

# Maatschappelijke visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: LEKSTEDEWONEN

Rotterdam, 16 december 2019





# Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2018

**Opdrachtgever:**  
LEKSTEDewonen

**Visitatiecommissie:**  
Maarten Nieland  
Robert Kievit  
Frank de Gouw

Rotterdam, 16 december 2019



# Inhoudsopgave

Voorwoord	6
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>8</b>
A. Recensie	9
B. Scorekaart	13
C. Samenvatting	14
D. Korte schets van de corporatie	15
<b>Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>17</b>
<b>1 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>19</b>
1.1 Inleiding	20
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	20
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	20
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	21
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	22
1.6 Beschrijving van de ambities	34
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	36
<b>2 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>38</b>
2.1 Inleiding	39
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	39
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	39
2.4 Boodschap	46
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	49
<b>3 Presteren naar Vermogen</b>	<b>50</b>
3.1 Inleiding	51
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	51
3.3 Vermogensinzet	51
<b>4 Governance van maatschappelijk presteren</b>	<b>54</b>
4.1 Inleiding	55
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	55
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	55
4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen	58
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	59
<b>Deel 3: Bijlagen</b>	<b>63</b>
Bijlage 1: Position Paper	64
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	70
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	72
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	74
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	76
Bijlage 6: Bronnenlijst	80
Bijlage 7: Prestatietabel	81

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

## De visitatiecommissie

LEKSTEDEWonen heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode juli tot en met december en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Frank de Gouw.

## De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie 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 of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

## Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

## Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Esther de Nijs voor de prettige samenwerking.

# Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



## A. Recensie

### Lokaal betrokken, creatief en daadkrachtig

LEKSTEDewonen is met ongeveer 3.900 verhuureenheden gevestigd in de gemeente Vijfheerenlanden. Deze gemeente is ontstaan op 1 januari 2019 na een gemeentelijke herindeling van de gemeenten Vianen, Leerdam en Zederik. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen bezit in Bunnik, Houten en Utrecht.

Vermeldenswaardig is dat de gemeentelijke herindeling daarbij heeft geleid tot een nieuwe dynamiek voor LEKSTEDewonen. Het werkgebied van LEKSTEDewonen viel tot en met 31 december 2018 onder de woningmarktregio Utrecht. De verschillende gemeenten in de woningmarktregio werkten samen binnen het samenwerkingsverband Utrecht10 (U10). De gemeentelijke herindeling heeft er voor gezorgd dat, door de keuze van de gemeente, de 'nieuwe' gemeente is gaan behoren tot de woningmarktregio Woongaard. De overige gemeenten waarin LEKSTEDewonen werkzaam is, te weten Bunnik, Houten en Utrecht, vallen nog steeds onder de woningmarktregio Utrecht.

LEKSTEDewonen is derhalve sinds 1 januari 2019 actief in twee woningmarktregio's.

LEKSTEDewonen heeft tot en met 31 december 2024 ontheffing om nieuwbouw te mogen realiseren in de gemeente Bunnik. LEKSTEDewonen blijft zich, zolang dat mogelijk blijft, tevens focussen op het bedienen van klanten die zich prettig voelen bij de Utrechtse woningmarktregio en zich om die reden in de betreffende regio vestigen.

### Korte reflectie op de position paper

In de position paper gaat de directeur-bestuurder in op de doelstellingen van en opgaven voor LEKSTEDewonen. LEKSTEDewonen wordt geconfronteerd met een overspannen woningmarkt, waarin de beschikbaarheid van sociale huurwoningen nadrukkelijk onder druk staat. De corporatie werkt vanuit een visie op de woningbehoefte aan het realiseren van passende nieuwbouw. Voor de visitatiecommissie is zichtbaar dat LEKSTEDewonen alle mogelijkheden die zich voordoen aangrijpt en aan heeft gegrepen om nieuwbouwwoningen toe te voegen. LEKSTEDewonen heeft in de periode van economische crisis continu nieuwbouw gerealiseerd. Daarbij zijn zowel het vermogen als de organisatie maximaal benut.

Een andere belangrijke opgave betreft de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad. LEKSTEDewonen heeft zich geconformeerd aan de duurzaamheidsdoelstelling uit het Convenant Energiebesparing Huursector: gemiddeld label B in 2020. Daarnaast kijkt de corporatie in overeenstemming met de Aedes Routekaart naar mogelijkheden om de woningvoorraad voor te bereiden om CO<sup>2</sup>-neutraal in 2050. De verwachting is dat de doelstelling van gemiddeld label B behaald zal worden.

De visitatiecommissie herkent de doelstellingen en de opgaven die worden benoemd in het position paper. Als ontwikkelende corporatie heeft LEKSTEDewonen in de position paper met name aandacht voor de 'stenen'. De opgaven ten aanzien van het realiseren van nieuwbouw en het verduurzamen van de woningvoorraad vragen immers nadrukkelijk aandacht en hebben hierdoor logischerwijs prioriteit.

Voor wat betreft de leefbaarheid in wijken en buurten richt de corporatie zich op schone, hele en veilige buurten. De voorliggende visitatie toont aan dat LEKSTEDewonen tevens aandacht heeft voor de 'zachtere' of leefbaarheidsopgaven. Tegelijkertijd dient te worden opgemerkt dat er met name in Vianen geen sprake is van omvangrijke leefbaarheidsproblemen.

## Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatiecommissie merkte op dat LEKSTEDewonen zich had ontwikkeld van een behorende naar een investerende en luisterende corporatie. Het was voor de visitatiecommissie zichtbaar dat 'de zorg voor betaalbaarheid en het rentmeesterschap van het sociaal vermogen leidmotief zijn geweest'. LEKSTEDewonen realiseerde op alle onderdelen een ruim voldoende tot goed. De ontwikkeling naar een investerende corporatie resulteerde in een hoge beoordeling op het onderdeel '(Des)investeren in vastgoed', zowel van de visitatiecommissie (7,5) en van belanghebbenden (8,3). De onderdelen 'Vermogensinzet' en 'Governance' werden beoordeeld met een 8,0 respectievelijk een 7,9.

Naast de lovende woorden voor LEKSTEDewonen gaf de visitatiecommissie de volgende mogelijkheden voor verbetering mee:

1. Het verbeteren van de communicatie bij klachtenafhandeling;
2. Het verbeteren van het risicomanagement op strategisch niveau, onder andere vanwege de gemeentelijke en (mogelijk) provinciale herindeling;
3. Het borgen van informatie in de organisatie. De informatie zit veel in de hoofden van de betrokken medewerkers, waardoor de organisatie bij uitval van medewerkers kwetsbaar is;
4. Het borgen van voldoende en onderbouwde tegenkracht in de organisatie van LEKSTEDewonen, met name op het onderdeel 'Innovatief vermogen';
5. Het terugtrekken van de directeur-bestuurder op een aantal operationele processen zodat hij zich meer kan richten op bestuurlijke en strategische vraagstukken;
6. Het positioneren van de Huurdersraad: Hoe verhoudt de rol die het Huurdersberaad met de implementatie van de nieuwe woningwet heeft gekregen zich bijvoorbeeld tot de rol van het Maatschappelijk Platform?
7. Het blijvend aandacht besteden aan de spanningen tussen de oude en de nieuwe cultuur.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat LEKSTEDewonen de verbeterpunten uit de vorige visitatie adequaat en voortvarend heeft opgepakt. De communicatie bij afhandeling van klachten en/of reparatieverzoeken is bijvoorbeeld verbeterd door middel van het aanpassen van de organisatie en het trainen van medewerkers. LEKSTEDewonen is daarnaast gebruik gaan maken van een Onderhouds-ABC en een zogenaamd serviceabonnement voor huurdersonderhoud. De volgende stap is het onderbrengen van het dagelijks onderhoud bij één aannemer via prestatiegericht samenwerken. Andere voorbeelden van het oppakken van verbeterpunten zijn het versterken van de positie van de Huurdersraad door middel van het faciliteren van trainingen voor de leden van de raad en de continue deelname aan het proces van de prestatieafspraken en de ontwikkeling/implementatie van risicomanagement.

Tegelijkertijd dient te worden opgemerkt dat LEKSTEDewonen een relatief kleine corporatie blijft en daardoor (logischerwijs) wordt geconfronteerd met de daarbij behorende uitdagingen. Ondanks het feit dat LEKSTEDewonen bijvoorbeeld heeft gewerkt aan het vastleggen en herijken van processen en procedures blijft de organisatie vanwege haar omvang kwetsbaar bij uitval van medewerkers.

## Huidige visitatie

Het voorliggende rapport toont aan dat LEKSTEDewonen ruim voldoende tot goede prestaties heeft geleverd die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat LEKSTEDewonen op alle thema's binnen het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' tenminste ruim voldoende heeft gepresteerd. Bewonderenswaardig zijn de prestaties van LEKSTEDewonen ten aanzien van het realiseren van nieuwbouw. De corporatie heeft met het opleveren van 300 nieuwbouwwoningen een prestatie van formaat geleverd.

LEKSTEDewonen heeft de mogelijkheden die zich hebben voorgedaan optimaal benut. Dat geldt niet

alleen voor wat betreft de beschikbaarheid van bouwlocaties, maar bijvoorbeeld ook voor het benutten van de financiële mogelijkheden.

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de volkshuisvestelijke prestaties van LEKSTEDewonen, met name ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen, het verduurzamen van de woningvoorraad en het realiseren van nieuwbouw. Voor wat betreft de nieuwbouwproductie wordt opgemerkt dat LEKSTEDewonen 'doet wat zij kan'. Het feit dat de corporatie de mogelijkheden daaromtrent maximaal benut wordt door de belanghebbenden eveneens herkend. Zij zien LEKSTEDewonen als een bouwende corporatie. Daarnaast toont LEKSTEDewonen zich een open en toegankelijke corporatie. De visitatiecommissie herkent in de beoordeling van de belanghebbenden de toegankelijkheid en de betrokkenheid van LEKSTEDewonen, hetgeen past bij een relatief kleine corporatie.

De visitatiecommissie is van mening dat LEKSTEDewonen de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie ruim voldoende verantwoordt en motiveert. LEKSTEDewonen beoordeelt investeringsbesluiten vanuit verschillende perspectieven en hanteert drie 'toetsen': de portefeuilletoets, de risicotoets en de financiële toets. In de investeringsbesluiten wordt nadrukkelijk de koppeling tussen de verschillende perspectieven gelegd. De overwegingen van LEKSTEDewonen bij een investering en de bijdrage van de investering aan de strategische doelstellingen en de opgaven zijn helder inzichtelijk gemaakt. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie daarmee een passende structuur en werkwijze hanteert, die zowel de organisatie als de raad van commissarissen in de gelegenheid stelt om gedegen besluiten te nemen. De maatschappelijke overwegingen die bij met name kleine(re) corporaties meer dan eens impliciet worden meegewogen bij investeringsbesluiten zijn door LEKSTEDewonen expliciet gemaakt.

De visitatie ziet daarnaast dat LEKSTEDewonen beschikt over een goed functionerende PDCA-cyclus. De corporatie is in staat om de voortgang op de doelstellingen te volgen en -indien noodzakelijk- tijdig bij te sturen. De raad van commissarissen geeft, onder meer door lokale betrokkenheid, op goede wijze invulling aan zijn rol als toezichthouder bij een maatschappelijke organisatie. De raad kent de maatschappelijke doelen en ziet toe op de realisatie daarvan.

#### *Rondrit langs het woningbezit*

De visitatiecommissie heeft samen met LEKSTEDewonen een rondrit langs het woningbezit gemaakt. De indruk bij de rondrit heeft andermaal de daadkracht en creativiteit van LEKSTEDewonen onderstreept. De corporatie levert met een kleine werkorganisatie omvangrijke prestaties. Voorbeelden zijn de omvangrijke renovatie van flats in de wijk Vijfheerenlanden en de nieuwbouw die door LEKSTEDewonen is gerealiseerd.

#### **Wat kan beter?**

Zoals beschreven heeft LEKSTEDewonen in de periode van 2015 tot en met 2018 ruim voldoende tot goed gepresteerd. De corporatie heeft passende volkshuisvestelijke prestaties geleverd en krijgt waardering van de belanghebbenden. Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie enkele aandachtspunten:

- Het structureren van de kwartaalrapportages en het zichtbaar(der) maken van de koppeling met de missie, de visie, de strategische doelstellingen en het jaarplan. De visitatiecommissie is ervan overtuigd dat de kwartaalrapportages alle relevante informatie bevatten die LEKSTEDewonen nodig heeft om adequaat invulling te geven aan de 'check' en 'act', maar ziet tegelijkertijd dat het door de hoeveelheid informatie minder eenvoudig is om de rode draad te volgen;

- Het verder versterken en zichtbaar maken van de aansluiting tussen de ondernemingsplannen en de jaarplannen. De jaarplannen bevatten daarnaast overwegend beschrijvende informatie. Het structureren van de toelichtende beschrijving en de daadwerkelijke activiteiten kan bijdragen aan de leesbaarheid van het jaarplan;
- Het versterken en structureren van de positie van de Huurdersraad bij de 'invloed op beleid'. De ervaring van de invloed op het beleid door de Huurdersraad past niet bij de intenties die LEKSTEDewonen daaromtrent heeft en de initiatieven die LEKSTEDewonen daarbij ontplooid. Het is aan te bevelen om nogmaals in overleg te treden met de Huurdersraad over verwachtingen en verantwoordelijkheden.

## B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,5	7,8	7,3	7,5	7,5	-	7,5	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties	7,5	7,8	7,9	7,9	7,5	-	7,7	50%	7,8
Relatie en communicatie							8,2	25%	
Invloed op beleid							7,5	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Vermogensinzet							8,0	100%	8,0
<b>Governance van maatschappelijke presteren</b>									
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming					7,0	7,0	33%	7,5
	Prestatiebestuur					7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen							8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie					8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Specifieke doelgroepen

Thema 4: Duurzaamheid

Thema 5: Leefbaarheid

## C. Samenvatting

LEKSTEDewonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling per perspectief

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	7,8
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,5

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,6** LEKSTEDewonen heeft de opgaven uit de prestatieafspraken gedurende de visitatieperiode goed in weten te vullen. LEKSTEDewonen scoort op alle thema's een ruime voldoende of een goed. Met name het thema beschikbaarheid wordt hierin hoog beoordeeld. LEKSTEDewonen heeft in de visitatieperiode een ambitieus nieuwbouwprogramma doorlopen en is er in geslaagd om als relatief kleine corporatie 300 woningen op te leveren. LEKSTEDewonen heeft zich daarnaast ingezet voor verschillende doelgroepen, waaronder de middeninkomens en heeft de woningvoorraad sterk weten te verduurzamen. LEKSTEDewonen weet daarnaast de ambitieuze doelstellingen goed aan te laten sluiten op de lokaal spelende problematiek en weet zo een sterke bijdrage te leveren.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,8** De belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden over zowel de prestaties van LEKSTEDewonen als de relatie met LEKSTEDewonen. De prestaties op alle volkshuisvestelijke thema's worden hierin door de belanghebbenden als goed beoordeeld. Met name de prestaties ten aanzien van beschikbaarheid, specifieke doelgroepen en duurzaamheid scoren hoog. Daarnaast wordt de relatie en communicatie met LEKSTEDewonen door de belanghebbenden zeer gewaardeerd. Hierin valt met name op dat de gemeenten deze relatie zeer hoog hebben beoordeeld. Dit toont aan dat de belanghebbenden van mening zijn dat LEKSTEDewonen een fijne samenwerkingspartner is.

### Presteren naar Vermogen

**8,0** LEKSTEDewonen kan de inzet van haar vermogen ten aanzien van het behalen van de maatschappelijke doelen goed verantwoorden. LEKSTEDewonen doet dit op een uitgebreide wijze met een duidelijke motivering. LEKSTEDewonen belicht investeringsbesluiten zichtbaar en gestructureerd vanuit verschillende perspectieven. Op een duidelijke wijze wordt de koppeling gemaakt tussen de opgaven uit het werkgebied, het ondernemingsplan en de vermogensinzet.

### Governance van maatschappelijk presteren

**7,5** LEKSTEDewonen heeft op een uitgebreide wijze de visie verantwoord en deze vertaald naar SMART-geformuleerde doelstellingen. Daarnaast zijn de monitoringsrapportages compleet en duidelijk en geven deze goed inzicht in de 'act'. Waar nodig wordt door LEKSTEDewonen goed bijgestuurd op prestaties. LEKSTEDewonen betreft daarnaast belanghebbenden op een actieve en passende wijze in het kader van externe legitimatie. De corporatie overlegt met het Huurdersberaad en bewonerscommissies, voert klantpeilingen uit en organiseert bijeenkomsten voor belanghebbenden. De RvC weet daarnaast een passende invulling te geven aan haar maatschappelijke rol. LEKSTEDewonen heeft een Maatschappelijk Platform ingesteld om te kunnen overleggen over maatschappelijke ontwikkelingen in en om Vianen.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied

LEKSTEDewonen is op 6 januari 1911 opgericht onder de naam Bouwvereniging Volksbelang. In 2011 is de rechtspersoon omgezet in een stichting en vanaf 10 september 2011 is de stichting verder gegaan onder de naam LEKSTEDewonen. LEKSTEDewonen is gevestigd in de gemeente Vijfheerenlanden. Deze gemeente is ontstaan op 1 januari 2019 na een gemeentelijke herindeling van de gemeenten Vianen, Leerdam en Zederik. LEKSTEDewonen heeft van oorsprong het meeste bezit in Vianen. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen bezit in de gemeenten Bunnik, Houten en Utrecht.

Het werkgebied van LEKSTEDewonen valt tot 1 januari 2019 onder de woningmarktregio Utrecht, waarin diverse gemeenten (Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Vianen, Woerden en Zeist) samenwerken binnen in het samenwerkingsverband Utrecht10/16 (U10/U16). Sinds 1 januari 2019 valt de gemeente Vijfheerenlanden, waaronder de voormalige gemeente Vianen, onder de woningmarktregio Woongard. De overige gemeenten waar LEKSTEDewonen werkzaam is: Bunnik, Houten en Utrecht vallen nog steeds onder de woningmarktregio Utrecht. In het werkgebied van LEKSTEDewonen zijn zodoende twee woningmarktregio's aanwezig.

### Woningbezit

Het totale bezit van LEKSTEDewonen betreft 3.775 verhuureenheden op 31 december 2017, waarbij 2.780 verhuureenheden binnen de gemeente Vijfheerenlanden. Het bezit in de gemeente Utrecht (812 woningen) bestaat voornamelijk uit studentenwoningen. Het aantal studentenwoningen verklaart ook het relatief hoge aandeel onzelfstandige wooneenheden. De woningen worden geëxploiteerd en beheerd door een collega-corporatie.

Tabel 1.1: Woningbezit LEKSTEDewonen

Type woningen	LEKSTEDewonen	Landelijk
Eengezinswoningen	45,7%	40,4%
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	6,2%	25,5%
Meergezinswoningbouw met lift	4,5%	14,9%
Hoogbouw	18,1%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	25,5%	6,8%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Bron: CiP (2019), LEKSTEDewonen, Aedes

### Organisatiestructuur

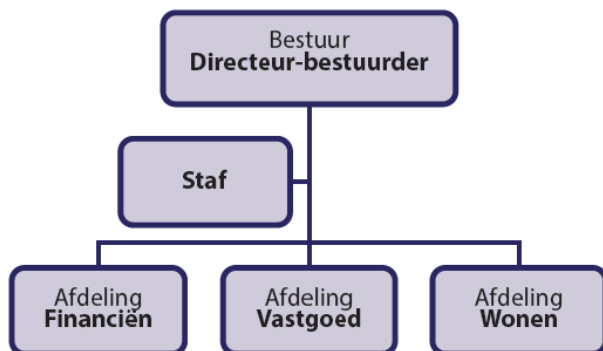
LEKSTEDewonen wordt bestuurd door een directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt over zijn handelen en besluiten verantwoording af aan de raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat uit vijf leden. LEKSTEDewonen kent de volgende vier afdelingen:

- Financiën: verantwoordelijk voor de administratieve processen, ICT en de ondersteuning van de operationele processen.
- Vastgoed: draagt zorg voor het fysieke beheer van de vastgoedportefeuille in alle facetten, inclusief de verduurzaming en de realisatie van nieuwbouwprojecten.
- Wonen: verantwoordelijk voor de klantrelaties, voor de verhuur van het woningbezit en voor de leefbaarheid in wijken en buurten.
- Staf: hier zijn ondersteunende diensten zoals de bestuurssecretaris/ beleidsadviseur en het directiesecretariaat ondergebracht. De projectmanager, verantwoordelijk voor de ontwikkeling

van nieuwbouwprojecten, valt eveneens tot 16 oktober 2019 onder de Staf. Daarna valt deze onder de afdeling Vastgoed.

Op 31 december 2018 waren er 38 medewerkers in dienst, verdeeld over 35,2 fulltime functies (fte).

**Figuur 1.1: Organogram LEKSTEDewonen**





## **Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief**



# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities



## 1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van LEKSTEDewonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). Indien relevant worden de prestatieafspraken aangevuld met afspraken van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

**Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities**

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Thema -	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindeijfer
<b>Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,5	7,8	7,3	7,5	7,5	-	<b>7,5</b>	75%	<b>7,6</b>
Ambities in relatie tot de opgaven							<b>8,0</b>	25%	

Thema 1: Betaalbaarheid  
 Thema 2: Beschikbaarheid  
 Thema 3: Specifieke doelgroepen  
 Thema 4: Duurzaamheid  
 Thema 5: Leefbaarheid

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

LEKSTEDewonen heeft voor de periode 2015 tot en met 2018 prestatieafspraken opgesteld met gemeente Vianen en heeft biedingen gedaan aan vier andere gemeenten; Bunnik, Houten, Leerdam en Utrecht.

**Tabel 1.2 Documenten opgaven in het werkgebied van LEKSTEDewonen**

	2015	2016	2017	2018
<b>Vianen</b>				
Prestatieafspraken Vianen				
Bod 2017 Vianen				
Bod 2018 Vianen				
<b>Overige gemeenten</b>				
Bod 2017 & bod 2018 Bunnik				
Bod 2017 & bod 2018 Houten				
Bod 2017 & bod 2018 Leerdam				
Bod 2017 & bod 2018 Utrecht				

LEKSTEDewonen heeft gedurende de visitatieperiode alleen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Vianen. In de gemeente Bunnik, Houten, Leerdam en Utrecht zijn jaarlijkse biedingen gedaan. In de gemeente Vianen is het Huurdersberaad betrokken geweest bij het proces en zijn de afspraken gezamenlijk gemaakt. Bij de gemeenten Houten, Bunnik, Utrecht en Leerdam zijn de huurdersvertegenwoordigingen, vanwege onder andere het geringe bezit in de gemeenten en overdracht van het beheer van het bezit aan collega-corporaties, niet direct bij het proces betrokken geweest en heeft LEKSTEDewonen de biedingen zelf aan de gemeente gedaan.

In de gemeenten Bunnik, Houten en Leerdam wordt daarnaast het beheer van het woningbestand uitbesteed aan collega-corporaties Viveste en Kleurrijk Wonen. Deze corporaties informeren en betrekken de huurdersvertegenwoordigingen over de werkzaamheden en opgaven. In Utrecht is een deel van het beheer overgedragen aan de corporatie SSH. Vanwege het bijzondere karakter van het bezit in Utrecht is er structureel overleg met de directie van de University College Utrecht (UCU) over de wensen van de studenten.

In de gemeente Bunnik is wel een Intentieovereenkomst gesloten, waarin is opgetekend dat LEKSTEDewonen onder voorwaarden de meest gerede partij is voor sociale woningbouw in de gemeente en dat LEKSTEDewonen over een periode van 10 jaar (2013 tot en met 2023) bereid is onder condities om 150 sociale huurwoningen te realiseren.

#### **Prestatieafspraken in gemeente Vianen**

LEKSTEDewonen heeft in de gemeente Vianen gezamenlijk met de gemeente en de Stichting Huurdersberaad Vianen prestatieafspraken voor de periode 2015 tot en met 2018 vastgelegd. De looptijd van deze prestatieafspraken hangt samen met de Woonvisie Vianen, het ondernemingsplan van LEKSTEDewonen en het jaarlijkse bod dat LEKSTEDewonen uitbrengt aan de gemeente Vianen. In de afspraken zijn de ontwikkeling van de voorraad sociale huurwoningen, nieuwbouw en de betaalbaarheid van de huren leidend. De belangrijkste ambities en opgaven op het gebied van wonen zijn vertaald naar vier gezamenlijke thema's, namelijk betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid.

LEKSTEDewonen benoemt daarnaast een aantal thema's die voor de periode 2016 tot en met 2019 met voorrang aan de orde komen. Deze thema's zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep, uitgaande van de huidige en toekomstige vraag;
- Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad conform de afspraken in het Nationaal Energieakkoord en het Convenant Energiebesparing Huursector;
- Huisvesten van urgente doelgroepen;
- Afspraken in het sociale domein;
- Realiseren van wonen en zorg met ouderenhuisvesting in verband met langer zelfstandig thuiswonen.

## **1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

### *De compleetheit van de prestatieafspraken en actualisatie*

De visitatiecommissie is van mening dat de gemaakte prestatieafspraken goed onderbouwd en compleet zijn. De prestatieafspraken geven duidelijk weer hoe deze onderbouwd zijn aan de hand van landelijke ontwikkelingen, maar ook aan lokaal spelende thema's. Zo is de woonvisie geborgd in de prestatieafspraken en verwacht LEKSTEDewonen dat met de geformuleerde afspraken een

bijdrage wordt geleverd aan het realiseren van de gezamenlijke doelstellingen. Daarnaast zijn een aantal urgente thema's geformuleerd die voortvloeien uit landelijk spelende thema's en rijksbeleid.

De uiteindelijk geformuleerde ambities zijn door LEKSTEDewonen vertaald in afspraken. Per speerpunt is vervolgens duidelijk toegelicht hoe LEKSTEDewonen en de gemeente die afspraken gaat realiseren. LEKSTEDewonen borgt daarnaast de actualiteit in de afspraken doordat vanaf 2017 jaarlijks een bod is uitgebracht waarin de prestatieafspraken voor dat betreffende jaar worden geconcretiseerd, geëvalueerd en geactualiseerd.

#### *De mate van wederkerigheid in de prestatieafspraken*

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken in de gemeente Vianen wederkerig zijn opgesteld. In het beschrijven van hoe LEKSTEDewonen de gemaakte afspraken gaat realiseren komen de drie partijen (LEKSTEDewonen, gemeente Vianen en Huurdersberaad) allen aan bod. Alle drie de partijen dragen verantwoordelijkheid voor diverse afspraken en dienen dus prestaties te leveren. LEKSTEDewonen zelf stelt dat de prestatieafspraken tot stand zijn gekomen door intensieve samenwerking en bereidwilligheid tijdens verschillende driepartijenoverleggen. LEKSTEDewonen spreekt haar dank uit voor de gemeente Vianen en de leden van het Huurdersberaad en stelt dat het zonder hun inspanning niet was gelukt.

#### *De inzet (van de corporatie) om te komen tot prestatieafspraken*

Zoals hierboven beschreven hebben de drie betrokken partijen allen een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de prestatieafspraken. LEKSTEDewonen heeft daarnaast actief bijgedragen aan het opstellen van de woonvisie 2015-2018 van de gemeente Vianen. LEKSTEDewonen heeft hiervoor input geleverd. Deze woonvisie is uiteindelijk een van de belangrijkste onderleggers van de prestatieafspraken.

#### *Beschouwing visitatiecommissie*

De visitatiecommissie constateert dat LEKSTEDewonen erin is geslaagd om, gezamenlijk met de gemeente Vianen en Huurdersberaad, prestatieafspraken op te stellen die zowel in lijn zijn met landelijk beleid als lokaal verankerd. Het is duidelijk waarneembaar dat de woonvisie en lokaal spelende thema's aan de basis liggen van de gemaakte afspraken. Daarnaast laat LEKSTEDewonen duidelijk de relatie zien tussen de eigen ambities en de prestatieafspraken. Ook is de wederkerigheid gewaarborgd en blijven afspraken actueel aan de hand van de jaarlijkse biedingen vanaf 2017.

## 1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Vianen. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente of gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, zijn namelijk leidend voor de indeling van de prestaties.

Bij de thema's betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn in de prestatieafspraken ook de opgaven voor de specifieke doelgroepen opgenomen. In de uitwerking is echter in overleg met de corporatie gekozen voor een apart thema 'specifieke doelgroepen'. Hierdoor is ook het gesprek met de belanghebbenden, dat immers dezelfde thema's als leidraad heeft, eenvoudiger te structureren.

In de bijlage zijn per thema de individuele opgaven opgenomen en beoordeeld door de visitatiecommissie. Per opgave is een geheel punt toegekend. Door middeling ontstaat echter een cijfer tot op een decimaal nauwkeurig. Dit cijfer is per thema aan het begin van het thema opgenomen.

#### 1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid

**7,5** De visitatiecommissie oordeelt dat LEKSTEDewonen, ten aanzien van thema 'Betaalbaarheid', 'goed' heeft gepresteerd. LEKSTEDewonen zet zich op diverse wijzen in om woningen in de betaalbare segmenten beschikbaar te houden voor de primaire doelgroep en heeft ook de laatste jaren steeds aandacht voor de middeninkomens. LEKSTEDewonen voert een gematigd huurbeleid, heeft een lage procentuele huurachterstand en zet zich middels verschillende methoden en projecten goed in om achterstanden en hierdoor veroorzaakte problemen samen met andere partijen te voorkomen.

*LEKSTEDewonen houdt betaalbare woningen beschikbaar voor de doelgroep*

LEKSTEDewonen heeft de opgave om de kernvoorraad van 2.350 woningen gedurende 2015-2018 aan te houden in Vianen. LEKSTEDewonen heeft aan deze opgave voldaan en heeft van 2015 tot en met 2018 de volgende kernvoorraad aangehouden:

**Tabel 1.3: Kernvoorraad van LEKSTEDewonen gedurende de visitatieperiode**

Jaar	Kernvoorraad
2015	2.455 woningen
2016	2.553 woningen
2017	2.385 woningen
2018	2.491 woningen

Vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave en het belang van de omvang van de kernvoorraad is een pluspunt toegekend.

LEKSTEDewonen heeft daarnaast de opgave om van 2015 tot en met 2018 een voorraad van 1.845 woningen aan te houden bestemd voor de primaire doelgroep. LEKSTEDewonen heeft voldaan aan deze opgave en heeft gedurende de visitatieperiode de volgende voorraad aangehouden welke bestemd is voor de primaire doelgroep:

**Tabel 1.4: Voorraad bestemd voor de primaire doelgroep van LEKSTEDewonen**

Jaar	Voorraad bestemd voor primaire doelgroep
2015	Niet bekend
2016	Niet bekend
2017	2.175 woningen
2018	2.169 woningen

LEKSTEDewonen maakt hier de bewust keuze om woningen beschikbaar te houden voor niet alleen de gehele primaire doelgroep, maar juist voor de sociaal economisch minder sterke doelgroep. Hierin wordt het beleid gevoerd om met name woningen beschikbaar te houden binnen de aftoppingsgrenzen, waarbij een aanzienlijk deel onder de eerste aftoppingsgrens wordt behouden.

Vanwege de positieve afwijking, de nadrukkelijke aandacht daarvoor in beleid en het belang van aandacht voor de meest kwetsbare doelgroep zijn twee pluspunten toegekend.

#### *LEKSTEDewonen heeft vrijkomende woningen passend en conform EU-regelgeving toegewezen*

In overeenstemming met de wet- en regelgeving dient tenminste 95% van de woningen, met een rekenhuur onder de aftoppingsgrens, te worden toegewezen aan huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. LEKSTEDewonen heeft jaarlijks voldaan aan deze opgave door respectievelijk toe te wijzen aan dergelijke huishoudens: 2016: 98,6%, 2017: 97,1% en 2018: 99,7%. Vanwege de positieve afwijking in het licht van de opgave om voor de meest kwetsbare doelgroepen een passende woning aan te bieden is een pluspunt toegekend.

In overeenstemming met de Staatssteunregeling moeten woningcorporaties 90% (2015) successievelijk 80% (2016, 2017 en 2018) van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens in de primaire doelgroep. LEKSTEDewonen heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 aan deze opgave voldaan. Zowel in het totale werkgebied als alleen in de gemeente Vianen heeft LEKSTEDewonen passend toegewezen. Daarnaast is LEKSTEDewonen vanaf 2017 sterker gaan inzetten op het toewijzen van woningen aan middeninkomens in de gemeente Vianen, hetgeen zich uit in een sterk toegenomen percentage van 0,5% naar 5,9%.

**Tabel 1.5: Invulling van LEKSTEDewonen aan de staatssteunregeling in het werkgebied en Vianen**

Jaar	Totale werkgebied	Primaire doelgroep in Vianen	Middeninkomens in Vianen
2015	96,7%	95,9%	0,4%
2016	96,9%	96,4%	0,5%
2017	96,2%	93,8%	5,9%
2018	96,5%	92,1%	5,1%

#### *LEKSTEDewonen zet zich in voor de middeninkomens*

Zoals bij de invulling van de staatssteunregeling al duidelijk werd heeft LEKSTEDewonen zich de afgelopen jaren sterker ingezet voor de middeninkomens. LEKSTEDewonen stelt dat er in Vianen te weinig diversiteit in het woningaanbod is en dat voor veel mensen de stap tussen huren en kopen (te) groot is. In 2017 is nieuw beleid opgesteld. Hierin is onder andere besloten om de secundaire doelgroep verder te verdelen in lage en hoge middeninkomens. De lage middeninkomens worden bediend in het DAEB segment, waarbij de woningen een huurprijs tussen de tweede aftoppingsgrens en liberalisatiegrens hebben. Gedurende het jaar wordt gemonitord of de beschikbare 10% voor middeninkomens binnen de staatssteunregeling gehaald wordt of niet. Aan hoge middeninkomens worden geen woningen uit het sociale segment aangeboden. De gevolgen van het nieuwe beleid zijn goed zichtbaar in tabel 1.5. Vanwege het bijsturen in de woningtoewijzing in het licht van de opgave voor het huisvesten van middeninkomens en het direct behalen van resultaat zijn twee pluspunten toegekend.

LEKSTEDewonen heeft daarnaast onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om nieuwbouw te realiseren voor middeninkomens. Momenteel wordt in samenwerking met de gemeente om woningen beschikbaar te stellen voor de middeninkomens gewerkt aan de ontwikkeling van twee nieuwbouwprojecten met circa 30 woningen in het middensegment. Ook heeft LEKSTEDewonen woningen uit de verkoopvijver omgezet naar huurwoningen voor dit segment en worden tevens teruggekochte Koopgarantwoningen als huurwoningen voor middeninkomens aangeboden.

#### *LEKSTEDewonen voert een gematigd huurbeleid*

LEKSTEDewonen voert sinds 2015 een gematigd huurprijzenbeleid. Sinds 2015 wordt geprobeerd om bij veel woningen de huren onder de aftoppingsgrenzen te houden, waardoor huurders aanspraak kunnen maken op huurtoeslag als zij in inkomen terugvallen.



Ten aanzien van de huurverhoging voert LEKSTEDewonen gedurende de visitatieperiode inkomensafhankelijke huurverhoging door. Hierin is de keuze gemaakt om vooral de lagere inkomens te ontzien. Huurders met een inkomen tot € 41.056 (Prijspeil 2018) krijgen korting op de maximaal vastgestelde verhoging. Huurders met een inkomen boven € 41.056 (Prijspeil 2018) krijgen in aansluiting op het overheidsbeleid een hogere huurverhoging, welke nog altijd lager is dan het maximaal toegestane percentage.

**Tabel 1.6: Jaarlijkse huurverhoging door LEKSTEDewonen**

Jaar	Inkomensgroep	Huurverhoging	Max. toegestaan
2015	Lager dan € 34.229	+ 2,0%	+2,5%
	Tussen € 34.229 - € 43.786	+ 2,8%	+3%
	Hoger dan € 43.786	+ 4,6%	+5%
2016	Alle inkomensgroepen	+ 1,0%	+2,1% tot +4,6%
2017	Lager dan €40.349	+ 0,3%	+2,8%
	Hoger dan €40.349	+ 2,9%	+4,3%
2018	Lager dan €41.056	+ 1,35%	+3,9%
	Hoger dan €41.056	+ 4,0%	+5,4%

Vanwege het doorvoeren van een gematigd huurbeleid waarbij de huurverhoging lager ligt dan de maximaal toegestane huurverhoging is een pluspunt toegekend.

#### *LEKSTEDewonen zet zich in voor schuldhulpverlening en tegen betalingsproblematiek*

LEKSTEDewonen heeft de opgave om in samenwerking met het Sociaal Team Vianen en met Werk Inkomen Lekstroom (WIL) gezamenlijk hulp te bieden aan inwoners die moeite hebben met de financiën. LEKSTEDewonen hanteert daarnaast een streng maar rechtvaardig incassobeleid. LEKSTEDewonen heeft verschillende initiatieven om huurders met betalingsproblematiek hulp te bieden of te ondersteunen:

#### **Schuldhulpverlening**

- Voor schuldhulpverlening wordt WIL ingeschakeld, die de schulden inventariseert, met schuldeisers afspraken maakt en het inkomen stabiliseert.
- LEKSTEDewonen biedt een stabilisatiefase als adempauze van maximaal een half jaar aan voor huurders binnen het schuldhulpverleningstraject.
- LEKSTEDewonen ondersteunt huurders die onder beschermingsbewind staan of budgetbeheer hebben. In 2018 betrof dit 40 huurders.

#### **Vroeg Eropaf**

- Sinds 2016 loopt daarnaast de pilot 'Vroeg Eropaf' tussen zeven corporaties uit de regio en WIL. Gezamenlijk worden huisbezoeken afgelegd om huurders met een beginnende huurachterstand in zo vroeg mogelijk stadium te helpen. In 2018 is de pilot geëvalueerd met positieve uitkomsten en een vervolgproject.

#### **Sociaal Team**

- Ook werkt LEKSTEDewonen samen met het Sociaal Team van de gemeente ten aanzien van betalingsachterstanden in combinatie met psychisch ontwricht gedrag.

#### **Stichting Hulpmaatje**

- LEKSTEDewonen werkt intensief samen met Stichting Maatje Vijfheerenlanden. Hierin werken getrainde vrijwilligers die mensen met schulden helpen om financieel de zaken weer op orde te krijgen. Hierin wordt ter ondersteuning een 'maatje' aan de huurders aangeboden.

LEKSTEDewonen hanteert daarnaast de norm van een huurachterstand van 0,60% voor actieve huurders gedurende de visitatieperiode. De gemiddelde huurachterstand bedraagt per jaar: 0,43% (2015), 0,35% (2016), 0,47% (2017) en 0,43% (2018).

Vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave voor wat betreft huurachterstanden, het belang van het beperken van huurachterstanden, de verscheidenheid aan initiatieven en de continuïteit van de prestaties zijn twee pluspunten toegekend.

#### 1.5.2 Thema 2: Beschikbaarheid

**7,8**

**De visitatiecommissie oordeelt dat LEKSTEDewonen, ten aanzien van thema 'beschikbaarheid', 'goed' heeft gepresteerd. LEKSTEDewonen verdient een compliment voor de wijze waarop de ambitieuze nieuwbouwpoging is opgeleverd en de beschikbaarheid aan woningen is vergroot. LEKSTEDewonen is immers erin geslaagd om als relatief kleine corporatie in de visitatieperiode 300 woningen op te leveren en voldoet. LEKSTEDewonen heeft bovendien getoond dat zij kansen voor nieuwbouw, sloop/nieuwbouw en transformatie goed benut. Hierdoor heeft men een waardevolle bijdrage geleverd aan de beschikbaarheid van woningen in de regio.**

#### *LEKSTEDewonen realiseert nieuwbouw*

LEKSTEDewonen heeft voor de periode 2015-2018 de opgave om een nieuwbouwprogramma van ruim 300 sociale huurwoningen te realiseren en een beperkt aantal vrije sectorhuurwoningen binnen 15 projecten. LEKSTEDewonen heeft gedurende de visitatieperiode precies 300 woningen opgeleverd, waaronder 2 vrije sectorhuurwoningen en 13 koopwoningen. De opgeleverde woningen door LEKSTEDewonen zijn:

#### **Sociale huurwoningen:**

- De Poorten van Oranje: 56 woningen
- Sidewenderveld Zijderveld: 14 appartementen
- 't Regthuys Hagestein: 1 woning
- De Steenen Poort Houten: 16 woningen
- Clarissenhof Vianen: 40 appartementen
- Badhuisstraat/ Langendijk: 8 appartementen
- Meerenborch Vianen: 4 woningen
- Hoef en Haag: 73 woningen (in 2 fasen)
- Raadslidenbuurt Leerdam: 4 appartementen
- Hof van Helsdingen: 27 appartementen
- Stammershoefstraat: 42 woningen

#### **Vrije sector huurwoningen**

- Badhuisstraat/Langendijk: 1 woning
- 't Regthuys Hagestein: 1 woning (= monument)

#### **Koopwoningen**

- De Poorten van Oranje: 12 koopwoningen
- Dorpsweg Zijderveld: 1 woning

Van de 15 projecten is vanwege de crisis een nieuwbouwproject op locatie Zijderveld, waarin 15 sociale huurwoningen gerealiseerd zouden worden uitgesteld. Toen de economie weer aantrok heeft de projectontwikkelaar dit project zelf opgepakt.

Het project Vijfheerenlanden, waarin koopwoningen zouden worden opgeleverd is in de derde fase niet meer in zijn oorspronkelijke opzet doorgegaan als gevolg van de bepalingen in de woningwet. De koopwoningen zijn verkocht aan een projectontwikkelaar. LEKSTEDewonen wilde met het project de woningdifferentiatie bevorderen.

Vanwege het grote belang van het realiseren van nieuwbouw, de omvangrijke ambitie voor het realiseren van 300 woningen door een relatief kleine corporatie als LEKSTEDewonen, de complexiteit van het realiseren van de opgave en het grote aantal projecten zijn drie pluspunten toegekend. LEKSTEDewonen heeft als bouwende corporatie echt een prestatie van formaat geleverd.

#### *LEKSTEDewonen bouwt het aanbieden van koopgarantwoningen af*

LEKSTEDewonen had de opgave om de gemaakte afspraken omtrent het behoudt van 31 koopgarantwoningen te continueren gedurende de visitatieperiode. Vanaf 2017 hebben gevoerde gesprekken met de gemeente Vianen echter geleid tot nieuwe afspraken. In deze nieuwe afspraken wordt de portefeuille koopgarantwoningen afgebouwd. Hierin wordt een groot deel na terugkoop weer verhuurd of verkocht en wordt een klein deel in de vrije sector verkocht of verhuurd. Door de ontwikkelingen op de woningmarkt zijn nieuwe inzichten ontstaan door LEKSTEDewonen en is zodoende bijgestuurd. In de gemeente Houten en met KleurrijkWonen (voor de portefeuille koopgarantwoningen in de gemeente Leerdam) zijn eveneens afspraken gemaakt over de afbouw van deze portefeuille.

**Tabel 1.7: het aanbod Koopgarantwoningen van LEKSTEDewonen**

Jaar	Koopgarantwoningen	Ontwikkeling
2015	62 woningen	3 teruggekocht en 2 verkocht
2016	61 woningen	3 teruggekocht en 2 verkocht
2017	59 woningen	4 teruggekocht, 2 verkocht en 2 als vrije sector koopwoning verkocht
2018	57 woningen	2 teruggekocht, 1 als vrije sector koopwoning verkocht en 1 woning vrije sector huur

Vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave, het afbouwen van de koopgarantportefeuille en het terugbrengen van koopgarantwoningen in de huursector is een pluspunt toegekend. LEKSTEDewonen heeft bijgestuurd en bijgedragen aan de opgave.

#### *LEKSTEDewonen verkoopt woningen*

LEKSTEDewonen maakt gedurende de visitatieperiode een verkoopvijver van sociale huurwoningen bestaande uit 250 bestaande en nieuw aan te wijzen woningen. Na de scheiding tussen DAEB en niet-DAEB (nieuwe regelgeving) is dit bijgesteld. De verkoopportefeuille is wel opgesteld met instemming van de gemeente Vianen. Inmiddels wordt een deel verkocht en (bij gebrek aan aanbod van anderen) een deel voor middeninkomens verhuurd. LEKSTEDewonen verwacht in 2015 en 2016 gemiddeld 10 woningen te verkopen en in 2017 en 2018 tussen de 7 en 10 woningen. LEKSTEDewonen heeft in 2015 tot en met 2018 34 woningen verkocht binnen de opgave van 34 tot 40 woningen. LEKSTEDewonen heeft zodoende aan de opgave voldaan. Vanwege het feit dat LEKSTEDewonen in het belang van de opgave minder woningen heeft verkocht dan afgesproken is een pluspunt toegekend.

**Tabel 1.8: Aantal verkochte woningen door LEKSTEDewonen.**

Jaar	Woningen verkocht
2015	6 woningen
2016	4 woningen
2017	5 woningen

Jaar	Woningen verkocht
2018	20 woningen

### 1.5.3 Thema 3: Specifieke doelgroepen

**7,3** De visitatiecommissie oordeelt dat LEKSTEDewonen, ten aanzien van thema 'Doelgroepen', 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. LEKSTEDewonen heeft goed oog voor verschillende doelgroepen in het werkgebied en slaagt erin deze doelgroepen passend te faciliteren en waar nodig te ondersteunen. LEKSTEDewonen heeft bijvoorbeeld oog voor de zorgbehoevende doelgroep door woningen aan te passen en mensen met een beperking te huisvesten. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen veel aandacht voor de jongere doelgroep door specifieke woningen op te leveren en te labelen. LEKSTEDewonen heeft bovendien meer statushouders gehuisvest dan de taakstelling voorschreef.

#### *LEKSTEDewonen zet zich in voor de zorgbehoevende doelgroep*

LEKSTEDewonen heeft de opgave om het langer zelfstandig thuis wonen te stimuleren en mogelijk te maken door eventueel wonen met zorg of zorg in de directe nabijheid te faciliteren. Gezamenlijk met de gemeente wordt bepaald wat wordt verstaan onder levensloopgeschikt en zorggeschikt wonen. Dit wordt met name toegepast in de nieuwbouwprojecten. Om aan de opgave te voldoen heeft LEKSTEDewonen woningen aangepast:

- 2015: 0 woningen;
- 2016: 1 nieuwbouwwoning Amaliahof voor gezin met gehandicapt kind;
- 2017: 3 woningen;
- 2018: 2 woningen.

Om aan de veranderende woon- en zorgvraag van huidige en toekomstige bewoners te voldoen, worden in Hof van Batenstein appartementen 'flexibel ingezet'. Het totale bestand in Hof van Batenstein betreft 104 appartementen. De volgende mutaties vonden plaats:

- 2015: 8 appartementen scheiden wonen en zorg;
- 2016: 1 appartement scheiden wonen en zorg;
- 2017: 21 appartementen gemuteerd;
- 2018: 11 appartementen gemuteerd.

LEKSTEDewonen is daarnaast in 2016 gestart met de planvorming voor nieuwbouw in Bunnik aan de Laan van Broekhuizen. Deze locatie is bestemd voor een kleinschalig woonzorgcentrum in het betaalbare segment. Ook heeft LEKSTEDewonen tijdelijk, samen met de gemeente, een doorstroommakelaar ingeschakeld die in de nieuwbouwprojecten Stammershoefstraat en Hof van Helsdingen in Vianen de doorstroming onder ouderen bevordert.

LEKSTEDewonen heeft ook aandacht voor mensen met een beperking. In 2016 heeft LEKSTEDewonen één Gezinsvervangend tehuis (GVT) uitgebreid tot 14 appartementen. De bestaande 10 woningen heeft LEKSTEDewonen uitgebreid door een naastgelegen koopwoning te kopen en om te bouwen tot 4 appartementen. LEKSTEDewonen heeft in samenwerking met Stichting de Iris en De Herbergier bijgedragen aan het in werking zetten van de realisatie van het Zorglandgoed. Dit is een locatie in Vianen waar 16 zelfstandige eenheden met begeleiding voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking en 16 studio's met begeleiding voor dementerende ouderen worden gerealiseerd.

Vanwege het feit dat LEKSTEDewonen zowel in nieuwbouw als in bestaande bouw verschillende initiatieven heeft genomen voor het levensloopbestendig of zorggeschikt maken van woningen is een pluspunt toegekend.

#### *LEKSTEDewonen zet zich in voor de jongere doelgroep*

Vanuit de portefeuillestrategie beoogt LEKSTEDewonen voornamelijk woningen op te leveren voor jongeren in of nabij de binnenstad van Vianen. In juni 2016 is in dat kader nieuwbouwcomplex Clarissenhof in Vianen opgeleverd met 40 appartementen waarvan 10 appartementen met voorrang zijn toegewezen aan jongeren tot 29 jaar. In 2018 zijn daarnaast op locatie Stammershoefstraat 7 woningen bestemd voor starters opgeleverd.

In de wijk Vijfheerenlanden is één appartementencomplex aangewezen waar jongeren zich in kunnen vestigen met behoud van inschrijfduur bij Woningnet. In het complex Benedictushof is een proef gedaan met loting voor jongeren. Deze proef bleek succesvol en wordt gecontinueerd. In totaal heeft LEKSTEDewonen het volgende aantal woningen verhuurd aan jongeren en zijn woningen gelabeld voor jongeren tot 29 jaar:

**Tabel 1.9: LEKSTEDewonen verhuurt woningen aan een labelt woningen voor jongeren**

Jaar	Verhuurt aan jongeren	Woningen gelabeld
2015	14,4%	111 woningen
2016	13,9%	111 woningen
2017	4,4%	109 woningen
2018	6,5%	113 woningen

Vanwege het feit dat LEKSTEDewonen heeft gezocht naar verschillende manieren om woningen beschikbaar te houden en te krijgen voor jongeren zijn twee pluspunten toegekend. Het is voor Vianen van belang dat jongeren eveneens kans krijgen om een sociale huurwoning te bemachtigen.

#### *LEKSTEDewonen huisvest statushouders*

LEKSTEDewonen heeft gedurende de visitatieperiode op de volgende wijze voldaan aan de taakstelling omtrent statushouders:

**Tabel 1.10: Gehuisveste statushouders door LEKSTEDewonen.**

Jaar	Taakstelling	Realisatie
2015	34 statushouders	39 statushouders
2016	46 statushouders	43 statushouders
2017	25 statushouders	35 statushouders
2018	35 statushouders	32 statushouders
<b>Totaal</b>	<b>140 statushouders</b>	<b>149 statushouders</b>

LEKSTEDewonen heeft gedurende de visitatieperiode meer statushouders gehuisvest dan de taakstelling heeft voorgeschreven. Aan de gemeentelijke taakstelling is zodoende voldaan en LEKSTEDewonen heeft voldoende woningen beschikbaar gesteld. LEKSTEDewonen stuurt hierin zo min mogelijk op het onttrekken van woningen. Er wordt met name ingezet op grote gezinnen om de beschikbaarheid voor de reguliere woningzoekenden te waarborgen en deze te kunnen blijven huisvesten.

Daarnaast heeft LEKSTEDewonen eind 2018 veel gezinsherenigers toegelaten tot de woningen en wordt er voor gezorgd dat geschikte grote eengezinswoningen hiervoor vrijkomen. LEKSTEDewonen

heeft daarnaast aandacht voor het spreiden van statushouders. In dit proces werkt LEKSTEDewonen nauw samen met Vluchtelingensteunpunt Vianen, de lokale afdeling van Vluchtelingenwerk. Vanwege de genoemde prestaties is een pluspunt toegekend.

#### 1.5.4 Thema 4: Duurzaamheid

**7,5** De visitatiecommissie oordeelt dat LEKSTEDewonen, ten aanzien van thema 'Duurzaamheid', 'goed' heeft gepresteerd. LEKSTEDewonen heeft in de visitatieperiode sterk ingezet op duurzaamheid en voldoet hiermee aan de opgaven. LEKSTEDewonen heeft bijvoorbeeld voortvarend gewerkt aan duurzame nieuwbouwprojecten, herwaardering van appartementengebouwen, het aanleggen van zonnepanelen, renovaties en planmatig onderhoud. Vanaf 2017 hanteert LEKSTEDewonen daarnaast een beleid gebaseerd op het Trias Energetica waarmee het energieverbruik nog verder beperkt wordt.

##### *LEKSTEDewonen zet stappen om aan het energieakkoord te voldoen*

LEKSTEDewonen heeft de opgave om te voldoen aan het energieakkoord en wil uiterlijk in 2017 voor het totale woningbezit een gemiddeld energielabel C (EI 1,4 – 1,8) hebben. Vervolgens heeft LEKSTEDewonen de opgave om in 2020 een gemiddeld label B (EI 1,2 – 1,4) te bezitten. LEKSTEDewonen is hierin ambitieuzer dan het energieakkoord waar het streven van minimaal een label B voor 2021 staat. LEKSTEDewonen heeft voldaan aan de opgave om in 2017 een label C te hebben en gaat naar verwachting ook label B in 2020 behalen. De totale woningvoorraad van LEKSTEDewonen heeft een gemiddelde energie-index van:

**Tabel 1.11: Gemiddelde energie-index van de woningvoorraad van LEKSTEDewonen**

Jaar	Energie-index
2015	1,57 (label C)
2016	1,59 (label C)
2017	1,57 (label C)
2018	1,41 (label C)

De verbetering van de index is het gevolg van de oplevering van nieuwbouwprojecten, de herwaardering van de appartementengebouwen in Vijfheerenlanden na groot onderhoud uitgevoerde duurzaamheidsmaatregelen bij mutatiwoningen en grootonderhoudsprojecten met diverse maatregelen om de woningen te verduurzamen. In 2017 is LEKSTEDewonen gestart met het zoeken naar een geschikt concept voor zonnepanelen. Na instemming van het Huurdersberaad is hier in 2018 mee gestart en werkt LEKSTEDewonen samen met Wocozon om zoveel mogelijk daken te voorzien van zonnepanelen.

##### *LEKSTEDewonen verduurzaamt de woningvoorraad*

Om aan de opgave om gemiddeld label B in 2020 te behalen verduurzaamt LEKSTEDewonen de woningvoorraad aan de hand van de Trias Energetica. Dit beleid houdt in dat gewerkt wordt aan:

1. Beperking van de energievraag;
2. Voor resterende energiebehoefte zoveel mogelijk duurzame energie inzetten;
3. Het efficiënt gebruiken van eindige (fossiele) brandstoffen.

In 2018 is uitvoering gegeven aan de Trias Energetica:

- Het isoleren van gevels van twee oudere complexen; het betreft in totaal 81 woningen;
- Renovatie van 69 eengezinswoningen in de wijk Hogeland;
- Onderzoek naar de inzet van hybride verwarmingsketels;

- Gestart met eerste fase aanleggen zonnepanelen op circa 500 woningen. In 2018 zijn 150 woningen voorzien. Inmiddels zijn er 1200 woningen aangeschreven en zijn circa 400 woningen reeds daadwerkelijk van zonnepanelen voorzien.
- Daarnaast wordt planmatig onderhoud en renovatie gecombineerd met het aanbrengen van energetische verbeteringen.

LEKSTEDewonen had daarnaast de opgave om in de visitatieperiode 4 nul-op-de-meter woningen op te leveren. Na een uitgebreide periode van voorbereiden en het vinden van een geschikt concept (met een geschikte partij) is dit in 2018 afgerond en heeft de gemeente het als experiment benoemd (met subsidie). De uitvoering is in november 2019 afgerond.

Vanwege de actieve inzet op het verduurzamen van de woningvoorraad, het experimenteren met nieuwe technieken en de stappen die zijn gezet ten aanzien van de gemiddelde energie-index zijn twee pluspunten toegekend. LEKSTEDewonen ligt op schema om de doelstelling van gemiddeld label B in 2021 te behalen.

LEKSTEDewonen had ook de opgave om huurders te stimuleren en motiveren ten aanzien van bewustwording, gedragsverandering en het zelf aanbrengen van energiebesparende maatregelen. LEKSTEDewonen heeft invulling gegeven aan deze opgave door middel van bewonersfolders, voorlichting en een energiebox voor de complexen in Bunnik. Bij verhuur is eveneens aandacht besteed aan bewustwording door middel van gadgets. Vanwege de verscheidenheid aan initiatieven die LEKSTEDewonen heeft ontplooid en het feit dat LEKSTEDewonen tevens heeft gekozen voor een voorlichting op complexniveau en bij verhuur is een pluspunt toegekend.

#### 1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

**7,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat LEKSTEDewonen, ten aanzien van thema 'Leefbaarheid', 'goed' heeft gepresteerd. LEKSTEDewonen heeft aandacht voor zowel de fysieke als de sociale leefbaarheid in het werkgebied. Om invulling te geven aan deze gestelde opgaven heeft LEKSTEDewonen in samenwerking met bewoners, gemeenten en zorg- en welzijnspartijen diverse initiatieven of acties opgestart. Speciale aandacht van LEKSTEDewonen is hierbij uitgegaan voor de wijk Vijfheerenlanden waar LEKSTEDewonen de leefbaarheid, zowel fysiek als sociaal, sterk heeft weten te verbeteren. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen samen met de gemeente een prijs ontvangen voor de aanpak van het voorkomen van inbraken.**

##### *LEKSTEDewonen zet zich in voor de fysieke leefbaarheid*

LEKSTEDewonen heeft de afspraak om de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren door het treffen van fysieke maatregelen. LEKSTEDewonen heeft invulling gegeven aan de opgave door de volgende activiteiten uit te voeren:

- In gestapelde bouw werkt LEKSTEDewonen met huisregels in voor de gemeenschappelijke ruimten en werkt LEKSTEDewonen aan het tegengaan van overlast in brandtrappen.
- In de openbare ruimte ondersteunt LEKSTEDewonen prikacties en het onderhouden van achterpaden. Hierbij is LEKSTEDewonen afhankelijk van de medewerking van de gemeente en de huurders.
- LEKSTEDewonen handhaaft het onderhoud van tuinen.
- LEKSTEDewonen heeft actief in een gemeentelijk inbraakpreventieproject geparticipeerd (en in 2014 een prijs gewonnen) met infoavonden en inzet hondenbezitters (Waaks!)
- LEKSTEDewonen heeft in de meeste kwetsbare buurt 'Vijfheerenlanden' in Vianen in het kader van leefbaarheid camera's geïnstalleerd en bergingsgangen anders ingericht.

- LEKSTEDewonen heeft met Huurdersberaad wijkschouwen gehouden op onderhoud achterpaden bij eengezinswoningen. Daarnaast worden met de gemeente wijkschouwen gehouden in voornamelijk de wijk Vijfheerenlanden.
- LEKSTEDewonen voert diverse acties uit als fietswrakkenacties en schoonmaakacties.

Voor de complexen Donjon en Vijfheerenlanden heeft LEKSTEDewonen sinds 2014 een specifiek leefbaarheidsbeleid. Sinds 2017 is er een Wijkbeheerder Leefbaarheid aangesteld met een bijzondere focus op de twee complexen. Deze medewerker fungeert als aanvulling op en in samenwerking met complexbeheerder, huismeester en woonconsulent. Er wordt nu intensiever gecontroleerd en gehandhaafd op de leefbaarheidsperikelen in de wijk.

Vanwege de brede inzet op het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in wijken, buurten en woningcomplexen zijn twee pluspunten toegekend. LEKSTEDewonen heeft daar een specifiek beleid voor gevoerd en resultaat mee behaald. De leefbaarheid en veiligheid is in de wijk Vijfheerenlanden bijvoorbeeld sterk verbeterd.

#### *LEKSTEDewonen wint een prijs in de aanpak van inbraakpreventie*

De gemeente Vianen en LEKSTEDewonen hadden de opgave om zich met diverse partners in te zetten voor een daling van het aantal inbraken in de gemeente. De acties die volgden hadden een groots effect en waren erg succesvol. De inzet van de partijen heeft uiteindelijk geleid tot een tastbare prijs in de vorm van de 'preventie cup woningcorporaties Midden-Nederland. Op afbeelding 5.1 is deze prijs te zien.



**Afbeelding 1.1: Preventiecup woningcorporaties Midden-Nederland**

Vanwege de bijdrage van LEKSTEDewonen aan de veiligheid in Vianen, het resultaat van het initiatief van de gemeente en LEKSTEDewonen en het feit dat het initiatief heeft geleid tot het winnen van de 'preventie cup' zijn twee pluspunten toegekend.

#### *LEKSTEDewonen zet zich in voor de sociale leefbaarheid*

LEKSTEDewonen heeft de opgave om financiële en sociale problematiek, (buren)overlast, zorg en welzijn bij bewoners te voorkomen en te verhelpen. LEKSTEDewonen heeft invulling gegeven aan de opgave door de volgende activiteiten uit te voeren:

- LEKSTEDewonen heeft een consulent sociaal beheer die zich bezighoudt met huurders met diverse problemen waar zorg om is en/of overlast van ervaren wordt. Er wordt zo mogelijk



contact gezocht, en gehouden, met deze huurders en er worden ketenpartners ingeschakeld voor hulpverlening.

- LEKSTEDewonen hanteert buurtbemiddeling als een van de schakels in de aanpak van woonoverlast. LEKSTEDewonen heeft ook deelgenomen aan het opstarten van het project buurtbemiddeling in Vianen, dat inmiddels al zo'n drie jaar succesvol acteert;
- LEKSTEDewonen hanteert samen met de gemeente een persoonsgerichte aanpak (PGA) voor het verminderen van overlast en de aantasting van de leefbaarheid;
- LEKSTEDewonen participeert in casuoverleggen In het TopX overleg bij het Veiligheidshuis
- Er vindt zeer regelmatig overleg plaats met de politie en wijkagenten over de aanpak van woonoverlast;
- LEKSTEDewonen participeert in de schuldhulpmaatjes Vianen en er is samenwerking met WIL inzake schuldhulpverlening;
- LEKSTEDewonen werkt samen op het gebied van veilig wonen en met betrekking tot personen met verward gedrag samen met instellingen en het sociaal team van de gemeente om tot beheersbare situaties te komen.
- LEKSTEDewonen heeft een wijkbeheerder leefbaarheid aangesteld;
- LEKSTEDewonen initieert diverse acties als koffie drinken bij bewoners, bewonerscommissies, projectcommunicatie en buurtcontactpersonen

LEKSTEDewonen heeft daarnaast de opgave om bewoners actief te betrekken bij het beleid en beheer van hun woning, de directe woonomgeving en de buurt. Hierover is reeds gesproken met de gemeente en is besloten dat partijen gezamenlijk acties uitzetten. Uiteindelijke acties omvatten onder andere het aanpakken van achterpaden en het schouwen van wijken.

Vanwege de verantwoordelijkheden die LEKSTEDewonen neemt en de samenwerking die de corporatie zoekt in een verscheidenheid aan samenwerkingsverbanden zijn twee pluspunten toegekend. Het is van belang dat de corporatie in het lokale netwerk nadrukkelijk aandacht blijft houden voor de zorg en welzijn van de huurders.

#### *LEKSTEDewonen stelt financiële middelen beschikbaar ten behoeve van de leefbaarheid*

LEKSTEDewonen heeft de opgave om jaarlijks additioneel € 125.000 beschikbaar te stellen voor het vergroten en borgen van de leefbaarheid in complexen. LEKSTEDewonen heeft hier invulling aan gegeven door met name in de kwetsbare buurt Vijfheerenlanden te investeren in leefbaarheidsuitgaven. In fysieke uitgaven bedraagt dit ongeveer € 85.000 per jaar. Een ander deel van de uitgaven bestaat uit de kosten voor een aangestelde wijkbeheerder leefbaarheid. Vanwege de continue aandacht voor de leefbaarheid in woningcomplexen, zowel door de installatie van technische (hulp)middelen als de inzet van een wijkbeheerder, is een pluspunt toegekend.

LEKSTEDewonen stelt daarnaast jaarlijks € 15.000 beschikbaar in een LEEFfonds bestemd voor eenmalige initiatieven voor betrokken huurders. LEKSTEDewonen promoot dit LEEFfonds onder de huurders door middel van het bewonersblad, oproepen op de website en via de bewonerscommissies en buurtcontactpersonen. Geld is onder meer uitgegeven aan de aanleg van een speelweide, aan serviesgoed voor een gemeenschappelijke woonkamer in een seniorencomplex en een bijdrage aan een rolstoelfiets. Het initiatief ligt hierin verder bij de huurders. LEKSTEDewonen ondersteunt initiatieven indien nodig ook met wat extra advies over bijvoorbeeld de organisatie van de activiteit. Vanwege de proactieve benadering die LEKSTEDewonen hanteert om het LEEFfonds onder aandacht van huurders te brengen en het initiatief om bewoners of huurders te faciliteren is een pluspunt toegekend. In het kader van de leefbaarheid in de wijken en buurten is het van belang dat huurders zelf eveneens initiatief nemen en verantwoordelijkheid tonen. LEKSTEDewonen probeert via het LEEFfonds huurders te mobiliseren.

## 1.6 Beschrijving van de ambities

LEKSTEDewonen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee ondernemingsplannen.

### **Ondernemingsplan 2014 – 2017: LEKSTEDewonen op koers in roerige tijden**

LEKSTEDewonen heeft voor de periode 2014 tot 2017 haar ambities vertaald in het ondernemingsplan: LEKSTEDewonen op koers in roerige tijden. LEKSTEDewonen heeft in dit ondernemingsplan ook haar missie beschreven. Deze luidt als volgt:

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

In het ondernemingsplan beschrijft LEKSTEDewonen diverse ontwikkelingen in het speelveld die aan de basis liggen van de geformuleerde ambities. Enkele van deze ontwikkelingen zijn: bevolkingskrimp, economische crisis, aanscherping wet- en regelgeving, beschadigd imago corporatiesector, participatiesamenleving en mineurstemming collega-corporaties in de regio. Mede aan de hand van dergelijke ontwikkeling heeft LEKSTEDewonen 10 pijlers geformuleerd waarop de ambities zijn geformuleerd, vallend binnen drie focusvelden. Deze drie focusvelden met de 10 pijlers zijn:

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

### **Ondernemingsplan 2018 – 2021: LEKSTEDewonen verbindend in Wonen: Sociaal en Solide**

LEKSTEDewonen heeft het ondernemingsplan vernieuwd en is vanaf 2018 verder gegaan met 'Verbindend in Wonen: Sociaal en Solide'. Deze jaren staan volgens LEKSTEDewonen in het teken van een grote verduurzamingsopgave, een fors investeringsprogramma in nieuwbouw en het opknappen van bestaand bezit. De missie van LEKSTEDewonen is voor een deel hetzelfde gebleven, maar benoemt nu specifiek de middeninkomens. De nieuwe missie luidt zodoende:

Missie:

LEKSTEDewonen neemt haar verantwoordelijkheid voor goed en betaalbaar wonen voor de doelgroepen van het volkshuisvestelijke beleid en waar nodig en mogelijk voor een deel van de doelgroep met een middeninkomen.

LEKSTEDewonen realiseert zich dat dit ondernemingsplan zich richt op de gemeente Vianen en de gemeente Bunnik, maar dat per 1 januari 2019 de gemeente Vianen zal opgaan (en inmiddels ook is opgegaan) in de gemeente Vijfheerenlanden. Verschillende keuzes rondom het thema wonen zijn door de nieuwe gemeente nog niet gedaan, waardoor er in dit ondernemingsplan geen rekening mee kon worden gehouden. Een mogelijke herziening of aanpassing is zodoende nodig en ook mogelijk.

De speerpunten van dit ondernemingsplan uiteten zich in acht thema's. Per thema is beschreven waar LEKSTEDewonen voor staat, wat de aanpak gaat zijn voor realisatie en welke stappen gezet gaan worden tot en met 2021. De acht thema's zijn:

1. Klantgerichtheid;
2. Betaalbaarheid en Beschikbaarheid;
3. Leefbaarheid en Participatie;
4. Duurzaamheid;
5. Governance en Bedrijfsvoering;
6. Financiën en In control;
7. Projecten;
8. Strategisch voorraadbeleid.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de manier waarop de ambities en doelstellingen zijn geconcretiseerd over meerdere jaren en aansluiten op de lokale context. LEKSTEDewonen laat zien te weten wat er speelt in het werkgebied en welke doelstellingen benodigd zijn om een bijdrage te kunnen leveren. De ambities zijn hoog, maar onderbouwd en realistisch.

### *Compleetheid en onderbouwing van de ambities*

De visitatiecommissie ziet dat de onderwerpen van de doelstellingen en de ambities uit de ondernemingsplannen als grondlegger dienen voor de prestatieafspraken en daarmee de lokale problematiek goed bedienen. LEKSTEDewonen heeft de vastgestelde ambities daarnaast goed onderbouwd. Zo is per ambitie in het ondernemingsplan 2018-2021 jaarlijks vastgesteld wat er gedaan dient te worden om de doelstelling te realiseren. LEKSTEDewonen laat zo blijken een concreet plan te hebben per doelstelling en heeft een beeld van het gewenste resultaat. Zo wordt ten aanzien van de doelstelling beschikbaarheid aangegeven dat in 2018 er onderzoek gedaan dient te worden naar meer mogelijkheden voor spoedzoekers, dat in 2019 het voorrang verlenen voor lokale woningzoekenden wordt gehandhaafd, dat in 2020 dat 90 woningen voor senioren woon/zorg worden toegevoegd en dat in 2021 30 huurwoningen voor de lage middeninkomens worden opgeleverd.

LEKSTEDewonen laat op deze manier blijken dat een idee zit achter een doelstelling en laat tevens blijken een goed beeld te hebben van het lokale speelveld. Per doelstelling heeft LEKSTEDewonen inzichtelijk wat lokaal nodig is om zowel de doelstelling te behalen als problematiek aan te pakken. Deze doelstellingen en specifieke acties komen vervolgens veelal ook terug in de prestatieafspraken.

### *Hoogte van ambities*

LEKSTEDewonen heeft zich op enkele gebieden ambitieuze doelstellingen opgelegd. Zo heeft LEKSTEDewonen de ambitie om zich in te zetten voor verschillende doelgroepen, waaronder middeninkomens en zijn er ambitieuze doelstellingen op het gebied van beschikbaarheid en nieuwbouw. LEKSTEDewonen heeft deze ambitieuze doelstellingen uiteindelijk door vertaald naar de prestatieafspraken. De ambities zijn hoog, maar LEKSTEDewonen weet deze ambities goed te onderbouwen en uiteindelijk ook tot uitvoering te brengen. Hierdoor blijven de ambities realistisch.

### *Actieve wijze van hanteren van ambities en actualisatie*

LEKSTEDewonen actualiseert de eigen ambities op actieve wijze. Zo worden de strategische doelen uit het ondernemingsplan steeds aangescherpt in de jaarplannen en worden specifieke activiteiten geformuleerd. Deze strategische doelen worden vervolgens ook in het jaarverslag als kapstok gebruikt.

LEKSTEDewonen evalueert en monitort vervolgens de voortgang van de strategische doelen uit het ondernemingsplan. Op basis van deze monitoring kan, waar noodzakelijk, extra inzet worden gedaan ten behoeve van de doelstelling en kan worden bijgestuurd. Zo wordt ten aanzien van de doelstelling 'CO2-neutraal in 2050' in het jaar 2018 aangegeven dat de CO2-Routekaart is opgesteld, dat gestart is met de uitwerking en dat de focus ligt op het opstellen van een actieplan tot en met 2021. Daarnaast geeft LEKSTEDewonen de oorzaak weer van het niet behalen van een doelstelling.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van LEKSTEDewonen wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van LEKSTEDewonen, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

**In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.**

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De belangrijkste belanghebbenden van LEKSTEDewonen zijn de gemeenten Vijfheerenlanden en Bunnik en de huurders vertegenwoordigd in Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden. De visitatiecommissie heeft een gesprek gevoerd met het bestuur van het Huurdersberaad en de bewonerscommissie. Met de gemeente Vijfheerenlanden en Bunnik is gesproken met wethouders en beleidsadviseurs. Er is tevens gesproken met een oud-wethouder van de gemeente Vianen.

LEKSTEDewonen werkt daarnaast samen met diverse verschillende maatschappelijke organisaties. De visitatiecommissie heeft zodoende gesproken met Stichting Regioplatform Woningcorporaties Utrecht, FienWonen, VAC Vianen, Maatschappelijk Platform LEKSTEDewonen, Universiuty City College (UCU), Vluchtelingenwerk Vianen, Provides, Zorgspectrum en Stichting de Iris.

In bijlage 5 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

**Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden**

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Betaalbaarheid	7,1	7,7	7,6	7,5
Thema 2: Beschikbaarheid	6,5	9,0	7,8	7,8
Thema 3: Specifieke doelgroepen	8,0	8,3	7,5	7,9
Thema 4: Duurzaamheid	8,0	8,3	7,4	7,9
Thema 5: Leefbaarheid	6,9	8,0	7,8	7,5
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	9,0	7,6	8,2
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	6,3	9,0	7,3	7,5
<b>Gemiddeld</b>				<b>7,8</b>

Thema 1: Betaalbaarheid  
 Thema 2: Beschikbaarheid  
 Thema 3: Specifieke doelgroepen  
 Thema 4: Duurzaamheid  
 Thema 5: Leefbaarheid

### Thema 1: Betaalbaarheid

**7,5**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van betaalbaarheid met een 'goed'.

#### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

Het Huurdersberaad is tevreden over de prestaties van LEKSTEDewonen ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De betaalbaarheid is in verhouding tot de kwaliteit van de woningvoorraad op orde, maar de betaalbaarheid staat wel onder druk. De Huurdersraad geeft aan dat met name scheef wonen een steeds groter probleem aan het worden is. Opgemerkt wordt dat voor een deel van de huurders de huur een aanzienlijk deel van het inkomen is. De Huurdersraad vindt het positief dat LEKSTEDewonen een huurverhoging doorvoert die onder het landelijke gemiddelde ligt.

De bewonerscommissie is tevreden over de betaalbaarheid van de woningvoorraad van LEKSTEDewonen, maar vraagt wel aandacht voor het feit dat een groot deel van de (nieuwe) woningen een huurprijs hebben boven 600 euro. De bewonerscommissie is van mening dat de huurprijzen lager zouden kunnen zijn, omdat de kosten voor onderhoud niet opwegen tegen de gegenereerde inkomsten.

#### *Gemeenten*

De gemeenten waarderen de prestaties van LEKSTEDewonen ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Opgemerkt wordt door de gemeente Vijfheerenlanden dat de corporatie goedkope huurwoningen in bezit heeft en daarmee de primaire doelgroep weet te bedienen. Daarnaast wordt positief gereageerd op het feit dat LEKSTEDewonen terughoudend is in het doorvoeren van huurverhogingen en dat LEKSTEDewonen ook investeert boven de liberalisatiegrens voor de secundaire doelgroep.



### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de wijze waarop LEKSTEDewonen de woningvoorraad betaalbaar houdt. De belanghebbenden geven dat LEKSTEDewonen de huren van de sociale huurwoningen laag probeert te houden en dat de corporatie niet de maximale toegestane huurverhoging doorvoert. Daarnaast wordt opgemerkt dat LEKSTEDewonen open staat voor het voeren van een gesprek over toeslagen voor nieuwe huurders en het verlagen van de servicekosten.

## **Thema 2: Beschikbaarheid**

**7,8**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van beschikbaarheid met een 'goed'.**

### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

Het Huurdersberaad is tevreden over de aandacht die LEKSTEDewonen heeft voor de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De Huurdersraad geeft aan dat LEKSTEDewonen ten aanzien van het realiseren van nieuwbouw 'alles doet binnen de mogelijkheden'. Daarbij wordt opgemerkt dat de nieuwbouw een hoge kwaliteit heeft. Ook de bewonerscommissie waardeert de prestaties van LEKSTEDewonen ten aanzien van de nieuwbouwwontwikkeling

Het Huurdersberaad en de bewonerscommissie zijn wat kritischer over de grootte van de woningen. Zij hebben namelijk de indruk dat de woningen steeds kleiner worden. Het Huurdersberaad is daarnaast kritisch over de aandacht voor doorstroming. Aangegeven wordt dat indien een huurder kleiner wil wonen, de kans bestaat dat een hogere huur betaald moet worden. LEKSTEDewonen zou de huurders daarin tegemoet kunnen komen.

### *Gemeenten*

De gemeenten zijn zeer tevreden over de inzet van LEKSTEDewonen ten aanzien van de beschikbaarheid. Ondanks het feit dat vrijwel overal sprake is van een tekort aan woningen, probeert LEKSTEDewonen binnen de mogelijkheden de beschikbaarheid te vergroten. Ten aanzien van de nieuwbouw zijn de gemeenten van mening dat LEKSTEDewonen het maximale heeft gepresteerd. Hierin wordt aangegeven dat het samenspel binnen de nieuwbouwprojecten erg goed is verlopen. Hierdoor werd het mogelijk een dergelijke nieuwbouwproductie te realiseren.

Zo stelt de gemeente Bunnik dat LEKSTEDewonen in de gemeente het primaat heeft op nieuwbouw. Hierin heeft LEKSTEDewonen al veel woningen opgeleverd en zit daarnaast nog veel in de pijplijn. LEKSTEDewonen presteert hierin bovengemiddeld. LEKSTEDewonen is naast nieuwbouw creatief geweest in het beschikbaar houden van woningen door onder andere een seniorenmakelaar aan te stellen ten behoeve van de doorstroming. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen oog voor een kwalitatief goede invulling van de voorraad en laat zodoende de nieuwbouw goed aansluiten op de lokale vraag.

### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de wijze waarop LEKSTEDewonen woningen beschikbaar houdt voor de doelgroep(en). De overige belanghebbenden waardeert met name de vastgoedontwikkeling door LEKSTEDewonen. LEKSTEDewonen heeft de omvangrijke opgaven die er lagen ingevuld. De corporatie is in staat gebleken om het in alle gemeenten waar zij werkzaam is te realiseren. Opgemerkt wordt dat LEKSTEDewonen als relatief kleine corporatie daadkracht heeft getoond. Ook wordt gesteld dat LEKSTEDewonen ten opzichte van andere corporaties altijd is door

blijven bouwen en nooit is stil blijven staan. LEKSTEDewonen probeert differentiatie aan te brengen in den nieuwbouwprojecten en probeert zo woningen beschikbaar te stellen voor verschillende doelgroepen.

LEKSTEDewonen heeft hierin verschillende projecten gerealiseerd voor verschillende doelgroepen, rolt systematisch projecten uit en start daarnaast projecten op in gemeenten waar andere corporaties minder invulling geven aan de opgave. Het realiseren van nieuwbouw zorgt er tevens voor dat de doorstroming op gang komt.

### Thema 3: Specifieke doelgroepen

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van doelgroepen met een 'goed'.

#### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

Het Huurdersberaad is positief over de wijze waarop LEKSTEDewonen zich inzet voor het huisvesten van specifieke doelgroepen. Het Huurdersberaad is bijvoorbeeld tevreden over de prestaties van LEKSTEDewonen in de dorpskernen. De corporatie verdient met name een compliment voor het ontwikkelen van een nieuw dorpshuis in samenwerking met een welzijnsorganisatie. De Huurdersraad vraagt wel blijvende aandacht voor het opleveren van rolstoeltoegankelijke woningen.

#### *Gemeenten*

De gemeenten waarderen de inzet van LEKSTEDewonen ten aanzien van de specifieke doelgroepen. LEKSTEDewonen levert maatwerk en is bereid extra stappen te zetten voor verschillende doelgroepen als gescheiden mensen, uitstromers en ouderen.

De gemeente Vijfheerenlanden is tevreden over hoe LEKSTEDewonen handelt ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen. De gemeente geeft bijvoorbeeld aan dat LEKSTEDewonen statushouders goed en passend heeft gehuisvest. Daarnaast heeft de corporatie specifiek woningen gebouwd voor jongeren. LEKSTEDewonen heeft bewust niet of nauwelijks woningen verkocht om zodoende de woningen beschikbaar te houden voor onder andere middeninkomens.

#### *Overige belanghebbenden*

Eén belanghebbende geeft aan dat LEKSTEDewonen de opgaven ten aanzien van het huisvesten van specifieke, zorgbehoevende doelgroepen serieus neemt en goed invult. De belanghebbende geeft aan dat het ten aanzien van het huisvesten van statushouders de taakstelling is behaald. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat er daardoor wel verdringing heeft plaatsgevonden voor regulier woningzoekenden.

Daarnaast wordt aangegeven dat LEKSTEDewonen woon-zorgcomplexen heeft gerealiseerd en dat wordt samengewerkt met verschillende zorgpartijen. LEKSTEDewonen denkt mee in oplossingen ten aanzien van deze maatschappelijke doelgroepen. LEKSTEDewonen gaat het gesprek aan en wat zij kunnen betekenen voor de vragen die spelen.

#### Thema 4: Duurzaamheid

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van duurzaamheid met een 'goed'.

##### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

Het Huurdersberaad en de bewonerscommissie zijn positief over de prestaties van LEKSTEDewonen ten aanzien van het renoveren en verduurzamen van de woningvoorraad. LEKSTEDewonen heeft woningen verduurzaamd, waarbij meerdere labelsprongen zijn gerealiseerd. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen bij laagbouw ingezet op het installeren van zonnepanelen. Het Huurdersberaad is tevens positief over het feit dat LEKSTEDewonen er voor kiest om niet voorop te lopen met het installeren van warmtepompen, omdat daar verschillende nadelen aan verbonden zijn.

LEKSTEDewonen is echter wel bezig aan een inhaalslag die wellicht deels voorkomen had kunnen worden. Men had namelijk bij groot onderhoud voortvarender aandacht aan duurzaamheid kunnen besteden.

##### *Gemeenten*

De gemeenten zijn tevreden over de inzet van LEKSTEDewonen op het gebied van duurzaamheid. LEKSTEDewonen heeft hierin sterk ingezet op de verduurzaming van de voorraad en heeft diverse renovaties in complexen uitgevoerd en zo de woningvoorraad positief weten te herwaarderen. LEKSTEDewonen heeft daarnaast nom-woningen opgeleverd, woningen geïsoleerd en heeft in co-creatie altijd intensief gewerkt aan duurzaamheid.

De gemeente Vijfheerenlanden geeft als kanttekening dat LEKSTEDewonen wat meer voorop had kunnen lopen ten aanzien van duurzaamheid en dat wat verder had kunnen gaan dan de wettelijke normen. Als voorbeeld wordt aangedragen dat LEKSTEDewonen enkele proefprojecten had kunnen ondernemen en eerder had kunnen starten met het plaatsen van zonnepanelen.

##### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van LEKSTEDewonen op het gebied van duurzaamheid. LEKSTEDewonen plaatst zonnepanelen en probeert woningen zo duurzaam mogelijk te maken. LEKSTEDewonen zoekt daarnaast regionaal de samenwerking en speelt een actieve rol in de samenwerking.

Daarnaast wordt door overige belanghebbenden opgemerkt dat LEKSTEDewonen de verouderde woningen eveneens heeft gerenoveerd en dat de corporatie sloopnieuwbouw heeft gepleegd. LEKSTEDewonen zorgt er zodoende voor dat de kwaliteit van de woningen op orde blijft. De (intramurale) woongebouwen, die worden gehuurd door verschillende zorgorganisaties, voldoen eveneens aan de eisen. LEKSTEDewonen onderhoudt de woongebouwen goed.

#### Thema 5: Leefbaarheid

7,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van leefbaarheid met een 'goed'.

##### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

Het Huurdersberaad is tevreden over de prestaties van LEKSTEDewonen ten aanzien van de leefbaarheid in wijken en buurten. Het Huurdersberaad geeft aan dat LEKSTEDewonen een goed

beleid voert ten aanzien van leefbaarheid, met name de prestaties ten aanzien van het vroegsignaleren van huurachterstanden wordt gewaardeerd. Daarnaast is de Huurdersraad positief over het feit dat er leefbaarheidsmedewerkers zijn aangesteld en ingezet bij hoogbouwcomplexen. Als aandachtspunt wijst de Huurdersraad op het gespreid huisvesten van verschillende specifieke doelgroepen en mensen met psychische klachten.

De bewonerscommissie geeft eveneens aan dat LEKSTEDewonen een passend beleid ten aanzien van leefbaarheid voert en dat goede afspraken met de bewonerscommissie worden gemaakt. Als kanttekening merkt de bewonerscommissie echter op dat zij er voor is dat LEKSTEDewonen de veroorzaker beboet. De bewonerscommissie zou bij voorkeur zien dat LEKSTEDewonen de aanwezige camera's gebruikt voor het achterhalen van de desbetreffende dader.

#### *Gemeenten*

De gemeenten zijn tevreden over de inzet van LEKSTEDewonen ten aanzien van de leefbaarheid. Zo wordt opgemerkt dat LEKSTEDewonen diverse projecten heeft opgestart en dat deze projecten naar tevredenheid zijn verlopen. Als voorbeeld wordt het 'vroeg eropaf' project benoemd, waarin LEKSTEDewonen meer moeite doet dan vooraf werd verwacht. Daarnaast functioneert het sociaal team 'redelijk'. Ook wordt aangegeven dat LEKSTEDewonen de sociale problematiek in de wijken de afgelopen jaren goed heeft aangepakt en heeft weten terug te dringen.

De gemeente Vijfheerenlanden geeft aan dat het een belemmering is dat LEKSTEDewonen en de gemeente als gevolg van de privacywetgeving niet alle gegevens van bewoners en huurders met elkaar mogen delen.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn positief over de prestaties van LEKSTEDewonen ten aanzien van leefbaarheid. LEKSTEDewonen heeft hoge ambities maar wordt helaas beperkt door wet- en regelgeving. Opgemerkt wordt dat LEKSTEDewonen in het verleden aandacht had voor de woonomgeving, activiteiten organiseerde en een multifunctionele accommodatie heeft gerealiseerd, maar dat een deel van dergelijke activiteiten niet meer zijn toegestaan. Eén belanghebbenden merkt op dat LEKSTEDewonen zich goed inzet voor het leefbaar houden van de studentenwoningen in Utrecht, in samenwerking met de huismeesters van de Universiteit Utrecht.

### 2.3.1 *Relatie en communicatie*

**8,2**

**De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met LEKSTEDewonen met een 'goed'.**

#### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

Het Huurdersberaad geeft aan dat de relatie met LEKSTEDewonen goed is. LEKSTEDewonen is een toegankelijke corporatie, zowel op bestuurlijk als op medewerker niveau. De leden van de RvC zijn eveneens op passende wijze toegankelijk voor de leden van het Huurdersberaad. De bewonerscommissie geeft eveneens aan een goede relatie met LEKSTEDewonen te onderhouden.

Het Huurdersberaad en de bewonerscommissie geven als aandachtspunt de communicatie in de richting van de reguliere, individuele huurders aan. Met name het terugbellen over de status van een reparatieverzoek kan beter. De huurders geven aan dat het noodzakelijk is om heel assertief te zijn om snel een reactie te krijgen of resultaat te zien. De minder assertieve huurders krijgen om deze reden minder voor elkaar. Aanvullend wordt aangegeven dat het positief is dat

LEKSTEDewonen het aandachtspunt zelf heeft onderkend en er passende aandacht voor heeft. De praktijk moet echter uitwijzen of dit effect heeft.

Een ander aandachtspunt betreft de communicatie met reguliere huurders. Aangegeven wordt dat de communicatie onder andere door de beperkte openingstijden soms stroef verloopt, terwijl het telefonisch contact eveneens niet altijd even goed verloopt. Daarnaast kan LEKSTEDewonen slagvaardiger optreden in het overdragen van projecten en dossiers aan nieuwe medewerkers.

#### *Gemeenten*

De gemeenten zijn erg tevreden over de relatie en communicatie met LEKSTEDewonen. Zo wordt aangegeven dat de samenwerking met LEKSTEDewonen prettig verloopt en dat proactief wordt samengewerkt. Daarbij is sprake van een open relatie, waarin LEKSTEDewonen de behoefte van de verschillende doelgroepen goed in de gaten houdt. De gemeente Bunnik geeft daarnaast aan dat met LEKSTEDewonen vaart kan worden gemaakt, dat projecten in goede samenwerking worden doorlopen en dat communicatie altijd duidelijk en adequaat verloopt.

De gemeente Vijfheerenlanden geeft aan dat de samenwerking de laatste jaren is verbeterd en dat het positief is dat LEKSTEDewonen de intentie heeft om aan de slag te gaan en zaken op te pakken. Daarnaast wordt opgemerkt dat zowel door de gemeente als LEKSTEDewonen energie is gestoken in het van onderaf oplossen van vraagstukken, alvorens iets een bestuurlijk vraagstuk wordt. Daarnaast wordt aangegeven door de oud wethouder van Vianen dat door het onderlinge vertrouwen veel obstakels zijn overwonnen en dat ten aanzien van volkshuisvestelijke vraagstukken een gezamenlijk blik met een gezamenlijk belang heerste. Wanneer sprake was van frictie werd dit op een positieve, constructieve manier aangepakt en opgelost.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en communicatie met LEKSTEDewonen. De belanghebbenden geven aan dat de samenwerking constructief, prettig en duidelijk verloopt en dat er veel contact is met de medewerkers van LEKSTEDewonen. Eén belanghebbenden ziet daarbij dat in de samenwerking gezamenlijk wordt gekeken naar hetgeen beide partijen voor elkaar kunnen betekenen en hetgeen gezamenlijk in de toekomst geïnitieerd kan worden. Indien problemen ontstaan reageert LEKSTEDewonen altijd adequaat in de aanpak. LEKSTEDewonen is benaderbaar en reageert snel.

### 2.3.2 *Invloed op beleid*

**7,5**

**De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van LEKSTEDewonen met een 'goed'.**

#### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

Het Huurdersberaad én de bewonerscommissie zijn gematigd positief over de invloed op het beleid van LEKSTEDewonen. Het Huurdersberaad geeft aan dat de vergaderingen met LEKSTEDewonen soepel en in een prettige sfeer verlopen, maar dat het regelmatig voorkomt dat de corporatie de inbreng van het Huurdersberaad niet meeneemt met als reden dat er onvoldoende tijd is om de voorstellen door te rekenen. Om deze reden wil het Huurdersberaad bij voorkeur in een eerder stadium betrokken worden bij de beleidsvorming.

Daarnaast komt het voor dat er goed ruimte is gegeven voor de input van het Huurdersberaad, maar geen (zichtbare) opvolging wordt gegeven aan het advies van het Huurdersberaad. Hierdoor heeft het Huurdersberaad het gevoel dat haar invloed groter zou kunnen zijn. Daarbij wordt

aangegeven dat het prettig zou zijn als het Huurdersberaad tevens betrokken wordt bij onderwerpen waarvoor formeel gezien geen adviesrecht geldt.

De bewonerscommissie heeft een gelijklopende mening. De bewonerscommissie stelt dat zij inspraak heeft op beleidskeuzes van LEKSTEDewonen, maar dat geen (zichtbare) opvolging wordt gegeven aan deze inspraak. Het beeld bestaat daardoor dat onvoldoende vervolg wordt gegeven aan de visie of de mening van de bewonerscommissie.

#### *Gemeenten*

De gemeenten zijn tevreden over de invloed op het beleid van LEKSTEDewonen. Op verschillende gebieden wordt gezamenlijk opgetrokken, wordt gevraagd naar elkaars mening en geluisterd naar elkaars ideeën. Zowel lokaal als regionaal wordt gezamenlijk opgetrokken om zaken voor elkaar te krijgen. Daarnaast wordt door de gemeente Bunnik aangegeven dat er altijd tijd en ruimte is voor discussie en dat plannen en/of acties van LEKSTEDewonen nooit worden opgelegd.

LEKSTEDewonen neemt daarnaast de woonvisie als leidraad en laat het eigen beleid aansluiten op de lokale opgaven.

De gemeente Vijfheerenlanden is ook tevreden over de invloed op het beleid in de periode van 2015 tot en met 2018, maar geeft aan dat de invloed op het beleid is veranderd sinds de gemeentelijke herindeling. LEKSTEDewonen is niet langer de enige corporatie in de gemeente, waardoor de vergaderingen in de lokale driehoek met drie corporaties plaatsvinden. De samenwerking verloopt vooralsnog minder soepel en minder open. De gemeente heeft de indruk dat de kaarten meer voor de borst worden gehouden.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden zijn wisselend positief over de invloed op het beleid van LEKSTEDewonen. Enerzijds wordt aangegeven dat LEKSTEDewonen rekening houdt met de wensen en meningen van belanghebbenden en dat belanghebbenden bij projecten worden betrokken. De belanghebbenden worden als gelijkwaardige samenwerkingspartners gezien en merken dat de inbreng wordt meegenomen in besluitvorming. Anderzijds geven belanghebbenden aan dat LEKSTEDewonen eigen normen en richtlijnen hanteert waar niet of nauwelijks van kan worden afgeweken.

Voor de toekomst wordt aangegeven dat het waardevol zou zijn als de corporaties in het werkgebied meer met elkaar in overleg zouden treden om te bezien waar zij elkaar kunnen aanvullen. Zodoende kan meer uit de samenwerking worden gehaald.

## 2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

### 2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten mee, waarmee zij aangegeven waarop LEKSTEDewonen momenteel goed presteert.

#### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

- LEKSTEDewonen is toegankelijk en prettig in de samenwerking;
- LEKSTEDewonen heeft echt ingezet op leefbaarheid en duurzaamheid;

- LEKSTEDewonen luistert echt naar de bewonerscommissie. LEKSTEDewonen neemt de bewonerscommissie serieus door medewerkers te betrekken bij de bewonerscommissie.

#### *Gemeenten*

- LEKSTEDewonen geeft een nette invulling aan bouwprojecten. Daarnaast zie je bij LEKSTEDewonen ook geen vervallen woningen en panden.
- Open transparante communicatie
- De goede organisatie van LEKSTEDewonen. Je weet waar je aan toe bent. Dit creëert vertrouwen, duidelijkheid en een goede basis om mee te werken.

#### *Overige belanghebbenden*

- LEKSTEDewonen zet zich in voor problematiek die de markt beheerst;
- LEKSTEDewonen staat open voor de mening van belanghebbenden;
- LEKSTEDewonen helpt belanghebbenden met bepaalde zaken en vragen, zoals het beschikbaar stellen van ruimtes;
- LEKSTEDewonen denkt mee;
- LEKSTEDewonen heeft een sterk bestuur en een sterke directeur-bestuurder. De kanttekening is dat de organisatie wel wat kwetsbaar is.
- LEKSTEDewonen is vooruitstrevend en opereert met een open houding. LEKSTEDewonen staat bekend als een financieel zekere organisatie en dat geeft zekerheid.
- LEKSTEDewonen denkt vanuit wat er wel kan en is bereid om zaken anders vorm te geven wanneer noodzakelijk;
- Er bestaan korte lijnen met onder andere het bestuur;
- LEKSTEDewonen is bereid te vernieuwen;
- LEKSTEDewonen is een proactieve club die het lef heeft om het initiatief te pakken en om uit de lokale rol te stappen om zodoende ook in de regio een rol te vervullen;
- LEKSTEDewonen voegt woord bij daad en maakt uitspraken en toezeggingen waar;
- LEKSTEDewonen heeft veel moeite gehad met het fuseren van de gemeente en de situatie met de nieuwe woningmarktregio's. Hierin schroomde LEKSTEDewonen het echter niet om het dilemma met de belanghebbende te bespreken en om hulp te vragen;
- LEKSTEDewonen probeert de huren zo betaalbaar mogelijk te houden en verhoogt de huren niet tot het maximum toelaatbare;
- LEKSTEDewonen doet haar best om de woningen in een kwalitatief goede, duurzame staat te houden.

#### *2.4.2 Leer- en verbeterpunten*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

##### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

- LEKSTEDewonen luistert naar Het Huurdersberaad en de bewonerscommissie, maar de uitvoering blijft achter. LEKSTEDewonen is in overleg met Het Huurdersberaad en de bewonerscommissie, maar verschillende behoeften/wensen worden niet ingewilligd of er wordt niet adequaat gereageerd;
- Luister bij renovatie beter naar de bewoners als die klachten hebben. Dit leidt tot een beter proces. De opzichter van LEKSTEDewonen zou hierbij ook meer voor de belangen van de huurders moeten opkomen;
- Neem de bewonerscommissie net zo serieus als je het huurderberaad neemt.

### *Gemeenten*

- Het Huurdersberaad geeft aan dat de gemeentelijke herindeling het proces voor LEKSTEDewonen en het Huurdersberaad niet eenvoudiger heeft gemaakt. Men ziet graag dat LEKSTEDewonen hier ook aandacht voor vraagt bij de gemeente en zelf ook heeft;
- LEKSTEDewonen moet weer koers zetten in wat ze wil en waar ze naartoe wil. De gemeente is hierin benieuwd naar het meerjarenperspectief;
- De afgelopen tijd was het meedenken/ meepraten er vrijwel niet, dat kwam voornamelijk door de herindeling, maar het speelde daarvoor ook al. Maak weer een nieuw meerjarenplan waardoor helder wordt wat LEKSTEDewonen van plan is. Dat geeft meer duidelijkheid.

### *Overige belanghebbenden*

- Gezamenlijk kunnen de corporaties meer doen ten aanzien van lokale en regionale opgaven. Een corporatie kan de motor zijn en er liggen kansen om dit te verwezenlijken;
- Het plan do check act traject kan binnen LEKSTEDewonen wel wat versneld worden. Het kan soms wat lang duren voordat afspraken of zaken ook daadwerkelijk aangepakt worden;
- LEKSTEDewonen heeft te maken gehad met een forse uitval binnen de corporatie van personeel. De vraag is of ze nog voldoende resources hebben om de doelstellingen te realiseren. Dit vergt aandacht;
- De bereikbaarheid en communicatie van LEKSTEDewonen kunnen verbeterd worden. De openingstijden werken hierin beperkend.
- Een aandachtspunt is de kwetsbaarheid van de organisatie. Het is knap wat LEKSTEDewonen met een klein team voor elkaar krijgt echter lijkt het kwetsbaar wanneer er uitval en/of ziekte plaatsvindt.
- Participatie vanuit huurders is een aandachtspunt. LEKSTEDewonen wil wel maar met een iets inventievere blik zouden mensen misschien beter betrokken kunnen worden.
- Een aandachtspunt is de verduidelijking voor de huurders over het feit dat er binnen de nieuwe gemeente meerdere woningmarktregio's zitten.

#### *2.4.3 Boodschap*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

### *Huurdersberaad en bewonerscommissie Vijfheerenlanden*

- Blijf luisteren naar het Huurdersberaad en de bewonerscommissie, maar geef er tevens een vervolg aan. En als een voorstel van Het Huurdersberaad niet wordt gevolgd, geef dan open en transparant uitleg;
- Onderzoek of de formatie van LEKSTEDewonen wat kan worden uitgebreid zodat de werkdruk kan worden verminderd.

### *Gemeenten*

- Het komen tot een goede samenwerking in Vijfheerenlanden met de drie corporaties. Een vorm van samenwerking moet worden gevonden waarin goed gecommuniceerd wordt en waarin stappen worden gemaakt. De houding voor de herindeling was dat we het met elkaar doen en dat zou het weer moeten worden.
- LEKSTEDewonen is in de kern een goede organisatie. De gemeente spreekt de wens uit dat weer met een frisse blik vooruit wordt gekeken en het lastige proces van de herindeling achter wordt gelaten.
- Hoop dat we heel lang partners blijven.
- De gemeente spreekt uit dat de samenwerking als de aanwezigheid van LEKSTEDewonen veel betekent en gaat betekenen voor zowel de gemeente als de huurders. Voor de huurders doe je het uiteindelijk natuurlijk en hierin is LEKSTEDewonen erg belangrijk.



### Overige belanghebbenden

- Laten we het vooral volhouden om de huidige samenwerking te continueren om met elkaar nieuwe dingen uit te vinden waar de maatschappij om vraagt. In het samenbrengen van woningbouw met zorg heeft LEKSTEDewonen een open houding en het is gewenst dat dat zo blijft;
- Het continueren van de prettige samenwerking;
- LEKSTEDewonen ga door in de richting die je nu hebt opgepakt;
- De intentie en uitgangspunten van LEKSTEDewonen zijn prima en er is veel vertrouwen in de directeur. De kernwaarden zijn goed.
- Blijf vooral doorgaan met waar jullie nu mee bezig zijn.
- De kracht van de organisatie is het klein zijn en het persoonlijk contact met de huurders. Echter zit hier ook de kwetsbaarheid. Probeer zodoende een balans te vinden in het niet te groot worden en zodoende de huurders verliezen, maar ook niet het te klein blijven en te kwetsbaar worden. Werk zodoende aan de weerbaarheid voor het verkennen van samenwerkingen op beleidsniveau en uitvoeringsniveau met behoudt van de eigen identiteit.
- Ga met projectontwikkelaars in gesprek om projecten op te starten met duurdere segmenten om op die manier sociale woningbouw rendabel te maken.

## 2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

### Kwaliteit van de prestatieafspraken:

De gemeente Vijfheerenlanden geeft aan dat nu nog de huidige lijn wordt doorgezet, maar dat een nieuwe opzet aanstaande is. Deze nieuwe opzet komt er, maar dit leidt momenteel nog niet tot spannende discussies. De gemeente verwacht dat dit op bepaalde punten nog tot frictie gaat leiden en daar moeten de partijen gezamenlijk uit zien te komen. Het Huurdersberaad geeft aan dat de prestatieafspraken de onderwerpen bevatten die van belang zijn.

Vanuit de voormalige gemeente Vianen wordt aangegeven dat de gemaakte afspraken omvattend en concreet waren. Vrijwel alles van hetgeen is afgesproken is ook daadwerkelijk uitgevoerd. Door de goede onderlinge relatie was het ook niet noodzakelijk om alles precies vast te leggen, doordat er vertrouwen was dat de partijen de opgaven goed zouden uitvoeren.

### Proces van de prestatieafspraken

Het opstellen van de prestatieafspraken binnen de gemeente Vianen liep soepel volgens de gemeente Vijfheerenlanden. Er was begrip van beide kanten en er werd met een constructieve houding gewerkt. Alleen op het aspect duurzaamheid is wat minder ingezet dan gehoopt. Vanuit de voormalige gemeente Vianen wordt aangegeven dat het proces over het algemeen goed is verlopen. Aan de start van het proces was het nog wat zoeken naar de precieze rolverdeling, maar dit is met de tijd beter gaan lopen. LEKSTEDewonen heeft zich volgens de gemeente altijd goed opgesteld en heeft alles geprobeerd om de opgaven in het werkgebied aan te pakken.

Het Huurdersberaad had iets meer moeite met het proces en vond het lastig, omdat het proces werd ervaren als een 'rijdende trein'.

### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van LEKSTEDewonen wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

**Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen**

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>				
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0	

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide verantwoording en motivering van de vermogensinzet. LEKSTEDewonen belicht investeringsbesluiten zichtbaar en gestructureerd vanuit verschillende perspectieven.

LEKSTEDewonen heeft een duidelijke visie op haar huidige en toekomstige financiële mogelijkheden. De financiële mogelijkheden worden nadrukkelijk in verband gebracht met de missie en de visie van LEKSTEDewonen.

*LEKSTEDewonen beoordeelt investeringsvoorstellen vanuit verschillende perspectieven*

LEKSTEDewonen beoordeelt investeringen vanuit meerdere perspectieven die met elkaar worden verbonden. De investeringsvoorstellen bevatten een uitgebreide beschrijving van het project, waaronder de doelstelling, het programma, de samenwerking en de investering. Daarnaast wordt project getoetst aan de volkshuisvestelijke doelstellingen en het Strategisch Voorraad Beleid (SVB) van LEKSTEDewonen. Vanuit financieel oogpunt wordt de investering enerzijds getoetst aan het investeringsstatuut, anderzijds wordt aangegeven of er sprake is van een onrendabele top of maatschappelijke offer. Als laatste is een uitgebreide risicoparagraaf opgenomen, waarin de risico's eveneens vanuit de verschillende perspectieven worden belicht.

LEKSTEDewonen heeft een investeringsstatuut dat voor het laatste is herzien en goedgekeurd in februari 2019. Het investeringsstatuut regelt waarin en onder welke condities LEKSTEDewonen (eigen of vreemd) vermogen vastlegt in kapitaalgoederen. Het sturen naar het werkgebied, de doelgroepen van beleid, de verschillende categorieën vastgoed en de financiële kaderstelling ligt vast in de portefeuillestrategie en de strategielabels uit het Strategisch Voorraad Beleid (SVB).

In het investeringsstatuut is het toetsingskader voor investeringsbeslissingen vastgelegd. Het toetsingskader wordt bij ieder investeringsvoorstel in detail doorlopen, hetgeen blijkt uit de bestudeerde documentatie en de gevoerde gesprekken. Het toetsingskader bestaat uit:

- De portefeuilettoets: De start van elke toets begint bij de beschrijving in welke mate de investering past binnen de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen, zoals in het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie zijn opgenomen.
- De risicotoets: Bij elk investeringsvoorstel wordt op gestructureerde wijze het risicoprofiel in kaart gebracht. Hierbij wordt aangesloten bij het risicomanagement van LEKSTEDewonen, maar ook op geïdentificeerde risico-elementen die spelen bij de betreffende investeringsbeslissing.
- De financiële toets: Rendementsdenken gaat er in de basis vanuit dat een investering in de exploitatie moet kunnen worden terugverdiend. Dat betekent dat in principe de financiële positie van de corporatie minstens in stand blijft.

#### *LEKSTEDewonen bewaakt de hoogte van de bedrijfslasten, geen opmerkingen toezichthouders*

LEKSTEDewonen scoorde tijdens de periode van 2015 tot en met 2017 een A in de Aedes Benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. De bedrijfslasten van LEKSTEDewonen schommelden in deze periode tussen 600 en 700 euro per verhuureenheid.

In de Oordeelsbrief (2016) geeft de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) aan dat het noodzakelijk is om een strategisch voorraadbeleid op te stellen, waarin aandacht wordt besteed aan de samenhang van de transities binnen zorgvastgoed, de overige investeringsvoornemens en de continuïteit van de onderneming. In de Oordeelsbrief (2018) merkt de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) op dat de verschillende financiële ratio's in de niet-DAEB tak van LEKSTEDewonen ruim zijn. De Aw verzoekt LEKSTEDewonen om na te denken over op welke wijze de beschikbare middelen worden ingezet ten behoeve van het volkshuisvestelijk presteren. LEKSTEDewonen geeft onder andere invulling aan het verzoek van de Aw door koopgarantwoningen terug te kopen en om te klappen naar de vrije sector. Daarnaast zijn 30 vrije sectorhuurwoningen in ontwikkeling en leent de DAEB-tak geld uit de niet-DAEB tak.

De toezichthouders hebben tijdens de visitatieperiode geen opmerkingen gemaakt waaruit opgemaakt kan worden dat de financiële continuïteit bij LEKSTEDewonen in gevaar is.

#### *LEKSTEDewonen monitort de indicatieve bestedingsruimte (IBR)*

De Autoriteit Woningcorporaties heeft in 2018 de Indicatieve BestedingsRuimte (IBR) voor de DAEB-tak bepaald op € 136 miljoen. De IBR zal ingezet kunnen worden met inachtneming van de door het WSW vastgestelde borgingsplafonds. LEKSTEDewonen monitort de beschikbare ruimte en probeert deze zoveel mogelijk ten goede te laten komen aan de volkshuisvestelijke doelen. Het voor LEKSTEDewonen grote aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen is een goed voorbeeld van maximaal benutten van de bestedingsruimte.

#### *LEKSTEDewonen verantwoordt de vermogensinzet in het jaarverslag*

LEKSTEDewonen geeft in het jaarverslag uitgebreid en op heldere wijze aan hoe zij de opgaven in haar werkgebied heeft ingevuld en welke financiële offers hiervoor zijn gebracht. In het jaarslag

wordt bijvoorbeeld uitgebreid ingegaan op de investeringen in de woningvoorraad. Daarbij wordt de onrendabele investering voor het betreffende jaar verantwoord.

In het jaarverslag heeft LEKSTEDewonen met het oog op de toekomst haar volkshuisvestelijke activiteiten voor een reeks van jaren uitgezet. Als vertrekpunt voor deze raming heeft het ondernemingsplan en voor de bestaande complexen de going-concern gedachte als basis gediend.

## 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van LEKSTEDewonen wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren</b>					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,0	33%	7,5
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

### 4.3.1 Strategievorming

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide verantwoording van de visie en de vertaling naar SMART-geformuleerd doelstellingen.

*LEKSTEDewonen heeft een visie vastgelegd in ondernemingsplannen*

LEKSTEDewonen heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2015 tot en met 2018 waren twee ondernemingsplannen van kracht: 'Op koers in roerige tijden' (2014-2017) en 'Verbindend in Wonen: Sociaal en solide' (2018-2021).

### Ondernemingsplan 'Op koers in roerige tijden' (2014-2017)

In het ondernemingsplan 'Op koers in roerige tijden' heeft LEKSTEDewonen een analyse gemaakt van het speelveld en de ontwikkelingen in het speelveld. Daarbij zijn twaalf pijlers onderscheiden, waarop LEKSTEDewonen zich met haar ambities richt. Op basis van de analyse van het speelveld en de ontwikkelingen in het speelveld en de twaalf pijlers heeft LEKSTEDewonen beleidsvoornemens geformuleerd, gestructureerd aan de hand van drie focusvelden.

1. Beschikbaarheid en klantrelaties;
2. Verantwoord investeren;
3. Efficiënt en effectief organiseren.

Voor ieder focusveld worden de opgaven geschetst en worden de ambities, de doelstellingen en de activiteiten geschetst. De doelstellingen zijn op onderdelen SMART-geformuleerd en zijn niet specifiek uitgelicht.

### Ondernemingsplan 'Verbindend in Wonen: Sociaal en solide' (2018-2021)

Het ondernemingsplan voor de periode van 2018 tot en met 2021 is gestructureerd aan de hand van acht focusvelden.

De volkshuisvestelijke speerpunten daarbij zijn klantgerichtheid, duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid. Voor ieder focusveld is beschreven waar LEKSTEDewonen voor staat. Daarop aansluitend is een aanpak voor de ondernemingsplanperiode beschreven. De verschillende stappen in de aanpak zijn overwegend SMART geformuleerd en in de tijd uitgezet. Daarnaast wordt een doorkijk gegeven naar de lange(re) termijn.

#### Stappen Betaalbaarheid en Beschikbaarheid

- 2018 > Onderzoeken van meer mogelijkheden voor goedkoopere, in samenwerking met de gemeente.
  - 2019 > Voorzorg voor (kwaliteits) woningzoekenden handhaven in de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden
  - 2020 > Toereeging van 90 woningen voor senioren/woon-zorg
  - 2021 > Toereeging van 30 huurwoningen voor de lagere middeninkomens
- Langere termijn ...**
- > Resultatie van voldoende geschikte woningen voor de doelgroepen
  - > Huurschikstanden beperken tot 6,6%

Het ondernemingsplan is tot stand gekomen op basis van een analyse van de ontwikkelingen in het werkgebied, een evaluatie van het vorige ondernemingsplan en een consultatie van belanghebbenden. LEKSTEDewonen heeft op bestuurlijk niveau overleg gevoerd met de gemeente en bijeenkomsten georganiseerd voor belanghebbenden. Voor de Huurdersraad heeft LEKSTEDewonen bijvoorbeeld een bijeenkomst georganiseerd, waarbij aan de hand van stellingen werd gediscussieerd.

### LEKSTEDewonen werkt met jaar- en afdelingsplannen

LEKSTEDewonen stelt jaarlijks een jaarplan op, waarin de voorgenomen activiteiten voor het betreffende jaar beschreven staan. Het jaarplan is afgeleid van de afdelingsplannen, die door de managers van de verschillende afdelingen zijn opgesteld en een interne werking hebben. Het jaarplan is derhalve een gecombineerde versie van de afdelingsplannen en dient in samenhang met het ondernemingsplan en de begroting bezien te worden.

In het jaarplan worden de speerpunten voor het betreffende jaar alsmede (beschrijvend) de activiteiten op de verschillende focusvelden beschreven. Een focusveld kan een speerpunt worden als blijkt dat extra aandacht nodig is voor de opgave of het onderwerp.

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de aansluiting tussen de ondernemingsplannen en de jaarplannen verder te versterken en zichtbaar te maken. De jaarplannen bevatten daarnaast overwegend beschrijvende informatie. Het structureren van de toelichtende beschrijving en de daadwerkelijke activiteiten kan bijdragen aan de leesbaarheid van jaarplan. Opgemerkt dient dat LEKSTEDewonen voor het nieuwe ondernemingsplan en jaarplan de koppeling reeds heeft verbeterd.



#### 4.3.2 Sturing op prestaties

**7,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid van het monitorings- en rapportagesysteem, waardoor de gerealiseerde prestaties in samenhang met de voorgenomen prestaties gevolgd kunnen worden. Daarnaast geven de rapportages ruim voldoende inzicht in de wijze en effecten van bijsturing.

##### *LEKSTEDewonen monitort de voortgang aan de hand van kwartaalrapportages*

LEKSTEDewonen monitort de voortgang op de voorgenomen prestaties of activiteiten aan de hand van kwartaalrapportages. De kwartaalrapportages bevatten een beschrijving van de relevante ontwikkelingen, zowel landelijk, regionaal als lokaal. Daarnaast worden per focusveld de prestaties toegelicht. De kwartaalrapportages zijn overwegend beschrijvend van aard. Om deze reden is het niet eenvoudig om eventuele afwijkingen of achterblijvende prestaties snel inzichtelijk te maken. De visitatiecommissie ziet dat de relevante informatie beschikbaar is, maar beveelt aan om het overzichtelijker te presenteren. De visitatiecommissie geeft derhalve ter overweging mee om de kwartaalrapportages te voorzien van een Balanced Scorecard of soortgelijke oplossing, zoals wordt gebruikt in het jaarverslag.

##### *LEKSTEDewonen stuurt -indien noodzakelijk- bij*

LEKSTEDewonen stuurt bij om doelstellingen alsnog te behalen (eerste orde) of past doelstellingen waar nodig bij (tweede orde). Een eerste voorbeeld van bijsturing betreft het feit dat LEKSTEDewonen op basis van een evaluatie en de opgave voor het huisvesten van middeninkomens ervoor heeft gekozen om meer woningen met een huurprijs tussen €675,00 en €710,68 in te zetten voor middeninkomens. In 2018 heeft deze maatregelen geleid tot bijna een verdubbeling van het aantal toewijzingen aan middeninkomens.

Een tweede voorbeeld betreft een toename van woonoverlast in de zomermaanden. In de zomermaanden was met name sprake van klachten over lastige kinderen die huiliden of schreeuwden of het openbaar groen vervuilden. LEKSTEDewonen heeft de betreffende dossiers opnieuw besproken, waarbij samen met externe partners is geprobeerd om conflicten op te lossen en overlastsituaties tot het minimum te beperken en de bijbehorende individuele problematiek op te pakken. LEKSTEDewonen heeft daarbij bijna dagelijks contact gehad met de wijkpolitie, de coördinator buurtbemiddeling en een medewerker van het Sociaal Team.

Een derde voorbeeld heeft betrekking op de leefbaarheid in woningcomplexen. Om de negatieve spiraal van verslechterende leefbaarheid en 'minder prettig wonen' te doorbreken heeft LEKSTEDewonen een woningcomplex aangewezen als zogenaamd beheercomplex. bij het beheercomplex is extra aandacht voor 'schoon, heel en veilig' en wordt extra aandacht gegeven aan overlast en kwetsbare huurders. Ook is er een schoonmaakactie gehouden met medewerkers van LEKSTEDewonen samen met de huurders. Tijdens deze actie zijn schoonmaakmiddelen uitgedeeld en zijn de kozijnen en deuren aan de galerijzijde schoongemaakt. Het doel van deze maatregel is het verminderen van woonoverlast, het verbeteren van de leefbaarheid alsmede het begeleiden van kwetsbare huurders naar professionele begeleiding indien nodig om zelfstandig en zonder problemen te kunnen wonen.

## 4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

### 4.4.1 Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd omdat de actieve wijze waarop de RvC invulling geeft aan de maatschappelijke rol. De RvC heeft een gemeenschappelijke visie op de maatschappelijke rol, borgt de maatschappelijke opgaven in het strategisch beleid en is op de hoogte van de ontwikkelingen in het lokale netwerk.**

#### *De RvC heeft een gemeenschappelijke visie op de maatschappelijke rol*

Uit het gesprek met de RvC en de bestudeerde documentatie is gebleken dat de RvC beschikt over een duidelijke en gedeelde visie op zijn maatschappelijke rol. Uit de visie blijkt dat de RvC kennis en ervaring aan de maatschappij terug wil geven door een bijdrage te leveren aan het invullen van de maatschappelijke opgaven van LEKSTEDewonen. Dit doet men bijvoorbeeld door de maatschappelijke kant van de kerntaken te bewaken, zoals levensgenot en een veilige plek.

De visie die de RvC hanteert op toezicht is vastgelegd in een visiedocument en wordt regelmatig als onderdeel van (zelf)reflectie meegenomen. Op deze wijze houdt de RvC de visie actueel en up-to-date.

#### *De RvC is betrokken bij strategievorming*

De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de RvC vastgesteld dat de leden van de RvC goed zijn ingevoerd in de lokale omstandigheden en ook goed op de hoogte zijn van de maatschappelijke opgaven van LEKSTEDewonen. De RvC is dan ook nauw betrokken geweest bij het inventariseren van de opgaven en het bepalen van de strategische doelen. Hierbij is ook duidelijk een relatie gelegd met de uitgangspunten in de visie op de maatschappelijke rol. De RvC heeft namelijk bewaakt dat ook maatschappelijke aspecten in de strategische doelen voldoende aandacht kregen.

In het proces om de strategie te bepalen, is de RvC aan de voorkant betrokken geweest en heeft op passende wijze bijgedragen aan de discussies. Bijvoorbeeld door eigen observaties ten aanzien van lokale ontwikkelingen in woonbehoeften en opgaven in te brengen in de discussie. Bijvoorbeeld ten aanzien van de midden-huur en jongeren.

#### *De RvC borgt het nastreven van de maatschappelijke opgaven bij besluitvorming*

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de verslagen van RvC vergaderingen vastgesteld dat de RvC bij haar besluitvorming in ruime mate ook maatschappelijke elementen meeneemt. Hierbij wordt telkens het maatschappelijk doel van een investering of project als basis genomen, waarna wordt beoordeeld of een en ander in lijn is met de strategische doelen en wat LEKSTEDewonen kan bijdragen.

De uitvoering van gemaakte (prestatie)afspraken wordt eveneens bewaakt door de RvC. Hierbij wordt niet alleen vertrouwd op interne bronnen als management rapportages, maar wordt ook het oor te luisteren gelegd in het maatschappelijk speelveld. Het Maatschappelijk Platform is bijvoorbeeld een belangrijke bron van aanvullende informatie om de actualiteit van opgaven en de uitwerking van het beleid van LEKSTEDewonen te kunnen toetsen. Het maatschappelijk platform is een orgaan met statutair vastgelegde adviesbevoegdheden. Het platform bestaat uit dertien vrijwilligers met een brede maatschappelijke en volkshuisvestelijke basis uit het werkgebied. Bij het onderdeel Externe legitimering wordt dieper ingegaan op de samenstelling en rol van het maatschappelijk platform.

Op basis van de verkregen informatie zoekt de RvC actief de discussie op met bestuur en management van LEKSTEDewonen. De basis van deze discussie is een sterke vertrouwensband. Men probeert elkaar via de discussie te verstreken. De invoering van een experiment om woningen naar het zogenoemde 'Nul op de meter'-niveau te brengen, is een goed voorbeeld van een discussie over het afstemmen van belangrijke volkshuisvestelijke doelen op financiële randvoorwaarden. Een ander voorbeeld is de discussie rondom het onderwerp beschikbaarheid. Hierbij is met name gesproken over toekomstige initiatieven die ook goede beschikbaarheid na de planperiodes van 2024 moeten borgen.

De leden van de RvC hebben een Whatsappgroep om snel met elkaar relevante informatie te delen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om informatie die men vanuit het eigen netwerk opdoet over lokale nieuwswaardigheden of andere items zoals volkshuisvestelijke of maatschappelijke ontwikkelingen.

#### *De externe zichtbaarheid van de RvC in het lokale netwerk*

De visitatiecommissie stelt dat de RvC haar maatschappelijke rol op actieve wijze oppakt en daarbij ook goed zichtbaar en toegankelijk is voor de belangrijkste belanghebbenden. De RvC voert diverse overleggen met belanghebbenden zoals het Huurdersberaad. Bijzonder is ook dat één keer per jaar met vertegenwoordigers van de gemeenteraad wordt gesproken.

Drie keer per jaar voert de RvC overleg met het al eerder genoemde Maatschappelijk Platform. Via het Maatschappelijke Platform van LEKSTEDewonen verkrijgen de leden van de raad van commissarissen (aanvullende) informatie over de ontwikkelingen in en om Vianen en de rol van LEKSTEDewonen daarbij. Wat speelt er in de maatschappij, in en om Vianen? Bij welke onderwerpen kan de corporatie een rol spelen? Welke actualiteiten zijn belangrijk? Deze informatie wordt vervolgens toegepast bij het uitvoeren van de toezichthoudende rol van de RvC.

De RvC voert regelmatig werkbezoeken bij belangrijke projecten uit en gaat ook regelmatig in gesprek met andere stakeholders. Hierbij is men alert op zaken die in de ogen van de belanghebbenden beter kunnen. De terugkoppeling van informatie richting huurders is bijvoorbeeld besproken met de directie van LEKSTEDewonen.

## 4.5 Externe legitimering en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie geeft inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

#### 4.5.1 Externe legitimatie

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve en passende wijze waarop LEKSTEDewonen belanghebbenden betreft. De corporatie overlegt met het Huurdersberaad en bewonerscommissies, voert klantpeilingen uit en organiseert bijeenkomsten voor belanghebbenden. Daarnaast maakt LEKSTEDewonen gestructureerd gebruik van de inbreng van het Maatschappelijk Platform.**

##### *LEKSTEDewonen overlegt met het Huurdersberaad en bewonerscommissies*

LEKSTEDewonen heeft de ambities om een klantgerichte organisatie te zijn, waarbij open communicatie met huurders een belangrijke voorwaarde is. Om deze reden overlegt LEKSTEDewonen structureel met de huurdersvertegenwoordigingen in Vianen, zoals het Huurdersberaad en de bewonerscommissie.

Het Huurdersberaad is de formele gesprekspartner voor LEKSTEDewonen. In de vernieuwde Samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken gemaakt om tot een optimale samenwerking te komen met respect voor elkaars standpunten en wederzijdse doelstellingen. Het Huurdersberaad neemt deel aan reguliere overlegvergaderingen met LEKSTEDewonen, een gecombineerde vergadering met het Maatschappelijk Platform LEKSTEDewonen en overleg met de raad van commissarissen. Het Huurdersberaad geeft advies over verschillende (volkshuisvestelijke) onderwerpen, zoals de jaarlijkse huurverhoging, het duurzaamheidsbeleid en het woonfraudebeleid.

##### *LEKSTEDewonen voert klantpeilingen uit en legt huisbezoeken af*

LEKSTEDewonen heeft in het kader van afstemming op de klant(wensen) klantpeilingen uitgevoerd, zowel op dagelijkse basis als met een grote groep. De klantpeilingen waren in de periode van 2015 tot en met 2017 fysieke peilingen, waarbij een groep van ongeveer 20 huurders werd gevraagd naar hun mening. Aan het einde van 2017 is besloten hiermee te stoppen en het onderzoek digitaal uit te voeren.

LEKSTEDewonen heeft in 2017 en 2018 huisbezoeken afgelegd om een algemene indruk van de organisatie te krijgen. Om mogelijke ontevredenheid bespreekbaar te maken zijn de directeur-bestuurder en de manager Wonen bij de huurders op de koffie gegaan. Wat vinden zij van LEKSTEDewonen, wat kan er beter en hebben zij ideeën voor de toekomst?

##### *LEKSTEDewonen maakt gebruik van een Maatschappelijk Platform*

In het kader van de externe legitimatie heeft LEKSTEDewonen een Maatschappelijk Platform in het leven geroepen. Het platform bestaat uit dertien vrijwilligers, die beschikken over:

- Affiniteit met de sociale en maatschappelijke doelstelling van de corporatie.
- Inzicht op een goed evenwicht tussen de sociale doelstellingen en de bedrijfsmatige inzet van de beschikbare middelen.
- Een brede maatschappelijke belangstelling, ervaring en inzicht in de politieke krachtenvelden waarin de corporatie zich bevindt.

LEKSTEDewonen overlegt met het Maatschappelijk Platform over de ontwikkelingen in en om Vianen en de rol van LEKSTEDewonen daarbij. Aan het orgaan is voor het functioneren een statutaire rol bij besluiten met een ingrijpend belang toegekend. Het platform vervult voor de Raad

van Commissarissen, voor de directeur-bestuurder en voor de werkorganisatie de functies van maatschappelijk klankbord en adviesfunctie hetgeen LEKSTEDewonen helpt bij het mede vorm geven van het beleid.

Het Maatschappelijk Platform komt jaarlijks drie keer bij elkaar, waarvan minimaal één keer in een gecombineerde vergadering met het Huurdersberaad.

Tijdens de vergaderingen worden de actualiteiten van LEKSTEDewonen besproken en wordt gediscussieerd over relevante onderwerpen. Om te komen tot een passende diepgang bij de onderwerpen zijn de leden van het Maatschappelijk Platform ingedeeld in zeven werkgroepen met verschillende thema's: Ouderen, Jongeren, Multicultureel, Zorg, Duurzaamheid, Vastgoed en Leefbaarheid. Voor iedere vergadering bereiden twee werkgroepen een onderwerp voor.

#### *LEKSTEDewonen overlegt met gemeenten*

LEKSTEDewonen overlegt met de gemeente Vijfheerenlanden (voorheen Vianen) op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Op bestuurlijk niveau zijn er een tweetal overleggen, het Bestuurlijk Overleg Projecten en het Bestuurlijk Overleg Volkshuisvesting/Wonen. Deze overleggen hebben een frequentie van eens per kwartaal, waarbij de lopende beleidsmatige zaken en actualiteiten worden besproken. Daarnaast overlegt LEKSTEDewonen met de gemeente Bunnik. Het overleg richt zich vooral op de lopende vastgoedprojecten, de bouwopgave in de gemeente, de woningtoewijzing en duurzaamheid.

In de gemeenten Houten, Leerdam en Utrecht gaat het vooral om het beheren en zo nodig aanpassen van bestaand bezit.

#### *LEKSTEDewonen werkt samen met collega-corporaties*

LEKSTEDewonen werkt sinds 2018 samen met collega-corporaties in de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden en de regio. De samenwerking met de collega-corporaties in de gemeente, Kleurrijk-Wonen en Fien Wonen, heeft bijvoorbeeld recent betrekking gehad op de gemeentelijke herindeling, waarbij de gemeenten Vianen is opgegaan in de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden.

LEKSTEDewonen participeert al jaren als lid in het samenwerkingsverband van woningcorporaties in de Utrechtse regio, het Regioplatform Woningcorporaties Utrecht (RWU) waarbij 20 woningcorporaties zijn aangesloten. De directeur-bestuurder van LEKSTEDewonen was tot en met 2018 voorzitter van het regioplatform en participeert daardoor in het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur.

#### *LEKSTEDewonen koppelt de uitkomsten van besprekingen met belanghebbenden terug*

Uit de gesprekken met de belanghebbenden en uit de bestudeerde informatie is gebleken dat LEKSTEDewonen tussentijds de voortgang of uitkomsten van besprekingen of anders soortige bijeenkomsten terugkoppelt aan de belanghebbenden. Deze zijn hierdoor over het algemeen goed op de hoogte van hetgeen LEKSTEDewonen met hun input heeft gedaan. Voor een deel vindt deze terugkoppeling plaats als onderdeel van de eerstvolgende vergadering of bespreking.

#### **Oordeel visitatiecommissie**

De visitatiecommissie waardeert de prestaties ten aanzien van externe legitimering. LEKSTEDewonen heeft niet alleen passende intenties, maar ook een passende structuur voor het betrekken van belanghebbenden bij de ontwikkeling van beleid. LEKSTEDewonen betreft bovendien een breed palet aan belanghebbenden op een gestructureerde wijze, zowel bij strategische onderwerpen als op project- of complexniveau.

Uit de terugkoppeling van belanghebbenden blijkt echter ook tegelijkertijd de noodzaak om scherp te blijven op de betrokkenheid bij en de communicatie over onderwerpen op project- of complexniveau. Een 'incident' kan in hoge mate de ervaring van de invloed op het beleid kleuren.

#### 4.5.2 Openbare verantwoording

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de voorgenomen en de gerealiseerde prestaties op een toegankelijke en leesbare manier zichtbaar zijn gemaakt.

De openbare verantwoordelijk van LEKSTEDewonen vindt met name plaats aan de hand van het jaarverslag, de website en het bewonersblad.

ONDERWERP EN OMSCHRIJVING	STATUS
<b>Klantgerichtheid</b> Start nieuw communicatiebeleid Afnodig training Klantgerichtheid Klanttevredenheidscore van minimaal 7,5 in de Aedes Benchmark eind 2018 Starten met Team Klanten Service	Behaald Behaald Niet behaald Nog niet behaald
<b>Betaalbaarheid en Beschikbaarheid</b> Onderzoeken van meer mogelijkheden voor spoedrokers, in samenwerking met de gemeente	Behaald
<b>Leefbaarheid en Participatie</b> Invoering nieuw Leefbaarheidsbeleid	Nog niet behaald
<b>Duurzaamheid</b> Beleid '022-neutraal 2050' gereed Invoering duurzaamheidsbeleid, start plaatsing zonnepanelen Visie ontwikkelen ten aanzien van bewonersinitiatieven	Niet geheel behaald Behaald Niet behaald
<b>Governance en Bedrijfsvoering</b> Complaat zijn aan de Woningwet Medio 2018 voldoen aan de veristen vanuit de AVG	Behaald Behaald
<b>Financiën en in Control</b> Risico management geheel ingericht	Behaald
<b>Projecten</b> Oplevering minimaal 100 DAEB-woningen in gemeente Wianen	Behaald
<b>Strategisch Vooraanbeleid</b> Actualisatie strategisch vooraanbeleid Destilleren herstructureringsopgave 2019-2028	Nog niet behaald Nog niet behaald

Het jaarverslag van LEKSTEDewonen geeft een uitgebreide beschrijving van de volkshuisvestelijke prestaties van het betreffende jaar. Het jaarverslag geeft allereerst een overzicht van de belangrijkste prestaties en een stand van zaken van de doelen uit het ondernemingsplan. Voor iedere doelstelling is de status met een kleur (groen, oranje en rood) in één opslag inzichtelijk.

Het jaarverslag geeft een uitgebreide hoeveelheid aan informatie en is leesbaar voor huurders en andere belanghebbenden.

De website en het huurdersportaal 'Mijn LEKSTEDewonen' worden actueel gehouden met nieuwsberichten, projecten en het woningaanbod. Daarnaast zijn de relevante documenten met betrekking tot de missie, visie en strategie, de governance, de openbare verantwoording en de praktische zaken te downloaden. In het overzicht van projecten wordt per project een omschrijving, de algemene kenmerken, de betrokken partijen en de planning gegeven. Het overzicht geeft de bezoeker van de website inzicht in welke projecten LEKSTEDewonen uitvoert en waarom.

Aan de hand van de digitale nieuwsbrieven worden de huurders en andere belanghebbenden en geïnteresseerden op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen. De ervaring van LEKSTEDewonen leert dat de nieuwsbrief met name bij (nieuwbouw)projecten en het actuele aanbod (huur of koop) een effectief communicatiemiddel is dat steeds meer respons oplevert. In 2018 zijn naast de maandelijkse LEKSTEDewonen-nieuwsbrief 22 digitale nieuwsbrieven verstuurd. Daarnaast publiceert LEKSTEDewonen twee keer per jaar het bewonersblad 'eigen PLEK'. Het bewonersblad heeft een aantal vaste rubrieken en bevat actuele onderwerpen.

## Deel 3: Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper

### 1. Inleiding

In opdracht van LEKSTEDEWONEN voert Ecorys najaar 2019 een visitatie uit om de maatschappelijke prestaties in de afgelopen jaren te meten. Dat is een interessant proces, waarin ons een spiegel wordt voorgehouden hoe stakeholders en bewonersvertegenwoordigingen naar ons functioneren op dit vlak kijken. Voor ons kan dat mooie leerdoelen voor de toekomst opleveren, omdat wij ons graag verder ontwikkelen in het verbeteren van onze dienstverlening.

We opereren in een overspannen woningmarkt met veel vraag naar goede en betaalbare huurwoningen. Recente wijzigingen vanwege een gemeentelijke herindeling brengen een nieuwe dynamiek voor ons, maar mogelijk in de nabije toekomst ook voor woningzoekenden uit Vianen en uit de regio. Daarom blijven wij, zolang dat mogelijk blijft, een focus houden op het bedienen van klanten die zich prettig voelen bij de regio U16 en zich om die reden ook in deze regio vestigen. We zijn blij dat we de komende jaren onze forse productie van nieuwe sociale huurwoningen kunnen blijven inzetten voor genoemde regio.

Vanzelfsprekend nemen wij de komende jaren onze verantwoordelijkheid voor ons aandeel in het verduurzamen van de gemeenten waarin wij werken en zullen er transitievisies en – programma's worden opgezet voor de realisatie.

Onze opgaven kunnen wij alleen realiseren door een nauwe samenwerking met partners, stakeholders, met gemeenten, door onze medewerkers en niet in de laatste plaats in goed overleg met onze bewoners. We zien uit naar de uitkomsten van deze visitatie en het aanreiken van verbeterpunten. Daardoor kunnen wij ons werk weer verder verbeteren.

### 2. Geschiedenis

Stichting LEKSTEDEWONEN is een toegelaten instelling, actief in de regio Utrecht. LEKSTEDEWONEN bestaat 108 jaar en werkt sinds 2011 onder deze naam, nadat we 100 jaar als Bouwvereniging Volksbelang hebben gefunctioneerd. Het bezit concentreert zich in onze oorspronggemeente Vianen (thans Vijfheerenlanden). Eind vorige eeuw zijn we ook gaan werken in de gemeente Utrecht, meer in het bijzonder te behoeve van studentenhuisvesting. We realiseerde tussen 1998 en 2006 voor de University College de huisvesting van ca. 800 studenten op de Campus Utrecht (UCU).

In 2009/2010 hebben we vanuit een door het toenmalige Centraal Fonds Volkshuisvesting vastgestelde vermogensovermaat collega-corporaties in Houten en Leerdam bijgestaan door circa 400 nieuwe woningen voor hen te bouwen en in eigendom te nemen. Bij de implementatie van de Woningwet is het merendeel van deze woningen vanwege de gemaakte overeenkomsten weer aan de collega-corporaties terug verkocht. Sinds najaar 2013 werken we ook in de gemeente Bunnik.

Vanaf 1 januari 2019 behoort LEKSTEDEWONEN door het besluit van de gemeente Vijfheerenlanden tot de woningmarktregio Woongaard, waarbij er een ontheffing door BZK is verstrekt om tot en met 31 december 2024 te mogen bouwen in de gemeente Bunnik.

Medio 2019 beschikken we over afgerond 3.900 verhuureenheden en hebben we concrete afspraken over een groeipotentieel van 450 nieuwe woningen tot en met 2025. In Vianen is 31% van de woningen een huurwoning, in eigendom van LEKSTEDEWONEN.

De organisatie heeft een omvang van 39 personeelsleden op 36 FTE's.

### 3. Missie en visie

LEKSTEDEWONEN werkt vanuit haar Ondernemingsplan 2018-2021, dat de titel "Verbindend in Wonen: Sociaal en Solide" meekreeg.



In onze missie is opgenomen dat wij zorgen voor goed en betaalbaar wonen voor de doelgroepen van het volkshuisvestelijk beleid en waar nodig en mogelijk voor de doelgroep met een middeninkomen. Wij werken proactief aan duurzame en gevarieerde woonmilieus, waarbij onze opgave geformuleerd is in de gemeenten Vijfheerenlanden (voorheen Vianen) en Bunnik. Onze visie richt zich op het leveren van kwalitatief goede en betaalbare woningen, die zoveel mogelijk aansluiten op de wensen en mogelijkheden van onze klanten.

Onze kernwaarden zijn: verbindend, solidair en betrokken en ondernemend. Passend bij de taakstelling van een woningcorporatie is rentmeesterschap een belangrijke drijfveer in ons handelen.

#### 4. Beschikbaarheid en doorstroming

We zijn er voor onze huidige huurders, maar hebben ook oog voor de woningzoekenden in onze regio. We opereren in de Utrechtse regio in een overspannen woningmarkt. De regio heeft ruim 250.000 ingeschreven woningzoekenden, waarvan ruim 5.000 huishoudens met een adres in Vianen. Het woonruimteverdeelsysteem is zodanig ingericht dat er inschrijftijd wordt opgebouwd. Daardoor zijn (gelukkig) niet alle woningzoekenden permanent actief. Gemiddeld krijgen we zo'n 70 reacties op een geadverteerde woning, zowel van huishoudens uit Vianen als uit de regio. De inschrijftijd bedraagt ultimo 2018 zo'n 11 jaar.

Dat maakt ondermeer dat LEKSTEDEWONEN vanuit een visie op de woningbehoefte werkt aan een ambitieus nieuwbouwprogramma. In Vianen manifesteert zich dat in afspraken voor woningbouwprogramma's op middellange termijn (al dan niet als uitvloeisels van oude samenwerkingsovereenkomsten). In Bunnik is eind 2013 een intentieovereenkomst voor de bouw van 150 sociale huurwoningen opgesteld, waarvan inmiddels een eerste deel gerealiseerd is en de nodige projecten zijn ontwikkeld. De focus lag vooral op nieuwbouw van huurwoningen (grondgebonden en appartementen) met kale huurprijzen onder de aftoppingsgrenzen.

Voor Vianen is met name de uitkomst van een woningmarktonderzoek uit 2013 de leidraad voor onze nieuwbouwprogramma's, alsmede ons strategisch voorraadbeheer waarin enkele herstructureringsplannen zijn voorzien.

In de jaren 2015 tot en met 2018 bouwden wij: 287 huur- en 13 koopwoningen (zie bijlage).

In Bunnik kochten wij een recent nieuwbouwcomplex met 18 huurappartementen van collega-corporatie Mitros.

Daarnaast hebben uitgebreid groot onderhoud uitgevoerd aan 2 woongebouwen in de buurt Vijfheerenlanden, hebben wij in pandige voorzieningen en de gevels aangepakt van 120 huurappartementen Donjon en zijn wij in 2018 gestart met de renovatie van 69 bestaande eengezinswoningen aan de Stammershoefstraat e.o.

Alle plannen zijn conform onze voornemens uitgevoerd.

Bij bewonersmutaties worden oudere woningen grondig aangepakt om bij verhuur te voldoen aan hedendaagse kwaliteitseisen.

Eind 2018 bestaat onze kernvoorraad voor 78% uit woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen, 15% uit woningen tot de liberalisatiegrens en 7% uit vrije sector huurwoningen.

Met de nieuwbouw hebben wij ons conform ons beleid gericht op bouwen voor senioren, gezinnen en bijzondere doelgroepen. Met ons nieuwbouwprogramma dragen we flink bij aan de maatschappelijke woningvraag naar betaalbare woningen in de regio.

Bij de doorstroming hebben wij ons in Vianen sterk gericht op het vrij maken van bestaande

eengezinswoningen door senioren. Hiervoor is ook tijdelijk een seniorenmakelaar aangesteld geweest. In de praktijk is het een weerbarstige materie, maar desondanks hebben wij de nodige successen behaald. Mede op basis van de gesprekken met het Maatschappelijk Platform richten wij ons in Vianen de komende jaren ook op plannen voor starters/jongere alleenstaanden, gezien de grote vraag van deze doelgroep.

Conform ons beleidsplan hebben wij ook een aanbod voor middeninkomens, uiteraard binnen de grenzen van wet- en regelgeving. Bij de splitsing conform de Woningwet (een administratieve scheiding) is een deel van het bestaande bezit ondergebracht in het niet-DAEB segment. Een belangrijk deel van deze woningen aangewezen in de verkoopvijver, is daarom sinds begin 2018 beschikbaar (bij bewonersmutatie) gesteld voor middeninkomens. Ook wordt de voorraad Koopgarantwoningen afgebouwd, door bij terugkoop deze woningen beschikbaar te stellen voor middeninkomens.

Thans hebben wij bouwplannen in ontwikkeling voor circa 30 nieuwbouwwoningen met een huurprijs tussen € 720,= en € 950,= per maand. Wij rekenen het bedienen van deze doelgroep, als marktpartijen dat segment niet bedienen, ook tot onze doelgroep.

## 5. Betaalbaarheid

Bij de jaarlijkse huurverhoging zetten wij in overleg met ons Huurdersberaad in op een inflatie-volgende huurverhoging voor de lagere inkomens. Huurders met een hoger inkomen krijgen een hogere huurverhoging, maar onder het maximum dat volgens de regelgeving mag. Elk jaar voeren we met het Huurdersberaad het gesprek over de toe te passen regeling. Daarbij hanteren wij een vangnetregeling voor degenen die aantoonbaar met een forse inkomensverlaging zijn geconfronteerd. Onze gemiddelde huurprijzen zijn al jaren een van de lagere in de regio.

Bij nieuwe verhuringen worden de passendheidscriteria gehanteerd, zodat de relatie inkomen en huur geborgd is. Uitzonderingen voor bijvoorbeeld het huisvesten van vluchtelinggezinnen zijn mogelijk.

Wij hanteren een sociaal en strak huurincassobeleid, waarbij een toolbox aan hulpmiddelen wordt ingezet. Mede daardoor is het aantal ontruimingën zeer beperkt. De uitgevoerde ontruimingën zijn ook meestal veroorzaakt door hennepplantages.

## 6. Duurzaamheid en kwaliteit

Behalve het feit dat wij grotere nieuwbouwcomplexen WKO-installaties hebben toegepast en zonnepanelen hebben geplaatst, zijn bestaande woningen in de afgelopen jaren voorzien van extra isolerende maatregelen en was duurzaamheid een speerpunt in de planvorming voor groot onderhoud en renovatie.

Sinds begin 2018 bieden we huurders van bestaande woningen zonnepanelen aan volgens het Wocozon-concept. Daarbij profiteren de huurders van een flinke besparing op de woonlasten. Een goede score is dat met extra voorlichting zo'n 33% van de huurders gebruik maakt van dat aanbod.

De inzet is dat conform het Aedes-convenant van 2012 ons woningbestand ultimo 2020 een gemiddeld energielabel B scoort. Dat gaan we ook halen. Conform de Aedes Routekaart CO2-neutraal en in samenspraak met de college-corporaties in de RWU-regio participeren we in de volgende stappen om het bezit voor te bereiden op CO2-neutraal uiterlijk in 2050. Het uitgangspunt daarbij is de no regret filosofie.

Nieuwbouw vanaf 2019 wordt gasloos gerealiseerd en gebouwd met een alternatieve warmtelevering.

De te kiezen maatregelen stemmen wij af ons Maatschappelijk Platform en ons Huurdersberaad.

Het bijbehorende investeringsprogramma voor de verduurzamingsoperatie is financieel haalbaar.

#### **7. In contact met huurders en klantgerichtheid**

Klantgerichtheid en verbinding met de maatschappij zijn drijfveren in ons handelen. Daarvoor hebben we intensief overleg met ons Huurdersberaad, onze bewonerscommissies en projectcommissies bij aanpak bestaand bezit. De verbinding met de maatschappij zoeken we door enkele keren per jaar te reflecteren met ons Maatschappelijk Platform.

Met het Huurdersberaad werken we vanuit een samenwerkingsovereenkomst waarin de wederzijdse afspraken zijn vastgelegd. Uiteraard worden het Huurdersberaad en de bewonerscommissies door ons gefaciliteerd.

In enkele complexen werken we met een contactpersoon, om collectieve zaken af te stemmen. We werken op thema's met klantenpanels bij beleidsvoorbereiding.

Vanaf eind 2016 hebben we sterker ingezet op de verbetering van onze klantgerichtheid. Dat is gestart met een organisatiebrede training klantgericht werken. In 2018 hebben we een keuze gemaakt om met een team Klantenservice (een soort KCC op de schaal van LEKSTEDEWONEN) te gaan werken. Vanaf 1 januari 2019 is dit Team, bestaande uit medewerkers vanuit verschillende disciplines, van start gegaan. De ondersteuning wordt geboden door een IT-matige kennisbank en een klantvolgsysteem. Tegelijk is onze website aan deze werkwijze aangepast. Het team Klantenservice is eerste aanspreekpunt naar de organisatie voor alle vragen. Daarmee worden de andere medewerkers meer inhoudelijke specialisten. Inmiddels hebben we in 2019 KWH ingeschakeld om de klanttevredenheid en de scores continue te meten om daarmee verder te verbeteren.

#### **8. Samenwerking in wijken en leefbaarheid**

In wijken werken we samen met instellingen die zich op verschillende vlakken profileren in het sociale domein. Dat kan zijn het sociaal team van de gemeente, een wijkagent, een schuldhulpverlener, een zorginstelling etc. Die samenwerking richt zich vooral om de begeleiding van kwetsbare individuen. Voor de collectiviteit richten wij ons met ons leefbaarheidsbeleid op schone, hele en veilige buurten. Dat concentreert zich op de meer kwetsbare buurten en complexen. Met een stoplichtmodel bepalen we de inzet en de capaciteit daar waar die het meest nodig is om onze middelen efficiënt in te zetten.

#### **9. Heldere doelen, meetbare resultaten**

We werken al een aantal jaren met afdelingsjaarplannen, die sinds 2017 worden omgezet in een integraal jaarplan voor het bedrijf. We maken vanuit het MT per jaar een omschrijving van heldere doelstellingen met meetbare resultaten. De voortgang wordt bewaakt met kwartaalrapporten. Uiteraard wordt daar waar nodig bijgestuurd en vormt het achterblijven van resultaten onderwerp van gesprek. We zetten erop in dat medewerkers een prettige werkomgeving hebben, waarin aanspreken en afspraken voor ons een hoofddoel is. Daarom werken we met een effectieve organisatie, waar ook tijdig ingespeeld kan worden op veranderende omstandigheden. Een graadmeter voor het effectief zijn halen we ook uit de Aedes-benchmark op de hoogte van de bedrijfslasten. Hoewel het hebben van lage bedrijfslasten geen doel op zichzelf is, zorgen we ervoor dat elke volkshuisvestelijke euro op een verantwoorde manier wordt ingezet. Daar hoort efficiënt werken bij.

#### **10. Investeren naar vermogen**

Vanuit onze drijfveer van goed rentmeesterschap opereren we vanuit een gezonde financiële

situatie. We werken vanuit een langjarig financieel meerjarenperspectief waarin we onze ambities en verplichtingen toetsen op financiële haalbaarheid binnen de kaders die door de toezichthouders Aw en WSW worden gehanteerd. We beschikken over voldoende investerings- en borgingsruimte om onze ambities en doelstellingen waar te maken maar bezien deze ruimten altijd in een meerjarencontext. Het sturen op kasstromen betekent dat het doen van investeringen steeds wordt gestuurd in relatie tot het betaalbaar houden van huren. Vanuit de operationele kasstroom willen we de komende jaren € 6 miljoen per jaar beschikbaar hebben, grosso modo voor 50% bestemd voor duurzaamheidsinvesteringen en voor 50% voor onrendabele investeringen in nieuwbouw en/of renovatie.

We zijn beperkt financieel afhankelijk van ons verkoopbeleid, dat in het strategisch vastgoedbeleid is bepaald. Zo toetsen we ook of in plaats van verkoop de woningen uit de niet-DAEB portefeuille aanvaardbaar kunnen worden ingezet voor verhuur aan lage middeninkomens en voeren dat uit.

## 11. Prestatieafspraken

Sinds een aantal jaren brengen we conform de Woningwet aan de gemeenten waarin we werken zijn een bod uit voor het volgende kalenderjaar. Met name in de gemeenten Bunnik en Vijfheerenlanden (voorheen Vianen) komt de meest uitgebreide bieding tot stand. In Vianen werkten we tot en met 2017 met meerjarige prestatieafspraken.

Tot nu toe hebben we met de gemeenten en de huurdersorganisaties afspraken kunnen maken die haalbaar en meetbaar waren. Er is voldoende ingezet om de resultaten te behalen. We merken dat ook gemeenten moeite hebben om gemaakte afspraken (tijdig) na te komen. Uiteraard vormt dat in reguliere bestuurlijke overleggen onderwerp van gesprek. Wij vinden dat de prestatieafspraken wederkerig zijn en dat de volkshuisvesting gebaat is bij het nakomen van afspraken door alle partijen.

De gemeentelijke fusie van Vianen, Leerdam en Zederik tot de gemeente Vijfheerenlanden (vanaf 1/1/2019) heeft LEKSTEDEWONEN veel tijd en energie gekost. Met name het onlogische besluit om als gemeente in de provincie Utrecht aansluiting te zoeken bij woningmarktregio Woongaard was voor ons een volstrekt onlogische keuze met vreemde bijwerkingen. We hebben in april 2019 een ontheffing ontvangen om te om te mogen blijven bouwen in de gemeente Bunnik en inmiddels heeft de gemeente Vijfheerenlanden er met een nieuwe huisvestingsverordening voor gekozen nog 4 jaar sociale huurwoningen te blijven aanbieden in woningmarktregio/woonruimteverdelingssysteem regio Utrecht/U16.

## 12. Terugblik aanbevelingen vorige visitatie

Op de volgende punten uit de vorige visitatie hebben wij ingezet:

- reactie op klachten van huurders en communicatie: de communicatie is sterk verbeterd door onze website te vernieuwen en actueel te houden, maar ook door te gaan werken met digitale nieuwsbrieven over actuele items. Tevens heeft ons bewonersblad sterk aan kwaliteit gewonnen.

Bij de reactie op klachten is organisatorisch veel verbeterd en is gekozen om in een intensief traject de organisatie aan te passen en alle medewerkers te trainen.

Voor formele klachten hebben wij ons in 2017 aangesloten bij de Klachtencommissie Regionale Woningcorporaties Utrecht (KWRU). Het aantal behandelde formele klachten is zeer gering.

- Te klein voor wensen en ideeën: door onze klantgerichtheid te verbeteren, met klantenpanels te gaan werken, bewonersavonden vanuit het Huurdersberaad te stimuleren is er meer ruimte gekomen voor wensen en ideeën van huurders. Evenzo is de werkwijze met het Maatschappelijk Platform gewijzigd dat zij nu zelf de aangedragen onderwerpen voorbereiden, presenteren en met ons bediscussiëren.

- Lange wachttijden woningzoekenden: de woningnood in de regio Utrecht is erg groot. Wij

hebben ons ingespannen om met Vianen een nieuw uitleggegebied te ontwikkelen (Hoef en Haag), waarin LEKSTEDWONEN de sociale opgave invult. Wij zijn trots dat wij met een relatief kleine corporatie in 2018 106 van de 771 nieuwgebouwde huurwoningen in de Utrechtse regio voor onze rekening hebben genomen. Het wachttijdenprobleem kunnen wij niet alleen oplossen, wel kunnen we naar vermogen bijdragen.

- Procesbeschrijvingen-/procedures: in de afgelopen jaren zijn veel processen en procedures vastgelegd/herijkt. Ook de Interne Auditor (aangesteld bij de nieuwe Woningwet) levert een inbreng aan de actualiteit hiervan.

- Fusie gemeenten: inmiddels is dit een feit en hebben wij een ontheffing om te mogen blijven bouwen in de gemeente Bunnik.

- overbelasting personeel: de werkdruk is hoog. We hebben daarvoor in overleg met de OR in 2016 een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd en vanuit de resultaten een leercurve ingezet. Begin 2019 is opnieuw een werkdrukonderzoek gehouden. Inmiddels hebben we in de begrotingen additioneel (en vanaf 2020 structureel) ruimte gecreëerd om beperkt uit te breiden op de formatie maar ook besloten de flexibele schil in dergelijke situaties eerder in te zetten.

- meer ambities dan de gemeente aankan: de huidige programma's zijn beter afgestemd met de gemeenten, waarbij de gemeente Bunnik een hoge ambitie manifesteert.

- rol Huurdersberaad ten opzichte van nieuwe Woningwet: zij hebben de nodige trainingen gevolgd die door LEKSTEDWONEN zijn gefaciliteerd en zijn inmiddels ingevoerd op de voor hen essentiële onderdelen van de Woningwet.

- Afschaffing Reparatieverzoeken: veel duidelijkheid naar huurders gecreëerd door uitgifte van een Onderhouds-ABC en het bieden van een zgn. serviceabonnement voor huurdersonderhoud. Inmiddels in de intake ondergebracht bij het team Klantenservice en zijn wij anno 2019 bezig het dagelijks onderhoud via ResultaatGerichtSamenwerken onder te brengen bij één vaste aannemer.

- We hebben inmiddels ons risicomangement ingericht en geïmplementeerd.

### 13. Toekomst

LEKSTEDWONEN is van mening dat zij vanuit haar doelstellingen en taken, maar ook vanuit de opgaven voor de eerstkomende vijf jaar op eigen kracht de opgaven kan realiseren en daartoe beschikt over voldoende tools en skills dat kwalitatief op een juiste wijze te kunnen doen.

Natuurlijk zijn er kwetsbare elementen in de bedrijfsvoering, die door het Managementteam worden gemonitord en waarop steeds wordt bijgestuurd.

Onze werknemers zijn er trots op dat we veel voor de gemeenten waarin we werken kunnen betekenen. Dat uit zich in het proces rondom het planmatig aanpakken van bestaand bezit, in het verduurzamen van het bezit, in een flinke hoeveelheid betaalbare kernvoorraad maar ook in de mogelijkheden die we hebben om nieuwe woningen te bouwen en verouderde producten te herstructureren, waardoor we buurten ook nieuwe impulsen kunnen geven.

In dat alles blijft de mens, meer specifiek onze doelgroep, centraal staan en hebben we in meerdere opzichten oog voor de hoogte van de woonlasten van de doelgroep.

Daarom zijn we verbindend, solidair, betrokken en ondernemend.

E. de Groot

directeur-bestuurder LEKSTEDWONEN

Augustus 2019

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

*De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van LEKSTEDewonen ten aanzien van het realiseren van nieuwbouw bewonderenswaardig zijn en dat er een prestatie van formaat is geleverd. Daarbij zijn zowel het vermogen als de organisatie maximaal benut voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Door belanghebbenden worden we gekwalificeerd als een open en toegankelijke corporatie.*

Bovengenoemde aanhef drukt de waardering van de commissie uit voor ons presteren in de afgelopen jaren. Wij zijn daar blij mee. Nog belangrijker vinden wij de waardering die wij krijgen van onze belanghouders. Die waardering is met een 7,8 hoger dan verwacht. Uiteraard zijn we daar trots op.

De gehouden visitatie in 2019 geeft een extern en onafhankelijk oordeel over de maatschappelijke prestaties van LEKSTEDewonen in de periode 2015 tot en met 2018. We hebben in deze jaren bepaald niet stilgezeten. Voor ons is de visitatie daarom een belangrijk moment om van anderen te horen of we op de goede weg zijn. Wat doen we goed en wat kan beter? Klopt het beeld dat de belanghebbenden en de visitatiecommissie van ons hebben met hetgeen we hebben verwoord in onze position paper?

We lieten ons voor de derde keer visiteren. Een visitatie is een terugblik. Deze visitatie heeft betrekking op de periode 2015 tot en met 2018, een periode waarin bij LEKSTEDewonen belangrijke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden. Ontwikkelingen rondom het klantgericht werken binnen onze organisatie, het samenwerken in wijken op het gebied van leefbaarheid, het werken aan heldere doelen en meetbare resultaten en het investeren naar vermogen waarbij we vooral en ondanks de economische crisis continue nieuwbouw hebben gerealiseerd.

### **Presteren naar opgaven en ambities**

We stellen met de gemeenten waarin we werken en het Huurdersberaad van LEKSTEDewonen jaarlijks concrete afspraken op, die we gedurende het jaar monitoren. Het cijfer 7,6 van de commissie is vooral gebaseerd op de langjarige prestatieafspraken met de gemeente Vianen (thans Vijfheerenlanden), de afspraken met de gemeente Bunnik en de ambities uit ons Ondernemingsplan. Als sterk punt wordt de realisatie van veel nieuwbouw genoemd, maar ook de inzet voor verschillende doelgroepen, waaronder de middeninkomens, en de verduurzaming van ons woningbezit. Een waardering is er ook voor de aansluiting van onze doelstellingen op de lokaal spelende problematiek en het leveren van een stevige bijdrage aan het oplossen daarvan. Wij zijn blij dat de visitatiecommissie onze inzet op deze punten herkent en erkent. De verbeterpunten, in het bijzonder de beïnvloeding van onze beleidsvoornemens, pakken wij in samenspraak met het Huurdersberaad op.

### **Presteren volgens belanghebbenden en kritische geluiden**

Door de belanghebbenden wordt de relatie met en communicatie door LEKSTEDewonen zeer gewaardeerd. Ook de prestaties op alle volkshuisvestelijke thema's worden als goed beoordeeld, evenals de beschikbaarheid en inzet voor specifieke doelgroepen. We vinden zelf dat we nog 'een tandje' meer kunnen op het gebied van de beschikbaarheid, omdat we zien dat de krapte in ons werkgebied nog steeds toeneemt. We blijven in gesprek met gemeenten en andere partijen voor nieuwe bouwprojecten om een bijdrage aan het oplossen van die krapte te leveren.

We zien met name in de relatie tot huurders nog een aantal verbeterpunten. Op dit vlak zullen we de communicatie en duiding van ambities in samenwerking met het Huurdersberaad vormgeven.

## Presteren naar Vermogen

Door de visitatiecommissie is ons presteren naar vermogen beloond met het prachtige cijfer 8,0. Vooral het verantwoorden van de behaalde maatschappelijke doelen, de uitgebreide motivering en de zichtbare koppeling tussen de opgave, het ondernemingsplan en de inzet van vermogen worden gewaardeerd. Vanuit de aanbeveling zullen wij met betrekking tot de inzet van het vermogen in onze kwartaalrapportages een meer zichtbare koppeling maken tussen de strategische doelstellingen en het jaarplan.

## Governance van maatschappelijke presteren

Het is plezierig om te lezen dat de commissie concludeert dat wij op uitgebreide wijze onze visie verantwoorden en deze in ons Ondernemingsplan hebben geformuleerd naar SMART-geformuleerde doelstellingen. Waar nodig sturen wij tijdig bij op prestaties. Naast het op actieve en passieve wijze betrekken van belanghouders, weet onze Raad van Commissarissen een passende invulling te geven aan de maatschappelijke rol van LEKSTEDewonen. In het cijfer 7,5 van de commissie herkennen wij ons.

Voor alle onderdelen ontvingen wij een hoge waardering. We zien dat als een beloning voor de inzet die we in de afgelopen jaren met de organisatie deden. We vernieuwden, we innoveerden, we pasten onze werkorganisatie aan en we investeerden fors in verduurzaming en nieuwbouw en hebben voorzien in de thema's betaalbaarheid en beschikbaarheid. Ook onderhouden we goed contact met onze klanten, ons huurdersvertegenwoordigend orgaan en met andere belanghouders. Onze Raad van Commissarissen is actief aanwezig in de netwerken en we hanteren een gedeelde, door onze omgeving herkenbare, visie op onze maatschappelijke opgave en de invulling daarvan. Daarom kijken we met vertrouwen naar de opgaven voor de komende jaren, die we met ons huidige Ondernemingsplan hebben gesteld.

We gaan de uit deze visitatie voortkomende verbeterpunten actief oppakken. We zien er daarbij naar uit om ons samen met onze belanghouders en samenwerkingspartners te blijven inzetten voor de volkshuisvesting in onze regio, in het bijzonder in de gemeenten Vijfheerenlanden en Bunnik.

## Tenslotte

Op de uitkomsten van deze visitatie zijn we trots. Tegelijkertijd geeft deze beoordeling ons ook weer input voor de stappen die we als LEKSTEDewonen in de komende periode willen zetten.

Wij bedanken Ecorys voor het uitvoeren van deze visitatie. Maarten Nieland, Robert Kievit en Frank de Gouw hebben in korte tijd de organisatie leren kennen en aangename gesprekken gevoerd met ons en met onze belanghouders. Tevens wordt de dank uitgesproken voor onze bestuurssecretaris, Esther de Nijs, voor de coördinatie van deze visitatie vanuit de organisatie.

Vanzelfsprekend bedanken wij onze belanghouders voor hun bijdrage en hun waardering. Wij blijven graag met hen samenwerken aan de volkshuisvesting in de regio.

E. de Groot  
directeur-bestuurder

Mr. A.H. Brouwer  
voorzitter Raad van Commissarissen

## Bijlage 3: Geïnterviewde personen

### LEKSTEDewonen

Naam	Functie
<b>Directieteam</b>	
De heer E. de Groot	Directeur-bestuurder
De heer H. Kooij	Managementteam
Mevrouw I.M.J. Berndsen	Managementteam
Mevrouw A. van Velden	Managementteam a.i.
De heer G. van Ballegooijen	Managementteam
<b>Raad van Commissarissen</b>	
De heer A.H. Brouwer	Voorzitter
Mevrouw C.N. Siewers	Vicevoorzitter
Mevrouw M.M.A. Rovers	Lid RvC
De heer N.A.A. Jansen	Lid RvC
De heer S. Klop	Lid RvC
<b>Ondernemingsraad</b>	
De heer V.A.M. Beringen	Voorzitter ondernemingsraad
De heer J. Sangers	Lid ondernemingsraad
<b>Medewerkers</b>	
De heer J. van de Minkelis	Controller/Interne Auditor
Mevrouw E. Kemp	Medewerker LEKSTEDewonen
De heer J. Labrijn	Medewerker LEKSTEDewonen
De heer J. Vetzo	Medewerker LEKSTEDewonen



## Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
<b>Gemeenten</b>		
Gemeente Vijfheerenlanden	De heer M.F.M. Verweij	Wethouder
	De heer H.D. Zevenhuizen	Wethouder
Gemeente Bunnik	Mevrouw H.M. Spil	Wethouder
	Mevrouw N. Boor	Beleidsmedewerker
Oud-wethouder gemeente Vianen	De heer J.A.E. Landwehr	Wethouder
<b>Huurdersvertegenwoordiging</b>		
Huurdersberaad	De heer A.J. Baauw	Voorzitter
	Mevrouw D. Breedveld	Secretaris
	De heer B. den Breejen	Lid Huurdersberaad
Bewonerscommissie Vijfheerenlanden	De heer P.H. Heil	Voorzitter
	Mevrouw M. de Korte	Lid bewonerscommissie
<b>Overige belanghebbenden</b>		
University College Utrecht	Mevrouw M.B. Nelemans	-
Maatschappelijk Platform LEKSTEDewonen	Mevrouw P.H.A. de Jong	Lid MPL
	De heer C. Bouwstra	Lid MPL
Provides IJsselstein	De heer H.T.J. van den Heiligenberg	Directeur-Bestuurder
Fien Wonen	Mevrouw E. ter Borg	Directeur-Bestuurder
Zorgspectrum	Mevrouw V. Broex	Directeur-bestuurder
Stichting de Iris	Mevrouw E. van Maurik	Voorzitter
	Mevrouw E. Heijstek	-
Stichting VAC Vianen	Mevrouw M. van Dijen	Voorzitter
Vluchtelingensteunpunt Vianen	De heer J.A.A. Uittenbogaard	-
Stichting Regioplatform Woningcorporaties Utrecht	De heer J.G. van Harten	Secretaris

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van LEKSTEDewonen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met LEKSTEDewonen hebben.

Rotterdam, 1 juli 2019

Maarten Nieland  
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van LEKSTEDewonen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij LEKSTEDewonen.

Rotterdam, 1 juli 2019

Maarten Nieland

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van LEKSTEDewonen in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij LEKSTEDewonen.

Rotterdam, 1 juli 2019

Robert Kievit

## Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Frank de Gouw verklaart hierbij dat de visitatie van Frank de Gouw in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Frank de Gouw heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Frank de Gouw geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Frank de Gouw geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij LEKSTEDEWonen.

Rotterdam, 1 juli 2019

1 juli 2019

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Maarten Nieland

## Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

## Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

## Huidige functie:

Principal Consultant



## Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

## Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

## Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

## Secretaris

Robert Kievit

### Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

### Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

### Huidige functie:

Senior Consultant



### Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

### Loopbaan:

Sinds 2015	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

### Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

## Commissielid

Frank de Gouw

**Naam, titel, voorletters:**

de Gouw, ing./MSc, F.A.

**Geboorteplaats en –datum:**

's-Hertogenbosch, 22-06-1993



**Huidige functie:**

Consultant

## Opleiding

2016 – 2018 Radboud Universiteit, Nijmegen – Master Urban Geography

2015 – 2016 Radboud Universiteit, Nijmegen – Premaster Geography and Spatial Planning

2011 – 2015 HAS Hogeschool, 's-Hertogenbosch – Urban and Rural Development

2005 – 2011 d'Oultremontcollege, Drunen – Atheneum

## Werkervaring

2018 – Heden     Consultant Regions & Cities, ECORYS

2017 – 2018     Graduate Intern, ARCADIS BV

## Profiel

Frank de Gouw is commissielid van deze visitatie en werkzaam als consultant bij Ecorys binnen de afdeling Regions & Cities. Als afgestudeerd stadsgeograaf aan de Radboud Universiteit in Nijmegen is Frank in staat om de wederzijdse wisselwerking en dynamiek van geografische (ruimtelijke) verschijnselen te doorgronden, zoals locatiegedrag van economische actoren, het sociaal-ruimtelijk handelen van bedrijven, overheidsinstanties, huishoudens en individuen en de sociaaleconomische ontwikkeling van steden en regio's. Frank heeft daarnaast inhoudelijke kennis van en vaardigheid in het actuele onderzoek omtrent het gebied van de stedelijke geografie inclusief urbane/rurale- en regionale studies en volkshuisvesting.

Als consultant binnen de afdeling Regions & Cities is Frank betrokken bij verschillende vraagstukken en onderzoek op het gebied van de woningmarkt, ruimtelijke gebiedsontwikkeling, beleidsvraagstukken en bij de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties. Visitaties waarbij Frank betrokken is geweest omvatten onder andere Intermaris, Centrada en Wonen Zuid.

Kernwaarden waarover Frank beschikt zijn pro activiteit, enthousiasme, sociaalvaardigheid het hebben van een kritische blik en oplossingsgerichtheid.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten LEKSTEDewonen – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper 2019</p> <p>Prestatieafspraken Vianen 2015 – 2018</p> <p>Biedingen 2017 en 2018 gemeenten Vianen, Bunnik, Leerdam, Houten en Utrecht</p> <p>Ondernemingsplan 2014 – 2018 'Op koers in roerige tijden'.</p> <p>Ondernemingsplan 2018 – 2021 'Verbindend in Wonen; Sociaal en Solide'</p> <p>Jaarverslagen 2015 tot en met 2018</p> <p>Kwartaalrapportages 2015 tot en met 2018 Q1 tot en met Q4</p> <p>Afdelingsplannen Wonen, Vastgoed, Financiën en Projecten</p> <p>Jaarplannen LEKSTEDewonen 2016, 2017 en 2018</p> <p>Jaarrekeningen 2015 tot en met 2018</p> <p>Woonvisie Vianen tot 2025</p> <p>Woonvisie Bunnik 2017 – 2021</p> <p>Strategisch leefbaarheidsbeleid 2017 en 2018</p> <p>Participatiebeleid 2019</p> <p>Huurbeleid 2017 en 2018</p> <p>Verkoopbeleid 2017</p> <p>Duurzaamheidsbeleid 2017</p> <p>Meerjarenbegroting</p> <p>Diverse beleidsnotities en convenanten</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <p>Onderzoeken naar klanttevredenheid</p> <p>Woningmarktonderzoek Everdingen</p> <p>Huisbezoeken verslag 2017</p> <p>Diverse samenwerkingsovereenkomsten</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Aw oordeelsbrieven 2015 t/m 2018</p> <p>WSW beoordelingen 2015 t/m 2018</p> <p>Jaarrekeningen 2015 t/m 2018</p> <p>Treasurystatuut 2018</p> <p>Investeringsstatuut</p> <p>Reglement Financieel beleid en beheer</p> <p>Afdelingsplan Financiën 2015</p> <p>Diverse investeringsvoorstellen</p> <p>Jaarverslagen 2015 tot en met 2018</p> <p>Kwartaalrapportages 2015 tot en met 2018 Q1 tot en met Q4</p> <p>Jaarrekeningen 2015 tot en met 2018</p> <p>Meerjarenbegroting</p> <p>Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen</p>
Governance van maatschappelijk presteren	<p>Ondernemingsplan 2014 – 2018 'Op koers in roerige tijden'.</p> <p>Ondernemingsplan 2018 – 2021 'Verbindend in Wonen; Sociaal en Solide'</p> <p>Jaarverslagen 2015 tot en met 2018</p> <p>Kwartaalrapportages 2015 tot en met 2018 Q1 tot en met Q4</p> <p>Verslagen RvC 2015 t/m 2018</p> <p>Zelfevaluatie RvC 2015, 2017 en 2018</p> <p>Documentatie rondom beleid(skeuzes): o.a. leefbaarheidsvisie, duurzaamheidsbeleid, investeringsvoorstellen en aankoopvoorstellen</p>



## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Toewijzing en voorraad</b>		
LEKSTEDewonen heeft de opgave om de kernvoorraad van 2.350 woningen gedurende 2015-2018 aan te houden in Vianen (Pres 15-18).	<p>De totale woningvoorraad van LEKSTEDewonen betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 2.455 woningen (JV 15, p.19)</li> <li>• 2016: 2.553 woningen (JV 16, p.39)</li> <li>• 2017: 2.385 woningen (JV 17, p.37)</li> <li>• 2018: 2.491 woningen (JV 18, p.36)</li> </ul> <p>Vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave en het belang van de omvang van de kernvoorraad is een pluspunt toegekend.</p>	7
LEKSTEDewonen zal in de beleidsperiode 2015-2018 een voorraad van 1.845 woningen aanhouden bestemd voor de primaire doelgroep (Pres 15-18).	<p>Per 1 januari 2017 en 2018 heeft LEKSTEDewonen woningen een voorraad bestemd voor de primaire doelgroep van:</p> <p><b>In totaal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2017: 2.175 woningen</li> <li>• In 2018: 2.169 woningen</li> </ul> <p><b>Huurprijs tot € 417:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2017: 441 woningen</li> <li>• In 2018: 401 woningen</li> </ul> <p><b>Huurprijs van € 417 tot € 597</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2017: 1.438 woningen</li> <li>• In 2018: 1.404 woningen</li> </ul> <p><b>Huurprijs van € 597 tot € 640</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2017: 296 woningen</li> <li>• In 2018: 364 woningen</li> </ul> <p>LEKSTEDewonen maakt hier de bewust keuze om woningen beschikbaar te houden voor niet alleen de gehele primaire doelgroep, maar juist voor de sociaal economisch minder sterke doelgroep. Hierin wordt het beleid gevoerd om met name woningen beschikbaar te houden binnen de aftoppingsgrenzen, waarbij een aanzienlijk deel onder de eerste aftoppingsgrens wordt behouden.</p> <p>Vanwege de positieve afwijking, de nadrukkelijke aandacht daarvoor in beleid en het belang van aandacht voor de meest kwetsbare doelgroep zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8
LEKSTEDewonen heeft de opgave 95% van de huishoudens uit de primaire doelgroep een woning met	<p>LEKSTEDewonen heeft passend toegewezen:</p> <p>2016: 98,6% (JV 16, p.29)</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>een huurprijs onder de huurtoeslaggrenzen toe te wijzen (Pres 15-18)</p>	<p>2017: 97,1% (JV 17, p.26) 2018: 99,7% (JV 18, p.26)</p> <p>Vanwege de positieve afwijking in het licht van de opgave om voor de meest kwetsbare doelgroepen een passende woning aan te bieden is een pluspunt toegekend.</p>	
<p>LEKSTEDewonen heeft de opgave om te voldoen aan de passend toewijzen regeling en wijst zodoende minimaal 80% toe aan de primaire doelgroep (Pres 15-18)</p>	<p>LEKSTEDewonen heeft toegewezen aan de doelgroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 96,7% (JV 15, p.24)</li> <li>• 2016: 96,9% (JV 16, p.30)</li> <li>• 2017: 96,2% (JV 17, p. 26)</li> <li>• 2018: 96,5% (JV 18, p.26)</li> </ul> <p>Aan middeninkomens is toegewezen in Vianen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 0,4%</li> <li>• 2016: 0,5%</li> <li>• 2017: 5,9% (bewuster op gestuurd)</li> <li>• 2018: 5,1% (bewuster op gestuurd)</li> </ul> <p>Vanwege het bijsturen in de woningtoewijzing in het licht van de opgave voor het huisvesten van middeninkomens en het direct behalen van resultaat zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8
<b>Huurbeleid</b>		
<p>LEKSTEDewonen heeft de opgave om een gematigd huurbeleid toe te passen gedurende de visitatieperiode (Pres 15-18)</p> <p>Deze opgave moet worden gerealiseerd binnen de per jaar gestelde wettelijke normen.</p>	<p>LEKSTEDewonen heeft de volgende huurverhogingen toegepast:</p> <p>2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lager dan € 34.229: 2,0%</li> <li>• €34.229 - €43.786: 2,8%</li> <li>• Hoger dan €43.786: 4,6%</li> </ul> <p>2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In alle inkomenscategorieën 1%</li> </ul> <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lager dan €40.349: 0,3% (wettelijke norm is 2,8%)</li> <li>• Hoger dan €40.349: 2,9% (wettelijke norm is 4,3%)</li> </ul> <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lager dan €41.056: 1,3% (wettelijke norm is 3,9%)</li> <li>• Hoger dan €41.056: 4,0% (wettelijke norm is 5,4%)</li> </ul> <p>Vanwege het doorvoeren van een gematigd huurbeleid waarbij de huurverhoging lager ligt dan de maximaal toegestane huurverhoging is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>LEKSTEDewonen hanteert de norm van een huurachterstand van 0,60% gedurende de beleidsperiode van 2015-2018. Deze norm geldt voor de</p>	<p>De gemiddelde huurachterstand bij actieve huurders in procenten bedraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 0,43% (JV 15, p.30)</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>actieve huurders (niet de vertrokken huurders, hiervoor wordt een aparte administratie bijgehouden).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2016: 0,35% (JV 16, p.36)</li> <li>• 2017: 0,47% (JV 17, p.34)</li> <li>• 2018: 0,43% (JV 18, p.33)</li> </ul> <p>Vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave, het belang van het beperken van huurachterstanden en de continuïteit van de prestaties zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
<p>LEKSTEDewonen heeft de opgave om in samenwerking met het Sociaal Team Vianen en met Werk Inkomen Lekstroom (WIL) gezamenlijk hulp te bieden naan inwoners die moeite hebben met de financiën (Pres 15-18). LEKSTEDewonen hanteert daarnaast een streng maar rechtvaardig incassobeleid.</p>	<p>LEKSTEDewonen heeft verschillende initiatieven om huurders met betalingsproblematiek hulp te bieden of te ondersteunen:</p> <p><b>Schuldhelpverlening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor schuldhelpverlening wordt WIL ingeschakeld, die de schulden inventariseert, met schuldeisers afspraken maakt en het inkomen stabiliseert.</li> <li>• LEKSTEDewonen biedt een stabilisatiefase als adempauze van maximaal een half jaar aan voor huurders binnen het schuldhelpverleningstraject.</li> <li>• LEKSTEDewonen ondersteunt huurders die onder beschermingsbewind staan of budgetbeheer hebben. In 2018 betrof dit 40 huurders.</li> </ul> <p><b>Vroeg Eropaf</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinds 2016 loopt daarnaast de pilot 'Vroeg Eropaf' tussen zeven corporaties uit de regio en WIL. Gezamenlijk worden huisbezoeken afgelegd om huurders met een beginnende huurachterstand in zo vroeg mogelijk stadium te helpen. In 2018 is de pilot geëvalueerd met positieve uitkomsten en een vervolgproject.</li> </ul> <p><b>Sociaal Team</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ook werkt LEKSTEDewonen samen met het Sociaal Team van de gemeente ten aanzien van betalingsachterstanden in combinatie met psychisch ontwricht gedrag.</li> </ul> <p><b>Stichting Hulpmaatje</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LEKSTEDewonen werkt intensief samen met Stichting Maatje Vijfheerenlanden. Hierin werken getrainde vrijwilligers die mensen met schulden helpen om financieel de zaken weer op orde te krijgen. Hierin wordt ter ondersteuning een 'maatje' aan de huurders aangeboden.</li> </ul> <p>Vanwege de verscheidenheid aan initiatieven die de corporatie heeft ontplooid en waaraan de corporatie heeft deelgenomen en de samenwerking die de corporatie daarbij zoekt zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
LEKSTEDewonen voert in 2016 een woonlastenonderzoek uit om de woonlasten van de huurders inzichtelijk te maken (Pres 15-18)	<p>Het proces omtrent dit woonlastenonderzoek is anders gelopen dan gepland. LEKSTEDewonen heeft deze afspraak ieder jaar opnieuw in haar bod richting de gemeente benoemd. De gemeente heeft dit onderzoek echter steeds uitgesteld. Het Huurdersberaad is hiervan ook op de hoogte gesteld. Inmiddels is na de fusie tot gemeente Vijfheerenlanden in 2019 door de gemeente eigenhandig (i.c.m. een woningbehoefteonderzoek) een huisvestingslastenonderzoek uitgevoerd. De resultaten laten zien dat een belangrijk deel van lage inkomens in een sociale huurwoning met een huur onder de aftoppingsgrenzen woont.</p> <p>Vanwege de energie en aandacht die de corporatie continu heeft gehad voor het uitvoeren van een woonlastenonderzoek en de communicatie daaromtrent in de richting van de huurders is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LEKSTEDewonen op het gebied van betaalbaarheid met een goed. LEKSTEDewonen zet zich in om woningen in de betaalbare segmenten beschikbaar te houden voor de primaire doelgroep en zet zich daarnaast de laatste jaren steeds meer in voor de middeninkomens. LEKSTEDewonen voert een gematigd huurbeleid, heeft een lage procentuele huurachterstand en zet zich sterk in voor betalingsproblematiek. LEKSTEDewonen hanteert hiervoor verschillende methoden en projecten als schuldhulpverlening, Vroeg Eropaf, het Sociaal Team en Stichting Hulpmaatje.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

## Thema 2: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Vastgoedontwikkeling</b>		
<p>LEKSTEDewonen heeft voor de periode 2015-2018 de opgave om een nieuwbouwprogramma van ruim 300 sociale huurwoningen te realiseren en een beperkt aantal vrije huurwoningen binnen 15 projecten. Daarnaast staan er 35 goedkope koopwoningen gepland in twee projecten (Pres 15-18). Uitgesplitst omvat dit:</p> <p><b>Sociale huurwoningen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Poorten van Oranje: 55 woningen</li> <li>• Hoekenstraat Vijfheerenlanden: 25 woningen</li> <li>• Clarissenhof: 40 woningen</li> <li>• Badhuisstraat/ Langendijk: 8 woningen</li> <li>• De Boomgaard Zijderveld: 15 woningen*</li> <li>• Dorpsweg Zijderveld: 13 woningen</li> <li>• Hoef en Haag: 72 woningen</li> <li>• 't Regthuys Hagestein: 1 woning</li> <li>• Vijfheerenlanden fase III: 15 woningen</li> <li>• Stammershoefstraat: 42 woningen</li> <li>• Zorglandgoed Bloemendaal: 24 woningen</li> </ul>	<p>LEKSTEDewonen heeft woningen opgeleverd:</p> <p><b>Sociale huurwoningen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Poorten van Oranje: 56 woningen (2016)</li> <li>• Sidewendervelt Zijderveld: 14 appartementen</li> <li>• 't Regthuys Hagestein: 1 woning</li> <li>• De Steenen Poort Houten: 16 woningen</li> <li>• Clarissenhof Vianen: 40 appartementen (2016)</li> <li>• Badhuisstraat/ Langendijk: 8 appartementen (2016)</li> <li>• Meerenborch Vianen: 4 woningen</li> <li>• Hoef en Haag: 73 woningen (in 2 fasen)</li> <li>• Raadsliedenbuurt Leerdam: 4 appartementen</li> <li>• Hof van Helsdingen: 27 appartementen</li> <li>• Stammershoefstraat: 42 woningen</li> </ul>	9

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>Meerenborch: 4 woningen</li> </ul> <p><b>Vrije sector huurwoningen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Badhuisstraat/ Langendijk: 1 woning</li> <li>'t Regthuys Hagestein: 1 woning (= inmiddels verkocht)</li> </ul> <p><b>Koopwoningen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De Poorten van Oranje: 12 woningen</li> <li>Vijfheerenlanden fase III: 23 woningen **</li> </ul> <p>* Dit project is destijds door de crisis uitgesteld. LEKSTEDewonen en de projectontwikkelaar hadden hier afspraken overgemaakt. Toen de economie weer aantrok heeft de projectontwikkelaar besloten dit project toch zelf op te pakken en hier koopwoningen te bouwen. Over de afhandeling hiervan zijn op aanvraag documenten beschikbaar.</p> <p>** Dit project is in overleg met de gemeente Vianen destijds tot stand gekomen en maakte deel uit van de grote aanpak van de wijk Vijfheerenlanden. In overleg is besloten in fase 3 andere typen woningen aan te bieden. De koopwoningen zijn vanwege een verplichte markttoets u.h.v. de Woningwet verkocht aan een projectontwikkelaar.</p>	<p><b>Vrije sector huurwoningen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Badhuisstraat/Langendijk: 1 woning</li> <li>'t Regthuys Hagestein: 1 woning (=monument)</li> </ul> <p><b>Koopwoningen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De Poorten van Oranje: 12 koopwoningen</li> <li>Dorpsweg Zijderveld: 1 woning (aanvankelijk gepland als v.s. huurwoning)</li> </ul> <p><b>Totaal: 300 woningen</b></p> <p>Vanwege het grote belang van het realiseren van nieuwbouw, de omvangrijke ambitie voor het realiseren van 300 woningen door een relatief kleine corporatie als LEKSTEDewonen, de complexiteit van het realiseren van de opgave en het grote aantal projecten zijn drie pluspunten toegekend. LEKSTEDewonen heeft als bouwende corporatie echt een prestatie van formaat geleverd.</p>	
<p>LEKSTEDewonen continueert de gemaakte afspraken van 31 koopgarantwoningen. Bij terugkoop worden deze opnieuw onder Koopgarant en met voorrang aan starters verkocht (Pres 15-18).</p> <p>Vanaf 2017 gevoerde gesprekken met de gemeente Vianen hebben geleid tot nieuwe afspraken met afbouw van de koopgarantwoningen, waarbij een groot deel na terugkoop wordt verhuurd/verkocht en een klein deel op de vrije markt wordt gezet als vrije sector. Door de ontwikkelingen op de woningmarkt zijn nieuwe inzichten ontstaan en is bijgestuurd. Omzetting naar Koopstart was niet meer opportuun.</p>	<p>LEKSTEDewonen heeft koopgarantwoningen jaar ultimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2015: 62 woningen in totaal; 3 teruggek, 2 verkocht</li> <li>2016: 61 woningen in totaal; 3 teruggek, 4 verkocht</li> <li>2017: 59 woningen in totaal; 4 ingekocht, 2 verkocht en 2 als v.s. koopwoning verkocht</li> <li>2018: 57 woningen in totaal; 2 teruggek., 1 als v.s. koopwoning verkocht en 1 woning v.s. huur.</li> </ul> <p>Vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de opgave en het terugbrengen van koopgarantwoningen in de huursector is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p>LEKSTEDewonen onderzoekt of het mogelijk is om nieuwbouw te realiseren voor middeninkomens. LEKSTEDewonen wil 20 duurdere woningen met een huurprijs boven de € 900 opleveren (Pres 15-18).</p>	<p>LEKSTEDewonen geeft aan dat dit aanvankelijk bemoeilijkt is door de invoering van de Woningwet. Het is voor LEKSTEDewonen ook geen doel op zich maar een middel om de doelgroep middeninkomens toch te kunnen bedienen. Om dit toch te bewerkstelligen heeft LEKSTEDewonen woningen uit de verkoopvijver omgezet naar huurwoningen en worden tevens teruggekochte koopgarantwoningen als huurwoningen voor middeninkomens aangeboden. Daarnaast werkt LEKSTEDewonen is samenwerking met de gemeente</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>aan de ontwikkeling van twee nieuwbouwprojecten met circa 30 woningen in het middensegment.</p> <p>LEKSTEDewonen weet ondanks de wet- en regelgeving dus meerdere initiatieven en projecten op te zetten toch woningen beschikbaar te houden voor de middeninkomens. LEKSTEDewonen heeft in het licht van de opgave naar oplossingen en alternatieven gezocht. Vanwege bovenstaande en de positieve afwijking zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
<p>LEKSTEDewonen verkoop woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015 en 2016: 10 woningen gemiddeld per jaar</li> <li>• 2017 en 2018: 30 woningen gemiddeld per jaar</li> </ul> <p>LEKSTEDewonen maakt gedurende de visitatieperiode een verkoopvijver van sociale huurwoningen bestaande uit 250 bestaande en nieuw aan te wijzen woningen. Na de scheiding tussen DAEB en niet-DAEB (nieuwe regelgeving) is dit bijgesteld. De verkoopportefeuille is wel opgesteld met instemming van de gemeente Vianen. Inmiddels wordt deel verkocht en (bij gebrek aan aanbod van anderen) een deel voor middeninkomens verhuurd.</p> <p>LEKSTEDewonen verwacht vanaf 2017 gemiddeld 7 tot 10 woningen te verkopen (Bod Vianen 2017)</p>	<p>LEKSTEDewonen heeft woningen verkocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 6 woningen (JV 15, p.45)</li> <li>• 2016: 4 woningen (JV 16, p.67)</li> <li>• 2017: 5 woningen (JV 17, p.28)</li> <li>• 2018: 20 woningen (JV 18, p.28)</li> </ul> <p>LEKSTEDewonen heeft in 2017 de verkoop van het complex Donkerstraat in Utrecht (12 appartementen) in gang gezet en heeft dit in 2018 verkocht (Utrecht) (JV18, p.29)</p> <p>Vanwege het feit dat LEKSTEDewonen in het belang van de opgave minder woningen heeft verkocht dan afgesproken is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LEKSTEDewonen op het gebied van beschikbaarheid met een goed. LEKSTEDewonen verdient een compliment voor de wijze waarop nieuwbouw is opgeleverd en de beschikbaarheid aan woningen is vergroot. LEKSTEDewonen is erin geslaagd om als relatief kleine corporatie in de visitatieperiode 300 woningen op te leveren en voldoet zodoende aan de ambitieuze prestatieafspraken. LEKSTEDewonen heeft hierin alle mogelijke kansen benut voor nieuwbouw, sloop/nieuwbouw en transformatie en heeft een aantoonbare bijdrage geleverd aan de beschikbaarheid van woningen in de regio Utrecht.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,8</b>

### Thema 3: Doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Zorgbehoevende doelgroep</b></p> <p>LEKSTEDewonen heeft de opgave om het langer zelfstandig thuis wonen te stimuleren en mogelijk te maken door eventueel wonen met zorg of zorg in de directe nabijheid te faciliteren. Gezamenlijk met de gemeente wordt bepaald wat wordt verstaan onder levensloopgeschikt en zorggeschikt wonen (Pres 15-18). Dit wordt met name toegepast in de nieuwbouwprojecten.</p>	<p><b>Ouderen</b></p> <p>Om aan de veranderende woon- en zorgvraag van huidige en toekomstige bewoners te voldoen, worden in Hof van Batenstein appartementen 'flexibel ingezet' (JV 17; 18). Het totale bestand in Hof van Batenstein betreft 104 appartementen. De volgende mutaties vonden plaats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 8 appartementen scheiden wonen en zorg (JV 15, p 18)</li> <li>• 2016: 1 appartement scheiden wonen en zorg (JV 16, p 25)</li> <li>• 2017: 21 appartementen gemuteerd (JV 17, p.22)</li> <li>• 2018: 11 appartementen gemuteerd (JV 18, p.21)</li> </ul>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>LEKSTEDewonen heeft woningen aangepast (WMO):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 0 woningen</li> <li>• 2016: 1 nieuwbouwwoning Amaliahof aangepast voor gezin met gehandicapt kind)</li> <li>• 2017: 3 woningen (JV 17, p.43)</li> <li>• 2018: 2 woningen (JV 18, p.41)</li> </ul> <p>In 2016 is gestart met de planvorming voor nieuwbouw in Bunnik aan de Laan van Broekhuizen bestemd voor een kleinschalig woonzorgcentrum in het betaalbare segment (JV 18, p.22)</p> <p><b>Overig</b></p> <p>LEKSTEDewonen heeft een Gezinsvervangend tehuis (GTV) uitgebreid met 14 appartementen (JV 16, p.26). De bestaande 10 woningen heeft LEKSTEDewonen uitgebreid door een naastgelegen koopwoning te kopen en om te bouwen tot 4 appartementen.</p> <p>LEKSTEDewonen heeft in samenwerking met Stichting de Iris en De Herbergier bijgedragen aan het in werking zetten van de realisatie van het Zorglandgoed. Dit is een locatie in Vianen waar 16 zelfstandige eenheden met begeleiding voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking en 16 studio's met begeleiding voor dementerende ouderen wordt gerealiseerd.</p> <p>Vanwege het feit dat LEKSTEDewonen zowel in nieuwbouw als in bestaande bouw verschillende initiatieven heeft genomen voor het levensloopbestendig of zorggeschikt maken van woningen is een pluspunt toegekend.</p>	
<p>LEKSTEDewonen heeft de opgave de doorstroming te bevorderen door voorrang te geven aan senioren die een EGW vrij maken (Pres 15-18)</p>	<p>In de nieuwbouwprojecten Stammershoefstraat en Hof van Helsdingen heeft LEKSTEDewonen de doorstroming bevorderd door de inzet van een seniorenmakelaar. LEKSTEDewonen heeft daar positieve reacties op gekregen en resultaten mee behaald. Om deze reden is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p><b>Jongeren</b></p> <p>Vanuit de portefeuillestrategie beoogt LEKSTEDewonen voornamelijk woningen op te leveren voor jongeren in de binnenstad van Vianen (Bod Vianen 2017).</p>	<p>In juni 2016 is nieuwbouwcomplex Clarissenhof in Vianen opgeleverd met 40 appartementen waar van 10 appartementen met voorrang zijn toegewezen aan jongeren tot 29 jaar (JV 16, p.25).</p> <p>In de wijk Vijfheerenlanden is één appartementencomplex aangewezen waar jongeren zich in kunnen vestigen met behoud van punten.</p> <p>In het complex Benedictushof is een proef gedaan met loting voor jongeren. Deze proef bleek succesvol en wordt gecontinueerd. In de Stammershoefstraat zijn</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>daarnaast 7 woningen bestemd voor starters opgeleverd in 2018.</p> <p>In totaal zijn woningen gelabeld voor jongeren tot 29 jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 111 woningen;</li> <li>• 2016: 111 woningen;</li> <li>• 2017: 109 woningen;</li> <li>• 2018: 113 woningen.</li> </ul> <p>Totaalaantal verhuringen aan jongeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 14,4% (JV 16, p.26)</li> <li>• 2016: 13,9% (JV 16, p.26)</li> <li>• 2017: 4,4% (JV 17, p.21)</li> <li>• 2018: 6,5% van totale aantal verhuringen (JV 18, p.20)</li> </ul> <p>Vanwege het feit dat LEKSTEDewonen heeft gezocht naar verschillende manieren om woningen beschikbaar te houden en te krijgen voor jongeren zijn twee pluspunten toegekend. Het is voor Vianen van belang dat jongeren eveneens kans krijgen om een sociale huurwoning te bemachtigen.</p>	
<p><b>Statushouders</b></p> <p>LEKSTEDewonen heeft als taakstelling om statushouders te huisvesten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 34 statushouders</li> <li>• 2016: 46 statushouders</li> <li>• 2017: 25 statushouders</li> <li>• 2018: 35 statushouders</li> </ul>	<p>LEKSTEDewonen heeft statushouders gehuisvest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 39 statushouders</li> <li>• 2016: 43 statushouders</li> <li>• 2017: 35 statushouders</li> <li>• 2018: 32 statushouders</li> </ul> <p>LEKSTEDewonen heeft gedurende de visitatieperiode meer statushouders gehuisvest dan de taakstelling heeft voorgeschreven. Aan de gemeentelijke taakstelling is zodoende voldaan en LEKSTEDewonen heeft voldoende woningen beschikbaar gesteld.</p> <p>LEKSTEDewonen stuurt hierin zo min mogelijk op het onttrekken van woningen. Er wordt met name ingezet op grote gezinnen om de beschikbaarheid voor de reguliere woningzoekenden te waarborgen en deze te kunnen blijven huisvesten.</p> <p>Vanwege bovenstaande is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LEKSTEDewonen op het gebied van specifieke doelgroepen met een ruim voldoende. LEKSTEDewonen heeft oog voor verschillende doelgroepen in het werkgebied en slaagt erin deze doelgroepen te faciliteren en waar nodig te ondersteunen. LEKSTEDewonen heeft oog voor de zorgbehoevende doelgroep door woningen aan te passen en mensen met een beperking te huisvesten. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen veel aandacht voor de jongere doelgroep. Voor deze doelgroep worden woningen opgeleverd en gelabeld. LEKSTEDewonen en heeft aansluitend meer statushouders gehuisvest dan de taakstelling voorschreef.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,3</b>



## Thema 4: Duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>LEKSTEDewonen heeft de opgave om te voldoen omtrent het energieakkoord en wil uiterlijk in 2017 voor het totale woningbezit een gemiddeld energielabel C hebben. En ultimo een gemiddeld label B (EI 1,20 – 1,40) in 2020.</p>	<p>De totale woningvoorraad van LEKSTEDewonen heeft een gemiddelde energie-index van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2015: 1,57 (gelijk aan label C)</li> <li>• 2016: 1,59 (gelijk aan label C)</li> <li>• 2017: 1,57 (gelijk aan label C)</li> <li>• 2018: 1,41 (gelijk aan label C)</li> </ul> <p>De verbetering van de index is het gevolg van de oplevering van nieuwbouwprojecten, de herwaardering van de appartementengebouwen in Vijfheerenlanden na groot onderhoud uitgevoerde duurzaamheidsmaatregelen bij mutatiewoningen en grootonderhoudsprojecten met diverse maatregelen om de woningen te verduurzamen. In 2017 is LEKSTEDewonen gestart met het zoeken naar een geschikt concept voor zonnepanelen. Na instemming van het Huurdersberaad is hier in 2018 mee gestart en werkt LEKSTEDewonen samen met Wocozon om zoveel mogelijk daken te voorzien van zonnepanelen.</p> <p>LEKSTEDewonen werkt hierin vanaf 2017 vanuit een beleid gebaseerd op de Trias Energetica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beperking van de energievraag;</li> <li>2. Voor resterende energiebehoefte zoveel mogelijk duurzame energie inzetten;</li> <li>3. Het efficiënt gebruiken van eindige (fossiele) brandstoffen.</li> </ol> <p>In 2018 is uitvoering gegeven door de volgende maatregelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het isoleren van gevels van twee oudere complexen;</li> <li>2. Renovatie van 69 eengezinswoningen in de wijk Hogeland;</li> <li>3. Voorbereiding experiment verbouwing naoorlogse woningen tot energie neutrale woningen;</li> <li>4. Onderzoek naar de inzet van hybride verwarmingsketels;</li> <li>5. Gestart met eerste fase aanleggen zonnepanelen op circa 500 woningen. In 2018 zijn 150 woningen voorzien. Inmiddels zijn er 1200 woningen aangeschreven en zijn er 382 woningen reeds daadwerkelijk van zonnepanelen voorzien.</li> <li>6. Daarnaast wordt planmatig onderhoud en renovatie gecombineerd met het aanbrengen van energetische verbeteringen.</li> </ol>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>LEKSTEDewonen heeft daarnaast, na een uitgebreide periode van voorbereiden en het vinden van een geschikt concept, besloten om in 2019 4 NOM-woningen op te leveren. De gemeente heeft dit project benoemd als experiment.</p> <p>Vanwege de actieve inzet op het verduurzamen van de woningvoorraad, het experimenteren met nieuwe technieken en de stappen die zijn gezet ten aanzien van de gemiddelde energie-index zijn twee pluspunten toegekend. LEKSTEDewonen ligt op schema om de doelstelling van gemiddeld label B in 2021 te behalen.</p>	
LEKSTEDewonen heeft de opgave om huurders te stimuleren en motiveren ten aanzien van bewustwording, gedragsverandering en het zelf aanbrengen van energiebesparende maatregelen.	<p>LEKSTEDewonen heeft aan de opgave voldaan. LEKSTEDewonen heeft huurder gestimuleerd door het bewonersblad, de energiebox en door voorlichting in complexen te verzorgen,. Ook bij verhuur van woningen</p> <p>Vanwege de verscheidenheid aan initiatieven die LEKSTEDe heeft ontplooid en tevens heeft gekozen voor een voorlichting op complexniveau en bij verhuur is een pluspunt toegekend.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LEKSTEDewonen op het gebied van duurzaamheid met een goed. LEKSTEDewonen heeft in de visitatieperiode sterk in gezet op duurzaamheid en voldoet hiermee aan de opgaven. LEKSTEDewonen werkt aan duurzame nieuwbouwprojecten, herwaardering van appartementengebouwen, het aanleggen van zonnepanelen, renovaties en planmatig onderhoud. Vanaf 2017 hanteert LEKSTEDewonen daarnaast een beleid gebaseerd op het Trias Energetica waarmee het energieverbruik nog verder beperkt wordt.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

### Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
LEKSTEDewonen heeft de afspraak om de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren door het treffen van fysieke en sociale maatregelen (Pres 15 -18).	<p>LEKSTEDewonen heeft invulling gegeven aan de opgave door de volgende activiteiten uit te voeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In de gemeenschappelijke ruimten werkt LEKSTEDewonen met huisregels in gestapelde bouw en werkt LEKSTEDewonen aan het tegengaan van overlast in brandtrappen.</li> <li>In de openbare ruimte ondersteunt LEKSTEDewonen aandacht prikacties en het onderhouden van achterpaden. Hierbij is LEKSTEDewonen afhankelijk van de medewerking van de gemeente.</li> <li>In privéruimtes handhaaft LEKSTEDewonen het onderhoud van tuinen.</li> <li>LEKSTEDewonen heeft actief in een gemeentelijk inbraakpreventieproject geparticipeerd (en een prijs gewonnen) met infoavonden en inzet hondenbezitters (Waaks!)</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEKSTEDewonen heeft in de meeste kwetsbare buurt 'Vijfheerenlanden' in Vianen in het kader van leefbaarheid camera's geïnstalleerd en bergingsgangen anders ingericht.</li> <li>• LEKSTEDewonen heeft met Huurdersberaad wijkschouwen gehouden op onderhoud achterpaden bij eengezinswoningen.</li> <li>• LEKSTEDewonen voert diverse acties uit als fietswrakkenacties en schoonmaakacties.</li> </ul> <p>Voor de complexen Donjon en Vijfheerenlanden heeft LEKSTEDewonen sinds 2014 een specifiek leefbaarheidsbeleid. Sinds 2014 is er een Wijkbeheerder Leefbaarheid aangesteld met een bijzondere focus op de twee complexen. Deze medewerker fungeert deels als complexbeheerder, huismeester en woonconsulent. Er wordt nu intensiever gecontroleerd en gehandhaafd op de leefbaarheidsperikelen in de wijk.</p> <p>Vanwege de brede inzet op het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in wijken, buurten en woningcomplexen zijn twee pluspunten toegekend. LEKSTEDewonen heeft daar een specifiek beleid voor gevoerd en resultaat mee behaald. De leefbaarheid en veiligheid is in de wijk Vijfheerenlanden bijvoorbeeld sterk verbeterd.</p>	
<p>LEKSTEDewonen heeft de opgave om financiële en sociale problematiek, (buren)overlast, zorg en welzijn bij bewoners te voorkomen en te verhelpen (Pres 15-18).</p>	<p><b>LEKSTEDewonen heeft invulling gegeven aan de opgave door de volgende activiteiten uit te voeren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LEKSTEDewonen hanteert buurtbemiddeling als eerste schakel in de aanpak van woonoverlast;</li> <li>• LEKSTEDewonen hanteert een persoonsgerichte aanpak (PGA) voor het verminderen van overlast en de aantasting van de leefbaarheid;</li> <li>• Er vindt zeer regelmatig overleg plaats met de politie en wijkagenten over de aanpak van woonoverlast;</li> <li>• Het instrument gedragsaanwijzing wordt vaker toegepast wat een nuttig instrument is om overlast een halt toe te roepen.</li> <li>• LEKSTEDewonen heeft deelgenomen aan het opstarten van het project buurtbemiddeling in Vianen, dat succesvol acteert;</li> <li>• LEKSTEDewonen participeert in de schuldhulpmaatjes Vianen en er is samenwerking met WIL inzake schuldhulpverlening;</li> <li>• LEKSTEDewonen werkt samen op het gebied van veilig wonen en met betrekking tot personen met verward gedrag samen met instellingen en het sociaal team van de gemeente om tot beheersbare situaties te komen.</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>LEKSTEDewonen heeft een wijkbeheerder leefbaarheid aangesteld;</li> <li>LEKSTEDewonen initieert diverse acties als koffie drinken bij bewoners, bewonerscommissies, projectcommunicatie en buurtcontactpersonen</li> </ul> <p>Vanwege de verantwoordelijkheden die LEKSTEDewonen neemt en de samenwerking die de corporatie zoekt in een verscheidenheid aan samenwerkingsverbanden zijn twee pluspunten toegekend. Het is van belang dat de corporatie in het lokale netwerk nadrukkelijk aandacht blijft houden voor de zorg en welzijn van de huurders.</p>	
LEKSTEDewonen heeft de opgave om bewoners actief te betrekken bij het beleid en beheer van hun woning, de directe woonomgeving en de buurt (Pres 15-18).	<p>Hierover is in het bestuurlijk overleg met de gemeente steeds gesproken. Partijen zetten gezamenlijk acties uit, zoals het aanpakken van achterpaden en het schouwen van wijken.</p> <p>Vanwege de proactieve houding en de samenwerking met de gemeente is een pluspunt toegekend.</p>	7
LEKSTEDewonen stelt jaarlijks additioneel €125.000 beschikbaar voor het vergroten en borgen van de leefbaarheid in complexer (Pres 15-18)	<p>Er zijn in kwetsbare buurt Vijfheerenlanden camera's geïnstalleerd en andere verschillende leefbaarheidsuitgaven. In fysieke uitgaven ca. € 85.000 per jaar. Een andere deel bestaat uit de kosten voor een aangestelde wijkbeheerder leefbaarheid.</p> <p>Vanwege de continue aandacht voor de leefbaarheid in woningcomplexen, zowel door de installatie van technische (hulp)middelen als de inzet van een wijkbeheerder, is een pluspunt toegekend.</p>	7
LEKSTEDewonen stelt jaarlijks middel het leeffonds onder voorwaarden €15.000 beschikbaar voor eenmalige initiatieven van betrokken groepen huurders (Pres 15-18)	<p>LEKSTEDewonen promoot haar Leeffonds onder haar bewoners door middel van het bewonersblad, oproepen op de website en via de buurtcontactpersonen.</p> <p>Uitgaven: bijdrage aanleg speelweide, bijdrage in serviesgoed seniorencomplex, bijdrage rolstoelfiets. (per jaar ca. € 500,-). Geen verdere aanvragen (initiatief ligt bij bewoners) ontvangen.</p> <p>Vanwege de proactieve benadering die LEKSTEDewonen hanteert om het Leeffonds onder aandacht van huurders te brengen en het initiatief om bewoners of huurders te faciliteren is een pluspunt toegekend. In het kader van de leefbaarheid in de wijken en buurten is het van belang dat huurders zelf eveneens initiatief nemen en verantwoordelijkheid tonen. LEKSTEDewonen probeert via het Leeffonds huurders te mobiliseren.</p>	7
LEKSTEDewonen en gemeente Vianen zetten zich met diverse partners in voor een daling van het aantal inbraken in de gemeente (Pres 15-18)	<p>De gemeente Vianen en LEKSTEDewonen hadden de opgave om zich met diverse partners in te zetten voor een daling van het aantal inbraken in de gemeente. De</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>acties die volgden hadden een groots effect en waren erg succesvol. De inzet van de partijen heeft uiteindelijk geleid tot een tastbare prijs in de vorm van de 'preventie cup woningcorporaties Midden-Nederland.</p> <p>Vanwege de bijdrage van LEKSTEDewonen aan de veiligheid in Vianen, het resultaat van het initiatief van de gemeente en LEKSTEDewonen en het feit dat het initiatief heeft geleid tot het winnen van de 'preventie cup' zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van LEKSTEDewonen op het gebied van leefbaarheid met een goed. LEKSTEDewonen heeft aandacht voor zowel de fysieke als de sociale leefbaarheid in het werkgebied. Om invulling te geven aan deze gestelde opgaven heeft LEKSTEDewonen in samenwerking met bewoners, gemeenten en zorg- en welzijnspartijen diverse initiatieven op acties opgestart. Speciale aandacht van LEKSTEDewonen is hierin uitgegaan voor de wijk Vijfheerenlanden waar LEKSTEDewonen de leefbaarheid, zowel fysiek als sociaal, sterk heeft weten te verbeteren. Daarnaast heeft LEKSTEDewonen samen met de gemeente een prijs ontvangen voor de aanpak van inbraken.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

## Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)**





Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***