslag van 2014 aan dat zij heeft kunnen bezuinigen op planmatig onderhoud omdat veel werkzaamheden (woningverbeteringen) die eerst via planmatig onderhoud waren voorzien, tijdens mutatieonderhoud zijn aangepakt. Woonservice Meander stelt dat dit geen negatieve invloed heeft op het kwaliteitsniveau omdat in de visitatieperiode veel is geïnvesteerd in grootschalige renovaties. In 2015 wordt het onderhoudsniveau van het woningbezit van Woonservice Meander op basis van objectieve beoordelingscriteria (conditiemeting volgens NEN- normering) vastgesteld.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Jaarlijks wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemeten via KWH. In de visitatieperiode in KWH overgegaan tot een nieuwe manier van meten, KWH huurlabel 2.0 geheten. Meander laat over de afgelopen jaren een stijgende lijn van scores zien en hebben over de hele periode het huurlabel behouden. Meander bezit het huurlabel sinds 2006. Alle scores zitten boven de norm en op een aantal scores zit Meander iets boven het landelijk gemiddelde. Meander nam zich in 2012 voor haar KWH scores te verbeteren tot een gemiddelde van 8, wat niet gelukt is. Sommige scores zijn hoger, andere juist lager uitgevallen. Omdat de prestatie hiermee gemiddeld genomen gelijk is aan de eigen doelstelling beoordeelt de commissie dit met het cijfer 7.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Woonservice Meander wil koploper zijn op het gebied van duurzaamheid en heeft de ambitie uitgesproken hogere doelstellingen na te streven dan het overheidsbeleid; 30% CO₂ reductie in 2020, 20% energiereductie in 2020 en aandeel duurzame energie naar 20% in 2020. Daartoe heeft Meander vanaf 2010 extra investeringsmiddelen ingezet voor duurzaamheidsmaatregelen en heeft het een geïntegreerd duurzaamheidsbeleid opgezet. Daarnaast wil Meander vanaf 2015 alle nieuwbouwwoningen energie neutraal realiseren en haar bestaande voorraad in 2020 minimaal van een A- of B-label kunnen voorzien. In 2014 geeft Meander aan in 2020 een CO₂ besparing van 33% te realiseren en daarmee voldoet Meander

ruimschoots aan de afspraken zoals vastgelegd in het Convenant Energiebesparing Huursector uit 2012. Eind 2014 had 70% van het woningbezit van Meander een A, B of C-label en op basis daarvan anticipeert de organisatie op een gemiddeld B-label voor het totale woningbezit. Voor haar prestatie in de afgelopen periode heeft Meander een duurzaamheidsbokaal ontvangen.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	-
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	8
Oordeel	7,5

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Op de prestatie nieuwbouw zijn geen specifieke meetbare afspraken gemaakt. De visitatiecommissie gaat daarom uit van de eigen doelstellingen van Woonservice Meander zoals deze zijn vastgelegd in de Meerjarenbegroting 2011 – 2015.

In de nieuwbouw huur werden over de periode 2011 – 2014 in totaal 156 eenheden gerealiseerd tegenover een voorgenomen aantal van 314 eenheden in de Meerjarenbegroting. Dat is 50% onder de eigen opgave. In de nieuwbouw koop werden over de jaren 2011 – 2014 in totaal 53 eenheden gerealiseerd tegenover een voorgenomen aantal van 112 in de Meerjarenbegroting. Dat is 53% onder de eigen opgaven. Daarmee is de productie zeer aanzienlijk lager dan de opgave. Volgens de methodiek is dit een cijfer 3. De commissie heeft echter meegewogen dat Woonservice Meander haar eigen doelstellingen op dit onderdeel jaarlijks heeft bijgesteld op grond van gewijzigde externe omstandigheden en via een tweetal notities medio 2014 de gemeenten Werkendam en Woudrichem op de hoogte heeft gesteld van het naar beneden bijstellen van de nieuwbouwambities.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Zowel in de prestatieafspraken als in de eigen Meerjarenbegroting worden geen kwantitatieve prestaties gepresenteerd over het slopen en/of samenvoegen van woningen. Ook heeft Meander hier geen expliciete eigen ambities over opgenomen. De commissie is hierdoor niet in staat gebleken dit onderdeel te beoordelen.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Zowel in de prestatieafspraken als in de eigen Meerjarenbegroting worden geen kwantitatieve prestaties genoemd over het aantal woningen dat in deze periode verbeterd had moeten worden en er wordt ook geen uitspraak gedaan over kwaliteitscriteria waaraan de woningvoorraad minimaal moet voldoen.

Maatschappelijk vastgoed**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de prestatieafspraken met andere belanghouders zijn geen meetbare doelstellingen vastgelegd. De enige prestatie die is overeengekomen luidt: "Partijen zetten zich in voor mensen met een zorgvraag". De commissie heeft om die reden de prestatie van Woonservice Meander op zich bekeken. Een belangrijk ijkpunt voor de commissie is het feit dat Woonservice Meander een hoog percentage (ca. 12%) aan zorgvastgoed in portefeuille heeft. Een portefeuille welke daarnaast van recente datum is en welke aan hoge kwalitatieve standaards voldoet.

Verkoop**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de prestatieafspraken zijn geen verkoopaantallen opgenomen en daarom beoordeelt de commissie hier de eigen ambitie van Woonservice Meander. De verkoopcijfers overtreffen in de jaren 2012, 2013 en 2014 ruimschoots de begroting (resp. + 200%, + 174% en + 116%).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	5
sloop / samenvoeging	-
verbeteren bestaand bezit	-
maatschappelijk vastgoed	9
verkoop	10
Oordeel	8,0

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Op dit onderdeel zijn geen meetbare prestatieafspraken gemaakt. In de vigerende prestatieafspraken staat letterlijk: “Partijen zetten zich in voor het behouden en daar waar nodig bevorderen van de leefbaarheid in wijken en dorpen.”

Woonservice Meander heeft in deze periode de volgende bedragen ingezet voor Leefbaarheid: 2011:

€ 130.000, 2012: € 121.000 (inclusief sponsoring), 2013: € 69.000, 2014: € 12.600.

In de Meerjarenbegroting was voor alle jaren een bedrag van € 51.000 ingezet. Een verklaring voor de afwijking wordt niet gegeven, evenmin wordt een evaluatie gemaakt van het rendement van de ingezette middelen. De commissie onderkent dat Woonservice Meander haar rol pakt in de leefbaarheid maar kan niet beoordelen of en hoe de ingezette middelen (leefbaarheids)doelen bereiken.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Er zijn geen meetbare prestatieafspraken gemaakt op dit onderdeel. De commissie beoordeelt daarom hier vooral de eigen ambities van Meander in relatie tot de prestaties. Wij nemen daarbij als voorbeeld de ontwikkeling die Woonservice Meander vanaf 2013 heeft gedemonstreerd in de kern Eethen (gemeente Aalburg). Daar heeft Meander haar rol als spil in de samenleving vormgegeven bij de (sociale) gebiedsontwikkeling. De commissie beoordeelt deze prestatie zowel op het proces (de fase en mate waarin met belanghouders is ontwikkeld) als de uitkomst ervan. Een gevarieerd woningaanbod gecombineerd met wijkfuncties waar alle partijen trots op zijn.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Er zijn geen meetbare prestatieafspraken gemaakt en / of ambities geformuleerd op dit onderdeel. In de jaarverslagen wordt vermeld dat de corporatie “.. handelt bij overlast conform wet- en regelgeving. Dit gebeurt al wanneer er een melding bij ons binnenkomt.” De commissie beoordeelt deze corporatie op basis van deze inzet als zijnde het noodzakelijke. In de opeenvolgende jaren bedroeg het aantal overlastmeldingen: 2011: 34 (een daling van 15% t.o.v. 2010), 2012: 30, 2013: 47, 2014: 43. De visitatiecommissie oordeelt dat de prestatie gelijk is aan de opgaven.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	-
wijk- en buurtbeheer	8
aanpak overlast	7
Oordeel	7,5

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen overige opgaven en prestaties.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van Woonservice Meander in de visitatieperiode liggen vast in de Strategische visie 2010-2015 'Meanderen: perspectief op veranderen' (vastgesteld in november 2009).

De algemene ambitie van Woonservice Meander is:

'De onzekere toekomst vraagt om meer flexibiliteit. Tegelijkertijd vraagt diversiteit onder onze klanten om maatwerk. Wij streven naar meer aanpassingsvermogen en willen flexibel om kunnen gaan met verschillende behoefteontwikkelingen van de klant op alle gebieden waar wij actief zijn. Dit vraagt om flexibilisering van bestemming, woninginrichting, eigendomsvormen, diensten, maar ook om meer variatie in prijs- en kwaliteitverhouding, zodat het aanbod makkelijker kan meebewegen met de kwantitatieve en kwalitatieve behoefte van onze klant. Dit streven heeft gevolgen voor de organisatie en de kennis en competenties van de medewerkers van Woonservice Meander. Oftewel: 'Meanderen' op het gebied van maatschappij, dienstverlening, bestemming en inrichting van panden, financiën en organisatie.'

In de Strategische visie 2010-2015 worden vervolgens per onderwerp ambities geformuleerd. Deze ambities zijn over het algemeen niet erg concreet geformuleerd. Woonservice Meander benoemt in haar visie document vijf onderwerpen waarop zij flexibel wil meebewegen 'Meanderen': Maatschappelijk Meanderen, Meanderen in dienstverlening, Meanderen in bestemming en inrichting van panden, financieel Meanderen en organisatorisch Meanderen.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonservice Meander met een 5.

De commissie is van mening dat Woonservice Meander op een aantal prestatievelden heeft nagelaten duidelijke ambities te formuleren. Wij noemen hierbij als voorbeeld de kwaliteit van de woningen en

woningbeheer, de kwaliteit van wijken en buurten en het (des)investeren in vastgoed. Daarmee heeft Woonservice Meander de commissie onvoldoende aangetoond dat haar eigen ambities en doelstellingen passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Een uitzondering geldt voor de onderdelen duurzaamheid en de woon-zorgcombinaties, hierop is Meander het meest uitgesproken. Waar het gaat om betaalbaarheid van de woningvoorraad constateert de commissie dat de trend de goede kant op is, in overeenstemming met de ambitie. Echter, is het toch de vraag of Meander de eigen ambitie in 10 jaar waar kan maken. Er is immers nog een serieuze slag te gaan. Het is voor de commissie onduidelijk hoe Meander de transformatie wil realiseren zonder stevige verkoopprogramma's of sloop/nieuwbouw. En juist op de laatste ligt een tijdelijke stop. Uit het projectenoverzicht komt naar voren dat Woonservice Meander in een aantal gevallen voorgenomen sloop/nieuwbouw heeft gewijzigd in het beperkt opknappen (nieuwe dakbedekking en aanpak buitengevels) waarna de woningen werden doorverkocht als goedkope starterswoningen. De commissie beoordeelt dit als opportunistisch gedrag, ingegeven door de onmogelijkheid de (duurdere) plannen tot sloop/nieuwbouw uit te voeren. Het naar beneden bijstellen van de nieuwbouwplannen is niet in het voordeel van de opgave. De verkoopcijfers overtreffen in de jaren 2012, 2013 en 2014 ruimschoots de begroting (resp. + 200, + 174 en + 116%), een prestatie die door de visitatiecommissie als uitmuntend is beoordeeld. In de jaarverslagen wordt hiervoor geen onderbouwing gegeven. In 2014 kwam dit door een wijziging in de plannen, renoveren en verkopen in plaats van sloop / nieuwbouw. Onduidelijk is in hoeverre Woonservice Meander actief stuurde op deze, deels fors, hogere verkoopaantallen dan gepland. In de toelichting lijkt het vooral ingegeven door het creëren van extra financiële ruimte voor nieuwe investeringen. In 2011 was het aantal verkochte woningen conform begroting. Gezien de geconstateerde toename van de vraag naar sociale huurwoningen en het gemiddeld hoge aantal respondenten op vrij gekomen huurwoningen van Meander zet de visitatiecommissie vraagtekens bij het 'succes' van de hogere verkoopcijfers, in het licht van de maatschappelijke opgave. Hiermee gaat Meander immers tegen haar eigen ambitie in om haar doelgroep meer keuzevrijheid te bieden. Neem daarbij ook in ogenschouw dat in het werkgebied van Meander al een hoog percentage eigen bezit (72%) de realiteit is. Wat de commissie verder opvalt is dat Meander in 2 kernen, Babyloniëbroek (1) en Drongelen (4) beperkt bezit heeft. De aanwezigheid in deze kernen schijnt niet ter discussie te staan. Op de onderdelen leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast heeft Meander ons geen duidelijk geformuleerde ambities kunnen tonen. Onderdeel van ons oordeel op dit punt is ook dat Meander de eigen financiële mogelijkheden te lang heeft overschat, en mogelijk nog steeds niet onder ogen wil zien. In het visie document stelt Meander dat een gezonde financiële positie van essentieel belang is voor de continuïteit om zodoende haar maatschappelijke ambities waar te kunnen maken. De commissie is tot de conclusie gekomen dat Meander de ambities op financiële continuïteit niet waar heeft kunnen maken. De financiële risico's die de organisatie o.a. met de grote zorgvastgoed portefeuille heeft aangegaan en de (te) grote schuldenpositie heeft ertoe geleid dat nu niet meer in de financieringsbehoefte kan worden voorzien. Er moeten keuzes gemaakt worden die afwijken van de maatschappelijke ambities en opgaven.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt:

- Positief is de commissie over de inzet van Meander bij de totstandkoming van de woningmarktanalyse. De organisatie is zich terdege bewust van het belang van een dergelijke analyse in het bepalen van de (toekomstige) opgaven voor het werkgebied. Het tempo waarin deze analyse tot stand komt beoordelen

wij als laag maar wij hebben als commissie ook geconstateerd dat Meander een partij is die andere belanghouders hierbij aanspoort tot grotere productiviteit. Sommige van de belanghouders lijken ronduit tegen te werken. Verder heeft de commissie veel bewondering voor de gedegen inventarisatie welke is gemaakt, en de mate van betrokkenheid van Meander daarbij, van het totale woningbezit in Land van Heusden en Altena en de aanpassingen die noodzakelijk zijn om de woningvoorraad de komende periode geschikt te maken voor de gediversifieerde zorgbehoefte. Daarbij hoort ook de categorisering van de verschillende kernen op basis van het (toekomstig) aanwezige voorzieningen niveau.

Verwonderpunten:

- Een woningcorporatie die haar ambities in relatie tot de opgaven serieus neemt, kan sturing op de prestaties pas goed ter hand nemen wanneer prestatieafspraken niet alleen kwalitatief maar ook kwantitatief zijn vastgelegd. Daarnaast dient voor een corporatie het Strategisch Voorraadbeleid als belangrijk intern sturingsmechanisme en afwegingskader. Het valt de commissie op dat in de visitatieperiode het niet is gelukt om voor het werkgebied van Woonservice Meander een overkoepelende Woonvisie op te stellen. Een omissie waarvoor niet alleen Meander verantwoordelijk kan worden gehouden. Sterker nog, Meander heeft het voortouw genomen tot een afronding van de woonvisie in 2015. De gemaakte prestatieafspraken zijn kwalitatief van aard waardoor het moeilijk is vast te stellen in hoeverre activiteiten van partijen doelen dichterbij brengen, of dat prestaties worden gehaald.
- Het opstellen van het Strategisch Voorraadbeleid is in de gesprekken meermalen als een activiteit benoemd met grote urgentie, maar de commissie heeft geconstateerd dat dit al meerdere jaren achtereen niet tot een resultaat heeft geleid. Daarmee ontbreekt voor de organisatie een essentieel intern sturingsmechanisme om (des)investeringsbesluiten te kunnen toetsen. De commissie tilt daar zo zwaar aan omdat in de prestatieafspraken onder punt 16 de volgende tekst is opgenomen: “Uiterlijk eind 2013 beschikken de gemeenten over een geactualiseerd en een op elkaar afgestemd woningbouwprogramma dat is uitgewerkt op dorps- en wijkniveau op basis van een actueel inzicht in de (toekomstige) kwantitatieve en kwalitatieve woningbehoefte. In dit woningbouwprogramma wordt onderscheid gemaakt tussen de periode tot en met 2014 en de periode na 2014”. En onder punt 17 uit diezelfde prestatieafspraken: “De corporaties brengen uiterlijk eind 2013 hun strategisch voorraadbeleid in beeld en daarmee de eventueel benodigde transformatie- en nieuwbouwopgave”.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,9 op presteren naar opgaven en ambities.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,3	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5	
(des)investeren in vastgoed	8,0	
kwaliteit wijken en buurten	7,5	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,5	5
Gewogen oordeel		6,9

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

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

4.2 Belanghebbenden in werkgebied

Woonservice Meander is werkzaam in het Land van Heusden en Altena. De visitatiecommissie heeft met veel verschillende belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Uiteraard de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, zoals de methodiek voorschrijft, maar ook een brede range van belanghebbenden uit de zorg en het welzijn. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Huurdersbelangenvereniging Land van Heusden en Altena

De HBV Land van Heusden en Altena is actief voor huurders van woningen van Woonservice Meander in alle woonkernen van het Land van Heusden en Altena. Er zijn momenteel 400 leden. De vereniging is opgericht in 1996 en heeft sindsdien een samenwerkingsovereenkomst met Woonservice Meander. De huidige samenwerkingsovereenkomst is getekend op 27 november 2014.

De vereniging heeft als doel het behartigen van de belangen van huurders betrekking hebbend op zowel de woningen als de woonomgeving; het waarborgen of doen waarborgen van de rechtspositie van de huurders en het in gezamenlijk overleg met huurders en bewoners, bevorderen van de leefbaarheid en het welzijn in de directe woonomgeving. Dit probeert de HBV te realiseren door overlegsituaties met verhuurder en overheden op elk niveau; het organiseren en/of ondersteunen van acties ter realisering van wensen van huurders t.a.v. woningen en woonomgeving; het nastreven van volledige inspraak van huurders bij woningbouwbeleid, renovatie en alle overige woonvoorzieningen, alsmede openbare voorzieningen en het verrichten en/of doen verrichten van onderzoeken over van het wonen en de woonomgeving.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw H. Visser, voorzitter, de heer Cees Zwart, secretaris en de heer Kees den Ouden, bestuurslid.

gemeente Werkendam

Werkendam is een gemeente in de provincie Noord-Brabant, gelegen in de streek Land van Heusden en Altena. De gemeente telt 26.464 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS). De gemeente Werkendam wordt

begrensd door de rivier de Merwede in het noorden, de rivier de Nieuwe Merwede en de Biesbosch in het westen, de gemeente Drimmelen in het zuidwesten, de rivier de Amer in het zuiden, de gemeente Aalburg in het zuidoosten, en de gemeente Woudrichem in het oosten. De gemeente wordt doorsneden door de rijksweg A27 (Utrecht-Breda).

Werkendam is de grootste plaats en het commerciële centrum van het Land van Heusden en Altena. De overige dorpskernen van de gemeente zijn Sleeuwijk, Nieuwendijk, Hank en Dussen. Werkendam is een plattelandsgemeente en een groot gedeelte van de Biesbosch, vroeger een zoetwatergetijden-gebied, behoort tot haar grondgebied. Tegenwoordig is dit woeste gebied "getemd", en is de invloed van de getijden bijna verdwenen. Naast bedrijvigheid in de landbouwsector is Werkendam vooral bekend als thuishaven van een grote binnenvaartvloot en als vestigingsplaats van diverse bedrijven in de weg- en waterbouwkundige sector. Deze bedrijven zijn ontstaan als gevolg van de vroegere griend- en rietcultuur in de Biesbosch, en zijn nu wereldwijd actief in onder andere het baggerwerk (bron: Wikipedia).

gemeente Woudrichem

Woudrichem is een gemeente in de provincie Noord-Brabant met 14.394 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS) gelegen in de streek Land van Heusden en Altena. De plaats Woudrichem is een oude vestingstad aan de Merwede en hoofdplaats van de gelijknamige gemeente. Woudrichem telt ongeveer 4.500 inwoners. In 1814 werd Woudrichem opgenomen in de Nieuwe Hollandse Waterlinie. In de omgeving van de stad mocht voortaan niet meer gebouwd worden en in 1815 werd in de dijk een sluis gebouwd waardoor het omliggende land zou kunnen worden geïnundeerd. Pas in 1926 werden de bepalingen versoepeld en eerst in 1955 werd de vesting opgeheven. Dit schiep de mogelijkheid om woonwijken buiten de vestingwallen aan te leggen. Vanaf 1971 is de historische stadskern gerestaureerd en geclassificeerd als beschermd stadsgezicht (bron: Wikipedia).

gemeente Aalburg

Aalburg is een gemeente in de provincie Noord-Brabant. De gemeente telt 12.979 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS). Wijk en Aalburg is de hoofdplaats in de gemeente. Het is gelegen aan het Heusdens Kanaal en de Afdamde Maas. Het dorp heeft 6.182 inwoners (1 januari 2010). Tot 1973 was Wijk en Aalburg een zelfstandige gemeente. Sindsdien is Wijk en Aalburg samengevoegd met de voormalige gemeenten Eethen en Veen tot de nieuwe gemeente Aalburg. Wijk en Aalburg is de hoofdplaats hiervan.

Van de agrarische bedrijvigheid nam de veeteelt de belangrijkste plaats in, gevolgd door landbouw en tuinbouw. (bron: Wikipedia).

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren F. Naterop, burgemeester en H. Gelevert, hoofd sector Grondgebied.

Dorpsraad Eethen

In elk dorp in de gemeente Aalburg is door de gemeente een dorpsraad ingesteld. Deze zet zich in voor het verbeteren van de leefbaarheid in het dorp. Zo ook voor het dorp Eethen (circa 800 inwoners). In dit dorp heeft Woonservice Meander de afgelopen jaren veel geïnvesteerd, zowel in woningen als in voorzieningen. Vandaar dat de visitatiecommissie ook met de heer J. Pullens heeft gesproken, voorzitter van de dorpsraad in Eethen.

Zorgplein Maaswaarden

Zorgplein Maaswaarden is een gecertificeerde zorgorganisatie in het Land van Heusden en Altena en heeft 2 locaties: Wijkstein in Wijk en Aalburg en de Notenhoff in Andel, beide nieuwbouw locaties zijn door Woonservice Meander gerealiseerd.

De organisatie bestaat uit verpleeghuizen en een verzorgingshuis. Daarnaast biedt Zorgplein Maaswaarden thuiszorg, dagverzorging en dagbehandeling, maaltijdverzorging thuis, restaurantvoorzieningen en hulp bij sociale alarmering (bron: website).

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw E. Lageweg, directeur-bestuurder en de heer C. van Toorn, voormalig directeur-bestuurder.

Stichting Prisma

Prisma is er voor mensen met een verstandelijke beperking. Op de website: 'We zijn een gastvrije en moderne organisatie. Hebben hart voor onze cliënten, medewerkers, vrijwilligers en onze omgeving. En bieden zorg die verder reikt dan het invullen van de dagelijkse levensbehoeften.'

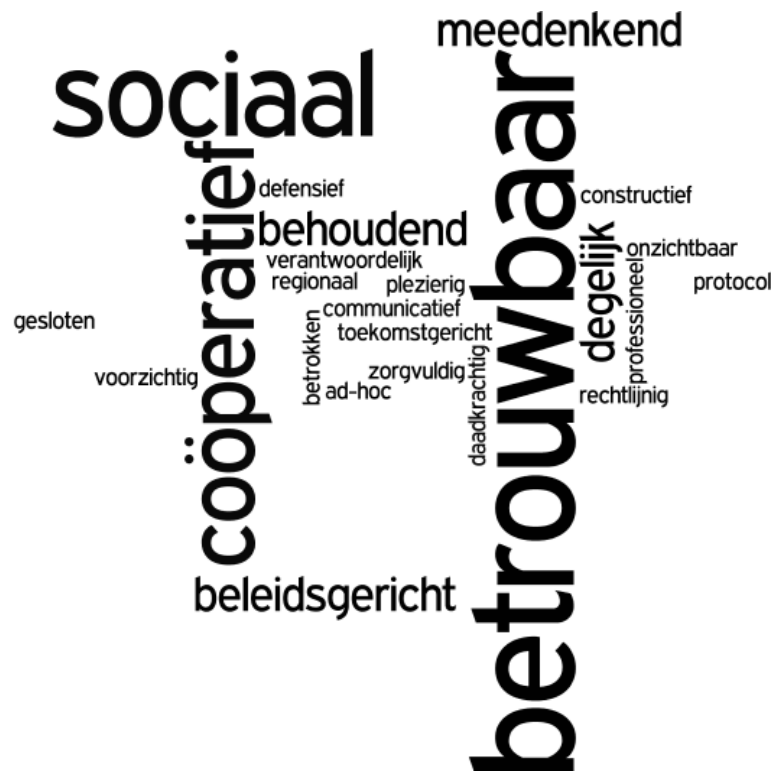
Samen met onder andere Woonservice Meander heeft Prisma een online instrument ontwikkeld om voor cliënten snel in beeld te kunnen brengen wat de vraagstukken zijn en welke partij daar het beste mee aan de slag kan gaan.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw W. Claassen, districtsmanager.

Toegevoegd aan de schriftelijke enquête en voorafgaand aan de gesprekken hebben de betrokken belanghouders een factsheet (opgenomen in de bijlagen van dit visitatierapport) ontvangen van de corporatie, waarin de prestaties in de afgelopen vier jaar beknopt zijn samengevat.

Ook de geïnterviewden hebben de schriftelijke enquête beantwoord ter voorbereiding op het mondelinge gesprek. In totaal zijn 20 enquêtes uitgezet. Hiervan zijn 14 ingevuld teruggestuurd (70%). Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met alle verkregen informatie (gesprekken en schriftelijke enquêtes) een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van Woonservice Meander over Woonservice Meander. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.

In de schriftelijke enquête is aan de belanghebbenden gevraagd Woonservice Meander in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven.



Alvorens de cijfermatige oordelen van de belanghebbenden over Woonservice Meander weer te geven (in de volgende paragraaf) schetst de visitatiecommissie allereerst een kwalitatief beeld naar aanleiding van de gevoerde gesprekken.

Bij de visitatiecommissie is het beeld ontstaan van een corporatie die aan de ene kant zeer open staat voor nieuwe ontwikkelingen en manieren van werken met belanghebbenden (zoals bij de ontwikkeling in Eethen, de opzet van het jongerenbestuur AlteNU, het ondersteuningsinstrument met Prisma) maar tegelijkertijd samenwerking met belanghebbenden nog niet echt weet om te zetten in effectieve partnerschappen, waarbinnen samen getracht wordt (in goede en in slechte tijden) de ontwikkelingen in het werkveld aan te kunnen. De focus is lange tijd op projectontwikkeling geweest. Nu nieuwbouw niet meer aan de orde is (in ieder geval de komende jaren) lijkt het voor Meander moeilijk een nieuwe balans in de samenwerking te vinden. Een voorbeeld van deze wat moeizame herpositionering ziet de visitatiecommissie in de samenwerking met Zorgplein Maaswaarden over de nieuwe invulling van Wijkstein. Het lukt niet om daar gezamenlijk een goede, open discussie over te voeren die rekening houdt met ieders belangen. De recente wisseling van het bestuur heeft daar ook niet bij geholpen.

In het algemeen lijkt Woonservice Meander sneller te reageren op verzoeken en ideeën van anderen dan vanuit eigen overtuiging, visie en ambitie te acteren. Meer reactief dan proactief is wel het beeld dat door meerdere belanghebbenden wordt overgedragen. Wat wil Meander zelf? Dat is niet altijd bij iedereen even duidelijk. Daar zou Woonservice Meander transparanter in kunnen zijn.

De huurders zouden graag eerder bij de beleidsontwikkeling betrokken willen worden. Nu is er vaak sprake van concrete voorstellen waar ja of nee tegen kan worden gezegd. De samenwerking zou sterker uit de verf kunnen komen indien in een vroeger stadium over thema's of problemen gesproken wordt. In het gesprek met de huurdersvertegenwoordiging zijn enkele onderwerpen aan de orde gekomen, waarbij de behandeling duidelijk maakt dat hier in het perspectief van de huurdersvertegenwoordiging voor Meander nog te verbeteren valt.

Over het algemeen zijn de belanghebbenden content over Woonservice Meander als partner in het werkgebied, dat blijkt ook wel uit de gegeven cijfers en het eindoordeel van belanghebbenden over de prestaties, de communicatie en invloed op beleid: een 7,3.

Woonservice Meander heeft bewezen via gezamenlijke belangen te kunnen samenwerken: de aanpak bij de gebiedsontwikkeling in Eethen is daar het voorbeeld van. Iedereen is hier zeer enthousiast over. Dit smaakt naar meer. En alhoewel het jongerenbestuur AlteNu geen lang leven beschoren was, geeft dat experiment wel aan dat Woonservice Meander prima in staat is nieuwe manieren van betrokkenheid en invloed te ontwikkelen. De belanghebbenden erkennen dat.

Het is voor de toekomst volgens de visitatiecommissie vooral de kunst om niet alleen in specifieke projecten naar nieuwe vormen van samenwerking op zoek te gaan, maar ook in het dagelijkse, gewone werk de verbinding te zoeken.

4.3 Relevante ontwikkelingen

In de context van de relatie van Woonservice Meander met belanghebbenden is een aantal ontwikkelingen relevant. Belangrijk is het scheiden van wonen en zorg en de transities die momenteel in de zorg plaatsvinden. Dit levert een heel nieuw speelveld op in de relatie tussen woningcorporaties en bijvoorbeeld zorgpartijen. Gezamenlijk zal weer bepaald moeten worden hoe er met elkaar omgegaan wordt.

Woonservice Meander is voorzitter van het Zorgnetwerk in het Land van Heusden en Altena. We kunnen aannemen dat daarmee een goede verbinding tussen deze twee soorten partijen gewaarborgd is. Een tweede belangrijke ontwikkeling is de nieuwe Woningwet. Op het terrein van huurdersparticipatie en het maken van prestatieafspraken met gemeenten zijn regels opgesteld, die ook in het Land van Heusden en Altena tot een nieuwe balans zullen moeten leiden.

Voor de relaties van Meander is tevens een belangrijk feit geworden dat Meander er financieel niet rooskleurig voorstaat. Dat beperkt uiteraard enorm de concrete mogelijkheden tot samenwerking.

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

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

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Meander

	prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belang- hebbenden	gemiddelde cijfer	
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 4</i>	<i>n = 4</i>	<i>n = 6</i>	<i>n = 14</i>	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,0	7,5	7,2	7,2	7,4
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,5	6,7	8,0	7,1	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	7,3	8,0	7,4	
	4. (des)investeren vastgoed	6,5	8,5	6,8	7,3	
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,8	8,3	7,2	7,8	
	6. overige / andere prestaties	8,0	8,3	7,3	7,9	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met Meander		7,5	7,0	7,2	7,2	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Meander		7,3	6,5	7,4	7,1	

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

gemeente

- Actiever meedenken, niet afwachten op wat komen gaat.
- Meer durf.
- Beleidsmatige afstemming.
- Informeren over interne veranderingen.
- Informeren over de veranderende visie van de organisatie.
- Afspraken maken over de manier waarop gemeenten geïnformeerd worden.

huurders

- Meer invloed voor huurders op beleid.
- Nog meer inzetten op betaalbaarheid van de woningen.
- Als iets niet goed is gegaan eerder naar de HBV komen en niet wachten tot het niet meer kan.
- Meer samen beleid maken. We staan voor hetzelfde.
- Eerder bij beleidsvorming betrokken worden.

overige belanghebbenden

- Nakomen wat je belooft.
- Veel meer open durven zijn.
- Meer inhoudelijke samenwerking.
- Financiële transparantie betrachten.
- Sneller reageren op een vraag.
- Sneller handelen en actief tussentijds informeren.

4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten

De visitatiecommissie heeft een aantal sterke en zwakke punten geconstateerd met betrekking tot de relatie met de belanghebbenden.

Bewonderpunt:

- De vernieuwende aanpak rondom het plan Eethen en de opzet van AlteNU, het jongerenbestuur. Hiermee heeft Meander Woonservice laten zien dat ze buiten gebaande paden durft te denken en te acteren. Dat AlteNU niet echt gelukt is, doet daar niets aan af.

Verwonderpunt:

- Woonservice Meander is, ondanks de 2 hierboven genoemde vernieuwingen, nog onvoldoende en structureel in staat om de relatie met belanghebbenden goed in balans te brengen. Wat zijn de gezamenlijke vraagstukken, wat kan iedereen bijdragen, welke belangen spelen, wat is Meander's eigen agenda en ambitie?

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

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

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is de laatste jaren volop in beweging. De bewegingsruimte, zowel volkshuisvestelijk als financieel, wordt bepaald door de economische crisis, de parlementaire enquête woningcorporaties, de verhuurdersheffing/saneringsteun, de nieuwe woningwet en de veranderingen op het gebied van wonen en zorg. Het is aan de corporaties om hier tijdig en proactief op te reageren.

Gezien deze ontwikkelingen heeft Meander haar strategische visie in 2014 bijgesteld in de notitie 'Kijken naar de toekomst, 2014 – 2015'. In deze notitie geeft Meander aan een financieel gezonde organisatie te willen zijn. Dit om de continuïteit van de organisatie te waarborgen en te presteren naar vermogen. Meander zoekt naar alternatieve financieringsmogelijkheden om te kunnen blijven investeren in projecten, onderhoud en innovaties. De volgende doelstellingen op financieel gebied zijn geformuleerd:

- voldoen aan de ratio's van het WSW en CFV
- voldoen aan de sectorale beheersingsmodellen van het WSW en CFV
- de interne controle verbeteren
- aflossen bestaande leningen en zo de rentelasten verlagen
- risicobeheersing verder in te vullen
- uitwerken intern bestedingsbeleid eigen middelen ten behoeve van het optimaal inzetten van de beschikbare eigen middelen.

In het kader van de beperkte financiële middelen heeft Meander een aantal maatregelen genomen. Haar plannen op het gebied van projectontwikkeling werden bijgesteld. Meander verhoogde de inkomsten door het aantal te verkopen woningen substantieel te verhogen. Deze inkomsten zijn nodig om schulden af te lossen, te investeren in duurzaamheid en onderhoud en/of voor financiering van projecten uit eigen middelen. De bedrijfslasten werden verlaagd door een kleinere organisatie en efficiencymaatregelen. Op deze manier speelt Meander in op de veranderende omstandigheden. Meander is, ingezet door externe omstandigheden, het veranderingsproces ingegaan om te transformeren van een op projectgerichte organisatie naar een meer beheersmatige organisatie die gericht is op lagere bedrijfskosten. Dit is een weerbarstig traject voor Meander van vallen en opstaan en koers houden.

5.3 Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld hoe de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur en raad van commissarissen en de beschikbare cijfers van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Ook is gebruik gemaakt van de gegevens beschikbaar bij het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

De corporatie voldoet niet aan meerdere van de externe en algemene toezichteisen, heeft onvoldoende inzicht in haar financiële risico's en loopt een extra risico met een grote zorgvastgoedportefeuille (circa 12% van het bezit). Meander voldoet hiermee niet aan het ijkpunt voor een 6 en krijgt een minpunt.

De LCR, DSCR en de solvabiliteit liggen in een aantal gevallen onder de normen van de externe toezichthouders. Ook de LTV schommelt rond de norm. Uit de kritische kanttekeningen van de brief van het CFV (maart 2015) krijgt de visitatiecommissie de sterke indruk dat Meander haar financiële risico's onvoldoende in beeld heeft. Bij nader onderzoek bij het verbeterplan komt een extra financieringsbehoefte van € 3,2 miljoen boven water. In de reguliere cijfers, dPi 2013, was deze financieringsbehoefte niet signaleerd. De vastgoedportefeuille van Meander geeft aanleiding voor extra aandacht voor het risicomanagement van het zorgvastgoed. De visitatiecommissie heeft deze extra aandacht voor het zorgvastgoed niet aangetroffen. Wel is in het verbeterplan rekening gehouden met een vermindering van inkomsten uit het zorgvastgoed.

Het CFV en het WSW kijken al een aantal jaren kritisch naar de financiële cijfers van Meander. In 2012 krijgt Meander een brief van het CFV met A1 oordeel. Het CFV nuanceert dat oordeel van 2012 op basis van dPi 2011. 'De activiteiten lijken niet langer passend te zijn bij het volkshuisvestelijk vermogen'. Op basis van de door Meander ingediende prognosegegevens van 2014 – 2018 en de ingediende verantwoordingsgegevens is er door het CFV nader risicogericht onderzoek gedaan. In november 2014 heeft het CFV naar aanleiding van dit onderzoek de volgende twee opmerkingen: CFV acht de kwaliteit van de financiële verantwoording niet op orde en de operationele kasstromen bieden weinig ruimte voor het opvangen van financiële tegenvallers.

In 2014 geeft het WSW aan dat het geborgde leningenbedrag (€ 110 miljoen) meer is dan het leningenplafond (€ 101 miljoen) dat het WSW hanteert. Dit betekent dat Meander geen ruimte heeft voor het aantrekken van nieuwe geldleningen. Ook heeft Meander geen financiële buffers om eventuele risico's op te vangen. De financiële positie van Meander kenmerkt zich volgens het WSW in 2014 door:

- bovengemiddelde schuldbestand
- relatief krappe operationele kasstromen
- ratio's die rond de norm liggen en die beperkt herstel vertonen.

Ratio's	2011	2012	2013	2014
Continuïteitsoordeel CFV (Oordeel A1: De voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie).	A1	A1		
Toezihtsbrief CFV			Geen nader onderzoek	Nader onderzoek
Interest Coverage Rate: norm is $> 1,4$. Geeft aan in hoeverre vanuit de exploitatiekasstroom van het bestaand bezit de rente betaald kan worden.	1,61	1,67	1,11	1,3
Loan to Value: norm is $< 75\%$. Laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd.	71 %	74%	75%	79 %
Debt Service Coverage Ratio: norm is >1 . Geeft inzicht in de toekomstige kasstromen uit operationele activiteiten tov de te betalen rente en aflossing.	n.b.	n.b.	1,02	n.b.
Solvabiliteit: norm is 20% Geeft aan of een organisatie in staat is op kort een lange termijn aan haar schulden te voldoen.	20%	19,9%	28%	15,1%

Uit de ratio's blijkt dat met name de huidige en toekomstige kasstromen bij Meander onder druk staan. En dat een groot deel van het bezit is gefinancierd met geleend geld. De tabel laat zien dat Meander op een aantal ratio's schommelt rond de norm van het WSW; soms er net onder of er net boven.

Meander bezit meer dan de gemiddelde corporatie aan zorgvastgoed, dit is circa 12% in plaats van 6% gemiddeld van de voorraad. Met name het zorgvastgoed zorgplein Maaswaarden en het bezit in Vlijmen vormen een risico.

Corporaties met relatief veel zorgvastgoed kennen een verhoogd risico ten aanzien van liquiditeit en solvabiliteit. Voor het CFV was dit aanleiding om in 2015 bij Meander en nog 14 andere corporaties een verdiepend onderzoek uit te voeren naar de governance en het risicobeheer van deze corporaties. Het is de visitatiecommissie niet bekend dat Meander een extra risicoanalyse heeft opgesteld voor het zorgvastgoed. De vertaling naar het SVB en de liquiditeitsbegroting en vermogenspositie is ook niet beschreven door Meander. De bedoeling is hier in 2015 bij het vaststellen van het SVB een integrale visie neer te leggen met afwegingen tussen vraagbehoeften wonen en zorg, zorgvastgoed en financiële risico's.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling geschiedt op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en gesprekken met de bestuurder, raad van commissarissen en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Meander een bedrijfsvoering heeft die duidelijk slechter scoort dan vergelijkbare corporaties (de norm voor een 6). Dit blijkt uit de scores op de volgende

indicatoren: netto bedrijfslasten, overige bedrijfslasten en de sterke stijging van de bedrijfslasten in de tijd. Meander voldoet hiermee niet aan het ijkpunt van een 6.

	netto bedrijfslasten		ontwikkeling netto bedrijfslasten		vhe per fte		personeelskosten per fte	
	Meander	referentie	Meander	referentie	Meander	referentie	Meander	referentie
2011	1210	1237	0.1% 1)	4,3%	99	96	48.670	64.670
2012	1425	1269	21.1% 2)	2,4 %	98	101	45.336	68.887
2013	1724	1300	52,4% 3)	5,3%	104	104	62.432	72.426
2014								

1): 2008–2011, 2): 2009–2012, 3): 2010–2013

Meander wijkt qua netto bedrijfslasten en de ontwikkeling van de bedrijfslasten sterk af van de referentiegroep in het CIP (Corporatie in Perspectief) van het CFV. De referentiegroep is Rf06. De bedrijfslasten zijn in 2012 en 2013 erg toegenomen. We zien dat de onderhoudskosten (klachten, mutatie en planmatig, 2013), de renovatiekosten (2013) en de energiemaatregelen (2012) in een specifiek jaar substantieel hoger zijn dan van de referentiegroep.

	Meander			referentie 2)
	2011	2012	2013	
Klachtenonderhoud	€ 188	€ 164	€ 268	€ 267
Mutatieonderhoud	€ 193	€ 167	€ 182	€ 166
Planmatig onderhoud	€ 661	€ 640	€ 1.255	€ 942
Investering per verbeterde woongelegenheden	€ 4.125	€ 4.326	€ 14.241	€ 9.501
Kosten energiemaatregel per investering	-	€ 21.667	-	€ 6.999
Overige bedrijfslasten per vhe 1)	€ 1.096	€ 1.427	€ 1.611	€ 978

1): Onder post de overige bedrijfslasten vallen: vergoedingen, huisvesting, afboeking dubieuze vorderingen, overige exploitatie lasten geheel bezit, leefbaarheid en sponsoring, verhuurdersheffing en saneringssteun en overige lasten.

2): de referentiegroep zijn corporaties met een gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen (Rf06).

Uit de cijfers van het CFV (CIP) van Meander blijkt dat de overige bedrijfslasten per woning jaarlijks toenemen. Kijkend naar de referentiegroep is deze ook ruim hoger. Deze stijgingen worden verklaard door de bijdrage saneringssteun, de verhuurdersheffing en de huisvestingskosten. Meander heeft in 2014 een nieuw bedrijfspand in het centrum van Werkendam betrokken. Meander betaalt een hogere verhuurdersheffing omdat de woningen een hogere WOZ waarde hebben dan de referentiecorporatie. In het nieuwe woningwaarderingssysteem is de WOZ waarde opgenomen. Mogelijk biedt dit voor Meander kansen om in de toekomst de kasstromen te verbeteren.

	Meander			referentie
WOZ waarde	2011	2012	2013	
Zelfstandige huurwoningen	€ 175.378	€ 169.637	€ 159.377	€ 143.120
Onzelfstandig overige wooneenheden	€ 157.677	€ 156.640	€ 150.690	€ 88.197

5.5 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Meander onvoldoende in een visie aangeeft hoe en in welke mate zij haar vermogen inzet voor maatschappelijke prestaties. Hiermee voldoet Meander niet aan het ijkpunt voor een 6 en geeft de visitatiecommissie een minpunt vanwege onderstaande overwegingen.

Over de vermogensinzet is zeer weinig in de stukken terug te vinden. Gezien de financiële positie van Meander is het des te wenselijker om op dit onderwerp een uitgewerkte visie te hebben. Waar willen we als Meander ons geld aan besteden? Waar liggen onze prioriteiten op vastgoed, financieel of maatschappelijk gebied?

Als er beschikbare liquide middelen zijn, maakt Meander een afweging tussen investeren in duurzaamheid en projectontwikkeling en/of het aflossen van schulden. Hierin worden geen prioriteiten aangegeven. Ook wordt niet beschreven hoe er keuzes tussen de verschillende onderdelen worden gemaakt. Een integrale visie, tussen het afwegen van investeringen, de gevolgen voor de financiële positie, de waardeontwikkeling van het vastgoed, de maatschappelijke gevolgen en het uitwerken van verschillende scenario's, is te weinig aanwezig bij Meander.

Gezien onderstaande ernstige verwonderpunten is het de vraag of Meander de risico's van investeren in vastgoed bij een krappe financiële positie voldoende heeft ingezien en of zij de veranderingen in de samenleving op tijd op haar merites heeft beoordeeld.

5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Verwonderpunten:

- De commissie krijgt de indruk dat Meander haar financiële situatie voor een groot deel wijt aan afdracht aan de overheid (verhuurdersheffing en saneringssteun) en niet aan haar eigen investeringskeuzes die ze in het verleden heeft gemaakt. Een andere kant van de medaille kan zijn dat de verhouding investering in vastgoed en de benodigde financiële middelen niet in de juiste balans was gezien de krappe financiële middelen van Meander.

- Meander heeft in de visitatieperiode te weinig antennes gehad voor de veranderende omgevingsfactoren van corporaties. Het is (te) lang door gegaan met het ontwikkelen van vastgoed in plaats van om te schakelen naar kernactiviteiten en de bedrijfslasten te verlagen.
- Het is de vraag of het transformatieproces van Meander van een ontwikkelcorporatie naar een beheercorporatie met lage bedrijfslasten snel genoeg gaat.
- Zorgplein Maaswaarden was bij de oplevering in 2011 een vooruitstrevend complex dat voldeed aan alle eisen van die tijd. Gezien de recente veranderingen op het gebied van wonen en zorg is het complex eerder een extra risico voor Meander geworden. Dit is een goed voorbeeld hoe in korte tijd zaken compleet kunnen kantelen door gewijzigde omstandigheden.
- In het jaarverslag 2014 schrijft Meander dat ze 'tot op heden een financieel gezonde woningcorporatie is'. Volgens de visitatiecommissie is dit een uiterst summiere en niet volledige beschrijving van de situatie gezien de kanttekeningen van het CFV en het WSW. Deze beschrijving behoeft op zijn minst een nadere kritische nuancering en meer toelichting. Zeker ook omdat Meander transparantie als een kernwaarde heeft geformuleerd.
- Meander heeft in het verleden veel geïnvesteerd in duurzaamheid. Het is de vraag of gezien de krappe financiële ruimte het verstandig was om in die mate in deze maatregelen te investeren.
- De investering voor nieuwe huisvesting vraagt in deze tijd van verlaging van de bedrijfskosten een nadere toelichting van Meander.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 4,3:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	4
doelmatigheid	5
vermogensinzet	4
Oordeel	4,3

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

De governance-structuur van Woonservice Meander bestaat uit de volgende organen: directeur-bestuurder en raad van commissarissen. In 2014 is een profielschets voor de raad van commissarissen, de directeur-bestuurder en de directie opgesteld. Er is geen eerdere profielschets bekend bij de visitatiecommissie. Ook is er een procedure mutatie leden van de raad van commissarissen (2013) en een notitie zelfevaluatie voor de raad van commissarissen (zonder datum). Meander is aangesloten bij de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). Meander onderschrijft de Governancecode en de Aedescode. In 2015 is er een nieuwe Governancecode opgesteld.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Er zijn geen relevante ontwikkelingen die hier benoemd hoeven te worden.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie. Om tot een oordeel te komen heeft de visitatiecommissie de volgende documenten in haar onderzoek betrokken: Kijken naar de toekomst, strategische visie 2014 – 2015, inclusief bijlage b: Visitatie; Strategische visie 2010 – 2015; Maatschappelijk investeren, 2011; Jaarverslagen; Managementrapportages; Visitatierapport 2011; Rapportage Cloudt, 2012, Onderzoek naar doorgevoerde verbeteringen in het licht van de visitatie; Woonvisie definitief concept Woudrichem 2011 – 2015; Prestatieovereenkomst Wonen, Land van Heusden en Altena, 2012 – 2014; Regionale prestatieafspraken verkort, 2012, 2013; Volkshuisvestingsmonitor 2012, gemeente Werkendam en het Jaarplan 2015.

6.3.1 Plan

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

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Meander door een veranderende omgeving haar visie heeft aangepast. In deze visie is aandacht voor verschillende aspecten van een corporatie: klant, vastgoedportefeuille, samenwerking, financiën en organisatie. Bij het ontwikkelen van deze visie zijn belanghebbenden betrokken. Meander voldoet hiermee aan het ijkpunt.

Meander heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De strategische visie 2010 –2015 is in 2014 herijkt omdat de externe omgeving waarin corporaties functioneren volop in beweging was. In deze visie geeft Meander zowel aandacht aan de volkshuisvestelijke aspecten als aan de bedrijfsvoering. De belanghebbenden zijn betrokken bij het maken van deze strategische visie en hebben ook schriftelijk hierop gereageerd. In de visie is in onvoldoende mate gebruik gemaakt van risicoanalyses, verschillende scenario's en de sterke en zwaktes van de eigen organisatie. Daarom kent de visitatiecommissie Meander geen pluspunt op dit onderdeel toe.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Meander haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren is.

Naar aanleiding van de nieuwe strategische visie is er in 2015 een jaarplan opgesteld door Meander. Voor de onderdelen klant, vastgoedportefeuille, samenwerking, financiën en organisatie zijn doelstellingen geformuleerd waarbij de voortgang in de managementrapportages wordt gecontroleerd.

In het rapport Cloudt (2012) heeft Meander de verbeterpunten van de visitatie (2011) op een rijtje laten zetten. De visitatie leverde vier verbeterpunten op (bron: Visitatierapport deel I): 1. verantwoording en onderbouwing doelbereik 2. risicomanagement in projecten 3. professionalisering van de organisatie 4. inbreng van de belanghouders . Op de volgende onderdelen worden aanbevelingen in het rapport genoemd: op het gebied van expliciteren en sturing, prestatiemeting en effectiviteit, beïnvloeding door belanghebbenden en op het gebied van organisatieontwikkeling.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 6,0:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	6
vertaling doelen	6
Oordeel	6,0

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Meander beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van bedrijfsvoering) vorderen. Daarmee voldoet Meander aan het ijkpunt voor een 6.

Vier keer per jaar maakt Meander een managementrapportage. In de rapportage zijn gegevens opgenomen van financiën, treasury, kengetallen, projecten, woonruimteverdeling en verhuur, onderhoud, belanghouders, interne monitoring en interne organisatie.

In de managementrapportage vindt de visitatiecommissie nog onvoldoende een integrale afweging tussen de verschillende onderdelen. Wat betekenen de cijfers op volkshuisvestelijk, financieel en vastgoed gebied en hoe is de samenhang. Daarom geeft de commissie geen pluspunt.

Tijdens het proces van het ontwikkelen van de nieuwe strategische visie van Meander (2014) zijn ook de verbeterpunten en aanbevelingen van rapport Cloudt (2012) over de visitatie geëvalueerd. Er is gekeken in hoeverre de 49 specifieke onderdelen verdeeld over de prestatievelen van de visitatie al dan niet volledig zijn uitgevoerd.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Meander in de periode, tussen de visitatie in 2011 en het maken van de nieuwe strategische visie in 2014, er niet in is geslaagd alle verbeterpunten uit 2011 in zijn geheel uit te voeren. Volgens de visitatiecommissie heeft Meander onvoldoende op de afwijkingen bijgestuurd. Dit was op twee manieren mogelijk:

- in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

Meer dan de helft van de onderdelen moest in 2014 nog voor een deel uit gevoerd worden. Zie onderstaande tabel. Hierdoor voldoet Meander niet aan het ijkpunt van een 6 en krijgt een 5.

In de visitatie van 2011 en in de rapportage van Cloudt (2012) wordt bevestigd dat de PDCA-cyclus verbetering behoeft. Naar aanleiding van de nieuwe strategische visie zijn deze kritiekpunten nogmaals in 2014 door Meander tegen het licht gehouden. In bijlage b wordt geconstateerd dat niet alle 49 onderdelen voor 100% zijn gehaald, 65% van de onderdelen is voor 90% of meer gehaald. Echter betekent dit ook, dat 35% van de onderdelen voor 80% of minder gehaald zijn. Of te wel 59% van de onderdelen bevindt zich in 2014 nog in de rode of gele score en is niet voor 100% gereed. In 2014 heeft Meander geconstateerd dat

nog niet alle doelen uit 2011 bereikt zijn. Hierop is, zover de visitatiecommissie kan constateren, geen actie door Meander ondernomen om de doelen alsnog te halen. Ook heeft Meander de doelen niet bijgesteld.

De 49 onderdelen zijn opgebouwd uit punten van Presteren naar Opgave, Presteren naar Eigen Ambities en Doelen, Presteren naar belanghouders, Presteren naar Vermogen en Organisatie (conform de vorige visitatiemethode).

	Rood < 50 %	Geel > = 50 % en < 100 %	Groen 100%	Totaal aantallen	%
Presteren naar Opgave		6	2	8	16
Presteren naar Ambities en Doelen		3		3	6
Presteren naar Belanghouders	2	2	5	9	18
Presteren naar Vermogen	1	6	4	11	23
Organisatie		6	5	11	23
Governance		3	4	7	14
Totaal, aantallen	3	26	20	49	
%	6	53	41	100	100

Op de opgave presteren naar opgave, presteren naar ambities en doelen, presteren naar vermogen en organisatie zijn de minste doelen behaald.

Meander heeft onvoldoende bijgestuurd om alle visitatiedoelen uit 2011 en 2012 in 2014 uitgevoerd te krijgen. De doelen zijn gecheckt in 2014. Hierbij heeft Meander geconstateerd dat niet alle doelen gehaald zijn (gele en rode punten). Daarna is volgens de commissie onvoldoende actie ondernomen om de doelen alsnog te halen. Een andere optie was om de doelen bij te stellen. Ook dit laatste is niet gebeurd. Volgens de visitatiecommissie is er in de checkfase gekeken of de doelen gehaald zijn ja of nee. Er is niet afgevraagd of de doelen bijgesteld moeten worden.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 5,7:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	6,0
check	6
act	5
Oordeel	5,7

6.4 Intern toezicht

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

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

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar er niet buiten eigen kring en niet openbaar geworven wordt en er geen permanente educatie plaats vindt. Ook is de zittingstermijn van drie leden van de raad van commissarissen te lang. Hierdoor voldoet Meander niet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie geeft een minpunt omdat aan meerdere eisen niet wordt voldaan en komt daarmee uit op een 4.

De visitatiemethodiek vereist dat de raad van commissarissen een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die in elk geval voorziet in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise. Tevens werft de raad van commissarissen nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. De raad van commissarissen besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Aldus de Governancecode.

In 2013 en in 2014 heeft er bij Meander een sollicitatieprocedure plaats gevonden voor de werving van twee nieuwe commissarissen. Het lid dat in 2014 geworven is, zit namens de huurdersorganisatie in de raad van commissarissen. Bij deze werving is geen openbare advertentie geplaatst. Er is volgens de huurdersbelangenvereniging (HBV) in eigen kring gekeken. De HBV kreeg van Meander drie kandidaten voor gedragen, daar is er een van gekozen. De toekomstige kandidaat bij de werving in 2013 is door de twee leden van de raad van commissarissen persoonlijk benaderd om zitting te nemen in de raad. De volkshuisvestelijke ervaring in de regio was een belangrijk selectie criterium.

Bij beide procedures is er niet buiten de eigen kring gekeken naar nieuwe kandidaten voor de raad van commissarissen en is er niet openbaar geworven. Dit is een vereiste volgens de Governancecode (2011) en het Governance-onderdeel van de visitatie.

In de notitie ‘mutatie leden van de Raad van Commissarissen’ uit 2013 is aangegeven dat er al dan niet voor een openbare werving gekozen kan worden door de raad van commissarissen. Deze notitie voldoet niet aan de eisen zoals die in de Governancecode genoemd worden. Hierbij is openbare werving een verplichting.

In de verslagen en de zelfevaluatie van de raad van commissarissen is weinig tot niets te lezen over een structurele visie op permanente educatie van leden van de raad van commissarissen. Wel is er een introductieprogramma voor nieuwe leden van de raad.

De raad van commissarissen bestaat uit vijf leden. Drie leden van de raad van commissarissen zijn bezig aan hun derde termijn. De raad van commissarissen heeft hiervoor gekozen om de continuïteit en kennis behoud van de raad van commissarissen en een mix van oude en nieuwe leden bij de fusie (2004). De Governancecode zegt dat een lid maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar zitting kan hebben in de raad van commissarissen. In de nieuwe code, goedgekeurd in 2015, is toegevoegd: ‘dat ingeval van fusie de termijn niet opnieuw ingaat’.

In een aantal gevallen volgt de raad van commissarissen dus de Governancecode niet naar de letter en niet naar de geest.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de raad van commissarissen haar rollen, met name haar werkgeversrol meer dan naar behoren, invult en hiervoor een pluspunt krijgt.

Het ijkpunt in de visitatiemethodiek is dat de raad van commissarissen zich bewust is van haar rollen als toezichthouder; werkgever en klankbord van de bestuurder. En houdt de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken.

In de reorganisatie van Meander heeft de raad van commissarissen haar werkgeversrol ingevuld door het aantal directeuren te verminderen van twee naar een. Tevens is het salaris van de (oud) directeur naar beneden aangepast. Met dit laatste punt heeft zowel de (oud) directeur als de raad van commissarissen een duidelijk statement gemaakt.

In de rol van toezichthouder vindt de raad van commissarissen het lastig om een goede balans tussen ingrijpen en afstand te bewaren. Het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) is hier een goed voorbeeld van. De raad van commissarissen vindt dat dit proces, al gaande sinds 2012, te lang op zich laat wachten. Toch vinden ze dat de bestuurder hiervoor verantwoordelijk is: ‘Het bestuur is aan zet’. De HBV bevestigt dat het proces van het SVB een stroperig en langdurig proces is.

Wel heeft de raad van commissarissen, onder invloed brieven van het CFV en het WSW, de nieuwbouwplannen in de ijskast gezet en een de overname van een project (Wijkestein, zorgplein Maaswaarden) door een investeerder afgewezen. Tevens heeft de raad van commissarissen besloten dat de liquide middelen ingezet moeten worden om de leningen af te lossen.

De raad van commissarissen voert jaarlijks gesprekken met de Ondernemingsraad en de Huurdersbelangen Vereniging.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar er de afgelopen vier jaar zonder externe begeleiding zelfevaluaties hebben plaats gevonden. Hiermee is niet voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

In de zelfevaluatie bespreekt de raad van commissarissen tenminste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen (inclusief de cultuur van openheid en aanspreekbaarheid) en de conclusies die daaraan verbonden moeten worden.

Ieder jaar houdt de raad van commissarissen een zelfevaluatie. Dit doen ze zonder een extern deskundige. Welke overwegingen hierbij een rol spelen zijn bij de visitatiecommissie niet duidelijk. Bij de zelfevaluatie wordt er gebruik gemaakt van een eigen evaluatieformulier. Verschillende manieren van zelfevaluatie zijn binnen de raad van commissarissen besproken. Wat de afwegingen zijn om tot de huidige manier van zelfevaluatie is gekomen, is de visitatiecommissie niet duidelijk. Afsproken is dat er in 2015 een zelfevaluatie met een externe plaats vindt. Verslagen van de zelfevaluatie gaan vooral over het hoe van de zelfevaluatie, minder over het wat en waarom. Ook het individueel functioneren van afzonderlijke leden van de raad komt niet of nauwelijks aan bod in de zelfevaluatie. In de Governancecode 2011 wordt aanbevolen om eens in de twee/drie jaar gebruik te maken van een externe onafhankelijk adviseur om de evaluatie door vreemde ogen te laten beoordelen. Deze aanbeveling is niet overgenomen. In de nieuwe code van 2015 is de zelfevaluatie door een externe verplicht gesteld.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 5,3:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
Samenstelling	4
Rolopvatting	7
Zelfreflectie	5
Oordeel	5,3

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de raad van commissarissen een actueel toetsingskader gebruikt en dit aanvult met andere relevante informatiebronnen. Daarmee voldoet Meander aan het ijkpunt voor een 6.

De raad van commissarissen hanteert een actueel toetsingskader. De belangrijkste punten waarop de raad van commissarissen de ontwikkelingen van en voor Woonservice Meander beoordeelt zijn: de kaders vanuit het BBSH en het concept van de Nieuwe Woningwet inclusief de Novelle (2012); Strategische Visie 2010-2015; de meerjarenprognose; de jaarplannen; het Treasurystatuut; de managementletter van de accountant; de interne managementrapportages en de met belanghebbenden gemaakte prestatieafspraken.

Naast de vergaderingen baseert de raad van commissarissen haar oordeel op een breed vlak en aan de hand van de volgende informatiebronnen: informatie en rapportages van de raad van bestuur; de rapportages van het WSW, CFV en het bevoegd ministerie; jaargesprek met de externe accountant; informatie van de VTW; jaarlijks overleg met de ondernemingsraad; jaarlijks overleg met de HBV; het bijwonen van de vergaderingen van de Adviesraad Wonen en het bijwonen van diverse bijeenkomsten en seminars die gericht zijn op de manier van toezicht houden en eventueel verbetering daarvan.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Op een aantal punten volgt Meander niet de Governancecode en volgt ze niet het principe 'pas toe of leg uit'. Hiermee voldoet Meander niet aan het ijkpunt voor een 6.

De Governancecode wordt niet gevolgd op de volgende punten: werving leden raad van commissarissen buiten eigen kring, openbare werving van leden van de raad van commissarissen, de maximale zittingstermijn van de leden van de raad van commissarissen en externe begeleiding bij de zelfevaluatie van de raad.

Ook is het contract voor onbepaalde tijd van de bestuurder; dit wijkt af van de Governancecode. Dit staat niet in jaarverslag, wel is het op de website te lezen. Volgens de Governancecode wordt de bestuurder onverlet zijn arbeidsovereenkomst voor een periode van vier jaar benoemd. Herbenoeming kan telkens voor een periode van maximaal vier jaar plaats vinden.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 5,4:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	5,3
toetsingskader	6
governancecode	5
Oordeel	5,4

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Meander actief op zoek is naar samenwerking met andere belanghouders. De adviesraad, de dorpsraad in Eethen, de jongerenraad AlteNu en Prima zijn hier voorbeelden van. Ook de ontwikkeling van het zorgplein Maaswaarden is hier bij uitstek een voorbeeld van. Daarmee voldoet Meander aan het ijkpunt voor een 6 en krijgt van de visitatiecommissie een punt extra.

De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. In 2012 heeft Meander een notitie over belanghoudermanagement gemaakt. Doel van het belanghoudermanagement is: 'Als corporatie willen we hen voor een langere periode aan ons binden en bij elkaar brengen zodat we gezamenlijk een gewenst doel kunnen bereiken'. Als belanghouders worden genoemd: gemeenten, huurdersbelangenvereniging, adviesraad, zorg- en welzijnsinstellingen, politie, banken, toezichthouders, andere corporaties, makelaars en andere soortgelijke organisaties. In de managementrapportage wordt de voortgang in dit proces bijgehouden.

Momenteel is Meander aan het onderzoeken hoe de adviesraad een andere invulling te geven. Voorheen had de adviesraad de rol van klankbordgroep. De Dorpsraad in Eethen is een mooi voorbeeld hoe een belanghouder betrokken is bij de ontwikkelplannen in deze kern. Ook de samenwerking met Prisma in de ontwikkeling van een communicatiemodule is hier een goed voorbeeld van.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Meander aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

In de jaarverslagen vermeldt Meander haar prestaties. Per onderdeel geeft Meander speerpunten aan. De stand van zaken per speerpunt wordt in het jaarverslag aangegeven.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6,5:

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimering	7
openbare verantwoording	6
Oordeel	6,5

6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Verwonderpunten:

- De visitatiecommissie verwondert zich erover dat de raad van commissarissen de Governancecode op een aantal punten niet blijkt te volgen of niet blijkt te kennen.
- De commissie is verbaasd dat de monitoring van rapport Cloudt in 2014 niet tot meer zichtbare acties in de organisatie hebben geleid. Voor de goede lezer ligt er nog een aardige veranderopgave voor de organisatie om de laatste puntjes op de i te zetten.
- Ondanks de mooie investeringen in Eethen vraagt de commissie zich af of Eethen (800 inwoners en 48 woningen van Meander) gezien de opgave in het werkveld de meest voor de hand liggende keuze was geweest om in vastgoed te investeren.

Bewonderpunt:

- In Eethen heeft Meander veel geïnvesteerd in vastgoed. Hoe de samenwerking met de belanghouders op dit gebied ging, is zonder meer een mooie prestatie van Meander.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 5,9:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	5,7
intern toezicht	5,4
externe legitimatie en verantwoording	6,5
Oordeel	5,9

7 Bijlagen

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

Position paper



woonservice meander

Positionpaper Woonservice Meander

Ten behoeve van visitatie over de jaren 2011 t/m 2014

Woonservice Meander is in 2004 ontstaan uit een fusie tussen de Woningbouwvereniging Werkendam Vooruit en de Stichting Huisvesting Pro Seniore. Daarmee is het werkgebied het hele Land van Heusden en Altena geworden, met daarin de gemeenten Werkendam, Aalburg en Woudrichem en in totaal 21 kleine kernen. In dit gebied bezit Woonservice Meander ruim 2200 woningen.

In 2013 is het 100-jarig bestaan gevierd van Woonservice Meander en haar rechtsvoorgangers.

Het woningbezit van Woonservice Meander is verdeeld over twaalf dorpskernen in het Land van Heusden en Altena. De gemiddelde huurprijs bedraagt € 479,--. Van het totale woningbezit is circa 12% zorgvastgoed.

De missie van Woonservice Meander is:

"Woonservice Meander streeft naar het aanbod van goede huisvesting waar onze klanten tevreden kunnen wonen en werken. En we willen woondiensten en woonproducten aanbieden die aansluiten bij maatschappelijke ontwikkelingen en individuele woonwensen."

De visie is als volgt geformuleerd:

"Wij werken samen om, op eigen organisatiekracht, goede huisvesting te bieden voor de primaire doelgroep, mensen die niet zelf in huisvesting kunnen voorzien, en iedereen met een huisvestingsvraag met een toegevoegde waarde voor onze maatschappelijke bijdrage."

Anno 2014 zijn de missie en de visie niet gewijzigd. We leggen andere accenten om de missie en visie na te streven:

- Het accent op marktverkenning: verschillende scenario's voor verschillende doelgroepen, zodat er snel kan worden ingespeeld op nieuwe of veranderende vragen die op de lange termijn van toegevoegde waarde zijn.
- We zullen meer met onze partners in de zorg samenwerken voor een passend aanbod op het gebied van 'scheiden wonen en zorg'.
- Als ondernemer in het maatschappelijk middenveld gaan we nog meer de kennis en ervaring van onze stakeholders benutten. Op die manier kunnen we de uitdagingen in de kleine kernen oppakken en werken aan draagvlak en haalbaarheid van activiteiten en kunnen we expliciet uitdragen welke toegevoegde waarde Woonservice Meander aan de lokale samenleving levert.

Visitatie 2011

De beschrijving van Woonservice Meander in 2011 luidde: "Woonservice Meander wordt getypeerd als een sociale en gedreven organisatie. Woonservice Meander heeft oog voor bijzondere doelgroepen en draagt bij aan de leefbaarheid, onder meer door het realiseren van maatschappelijk vastgoed."

Het rapport over de visitatie in 2011 bevatte vier aanbevelingen om Woonservice Meander slagvaardiger, professioneler en transparanter te maken:

1. verantwoording en onderbouwing van het doelbereik;
2. risicomanagement in projecten;
3. professionalisering van de organisatie;
4. inbreng van belanghouders.

Woonservice Meander heeft deze aanbevelingen zeer op prijs gesteld en ook ter harte genomen. Er zijn naar aanleiding van de visitatie diverse acties ondernomen:

1. aanpassing van de sturing van de organisatie;
2. een zichtbare en helderdere uitstraling geven aan de organisatie;
3. strategische visie en prestatieafspraken teruggekoppeld met gemeenten en huurdersorganisatie;
4. procedure projectontwikkeling en taken/bevoegdheden geïmplementeerd ten behoeve van de risicobeheersing;
5. belanghouders een duidelijkere rol geven.

In de afgelopen jaren heeft deze aanpak tot vele veranderingen en verbeteringen geleid. In 2012 is extern een tussenstand laten opmaken van de voortgang op de aanbevelingen en verbeterpunten.

Opgaven en Ambities

Woonservice Meander heeft in de afgelopen jaren veel energie gestoken om te komen tot een Woonvisie voor het Land van Heusden en Altena. Bij deze Woonvisie zijn drie gemeenten en drie corporaties betrokken. Dit is een moeizaam proces gebleken. Daarom is al in 2013/2014 zelf een woningbehoeftenonderzoek uitgevoerd. Dankzij de aanhoudende inspanningen van Woonservice Meander is er nu overeenstemming over de Woonvisie en zal deze voor de zomer 2015 worden afgerond.

De financiële vraagstukken door de economische ontwikkelingen en door de ontwikkelingen in de volkshuisvesting hebben druk gezet in dit proces, want niet alles was mogelijk. Tegelijkertijd hebben de financiële vraagstukken gezorgd voor beweging.

De inzet van Woonservice Meander op het gebied van duurzaamheid heeft er toe geleid dat in 2013 de "Duurzaamheidsbokaal" is toegekend aan Woonservice Meander.

Diverse projecten met een maatschappelijke toegevoegde waarde, waaronder:

- Woon-/zorglocatie Wijkstein te Wijk en Aalburg;
- Kleinschalige woon-/zorgvoorziening De Notenhoff in Andel;
- Energieneutrale huurwoningen in Eethen;
- Brede school in Eethen;
- Kronenburg: zonnepanelen;
- Plangebieden afronden ondanks de beperkte financiële middelen voor nieuwbouw;
- Revitalisering van bestaande woningen en verkopen als kluswoningen aan mensen die niet op de huurmarkt terecht kunnen en voor wie de reguliere koopmarkt ook niet bereikbaar is;
- Sociale gebiedsontwikkeling: initiatiefnemer en regievoerder;
- Huurdersportaal: uitbereiding van de online dienstverlening.

Oordeel bereikte resultaten "Opgaven en Ambities": 8

Woonservice Meander heeft steeds actief bijgestuurd om de Opgaven en Ambities in lijn te houden met de (financiële) mogelijkheden. Hierbij zijn de momenten waarop bijsturing nodig was ook gebruikt om nieuwe ontwikkelingen in gang te zetten.

Er is steeds met alle betrokkenen goed gecommuniceerd, waarbij Woonservice Meander steeds open heeft gestaan voor de suggesties van anderen.

Belanghebbenden

Woonservice Meander acht belanghouders van groot belang voor de corporatie. Belanghouders bezitten relevante lokale kennis en hebben een met Woonservice Meander gedeeld belang bij de oplossing van problemen danwel het verbeteren van de leefomgeving. Ook kunnen belanghouders concrete verbeterpunten leveren en hebben zij de mogelijkheden om toe te zien op de implementatie en uitvoering van oplossingen en of deze worden gedragen. Dat kunnen ook initiatieven zijn die worden opgepakt door partners op het gebied van wonen, zorg en welzijn, waarbij Woonservice Meander de regiefunctie houdt.

Woonservice Meander wil de belanghouders voor een langere periode aan zich binden en bij elkaar brengen, zodat we gezamenlijk de gewenste doelen kunnen bereiken.

Om dit voor elkaar te krijgen heeft Woonservice Meander haar Belanghouders Management beschreven. In dit document wordt aangegeven hoe de contacten worden opgebouwd en verbeterd en ook hoe het beheer van de relatie wordt vormgegeven. Woonservice Meander wil in haar organisatie meer begrip hebben en erkenning geven voor de standpunten van anderen.

De rol in het zorgnetwerk en bij behorende werkgroepen en gebiedsontwikkeling in Eethen zijn goede voorbeelden hoe samen met de belanghouders successen geboekt kunnen worden.

Oordeel bereikte resultaten "Belanghebbenden": 7

Woonservice Meander heeft in de achterliggende periode een beweging gemaakt van introvert naar extrovert.

Woonservice Meander kan nu als "netwerkgericht" worden beschreven. De wederkerigheid in de relatie met de belanghouders blijft continu aandacht en bijsturing vragen. In de samenwerking neemt Woonservice Meander veelal het voortouw.

Woonservice Meander participeert in één van de drie pilots van Aedes in het kader van de versterking van de legitimatie, waarin wordt gezocht naar het geheim van goede belanghoudersbetrokkenheid.

Vermogen

Woonservice Meander is in het verleden een corporatie geweest waar het accent lag op groei van het vastgoed. De financieel-economische crisis en de daardoor stagnerende woningmarkt, maar ook de ontwikkelingen in de corporatiesector met grote financiële gevolgen, hebben er toe geleid dat er minder ruimte is voor groei van het bezit. In de eerste jaren van de financieel-economische crisis heeft Woonservice Meander door zorgvuldig te sturen en te verantwoorden veel projecten doorgang kunnen laten vinden, waarbij steeds een gedegen afweging van de risico's is gemaakt.

Nadat de "spelregels" werden aangepast en de verhuurdersheffing werd opgelegd is de situatie veranderd.

Woonservice Meander heeft een relatief hoge schuldpositie in goed overleg met en met instemming van de toezichthoudende instanties. Daar staat tegenover dat veel van het bezit van Woonservice Meander nieuw is en er geen grote uitgaven voor onderhoud en renovatie te verwachten zijn. Door de veranderende omstandigheden heeft Woonservice Meander zich genoodzaakt gezien voorgenomen investeringen te stoppen indien het maatschappelijk verantwoord is.

In 2012 waren er vergevorderde afspraken om het bezit en de schuld van Woonservice Meander te verbeteren door de verkoop van het zorgcomplex Wijkstein aan een belegger. Met alle betrokken partijen was een overeenkomst bereikt, maar op het laatste moment is in breed overleg in samenspraak met de Raad van Commissarissen besloten de deal te blokkeren. Daaraan lagen zakelijke en emotionele argumenten ten grondslag. Nu, twee jaar verder, leidt het voortschrijdend inzicht tot een bijgestelde visie op het zorgvastgoed en zetten we lijnen uit voor de verkoop van zorgvastgoed.

Het CFV heeft Woonservice Meander verzocht om een verbeterplan op te stellen ten aanzien van het verbeteren van de kwaliteit van de financiële informatie. In de afgelopen twee jaar bleken er onjuistheden in de informatie te zitten. Er waren al verbetertrajecten gestart en in het Verbeterplan zijn ook verbetertrajecten op andere onderdelen opgenomen. Er is een stelsel van monitoring opgenomen, waarbij elk kwartaal wordt gerapporteerd aan de Raad van Commissarissen en het CFV. De bevindingen worden met regelmaat afgestemd met het CFV.

Oordeel bereikte resultaten "Vermogen": 6

Woonservice Meander let scherp op de financiën en legt daar ook op een transparante manier verantwoording over af. Er wordt vooruitgekeken en waar nodig en mogelijk maatregelen genomen om de financiële situatie te verbeteren. Dat het beter kan, blijkt uit het verzoek om een verbeterplan van het CFV.

Governance

Woonservice Meander leeft de AedesCode na. In haar jaarverslag legt Woonservice Meander verantwoording af over de toepassing van de AedesCode.

In de afgelopen periode is een versteviging van de governance gerealiseerd. De veranderende omstandigheden stellen ook hogere eisen aan de governance en de betrokkenheid van de commissarissen bij de corporatie. De Raad van Commissarissen heeft een bindende voorzitter. De verhouding tussen Raad van Commissarissen en het bestuur is goed te noemen. Dit geeft een fundament voor goede voorbereiding van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen en daardoor kan de Raad een uitstekende rol spelen in het scherp en kritisch houden van het bestuur. De auditcommissie van de Raad speelt hierin ook een belangrijke rol.

Oordeel bereikte resultaten "Governance": 8

De governance is goed gestructureerd en georganiseerd bij Woonservice Meander. De Raad van Commissarissen speelt een goede rol in de beleidsontwikkeling en sturing van de corporatie. De Raad stuurt mee op doelen en realisaties op de benoemde speerpunten.

Toekomst

Woonservice Meander vindt haar meerwaarde in Samen Doen. Met de missie en visie geven we invulling aan maatschappelijke doelstellingen. Soms als initiatiefnemer, soms als regievoerder en soms als deelnemer. In alle gevallen gaat het in nauwe samenwerking met het maatschappelijke regionale middenveld in de sectoren wonen, zorg, welzijn, onderwijs en ondernemen.

Factsheet maatschappelijke prestaties

AANDACHT

Voor huisvesting primaire doelgroep



Eethen, kluskoopwoningen



Andel, kluskoopwoningen



Kernvoorraad

Woongaard

Vanaf april 2014 zoeken woningzoekenden een woning via Woongaard. Met dit samenwerkingsverband van 15 woningcorporaties in het Land van Heusden en Altena, Rivierenland, Bommelerwaard en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden is de keuze voor mensen die een woning zoeken vergroot. Veel is online georganiseerd, zodat het de doorlooptijd versnelt en het gemak vergroot.

Lokaal kan er maatwerk geleverd worden, omdat er soms specifieke afspraken zijn gemaakt met gemeente over bijzondere doelgroepen.

Starters krijgen de ruimte

Starters kunnen terecht op de sociale huurmarkt als het inkomen beneden de € 34.678 blijft. Bij een hoger inkomen kunnen ze voor nieuwbouw koop kiezen. Voor de starters voor wie dit niet haalbaar is, is er de kluskoopwoning. Woonservice Meander knapt de buitenzijde van de woning op. De koper gaat binnen aan de gang. Met een gemiddelde verkoopprijs tussen de €100.000 en € 130.000 kan ook deze doelgroep de wooncarrière starten.

Woningen voor starters 2011—2014:

Kluskoop: 3 gerealiseerd; 25 in uitvoering (Andel en Eethen) Nieuwbouw: 42



Wijk en Aalburg, nieuwbouwwoningen voor starters

Huurklasse	Aantal	Percentage
Goedkoop tot € 398,05	7	5%
Betaalbaar van € 398,05 t/m € 556,82	41	30%
Betaalbaar van € 556,82 t/m € 596,72	21	15%
Midden van € 596,72 t/m € 699,48	68	49%
Geliberaliseerd vanaf € 699,48	1	1%
Totaal	138	100%

Bijna 92% van de sociale huurwoningen wordt verhuurd aan mensen met een inkomen tot € 34.678

Woningbezit	Aantal	Percentage
Goedkoop tot € 398,05	383	17%
Betaalbaar € 398,05 t/m € 556,82	1173	52%
Betaalbaar € 556,82 t/m € 596,72	245	11%
Midden van € 596,72 t/m € 699,48	206	9%
Geliberaliseerd vanaf € 699,48	19	1%
Totaal	2274	100%

AANDACHT

Voor huisvesting bijzondere doelgroepen



Andel, woon/zorglocatie Notenhoff



Vlijmen, woonlocatie Ovito



Werkendam, woonlocatie De Ark



Wijk en Aalburg, woon/zorglocatie Wijkstein



Nieuwendijk, woonlocatie Singel

Bijzondere doelgroepen midden in de samenleving

Onze woon/zorglocaties staan veelal midden in de woonkernen. Dat zorgt voor wederzijdse betrokkenheid en hulp. We streven ook naar combinaties van functies en activiteiten. Dus we combineren zorg bijvoorbeeld met een kinderdagverblijf, dienstencentrum en welzijnsactiviteiten.

Samen plannen realiseren met de zorgaanbieders

Onze zorgpartners zijn onder andere Zorgplein Maaswaarden, Prisma, Philadelphia. Gezamenlijk hebben we in verschillende kernen woon/zorgcomplexen en kleinschalige woonlocaties, waar zorg geboden wordt voor mensen met een diversiteit aan zorgvragen (zowel intramuraal als extramuraal).

Slim combineren

Ook het onderwijs heeft onze aandacht gekregen. Met de realisatie van het Kindcentrum De Bogert in Eethen is voldaan aan een grote vraag van de gemeente, basisschool, kinderopvang en verenigingen. Door goede afstemming gebruiken meerdere disciplines deze ruimten.

De oude basisschool in Eethen is blijven staan en wordt ingevuld met (startende) ondernemers. Met het hergebruik van het bestaande vastgoed antwoorden we op de vraag uit de samenleving. Samen plannen maken; samen doen!



Eethen, kindcentrum De Bogert

AANDACHT

Voor kwaliteit van de woningen
en woningbeheer

Werkendam, toepassing zonnepanelen op sociale huurwoningen



Eethen, 18 sociale huurwoningen, energieneutraal

Meander wint Duurzaamheidsbokaal Progressief Altena

Duurzame voorraad

Vanaf 2004 worden duurzame technieken en installaties in de nieuwbouw en bestaande voorraad toegepast. Voorbeelden zijn: warmtepompen, koude/warmteopslag, zonnepanelen, zonneboilers.

Labelverbetering

Tijdens de werkzaamheden voor mutatie en planmatig onderhoud worden energiebesparende maatregelen uitgevoerd. Daarmee is het aantal energielabels A en B flink uitgebreid van 15% van het woningbezit in 2008 naar 36% in 2014.

Energiebewustzijn

Duurzaamheid zit in de woning, maar ook zeker in gedrag van mensen. We geven bewoners informatie hoe zij hun bijdrage aan duurzaam wonen kunnen leveren. We nemen deel aan energiemarkten en geven individueel informatie. Als jurylid hebben we ook de jeugd uitgedaagd om goede duurzame ideeën te bedenken.



AANDACHT

Voor (des) investeren in vastgoed



Veen, 10 koopwoningen (met KoopVoordeel)



Andel, 12 huurwoningen (senioren)

Nieuwbouw en herbestemming

Met nieuwbouw en herbestemming geven we antwoord op vragen uit de samenleving. De afspraken met de gemeenten, de vragen vanuit de zorg, de woonwensen van ouderinitiatieven en de woningmarktanalyse leiden tot inventarisatie van de mogelijkheden in de nieuwbouw en in het bestaande vastgoed. De initiatieven leiden in een projectbesluit tot een go or no go om vervolgens de planontwikkeling te realiseren.



Eethen, 18 huurwoningen (senioren, energieneutraal)



Wijk en Aalburg, masterplan Wijkstein wonen en zorg (intra- en extramuraal)



Werkendam, kantoor (herbestemming bedrijfspand)



Eethen, herbestemming 9 woningen

Herbestemming vastgoed

Leegstaand vastgoed komt de leefbaarheid niet ten goede. Waar in het verleden eerder tot sloop en vervangende nieuwbouw werd over gegaan, wordt er nu meer gekeken naar herbestemming van bestaand vastgoed. Dat biedt mogelijkheden voor nieuwe doelgroepen. In Eethen en in Andel knappen we woningen aan de buitenzijde op en verkopen het aan mensen die niet op de sociale huurmarkt terecht kunnen om dat hun inkomen net te hoog is, maar ook niet een reguliere koopwoning kunnen betalen, omdat het inkomen niet toereikend is.



1 Raadhuisstraat
Eethen, Noord-Brabant
Street View - okt 2014

Eethen, herbestemming oude school voor (startende) ondernemers



Werkendam, herinrichting binnenplein



Voor kwaliteit van wijken en buurten

AANDACHT



Veen, inrichting buitenruimte

Denk met ons mee

De zuidrand van Eethen is volop in ontwikkeling

1 juli 2013

Inventarisatie
Stakeholdersbijeenkomst



1. Meer dan 200 suggesties
2. Samen keuzes maken



Veen, aanpassing ontmoetingsruimte



Andel, restauratie Romboutskapel

Samen Doen

De leefbaarheid in de kernen en buurten is iets van en voor de bewoners. Samen met de bewoners, gemeente, welzijns- en zorginstellingen initiëren we sociale gebiedsontwikkeling. Door samen ideeën te bedenken, prioriteiten te stellen en de taken duidelijk te verdelen, komen we tot haalbare plannen. In Eethen heeft dat geleid dat de zorg op maat georganiseerd wordt; goedkope woningen beschikbaar komen en dat bestaand vastgoed hergebruikt wordt.

Delen van ontmoetingsruimten

In verschillende wooncomplexen zijn algemene ontmoetingsruimten. Het streven is dat deze ruimten zowel door de bewoners als door de buurt gebruikt kunnen worden. In de Vlaeshoff in Veen is, met ondersteuning van provinciale subsidie ter bevordering van de ontmoeting, de toegang aangepast.

Sponsoring

Met onze financiële bijdrage aan maatschappelijke initiatieven dragen wij bij aan ontmoeting als aanpak tegen eenzaamheid, vervoer ter bevordering van de bereikbaarheid, evenementen voor waardering van inzet. Voorbeelden: ouderengym, wijkmarkten, mantelzorgdag.

Aandacht voor historie

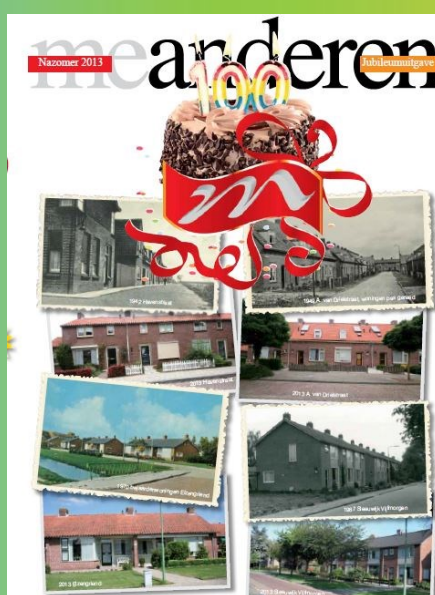
In de planontwikkeling Notenhoff hebben wij de restauratie van de Romboutskapel op ons genomen. De kapel wordt gebruikt voor activiteiten in het kader van Jan Claesen.



Sponsoring leefbaarheidsinitiatief



Woon/zorgcomplex Wijkestein: koninklijke opening



Samen delen

In 2013 vierden we ons 100-jarig bestaan. We trakteerden de huurders op een cadeaubon van het plaatselijke tuincentrum en een budgetkookboek. De woon/zorglocaties en kinderdagverblijven trakteerden we met cheques die zij zelf mochten besteden. De een kocht een braintrainer en bewegingsmateriaal voor ouderen; anderen gingen een dagje uit.

Trots

Trots zijn we op de koninklijke opening van woon/zorglocatie Wijkestein in oktober 2011. De bewoners en medewerkers hebben genoten van deze dag en stelden de koninklijke waardering zeer op prijs.

Meanderen

Vanaf 2011 geven we een vernieuwd bewonersblad uit. Uit de enquête die eind 2014 is uitgezet, geven de lezers aan dat het een interessant en lezenswaardig magazine is.

KWH

Sinds 1999 is Woonservice Meander in het bezit van het KWH label. De resultaten van de metingen geven een goed beeld hoe de huurders onze dienstverlening waarderen en het geeft ons handvaten voor verdere verbetering van onze dienstverlening.



Uitreiking cheques aan woonlocaties



Verhuisservice voor verhuizende huurders

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer W. Visser, voorzitter
 mevrouw A. Reemst - Kurpershoek
 mevrouw L. Lijmbach - Schneider
 de heer B. van den Heuvel

directeur-bestuurder

de heer A. van Toor, directeur-bestuurder
 de heer W. Bijl, tot 1 januari 2015 bestuurder en adjunct-directeur

ondernemingsraad

de heer M. Naaijen, voorzitter
 de heer J. Bakkeren, secretaris

gemeente Aalburg

de heer F. Naterop, burgemeester
 de heer H. Gelevert, hoofd sector Grondgebied

dorpsraad Eethen

de heer J. Pullens, voorzitter

Huurdersbelangenvereniging Land van Heusden en Altena

mevrouw H. Visser, voorzitter
 de heer Cees Zwart, secretaris
 de heer Kees den Ouden, bestuurslid

Zorgplein Maaswaarden

mevrouw E. Lageweg, directeur-bestuurder
 de heer C. van Toorn, voormalig directeur-bestuurder

Stichting Prisma

mevrouw W. Claassen, districtsmanager

Alleen schriftelijke interviews hebben plaatsgevonden met:

- Gemeente Werkendam
- Collega-corporaties Woonlinie en Land van Altena

Korte cv's visitatoren

Onno Peer (voorzitter) werkt als zelfstandig adviseur bij organisatieveranderingen en in de rol van programmamanager en procesbegeleider bij het oplossen maatschappelijke vraagstukken. Zijn specifieke ervaring ligt op het snijvlak van publieke en private samenwerking op terreinen als (integrale) gebiedsontwikkeling, herstructurering en de aanpak van (georganiseerde) criminaliteit en overlast. Tot eind 2014 was hij directeur van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, daarvoor was Onno vestigingsdirecteur voor woningcorporatie Woonbron in de Rotterdamse deelgemeente Hoogvliet. In de periode 1998-2002 was Onno bestuurder in de Amsterdamse deelraad Slotervaart.

Hanneke de Zwart (lid) is actief als zelfstandig adviseur volkshuisvesting, coach en toezichthouder vanuit Corporaad. Zij heeft een ruime ervaring opgedaan bij woningcorporaties als accountmanager, manager en beleidsadviseur. Daarnaast is zij toezichthouder bij een woningcorporatie en gemeenteraadslid in De Bilt. Tevens is zij medeauteur van twee boeken: 'De Zwarte doos van de boardroom' (2015) en 'Door het oog van de naald, Excelleren in de volkshuisvesting' (2013). Haar kijk op zaken wordt voor een belangrijk deel bepaald door de 'Waarom vraag' van organisaties. Zij wordt geboeid door de verbindingen met de stakeholders, de veranderende omgeving en de strategische organisatiekeuzes die dit met zich meebrengt. In haar analyse en aanpak staat altijd de klantvraag en de toegevoegde waarde van de organisatie centraal.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als adviseur bij de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Hiervoor werkte hij als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

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

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 1-7-2015

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma



Onno Peer verklaart hierbij dat de visitatie van **Meander** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Onno Peer heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 12-7-2015

Naam, handtekening:

Onno Peer



Hanneke de Zwart verklaart hierbij dat de visitatie van **Meander** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Hanneke de Zwart heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

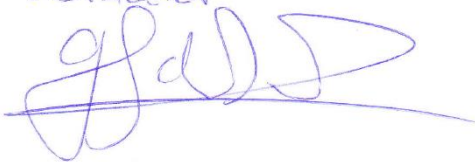
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Hanneke de Zwart** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

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

Plaats: Utrecht

Datum: 12-7-2015

Naam, handtekening:

Hanneke de Zwart
visiteerder


Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Meander** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 12-7-2015

Naam, handtekening:


J. Wachtmeester

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

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

Plus- en minpunten

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

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

Pluspunten

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

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

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.

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

Minpunten

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

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan. Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

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

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

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatietabel en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Woonservice Meander, 24 februari 2014
- Governancecode Woonservice Meander, 2013
- Integriteitscode Woonservice Meander, versie 2007 en versie 2014
- Rapport + aanbiedingsbrief Centraal Fonds Volkshuisvesting, 26 januari 2011 'Integriteit, maatschappelijk verantwoord'
- Brief Centraal Fonds Volkshuisvesting, 7 februari 2011 over vervolgonderzoek integriteitsbeleid
- Klokkenluidersregeling Woonservice Meander, 1 januari 2010, herzien februari 2014
- Aanbestedingsbeleid, 30 juni 2011, aangepast oktober 2013
- Visitatierapport 2007-2010, mei 2011, deel 1 en deel 2
- Reactie Woonservice Meander op Visitatierapport 2011
- Onderzoek naar doorgevoerde verbeteringen in het licht van de visitatie van Woonservice Meander, Cloudt, 16 oktober 2012
- Actiepunten vanuit de visitatie 2011 met monitoring, 2014
- Overzicht van verbeteringen visitatie 2011 Tussen Toen en NU, 7 april 2014
- Procedure mutatie leden van de raad van commissarissen, z.d.
- Profielschetsen raad van commissarissen, raad van bestuur en directie, 29 juni 2014
- Procedure zelfevaluatie raad van commissarissen, z.d.
- Reglement regionale geschillencommissie Land van Heusden en Altena, Woongaard, Woonservice Meander en Woonlinie, 2014
- Verslag jaarvergadering 2013 Regionale geschillencommissie, 15 januari 2014
- Organogram 2015
- Beoordelingen van de raad van bestuur door de raad van commissarissen 2011, 2012 en 2014
- Belanghouders Management 2012-2016
- Verbeterplan Woonservice Meander, 27 januari 2015
- Besluitregisters 2011, 2012, 2013 en 2014
- Verslagen vergaderingen managementteam 2013 en 2014
- Verslagen vergaderingen raad van bestuur, 2011, 2012, 2013 en 2014
- Agenda's en verslagen vergaderingen raad van commissarissen 2011, 2012, 2013 en 2014
- Verslagen zelfevaluaties raad van commissarissen 2011, 2012, 2013
- Rooster van aftreden raad van commissarissen tot 2017
- Jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014

Opgaven en Ambities

- Meanderen: perspectief op Veranderen, strategische visie Woonservice Meander 2010-2015, november 2009
- Kijken naar de toekomst – strategische visie Meander 2014-2015 + bijlagen

- Maatschappelijk investeren in een nieuwe tijd, Meander, augustus 2011
- Jaarplan Woonservice Meander 2015
- Jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014
- Prestatieovereenkomst Wonen in het Land van Heusden en Altena, 2012-2014, gemeenten Aalburg, Werkendam en Woudrichem, corporaties Meander, Land van Altena en Woonlinie
- Verkort overzicht van de prestatieafspraken en diverse verslagen van (bestuurlijke) overleggen waarin de realisatie wordt besproken, inclusief update van januari 2013.
- Lokale prestatieafspraken gemeente Woudrichem 2013
- Taakstelling statushouders, 2012
- Diverse stukken en notities over duurzaamheid, energielabels en duurzaam bouwen, periode 2011-2013
- Beleidsplan Legionellapreventie, Meander, zonder datum,
- Convenant hennepeteelt Zeeland – West-Brabant, 2013, diverse partijen waaronder Meander
- Diverse stukken en notities over verkoop woningen (bestaand bezit), 2014
- Diverse stukken en notities over verkoop van Wijkstein, 2013
- Projectportefeuille, september 2012
- Overzichten nieuwbouwprojecten, 2014 en 2015
- Vastlegging resultaten nieuwbouwprojecten vanaf 2014 gemeente Woudrichem, Werkendam en Aalburg, augustus 2014
- Welstandsnota Werkendam, 2010
- Vastgoedsturing Meander, presentatie Atrive voor raad van commissarissen, september 2009
- Opzet Strategisch voorraad beheer, concept, versie 3 juli 2014, en diverse stukken over SVB in de periode 2011-2015
- Beleidsnotitie Strategische grondverwerving Meander, 2007, evaluatie december 2012
- Diverse stukken over huurbeleid, periode 2011-2014
- Strategisch VvE-beheer, Meander, 5 december 2012
- Memo Meander over onderhoudsbegroting en onderhoudsstrategie 2014-2018, 23 juli 2013
- Manifest, meer kwaliteit in bouwen en wonen: Nieuw Altena's Peil, 11 januari 2001
- Samenwerkingsconvenant Brede School Eethen, 11 mei 2011, diverse partijen waaronder Meander
- Volkshuisvestingsmonitor 2012 Werkendam
- Werkendam sociaal sterk!, Radar, 2011
- Vaststellingsovereenkomst Interregionale samenwerking woonruimteverdeling (Woongaard), 24 januari 2013 (en diverse achterliggende stukken over de woonruimteverdeling)
- Diverse rapporten, notities en stukken over zorg(vastgoed) zowel van Meander zelf als van het Zorgnetwerk in het Land van Heusden en Altena, periode 2011-2014
- Werkwijze en procedure MASS (Maatschappelijke Steunsystemen) & Woonservice Meander, 2010
- De woonbehoefte in het Land van Heusden en Altena voor Woonservice Meander, opdracht SOAB, 22 januari 2014
- Factsheets woningmarktinformatie per kern in het Land van Heusden en Altena, SOAB, 7 april 2014
- Woonvisie Woudrichem 2011 – 2015, Atrive, 3 maart 2011
- Diverse stukken en notities over KWH-label, 2013-2015

Belanghebbenden

- Belanghoudersmanagement 2012-2016

- Communicatieplan Woonservice Meander – strategisch communicatieplan voor de periode 2011-2015, augustus 2011
- Diverse stukken over de sociale gebiedsontwikkeling in Eethen, waaronder bijvoorbeeld Verslag brainstormsessie belanghouders Eethen, 4 februari 2013
- Reacties van gemeenten op nieuwe Strategische Visie van Meander, 2014
- Diverse stukken en verslagen m.b.t. bestuurlijke overleggen met gemeenten, zorgpartijen en collega-corporaties, periode 2011-2014
- Nieuwsbrieven Adviesraad Wonen, 2011, 2013, 2014
- altenu, evaluatie en voortgang, februari 2013
- Evaluatie altenu 2011-2013, 20 februari 2014
- Verslagen vergaderingen, diverse adviezen Huurdersbelangenvereniging 2011, 2012, 2013 en 2014
- Samenwerkingsovereenkomst Stichting Woonservice Meander en HuurdersBelangenVereniging Land van Heusden en Altena, 27 november 2014
- Magazine Meanderen, 2011, 2012, 2013 en 2014
- Diverse presentaties t.b.v. het personeel, 2010, 2011
- Interne nieuwsbrieven en nieuwsflitsen, periode 2010-2015
- Verslagen ondernemingsraadvergaderingen 2011, 2012, 2013 en 2014

Vermogen

- Meerjarenbegrotingen 2011-2015, 2012-2016, 2013-2017 en 2014-2018
- Managementrapportages, 2011, 2012, 2013 en 2014
- Jaarrekeningen 2011 – 2014
- Accountantsverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014
- Diverse presentaties accountant voor raad van commissarissen, periode 2011-2014
- Managementletters accountant 2011, 2012, 2013 en 2014
- Diverse rapporten accountant over specifieke onderwerpen, periode 2011 – 2014
- Notitie Besteding middelen en samenvatting liquiditeitsplanning, Meander, 27 mei 2014
- Investeringsstatuut, concept, zonder datum
- Diverse projectbesluiten (Vlijmen, Drie Zalmen, Veen e.d.)
- Overzicht projectfinanciering, zonder datum
- Verslagen interne overleggen over liquiditeitspositie in relatie tot projecten, 2012-2014
- Aanbestedingsbeleid, aangepast oktober 2013
- Notitie bestuur voor raad van commissarissen, Uitgangspuntennotitie met procesbeschrijving selectie beleggers, 3 december 2013
- Treasurystatuut, 23 juli 2014
- Diverse stukken over derivatenportefeuille, periode 2012-2014
- Benchmarkrapportage 2012, Shaere, juli 2013
- CFV, Corporatie in perspectief (CiP), 2011, 2012, 2013 en 2014
- Diverse brieven en rapporten van het CFV met algemene informatie, periode 2011-2014
- CFV, brieven continuïteitsoordeel 2011 en 2012
- CFV, brieven solvabiliteitsoordeel 2011 en 2012
- CFV, Toezichtbrieven 2013 en 2014
- CFV, Vaststelling bijdrageheffing saneringssteun 2013, 15 oktober 2013

- Verbeterplan Woonservice Meander t.b.v. CFV, 27 januari 2015
- Reactie CFV op Verbeterplan Meander, 24 maart 2015
- CFV, Onderzoek toezicht naar zorgvastgoed, 17 april 2015
- Oordeelsbrieven ministerie, 2011, 2012, 2013 en 2014
- WSW, diverse brieven met algemene informatie, periode 2011-2014
- WSW, brieven met vaststelling borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring, faciliteringsruimte, beoordelingen kredietwaardigheid, 2011, 2012, 2013 en 2014

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder wordt de prestatietabel weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met [corporatie] is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Onder externe opgaven worden verstaan:

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

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

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

Ambities

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

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

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

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
1. Huisvesting primaire doelgroep			7,0
1.1 Woningtoewijzing en doorstroming (zoals beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)			7
Maximaal 10% van alle sociale huurwoningen mogen verhuurd mogen worden aan huishoudens met een belastbaar inkomen hoger dan € 33.614 (2011) € 34.085 (2012) € 34.299 (2013) € 34.678 (2014)	De doelstelling is, dat ten minste 90% van de sociale huurwoningen waarvan de huurprijs maximaal € 652,52 per maand is, verhuurd moet worden aan mensen met een huishoudinkomen dat lager is dan € 33.614 (2011), € 34.085 (2012), € 34.299 (2013), € 34.678 (2014).	2011: 94% 2012: 93% 2013: 96% 2014: 92% (bron: jaarverslagen)	
	Doel is om minimaal 50% van de woningen via het aanbodmodel aan te bieden. Van dit percentage wordt weer maximaal 30% aangeboden aan sociaal urgenten. (jaarverslagen 2011 en 2012).	2011: totale aanbod 150, waarvan 133 via aanbodmodel (= 89%) 2012: totale aanbod 115 waarvan 83 via aanbodmodel (= 72%) 2013: totale aanbod 58 waarvan 53 via aanbodmodel (= 91 %) 2014: totale aanbod 138 waarvan 118 via aanbod model (= 86%) (bron: jaarverslagen)	
Herstructureringskandidaten krijgen voorrang bij het toewijzen van een woning. (jaarverslagen 2011, 2012 en 2013). jaarverslag 2014: Er worden geen woningen meer gesloopt.	conform	2011: 33 2012: 3 2013: 1 2014: - Alle herstructureringskandidaten hebben een woning toegewezen gekregen. (bron: jaarverslagen)	
De drie corporaties in het Land van Heusden en Altena hebben een gezamenlijk urgentiebeleid. Krijgt een urgent woningzoekende een woning aangeboden, dan mag hij deze niet weigeren, anders verliest hij zijn urgentiestatus. (jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014).	conform	Aantal woningen toegewezen aan urgenten: 2011: 18 (14% van de woning via het aanbodmodel) 2012: 9 (11% van de woning via het aanbodmodel) 2013: 2 (4% van de woning via het aanbodmodel) 2014: 2 (2% van de woning via het aanbodmodel) (bron: jaarverslagen) Sinds 2012 wordt een stringenter toekenningsbeleid gevoerd. Vanaf 2014 is er met de 16 woningcorporaties van Woongaard een urgentieregeling.	
De huisvesting van statushouders loopt via bemiddeling en gebeurt in	conform	2011: 3 (voldaan aan taakstelling) 2012: 3 (voldaan aan taakstelling)	

overleg met de gemeenten. (jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014.		2013: 6 (niet voldaan aan taakstelling; het aantal aan te bieden woningen was in 2013 gehalveerd ten opzichte van 2012). 2014: 12 (voldaan aan taakstelling)	
Afspraak 9, Regionale prestatieafspraken: De door het Rijk aan de gemeenten jaarlijks op te leggen huisvestingsopgave voor statushouders wordt door de corporaties gerealiseerd. Er wordt in iedere gemeente gewerkt met een verdeelsleutel naar rato van bezit.	conform	De verdeling is gebaseerd op het aantal woningen per woningcorporatie per gemeente in het Land van Heusden en Altena.	
Afspraak 12, Regionale prestatieafspraken: In het land van Heusden worden afspraken gemaakt over de tijdelijke huisvesting van arbeidsmigranten.	conform	Bij het uitwerken van de prestatieafspraken is er besloten dat corporaties en gemeenten geen regels opstellen rondom de huisvesting van arbeidsmigranten. Dit is een verantwoordelijkheid van de werkgevers. In 2015 wordt er een nieuwe prestatieafspraken over gemaakt (bestuurlijk overleg).	
	Bij signalen komt Meander in actie.	2011: geen woonfraude geconstateerd 2012: geen woonfraude geconstateerd 2013: geen woonfraude geconstateerd 2014: geen woonfraude geconstateerd	
1.2 Betaalbaarheid (zoals huurprijsbeleid, kernvoorraadbeleid, overige woonlasten, aanpak huurachterstanden)			7
Zoveel mogelijk huurwoningen binnen de kernvoorraad houden: 2011: huurprijs < €652,52 2012: huurprijs < €664,66 2013: huurprijs < €681,02 2014: huurprijs < €699 (bron: jaarverslagen)	conform	totaal # woningen, # goedkoop, # betaalbaar, # duur 2011: 2.197 / 563 / 1.619 / 15 2012: 2.180 / 521 / 1.644 / 15 2013: 2.091 / 439 / 1.530 / 122 2014: 2.080 / 384 / 1.483 / 213 (bron: jaarverslagen)	
	In het SVB zijn ook de betaalbare woningen (huursom < €596) benoemd. De doelstelling is om 60% van ons woningbezit in deze categorie te behouden. Op basis van de toewijzing cijfers kan worden gesteld dat de norm 60% voldoende is om aan de vraag naar betaalbare woningen te kunnen voldoen. (Jaarverslag 2014)	Uit het jaarverslag 2014 blijkt uit de woningtoewijzingen dat 50% van de toewijzingen in de categorieën tot € 596,72 plaatsvindt. We hebben dus voldoende woningen benoemd. Vastgoedsturing en voorraadbeleid d.d. juni 2006 vastgesteld Verkoopbesluit Sloopbesluit	
Volgen huurbeleid van de rijksoverheid.	conform	2011 - De jaarlijkse huurverhoging volgde ook in 2011 weer de inflatie. Volgens de voorschriften van het kabinet hebben wij in 2011 een huurverhoging van 1,3%	

		doorgevoerd over het gehele woningbezit. (bron: jaarverslag 2011) 2012 - De jaarlijkse huurverhoging volgde ook in 2012 weer de inflatie. Volgens de voorschriften van het kabinet hebben wij per 1 juli 2012 een huurverhoging van 2,3% doorgevoerd over nagenoeg het gehele woningbezit. (bron: jaarverslag 2012) 2013 - Voor 2013 is in overleg met de Huurdersbelangenvereniging (HBV) besloten, een huurverhoging door te voeren van gemiddeld 4% over het hele bezit. (bron: jaarverslag 2013) 2014 - Volgens de voorschriften van het kabinet hebben wij in 2014 een totale huurverhoging van 4% doorgevoerd over het gehele woningbezit. (bron: jaarverslag 2014).	
	De huurincasso vergt steeds meer onze aandacht. Deze lopen geleidelijk op. In 2014 willen we dit als volgt aanpakken door: - de schuldhulpverlening te optimaliseren en meer bekendheid te geven over begeleiding bij schulden; - meer aandacht te hebben aan de vroeg signalering (sneller achter de voordeur); - meer samenwerking met sociaal maatschappelijke diensten; - geleidelijk aan over te gaan tot het invoeren van de Woonladder; - de huurincasso en de samenhang met de sociaal maatschappelijke problemen, op de agenda te plaatsen van de regionale prestatieafspraken. - De huurachterstand van de zittende huurders moet kleiner zijn dan 0,5% van de totale huuropbrengsten (uitgezonderd de leegstaande woningen voor sloop en verkoop).	Dreigende betalingsachterstanden worden op tijd gesignaleerd en we doen er alles aan om aan huurders die een huurachterstand hebben een oplossing te bieden. Om problemen te voorkomen of te ondersteunen bij een oplossing wordt er vroegtijdig contact gezocht met de klant waarbij de huurachterstand op loopt. Na de eerste maand een schriftelijke herinnering, na de tweede maand persoonlijk contact. Bij aanhoudende problemen wordt er hulp aangeboden door het sociaal maatschappelijk netwerk (MASS) geboden op basis van de Woonladder. (bron: Jaarverslag 2014) Ontruiming: 2011: 1 2012: 4 2013: 3 2014: 3 (bron: Jaarverslagen) De huurachterstand is al een aantal jaren stabiel op 0,7% van de netto jaarhuur. Het moet mogelijk zijn om naar een norm van 0,5 % toe te werken. Eind 2014 is het percentage al op 0,58%. Opgenomen in de managementrapportage.	
	De woonlasten voor de huurders nemen de laatste jaren vooral toe door de stijgende kosten voor energie. Verwacht wordt dat de komende jaren de energielasten alleen maar verder zullen stijgen. In de visie van Woonservice Meander is het mogelijk om met een uitgekiend Dubobeleid, voor zowel de nieuwbouw als bestaande bouw, de integrale woonlasten voor de huurders op termijn beheersbaar te houden. Beheersbaar betekent in haar ogen dat de integrale woonlasten daarmee stuurbaar zijn. Omdat naar verwachting de energieprijzen steeds verder		

	zullen gaan stijgen zullen de investeringskosten van de extra energiebesparende maatregelen steeds sneller terug verdient worden. Bij nieuwbouw moet daarbij gestreefd worden naar energie neutrale woningen waarbij in de huur een component “energiekosten” zit verrekend. Hiermee worden de extra investeringskosten binnen een bepaalde termijn terug verdiend. Daarna kan deze component als sturingsinstrument gebruikt worden. Bijvoorbeeld om de betaalbaarheid van de woningen voor bepaalde sociale groepen te verbeteren of te behouden. Uiteraard blijven wij oog houden voor onze sociale doelstelling en de betaalbaarheid van onze woningen. In het Strategisch Voorraad Beleid zijn reeds een aantal acties opgenomen om tot een geïntegreerd duurzaamheidsbeleid te komen. Het accent ligt daarbij op duurzaamheid en energievoorzieningen. Woonservice Meander wil bijdragen aan het terugdringen van de stijgende energiekosten. Er zal daarbij zoveel mogelijk van confectie naar maatwerk toegewerkt worden. (Duurzaam Bouwen, Woonservice Meander 2010)		
--	--	--	--

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
2 Huisvesting specifieke doelgroepen			7,3
2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte			7
Afspraak 10, Regionale prestatieafspraken: Partijen zetten zich in voor de huisvesting van mensen met een zorgvraag.	conform	Nieuwbouw: 2011: Masterplan Wijkestein De bouw van dit unieke project heeft een aantal jaren geduurd en is in 2011 afgesloten met de oplevering van de 4e fase, Munnikenstate. Deze woon-zorglocatie neemt een belangrijke plaats in voor het Land van Heusden en Altena en heeft een groot aantal faciliteiten voor zowel de bewoners van het gebouw als die van het gebied. Op 12 oktober 2011 is deze woon-zorglocatie koninklijk geopend door Hare Majesteit de Koningin. Hiermee is dit unieke belangrijke project afgerond. Op woon-zorglocatie Zorgplein Maaswaarden zijn de volgende faciliteiten aanwezig. Zorgplein Maaswaarden, locatie Wijkestein: Intramuraal: 43 verzorgingshuisplaatsen 16 verpleeghuisplaatsen somatiek het Anker 32 verpleeghuisplaatsen Psycho-Geriatrie de Haven Extramuraal: 27 appartementen voor senioren (93m2 BVO) 42 appartementen voor senioren Eijkenhof (80-125m2 BVO) 28 appartementen voor senioren Kronenburg (75-90m2 BVO, gerealiseerd 1991) Zorgplein, dienstencentrum met een diversiteit van participanten: Praktijken voor fysiotherapie, tandheelkunde, podotherapie, logopedie pedicure, jeugd- en gezondheidscentrum (o.a. kruiswerk en prikpoli), maatschappelijk werk, Vereniging Ouderen Vervoer / Stichting Alarmering, Stichting Seniorenweb, kapsalon, winkel, restaurant, cultureel welzijnscentrum, dagactiviteitencentrum, servicepunt Woonservice Meander, kinderdagverblijf De Schat, woonlocatie Stichting Prisma.	
		Opgeleverde projecten in 2013: 3-Nieuwe Notenhoff te Andel: 36 wooneenheden en gemeenschappelijke ruimten. De Nieuwe Notenhoff is een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een somatische of psycho- geriatrie indicatie. Een huiselijke omgeving voor mensen die zware zorg nodig hebben. Het gebouw is centraal gelegen in de kern Andel, op een prominente plaats in het dorp. De bouw van de Nieuwe Notenhoff is de eerste fase van de totale planontwikkeling Notenhoff in Andel. De	

		Nieuwe Notenhoff is officieel en feestelijk geopend in september door onze wereldberoemde wielerkampioene, afkomstig uit het gebied, Marianne Vos. (bron: jaarverslag 2013)	
		Bestaand bezit: Meander verhuurd diverse wooncomplexen waar zorginstellingen zorg en/of begeleiding aan bieden. Wijkestein in Wijk en Aalburg (zorgcomplex) met Zorgplein Maaswaarden (intramuraal en extramuraal) De Notenhoff in Andel (zorgcomplex) met Zorgplein Maaswaarden (intramuraal) Fresiastraat in Wijk en Aalburg (18 beschut wonen) met Prisma (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) Singel in Nieuwendijk (23 beschut wonen) met Prisma mensen voor Longstay, Ambulant, Noodopvang en Shortstay) Bijtelshof in Sleetwijk (9 beschut wonen) met Prisma (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) Ovtlo in Vlijmen (13 beschut wonen) met Prisma (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) De Bloesemhoff in Andel (21 beschut wonen) met Prisma (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) Complex in oprichting Zonnestraal in Werkendam (12 beschut wonen) met Philadelphia (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) De Ark in Werkendam (8 beschut wonen) met Siloah en Tweede Huis (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) Aanleunwoningen bij diverse zorgcentra: Eijkenhof (25), Kronenburg (28) en Munnikenstaete (27)	
Afspraak 31, Regionale prestatieafspraken: Partijen werken actief samen met instellingen die achter de voordeur komen. Zodoende kan doorverwijzing en/of interventie plaatsvinden naar aanleiding van gesignaleerde knelpunten bij zelfstandig wonen, bijvoorbeeld vereenzaming, huiselijk geweld, schuldhulpverlening of zorgbehoefte.	conform	MASS overleg: overleg van belangenhouders over sociale en maatschappelijke problemen op individueel dossierniveau (verslavingszorg, schuldhulpverlening, politie, maatschappelijk werk, gemeenten, woningcorporaties) Specifieke dossiers met een grote maatschappelijke impact worden in klein verband besproken met team veiligheid en buurtpreventie, gemeente en woningcorporatie en eventueel zorgaanbieder. Woonladder Hennepconvenant	
2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking			8
Afspraak 10, Regionale prestatieafspraken: Partijen zetten zich in voor de huisvesting van mensen met een zorgvraag.	conform	Bestaand bezit: Meander verhuurd diverse wooncomplexen waar zorginstellingen zorg en/of begeleiding aan bieden. Wijkestein in Wijk en Aalburg (zorgcomplex) met Zorgplein Maaswaarden (intramuraal en	

		extramuraal) De Notenhoff in Andel (zorgcomplex) met Zorgplein Maaswaarden (intramuraal) Fresiastraat in Wijk en Aalburg (18 beschut wonen) met Prisma (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) Singel in Nieuwendijk (23 beschut wonen) met Prisma mensen voor Longstay, Ambulant, Noodopvang en Shortstay) Bijtelshof in Sleeuwijk (9 beschut wonen) met Prisma (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) Ovtlo in Vlijmen (13 beschut wonen) met Prisma (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) De Bloesemhoff in Andel (21 beschut wonen) met Prisma (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) Complex in oprichting Zonnestraal in Werkendam (12 beschut wonen) met Philadelphia (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) De Ark in Werkendam (8 beschut wonen) met Siloah en Tweede Huis (mensen met een verstandelijke (en lichamelijke) beperking) Aanleunwoningen bij diverse zorgcentra: Eijkenhof (25), Kronenburg (28) en Munnikenstaete (27)	
		Evaluatie project Erker: huisvesting voor mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel in samenwerking met zorgpartijen.	
Afspraak 31, Regionale prestatieafspraken: Partijen werken actief samen met instellingen die achter de voordeur komen. Zodoende kan doorverwijzing en/of interventie plaatsvinden naar aanleiding van gesignaleerde knelpunten bij zelfstandig wonen, bijvoorbeeld vereenzaming, huiselijk geweld, schuldhulpverlening of zorgbehoefte.	conform	MASS overleg: overleg van belanghouders over sociale en maatschappelijke problemen op individueel dossierniveau (verslavingszorg, schuldhulpverlening, politie, maatschappelijk werk, gemeenten, woningcorporaties) Specifieke dossiers met een grote maatschappelijke impact worden in klein verband besproken met team veiligheid en buurtpreventie, gemeente en woningcorporatie en eventueel zorgaanbieder. Woonladder Hennepconvenant	
		Opgeleverde projecten in 2011: 4-'t Karrespoor te Vlijmen: 13 wooneenheden voor begeleid wonen voor mensen met een verstandelijke beperking (via Prisma) 5-De Singel te Nieuwendijk: 23 wooneenheden / huurappartementen voor begeleid wonen voor mensen met een verstandelijke beperking (via Prisma) (bron: jaarverslag 2014)	
2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen			7
Afspraak 10, Regionale prestatieafspraken: Partijen zetten zich in voor de huisvesting van mensen met een zorgvraag.	conform	Bestaand bezit: Meander verhuurd diverse wooncomplexen waar zorginstellingen zorg en/of begeleiding aan bieden. Wijkestein in Wijk en Aalburg (zorgcomplex) met Zorgplein Maaswaarden	

		De Notenhoff in Andel (zorgcomplex) met Zorgplein Maaswaarden Fresiastraat in Wijk en Aalburg (18 beschut wonen) met Prisma Singel in Nieuwendijk (23 beschut wonen) met Prisma Bijtelshof in Sleeuwijk (9 beschut wonen) met Prisma Ovtlo in Vlijmen (13 beschut wonen) met Prisma De Bloesemhoff in Andel (21 beschut wonen) met Prisma Zonnestraat in Werkendam (12 beschut wonen) met Philadelphia De Ark in Werkendam (8 beschut wonen) met Siloah en Tweede Huis Aanleunwoningen bij diverse zorgcentra: Eijkenhof (25), Kronenburg (28) en Munnikenstaete (27)	
Afspraak 31, Regionale prestatieafspraken: Partijen werken actief samen met instellingen die achter de voordeur komen. Zodoende kan doorverwijzing en/of interventie plaatsvinden naar aanleiding van gesignaleerde knelpunten bij zelfstandig wonen, bijvoorbeeld vereenzaming, huiselijk geweld, schuldhulpverlening of zorgbehoefte.	conform	MASS overleg: overleg van belangenhouders over sociale en maatschappelijke problemen op individueel dossierniveau (verslavingszorg, schuldhulpverlening, politie, maatschappelijk werk, gemeenten, woningcorporaties) Specifieke dossiers met een grote maatschappelijke impact worden in klein verband besproken met team veiligheid en buurtpreventie, gemeente en woningcorporatie en eventueel zorgaanbieder. Woonladder Hennepconvenant	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer			7,5
3.1 Woningkwaliteit			-
	Het creëren van keuzemogelijkheden op het gebied van onderhoud en energievoorzieningen voor elke doelgroep. (Strategische visie 2010-2015)		
	Ultieme flexibiliteit: Flexibiliteit in inrichting in al het toekomstig woningbezit en bestaand bezit met een exploitatieduur van minimaal twintig jaar. (Strategische visie 2010-2015)	In de nieuwbouw worden de woningplattegronden zo ontworpen dat er in de toekomst een andere doelgroep in kan wonen zonder al te veel bouwkundige ingrepen.	
	Ultieme flexibiliteit: Het creëren van meer variatie in kwaliteit, woonvorm en prijs. (Strategische visie 2010-2015)	Kinderdagverblijf: opbouwend huurmodel Enkele huurders met huurvast contract Rapportage Soab geeft gedetailleerd per kern aan welk tekort er is per doelgroep. KoopVoordeel regeling.	
	Primair gericht op DAEB voorraad. Niet DAEB activiteiten dragen bij aan DAEB activiteiten.	aantal punten woningwaardering huurwoningen jaar / Meander / referentie / landelijk 2011 / 134 / 143 / 131 2012 / 141 / 148 / 137 2013 / DAEB / 142 / 151 / 140 2013 / niet DAEB / 174 / 176 / 175 2014 / DAEB / 143 / 151 / 141 2014 / niet DAEB / 174 / 165 / 176	
3.2 Kwaliteit dienstverlening			7
Geen externe opgaven gefomuleerd.	Voldoen aan KWH label; d.w.z. minimaal een 7 per label, minimaal een 6,5 voor label klachtenafhandelen (bron: jaarverslag 2011).	2011 corporatie bezoeken 7,8, woning zoeken 7,7, woning betrekken 8,1, huur betalen 7,7, reparatie uitvoeren 7,7 totaal gemiddelde score 2011: 7,7 In 2012 is de opzet van KWH verandert (KWH 2.0)	

	De ambitie voor 2012 was de algehele scores te verhogen. (bron: jaarverslag 2012) Doelstelling 2013: gemiddeld een 8. (bron: jaarverslag 2013) Doelstelling 2014: gemiddeld een 8. (bron: jaarverslag 2014)	contact 7,6, bereikbaarheid 7,3, communicatie en informatie 9, woning zoeken 8,3, nieuwe woning 8 huur opzeggen 8,5, reparaties 8,1, onderhoud 7,9, klachten behandelen 7,0 De continu meting over 2012 leverde een totaal score op van 8,0. 2013: bereikbaarheid 7,8, communicatie en informatie 7,1, woning zoeken 8,2, nieuwe woning 8,1, huur opzeggen 8,2, reparaties 7,8, onderhoud 7,9, klachten behandelen 6,9 totaal 2013: 7,8 contact 7,6, woning zoeken 7,4, nieuwe woning 7,6, huur opzeggen 8,2, reparaties 8,5, onderhoud 8,6, ontevredenheid 7,2 totaal 2014: 7,9	
		CBC: triple A Evaluatie magazine Meanderen: 8	
3.3 Energie en duurzaamheid			8
Doelstellingen overheid: - De uitstoot van CO2 in 2020 met 30 % verminderen; - Het tempo van energiebesparing de komende jaren verdubbelen van 1 nu naar 2 procent per jaar; Doelstelling is 20% reductie in 2020. - Het aandeel duurzame energie in 2020 verhogen van 2% nu naar 20% van het totale energie-verbruik. (Convenant Energiebesparing Huursector 28 juni 2012)	Praktische invulling doelstelling overheid voor Woonservice Meander: per 2,7% CO2 reductie en 1,8% energiebesparing. De monitoring daarvan geschiedt jaarlijks aan de hand van de verbeteringen in de Energielabels. (Duurzaam Bouwen Woonservice Meander, 2010)	Dit wordt gerealiseerd middels labelstappen, zie tabel verderop. Vanaf 2020 woningen met exploitatieduur > 20 jaar in label A of B en woningen met exploitatieduur tussen 10 jaar en 20 jaar minimaal in label C (bron: uitwerking dubbele bestaande bouw)	
	De overheid streeft naar 30% CO2 reductie in 2020. Woonservice Meander wil graag een hoger doel nastreven. Woonservice Meander is tevens koploper in de regio en wil deze rol graag behouden! Men heeft de ambitie om in 2015 alleen nog	Eethen fase 1 in de seniorenwoningen energiebesparende voorzieningen worden aangebracht de zgn. 'energieneutraal' woningen (EPC -0,1). De woningen zijn verdeeld over twee woonblokken en krijgen een warmtepompinstallatie i.c.m. zon-en pv panelen. Het is een gezamenlijke installatie per woonblok met één aansluiting op het energienetwerk waarbij de door de zonnepanelen opgewekte energie, via de gezamenlijke aansluiting wordt teruggeleverd aan het netwerk.	

	maar energieneutrale woningen te bouwen. Voor de bestaande bouw streeft men naar het A of B-label in 2020.		
Energiebeleid is vanuit de overheid een opgelegd actueel onderdeel van duurzaamheid waardoor ook wij moeten voldoen aan het labelen van onze woningen, met name vanwege de verplichte energielabels. Tot 2020 zullen we structureel onze bijdrage leveren aan de 30% vermindering van de CO2 uitstoot met als resultaat, een hoger energielabel voor onze woningen. De komende jaren blijft de doelstelling van ons dubobeleid overeind staan door: - vanaf 2015 nieuwbouwwoningen energieneutraal te bouwen; - vanaf 2020 woningen met een exploitatieduur langer dan 20 jaar een A- of B-label realiseren en de woningen met een exploitatieduur tussen de 10 en 20 jaar minimaal het C-label; - extra middelen te genereren om energiebesparing te financieren.	In 2011 is voor de bestaande woningvoorraad het dubobeleid verder uitgewerkt. In de uitwerking zijn de (extra) energiemaatregelen omschreven die noodzakelijk zijn om de doelstelling uit dit beleid te behalen. De extra energiemaatregelen worden tijdens mutaties en planmatig onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. De efficiëntste energiemaatregel die in de uitwerking is meegenomen, is het aanbrengen van spouwmuurisolatie. Tegen geringe kosten is het aanbrengen van spouwmuurisolatie een eenvoudige ingreep. Het geeft minimale overlast en zorgt voor een hoge energiebesparing en dus een labelverbetering. De woningen worden voorzien van spouwmuurisolatie in het jaar dat het buitenschilwerk wordt uitgevoerd en dit zonder een huurprijsverhoging. Door deze maatregel uit te voeren is onze gehele woningvoorraad in 2018 voorzien van spouwmuurisolatie.	In 2011 zijn de volgende energiemaatregelen uitgevoerd: 7 conventionele ketels zijn vervangen door HR-ketels; 27 woningen zijn voorzien van spouwmuurisolatie; 25 woningen zijn voorzien van een geïsoleerde begane grond vloer; 4 woningen zijn voorzien van dakisolatie aan de buitenzijde. (bron: jaarverslag 2011) Ook bij nieuwbouw besteden we veel aandacht aan duurzaamheid. Bij twee opgeleverde projecten hebben we warmtepompen aangebracht, namelijk bij De Burcht fase 1 in Werkendam en Zorgplein Maaswaarden te Wijk en Aalburg. Het opgeleverde energie-nul project in Eethen is voorzien van zonnecollectoren. De voorbereiding van 24 energie-nul- woningen in Sleeuwijk is afgerond. (bron: jaarverslag 2011) In 2012 ontving Woonservice Meander voor haar inspanningen de duurzaamheidsbokaal, een prijs voor regionaal ondernemen. De onderbouwing van Progressief Altena was dat Woonservice Meander een tastbaar en concreet voorbeeld van duurzaamheid had gerealiseerd in haar klimaat neutrale woningen van het project plan Eethen. (bron: jaarverslag 2012) In 2012 zijn de volgende energiebesparende maatregelen uitgevoerd: - Isoleren dak buitenzijde 21 - Isoleren dak binnenzijde 3 - Nieuwe vloer incl. isolatie 12 - Bestaande vloer isoleren 20 - Spouwmuur isolatie 88 - Isolatieglas 14 - HR ketel 48 - totaal 206 CO2 reductie in 2012 Gas-reductie ten opzichte van 2008 is 22,7%, ten opzichte van 2011 is 7,4%. CO2-reductie ten opzichte van 2008 is 17,7%, ten opzichte van 2011 is 3,5%. Zonnepanelen In 2013 hebben wij tijdens het renoveren van daken bij dertig woningen zonnepanelen aangebracht. Dit is tegen een geringe huurprijsverhoging uitgevoerd. Deze huurprijs is gebaseerd op circa 50% van	

	energievoorzieningen voor elke doelgroep. (Strategische visie 2010-2015)		
	<i>Accent op energie en duurzaamheid</i> ☑ Alle nieuwbouwwoningen energieneutraal ontwikkelen en daarbij vooruitlopen op de wettelijke norm. ☑ Bestaand bezit met een exploitatieduur van minimaal 20 jaar op duurzaam niveau brengen tot minimaal energielabel B. ☑ Extra middelen genereren en het ontwikkelen en toepassen van nieuwe technieken om energielasten terug te dringen. (Strategische visie 2010-2015)	Opgeleverde projecten in 2011: 7-Venehof te Veen: 27 appartementen voor senioren (Een duurzaam project, met energiebesparende warmte installaties en zonnecollectoren voor het opwekken van warmte). (bron: jaarverslag 2011) Opgeleverd project in 2012: 1- Eethen fase 1 (boerenerven) te Eethen: 18 grondgebonden sociale huurwoningen (energie-neutraal) voor senioren 10 huurappartementen, 17 goedkope starterskoopwoningen, 6 huurwoningen (eengezinswoningen) (bron: jaarverslag 2012)	
Afspraak 36, Regionale prestatie-afspraken: Partijen hebben hun ambities en afspraken met betrekking tot duurzaamheid vastgelegd in het 'Nieuw Altena's Peil'. Uiterlijk begin 2013 herijken partijen de in dit document gemaakte afspraken en vullen deze aan vanuit hun nieuwe ambities.	conform		

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
4. (Des)investeren in vastgoed			8,0
4.1 Nieuwbouw			5
Afspraak 17, Regionale prestatie-afspraken: De corporaties brengen uiterlijk eind 2013 hun strategisch voorraadbeleid in beeld en daarmee de eventueel benodigde transformatie- en nieuwbouwopgave.	Begroting 2011-2015 jaar / # huur / # koop 2011 / 119 / 36 2012 / 97 / 16 2013 / 98 / 40 2014 / 0 / 20 Begroting 2012-2016 2012 / 40 / ? 2013 / 149 / ? 2014 / 63 / ? Begroting 2013-2017 2013 / 36 / ? 2014 / 7 / ? Begroting 2014-2018 2014 / 6 / ?	8 opgeleverde projecten in 2011: 1-Drie Zalmen fase 2 te Rijswijk: 16 huurappartementen voor senioren 2-Kastanjelaan te Sleeuwijk: 10 huurappartementen voor senioren 3-Werkensepolder te Werkendam: 13 koopwoningen waarvan 9 voor starters 4-'t Karrespoor te Vlijmen: 13 wooneenheden voor begeleid wonen voor mensen met een verstandelijke beperking (via Prisma) 5-De Singel te Nieuwendijk: 23 wooneenheden / huurappartementen voor begeleid wonen voor mensen met een verstandelijke beperking (via Prisma) 6-Bronkhorst te Andel: 12 huurwoningen voor senioren 7-Venehof te Veen: 27 appartementen voor senioren (Een duurzaam project, met energiebesparende warmte installaties en zonnecollectoren voor het opwekken van warmte). 8-Masterplan Wijkstein fase 4, Munnikenstate te Wijk en Aalburg: 27 zelfstandige huurappartementen voor 55-plussers en een aantal overige ruimten. (bron: jaarverslag 2011) totaal opgeleverd in 2011: 101 huur 40 koop	
		1 opgeleverd project in 2012: 1- Eethen fase 1 (boerenerven) te Eethen: 18 grondgebonden sociale huurwoningen (energieneutraal) voor senioren 10 huurappartementen 17 goedkope starterskoopwoningen 6	

		huurwoningen (eengezinswoningen) (bron: jaarverslag 2012) totaal opgeleverd in 2012: 34 huur 17 koop	
		4 opgeleverde projecten in 2013: 1-Bloklandhof (fase 1) te Wijk en Aalburg: 8 koopwoningen waarvan 4 voor starters in de vrije sector (5 woningen met KoopVoordeel verkocht). 2-Nieuwe Banne te Sleenwijk: koop 9 starterswoningen en 2 hoekwoningen in de vrije sector (10 woningen met KoopVoordeel verkocht) 3-Nieuwe Notenhoff te Andel: 36 wooneenheden en gemeenschappelijke ruimten. De Nieuwe Notenhoff is een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een somatische of psycho- geriatrische indicatie. Een huiselijke omgeving voor mensen die zware zorg nodig hebben. Het gebouw is centraal gelegen in de kern Andel, op een prominente plaats in het dorp. De bouw van de Nieuwe Notenhoff is de eerste fase van de totale planontwikkeling Notenhoff in Andel. De Nieuwe Notenhoff is officieel en feestelijk geopend in september door onze wereldberoemde wielerkampioene, afkomstig uit het gebied, Marianne Vos. 4-Starterswoningen Dr Tjalmastraat fase 4 te Veen: koop 10 starterswoningen en 2 kavels vrije sector (12 woningen verkocht met KoopVoordeel) (bron: jaarverslag 2013) totaal opgeleverd in 2013: 36 huur 31 koop Project: Sleenwijk Transvaal geannuleerd: besluit RvC toegevoegd	
		1 opgeleverd projecten in 2014: Eethen Kindcentrum De Bogert is een multifunctioneel gebouw dat diverse gebruikers huisvesting biedt. Het betreft een 'brede school' principe met een basisschool, een peuterspeelzaal, een kinderdagopvang, een bibliotheek en een gymzaal in één gebouw waar diverse verenigingen gebruik van maken. Na de oplevering in december 2013 is toegewerkt naar de ingebruikname in maart 2014.	
Afspraak 37, Regionale prestatie-afspraken: Partijen zetten zich in om in te sluiten overeenkomsten voor de realisatie van woningbouw alle nieuw op te leveren woningen te laten voldoen aan het Basis-pakket van Woonkeur en de eisen	conform	Nieuwbouw voor ouderen wordt aan de hand van Woonkeur ontworpen. Voor definitief ontwerp worden eventuele afwijkingen besproken met gemeente.	

van levensloopgeschiktheid.			
-----------------------------	--	--	--

	<i>Ultieme flexibiliteit</i> Alle nieuwbouwwoningen flexibel en levensloopbestendig ontwikkelen en bestaande woningen met een exploitatieduur van minimaal twintig jaar aanpasbaar maken aan verschillende bestemmingen. (Strategische visie 2010-2015)	1-Drie Zalten fase 2 te Rijswijk: 16 huurappartementen voor senioren 2-Kastanjelaan te Sleeuwijk: 10 huurappartementen voor senioren 3-'t Karrespoor te Vlijmen: 13 wooneenheden voor begeleid wonen voor mensen met een verstandelijke beperking (via Prisma) 5-De Singel te Nieuwendijk: 23 wooneenheden / huurappartementen voor begeleid wonen voor mensen met een verstandelijke beperking (via Prisma) 6-Bronkhorst te Andel: 12 huurwoningen voor senioren 7-Venehof te Veen: 27 appartementen voor senioren (Een duurzaam project, met energiebesparende warmte installaties en zonnecollectoren voor het opwekken van warmte). 8-Masterplan Wijkestein fase 4, Munnikenstate te Wijk en Aalburg: 27 zelfstandige huurappartementen voor 55-plussers en een aantal overige ruimten. (bron: jaarverslag 2011) 1- Eethen fase 1 (boerenerven) te Eethen: 18 grondgebonden sociale huurwoningen (energie neutraal) voor senioren 10 huurappartementen (bron: jaarverslag 2012) 1-Nieuwe Notenhoff te Andel: 36 wooneenheden en gemeenschappelijke ruimten. De Nieuwe Notenhoff is een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een somatische of psycho- geriatrische indicatie. Een huiselijke omgeving voor mensen die zware zorg nodig hebben. Het gebouw is centraal gelegen in de kern Andel, op een prominente plaats in het dorp. De bouw van de Nieuwe Notenhoff is de eerste fase van de totale planontwikkeling Notenhoff in Andel. De Nieuwe Notenhoff is officieel en feestelijk geopend in september door onze wereldberoemde wielerkampioene, afkomstig uit het gebied, Marianne Vos.	
	Ultieme flexibiliteit: Het integreren van (voorzieningen voor) domotica, voor zorg en/of luxe. (Strategische visie 2010-2015)	De Singel te Nieuwendijk: 23 wooneenheden / huurappartementen voor begeleid wonen voor mensen met een verstandelijke beperking (via Prisma) Venehof te Veen: 27 appartementen voor senioren (Een duurzaam project, met energiebesparende warmte installaties en zonnecollectoren voor het opwekken van warmte) Masterplan Wijkestein fase 4, Munnikenstate te Wijk en Aalburg: 27 zelfstandige huurappartementen voor 55-plussers en een aantal overige ruimten. Eethen fase 1 (boerenerven) te Eethen: 18 grondgebonden sociale huurwoningen (energie neutraal) voor senioren Nieuwe Notenhoff te Andel: 36 wooneenheden en gemeenschappelijke ruimten.	
4.2 Sloop			-
	Begroting 2011-2015 jaar / # sloop	gerealiseerde sloop: 2011: 22	

	2011 / ? 2012 / ? 2013 / ? 2014 / ? Begroting 2012-2016 2012 / 19 2013 / 13 2014 / 0 Begroting 2013-2017 2013 / 0 2014 / 19 Begroting 2014-2018 2014 / 14 (Bronnen: MJB's)	2012: 4 2013: 26 2014: 3 (bron: jaarverslag 2013)	
4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)			-
		Het (meerjarig) onderhoud en beheer verloopt via een planning en is een combinatie van planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud. Belangrijk hierbij is de conditie van de woning. Afhankelijk van de regelgeving of onze inschatting van de (technische) levensduur van onderdelen van een woning, verloopt het planmatig onderhoud volgens een opgestelde planning. Aan de hand van een checklist lopen we ieder jaar een gedeelte van ons bezit na en brengen we de gebreken in kaart. De opgedane gegevens kunnen leiden tot een bijstelling van de meerjarenonderhoudsplanning, door noodzakelijke werkzaamheden naar voren te halen of verder door te schuiven omdat een woning nog in goede conditie is. Ook de gevolgen van besluiten over sloop, renovatie en herstructurering worden meegenomen in de meerjarenonderhoudsplanning. (jaarverslag 2011). Bezuinigen op het onderhoud zijn al enkele jaren aan de orde. De opgelegde overheidsheffingen zijn de oorzaak dat we de komende jaren heel kritisch naar de budgetten kijken. Zowel in 2013 en 2014 als voor de komende jaren is een aantal geplande onderhoudswerkzaamheden uitgesteld. We zijn van mening dat dit kan omdat, we de afgelopen jaren grootschalige renovaties hebben uitgevoerd. Vooralsnog verwachten we dat deze keuze geen consequenties heeft voor de kwaliteit van ons woningbezit (jaarverslag 2014).	
	planmatig onderhoud uitgaven: begroot 2011: 2,21 miljoen begroot 2012: 2,31 miljoen begroot 2013: 2,70 miljoen begroot 2014: 1,23 miljoen	gerealiseerd 2011: 2,19 miljoen gerealiseerd 2012: 2,03 miljoen gerealiseerd 2013: 2,47 miljoen gerealiseerd 2014: 1,76 miljoen	
4.4 Maatschappelijk vastgoed			9

Planontwikkeling om te voldoen aan de woningbehoeften met toevoeging van functies met een toegevoegde maatschappelijk bijdrage op gebied van wonen, zorg, welzijn en leefbaarheid.	Zie projectbesluit Andel en Eethen Samenwerkingsovereenkomst planontwikkeling Notenhoff gemeente Woudrichem / Woonservice Meander d.d. 03 12 2010	2013 - Restauratie Romboutskapel te Andel opgeleverd: Als onderdeel van planontwikkeling de Notenhoff heeft Woonservice Meander de Romboutskapel laten restaureren. Het eigendom en het beheer van de kapel blijven bij de gemeente Woudrichem. De kapel zal naar verwachting een publieke functie met een historisch karakter krijgen. De gemeente zorgt voor de restauratie van de historische muur. Woonservice Meander heeft opdracht gegeven voor restauratie. 2013 – Eethen fase 2 Kindcentrum De Bogert: Kindcentrum De Bogert is een multifunctioneel gebouw dat diverse gebruikers huisvesting biedt. Het betreft een ‘brede school’ principe met een basisschool, een peuterspeelzaal, een kinderdagopvang, een bibliotheek en een gymzaal in één gebouw waar diverse verenigingen gebruik van maken. Na de oplevering in december 2013 is toegewerkt naar de ingebruikname in maart 2014. Zie ook andere nieuwbouwprestaties, eerder genoemd bij nieuwbouw.	
4.5 Verkoop			10
	Het verkopen van woningen is een wezenlijk onderdeel van het beleid. De opbrengsten worden gebruikt voor de financiering van nieuwbouw.	Verkochte woningen bestaand bezit: jaar / # begroting / # daadwerkelijk verkocht 2011: 30-35 / 38 2012: 26 / 52 2013: 19 / 33 2014: 43 / 43 totaal: 118-123 / 166 (bron: jaarverslagen 2011-2014)	
Afspraak 8, Regionale prestatieafspraken: Naast de inzet op doorstroom, zoeken partijen naar nieuwe vormen van koop en huur en tussenvormen om ook starters een kans op een goede start op de woningmarkt te kunnen bieden.	<i>Diversiteit in koop- en huurverhouding</i> ☑ Het ontwikkelen van nieuwe concepten ten behoeve van het creëren van meer variatie in huur- en koopprijzen om zodoende de kloof tussen de huur- en koopsector te verkleinen. ☑ Het creëren van variatie en flexibiliteit in eigendom- en contractvormen door onder andere leaseconstructies te ontwikkelen. (Strategische visie 2010-2015)	Koop Voordeel: maximum aantal van 125 is bereikt. Dit wordt niet verder uitgebreid. HuurStabiel: afkoop van huurverhogingen. Product aanwezig. Wordt nu niet verder toegepast in verband met de lage huurverhogingen.	

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
5. Kwaliteit wijken en buurten			7,5
5.1 Leefbaarheid			-
Afspraak 26, Regionale prestatieafspraken: Partijen zetten zich in voor het behouden en daar waar nodig bevorderen van de leefbaarheid in wijken en dorpen.	Woonservice Meander streeft naar een prettige woonomgeving. Dat houdt niet op bij het aanbieden van huizen. We willen dat mensen veilig en plezierig kunnen wonen in hun wijk, hun straat, hun appartement of hun huis. Wij vinden het belangrijk dat bewoners in ons werkgebied en in hun maatschappelijke omgeving meer de regie krijgen en/of nemen.	2011 Woonservice Meander levert een financiële bijdrage aan kleinschalige evenementen en buurtprojecten. Zo: - leveren we een financiële bijdrage aan de klussendienst samen met de Verankeringsgroep voor de kernen Werkendam, Sleeuwijk, Dussen, Hank en Nieuwendijk; - gaven we een donatie op 5 mei aan St. Omzien en Gedenken; - steunen we projecten voor ouderen zoals Ouderengym in De Erker en De Nijenburcht, dag van de ouderen georganiseerd door Stichting De Vleet (voormalig WOW) en de lunch van de ANBO; - sponsoren we projecten voor jongeren met een beperking bij Sovak en Trema in de vorm van een dagactiviteit of materialen voor activiteiten; - zorgen we voor extra buurtpreventie rondom te slopen woningen. Soms waren er problemen vanwege hangjongeren waardoor we extra buurtpreventie rondom complexen moesten inzetten; - steunen we projecten voor kinderen zoals het timmerdorp, de kinderboerderij en de Molenstichting	
		In 2012 hebben Woonservice Meander en de Huurders Belangenvereniging, op initiatief van de bewoners, nieuwe speeltoestellen laten plaatsen op het binnenplein Postelstraat / Bentlyn in Werkendam. Daarnaast waren we hoofdsponsor van het jaarlijks terugkerende evenement in Sleeuwijk, Fun For All. Woonservice Meander sponsort alleen aan instellingen en organisaties die zich inzetten voor de belangen op lokaal en regionaal niveau en wanneer we een gezamenlijke maatschappelijke relatie hebben met de organisator. Het afgelopen jaar hebben we ons ingezet op de volgende (leefbaarheid)projecten en/of gesteund met een financiële bijdrage: - aanleg extra parkeerplaatsen Steurgat in Werkendam; - aankleding binnenplaats Sigmondstraat in Werkendam; - klussendienst samen met de Verankeringsgroep voor de kernen Werkendam, Sleeuwijk, Dussen, Hank en Nieuwendijk; - projecten voor ouderen zoals Ouderengym in De Erker en De Nijenburcht, dag van de ouderen georganiseerd door Stichting De Vleet (voormalig WOW); - zorgen voor extra buurtpreventie rondom te slopen woningen. Soms waren er problemen vanwege hangjongeren, waardoor we extra buurtpreventie rondom complexen moesten inzetten; - vrijwilligersactie NL Doet bij Zorgplein Maaswaarden in Wijk en Aalburg; - zitting klankbordgroep van het project Demografische Ontwikkelingen West Brabant.	

		We hebben in 2013 aan de volgende (leefbaarheid)projecten met een financiële bijdrage gegeven of gesteund: - het plaatsen van een schutting in Veen; - de herinrichting van tuintjes aan de Spijksweer, Wierinxwal, Tuinstraat en Kappenwaard in Werkendam; - nieuwe ingang voor het zaaltje complex De Vlaeshoff in Veen; - realisatie van de recreatieruimte Munnikenstate in Wijk en Aalburg; - samen met de Verankeringsgroep voor de kernen Werkendam, Sleeuwijk, Dussen, Hank en Nieuwendijk sponsoring van de klussendienst; - sponsoring projecten voor ouderen zoals ouderengym in De Erker in Werkendam en De Nijenburcht in Giessen; - sponsoring dag van de ouderen georganiseerd door Stichting De Vleet (voormalig WOW) in Woudrichem; - extra buurtpreventie rondom de te slopen woningen in Andel, Eethen en Vervoordepolder; - vrijwilligersactie NL Doet bij Zonnestraal in Werkendam; - we doen mee aan de klankbordgroep van het project Demografische Ontwikkelingen West Brabant; - we doen mee aan de website zorgenwoneninaltena.nl; - we doen mee aan detentie en woonruimte PI Breda; we zorgen voor inbraakpreventies bij mutatie-woningen.	
		2014: Verder sponsort Woonservice Meander alleen aan instellingen en organisaties, die zich inzetten in het belang van lokale en regionale maatschappelijk functies. Woonservice Meander heeft zicht het afgelopen jaar ingezet op volgende (leefbaarheid)projecten en/of gesteun met een financieel bijdrage: - Klussendienst samen met de Verankeringsgroep voor de kernen Werkendam, Sleeuwijk, Dussen, Hank en Nieuwendijk; - Projecten voor ouderen zoals Ouderengym in de Nijenburcht, dag van de ouderen georganiseerd door Stichting De Vleet, eetproject ANBO; - Energieavond in samenwerking met gemeente - Projecten voor kinderen zoals het timmerdorp - Sponsoring kinderboerderij Floreffehoeve - bankje geplaatst bij Bijtelshof te Sleeuwijk - kunstwerk Eethen - bijdrage aan de Molenstichting - Sponsoring buurtbussen	
Afspraak 29, Regionale prestatieafspraken: Partijen monitoren op lokaal (lees wijk- en dorp-)niveau de leefbaarheid en	conform	Gemeenten monitoren en geven situaties door waar interventie van de woningcorporaties is gewenst.	

bezien in welke mate en waar eventueel extra inzet nodig is om onveilige en overlast gevende situaties tegen te gaan.			
Samenwerkingsconvenant Brede School Eethen, 11 mei 2011			
Regionaal Zorgnetwerk Gemeenten en woningcorporaties, dus ook Woonservice Meander, werken samen in een Regionaal Zorgnetwerk met zorgaanbieders. Doel van dit netwerk is het opzetten, uitzetten en onderhouden van een gezamenlijke visie en een samenhangende zorginfrastructuur, waarbij de integratie van wonen en zorg centraal staat. Woonservice Meander levert voorzitter van dit netwerk. Het beleid van het Zorgnetwerk kent de volgende stappen: - als eerste willen we de zelfredzaamheid van zorgvragers vergroten; - vervolgens krijgen de sociale netwerken van de zorgvragers de aandacht; - daarna komen de collectieve voorzieningen in beeld; - tot slot worden individuele voorzieningen beoordeeld.	Actief deelnemen aan regionaal Zorgnetwerk.	Woonservice Meander levert de voorzitter van dit zorgnetwerk. Wonen/Zorg is een van onze speerpunten. De afgelopen jaren lagen er veel opgaven op dit gebied. De gezamenlijk woningcorporaties hebben besloten hiervoor een nadrukkelijke rol te vervullen. Welke prestaties heeft dit zorgnetwerk opgeleverd?: - Actualisatie van de vraag- en aanbodgegevens, soab rapportages - Monitoring van de opgaves - Afstemming zorgvragers en zorgaanbieders in het kader van de drie transities (WMO) - Uitwerken nieuwe ontwikkelingen zorg (scheiden wonen zorg) - Jaarplannen	
5.2 Wijk- en buurtbeheer			8
Afspraak 33, Regionale prestatieafspraken: Partijen faciliteren maatschappelijke voorzieningen zoals scholen, wijkinformatiepunten, wijkontmoetingspunten en buurthuizen. Dit gebeurt op verschillende manieren. Partijen hanteren hiervoor hun eigen criteria, instrumenten en aanpak.	conform	Welke prestaties levert Meander?: Sociale gebiedsontwikkeling Eethen 2 huismeesters	

5.3 Aanpak overlast			7
	Overlastmeldingen behandelen wij volgens onze procedure. Door snel te reageren bij overlastsituaties proberen wij mensen te helpen hun eigen problemen op te lossen en te voorkomen dat problemen escaleren. Natuurlijk kunnen wij niet alles oplossen. Bij zaken die lang duren en/of zwaar zijn, werken wij samen met andere instellingen zoals gemeente, (wijk)politie, maatschappelijke en geestelijke gezondheidszorg.	2011: 34 2012: 30 2013: 47 Er zijn in 2014 43 overlastmeldingen geregistreerd. Van deze 43 zijn er 30 door ons afgehandeld en 13 nog in behandeling.	
In 2014 is Woonservice Meander samen met de collega corporaties en de samenwerkende gemeenten gestart met de voorbereidende gesprekken voor het project Buurtbemiddeling. Buurtbemiddeling is het verminderen van (woon) overlast en het voorkomen van escalatie in de buurt door conflicten tussen burens of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken onder begeleiding van onafhankelijke vrijwilligers.	conform		

Externe opgaven	Ambities	Prestaties	beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven
6. Overige / andere prestaties			-