



Visitatierapport

Lyaemer Wonen

2012 - 2015



Utrecht, 13 december 2016

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. A.H. Grashof (voorzitter)
Mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid)
De heer R.P.W. van Loon MSc (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 290 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Visitaties waren tussen 2007 en halverwege 2015 verplicht voor leden van Aedes. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet op 1 juli 2015 zijn alle woningcorporaties verplicht zich iedere vier jaar te laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau.

In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

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

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

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Lyaemer Wonen	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Lyaemer Wonen	25
1.1 Schets Lyaemer Wonen	25
1.2 Werkgebied Lyaemer Wonen	26
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	27
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	28
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	29
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	31
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	32
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	33
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 De belanghebbenden van Lyaemer Wonen	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	37
3.4 Conclusies en motivatie	37
4 Presteren naar Vermogen	41
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	41
4.2 Conclusies en motivatie	41
5 Governance	45
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	45
5.2 Conclusies en motivatie	46
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	53
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 2 Curricula vitae	59
Bijlage 3 Bronnenlijst	65
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	67
Bijlage 5 Prestatietabel	69
Bijlage 6 Meetschaal	75
Bijlage 7 Position paper	77

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2012

Bij de visitatie in 2012 (periode 2007 – 2011) scoorde Lyaemer Wonen gemiddeld een 6,9. De commissie typeerde Lyaemer Wonen als een corporatie die in transitie is om de buitenwereld meer naar binnen te halen en de relatie met de belanghebbenden te vergroten. Belangrijke verbeterpunten waren de realisatie van nieuwbouw, het betrekken van belanghebbenden bij beleid en het (als RvC) actiever zichtbaar maken van behaalde resultaten.

De commissie constateert dat de transitie van Lyaemer Wonen is geslaagd. De corporatie heeft de afgelopen jaren laten zien dat ze actief haar belanghebbenden opzoekt en consequent werkt aan het naar binnen halen van de buitenwereld. De verbeterpunten uit de vorige visitatie zijn in ruime mate opgepakt. Het aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen is sterk gestegen en de corporatie legt actief en transparant verantwoording af over haar prestaties.

Resultaten visitatie 2015 (periode 2012 – 2015)

Zeggen wat we doen en doen wat we zeggen

Lyaemer Wonen zegt wat ze doet, en doet wat ze zegt. Basis hiervoor is het ondernemingsplan 'Klaar om te wenden!' (2012 – 2016) waarin duidelijke ambities en doelstellingen staan. De corporatie heeft de afgelopen jaren deze ambities en doelstellingen ook daadwerkelijk uitgevoerd. Lyaemer Wonen is transparant over haar prestaties. De corporatie is proactief, zowel naar belanghebbenden toe als bij haar rol in wijken en buurten. De commissie herkent deze houding ook in het position paper. Lyaemer Wonen vertelt daarin een eerlijk verhaal en geeft openlijk inzicht in haar prestaties van de afgelopen jaren en de opgave(n) voor de komende jaren.

Tevreden belanghebbenden

Belanghebbenden zijn tevreden met de prestaties van Lyaemer Wonen en de actieve rol die zij oppakt. Huurders zijn zeer tevreden over de dienstverlening van de corporatie. Er wordt adequaat gereageerd op signalen en medewerkers zijn servicegericht. De relatie met de gemeente en andere belanghebbenden is goed. De huurders en de gemeente Fryske Marren stellen sinds 2014 in tripartite overleg prestatieafspraken op.

Focus op Lemmer

Lyaemer Wonen legt vanuit de voormalige gemeente Lemsterland, een duidelijke focus op de kern Lemmer en de dorpen daaromheen. Investeringsvondsten vinden plaats binnen dit werkgebied. Ook na de gemeentelijke herindeling in 2013 tot de gemeente Fryske Marren. Uitbreiding van het huidige werkgebied van Lyaemer Wonen is tot op heden, zowel voor de organisatie als haar belanghebbenden, geen onderwerp van gesprek.

Door de gemeentelijke herindeling verandert de verhouding tot de gemeente.

De gemeente pakt nadrukkelijker de regie en hier moet de corporatie aan wennen.

De samenwerking is goed, wel ligt er vanuit de gemeente de wens om elkaar wat betreft de maatschappelijke opgaven meer op te zoeken in de komende jaren.

Actief in wijken en buurten

Lyaemer Wonen is actief in wijken en buurten. Ondanks beperkingen met de komst van de nieuwe Woningwet, ziet de corporatie voor zichzelf een opgave en voldoende mogelijkheden om concreet iets te betekenen. De afgelopen jaren investeerde Lyaemer Wonen structureel in wijken en buurten. Een mooi voorbeeld is de aanpak in Lemstervaart, waar de corporatie samen met belanghebbenden de wijk in is gegaan om het gesprek met bewoners en huurders aan te gaan. Lyaemer Wonen fungeerde als de 'motor' om samen met andere partijen op te trekken en de sociale en fysieke aanpak in de wijk hand in hand te laten gaan.

Bestuur en RvC in control

Lyaemer Wonen is als organisatie in control. Zo is de PDCA-cyclus goed uitgewerkt en belegd binnen de organisatie, en wordt hier consequent invulling aan gegeven.

Het ondernemingsplan vormt hierin een belangrijk kader.

De corporatie heeft een Raad van Commissarissen die op gedegen wijze invulling geeft aan haar taak en haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever bewaakt. De raad kent een diverse samenstelling.

Solide financieel beleid

Er is sprake van een gezonde financiële positie. Lyaemer Wonen kiest er bewust voor om behoudend om te gaan met investeringen, mede vanwege de onzekere ontwikkelingen in de sector. Dit is een bewuste keuze en wordt ook naar 'buiten' toe als zodanig uitgedragen. Tegelijkertijd liet Lyaemer Wonen de afgelopen jaren zien dat zij investeert in haar woningvoorraad. Zo is er een behoorlijk aantal nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd.

Sterke punten

- + De dienstverlening van de corporatie wordt door de huurders goed gewaardeerd.
- + Lyaemer Wonen doorloopt de volledige PDCA-cyclus.
- + De financiële continuïteit is geborgd, met ruimte om te investeren.
- + Lyaemer Wonen investeert in wijken en buurten en is in staat belanghebbenden daarbij te betrekken en verbinden (ook bewoners).

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Lyaemer Wonen een goed functionerende corporatie is, die op alle onderdelen van de visitatie ruim voldoende tot goed presteert. Een knappe prestatie gezien de omvang van de organisatie en de vele veranderingen in de sector de afgelopen jaren. Als Lyaemer Wonen zich in de toekomst verder wil verbeteren richting excellente corporatie, dan geven wij de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Als Raad van Commissarissen is het belangrijk om de relatie en het contact met de huurders(organisatie) beter vorm te geven en te borgen. Hier is nog wat te winnen. Het levert voor de Raad van Commissarissen bovendien meer direct inzicht op in het huurdersperspectief op zaken zoals dorp- wijkontwikkeling en prestatieafspraken.
- Gezien de gemeentelijke herindeling en de veranderde rol van de gemeente met invoering van de nieuwe Woningwet, is het van belang dat Lyaemer Wonen actief de gemeente opzoekt. Zeker in het kader van planontwikkeling en de inzet in wijken en buurten versterkt dat de samenwerkingsmogelijkheden.

- Gebruik de gedrevenheid die in de organisatie en bij de medewerkers aanwezig is, om de komende jaren uitwerking te geven aan belangrijke volkshuisvestingsambities. Ga door met het nemen van initiatieven zoals de Lemstervaart en Zuiderzeestraat en wees ambitieus. Financieel heeft Lyaemer Wonen daar zelf de ruimte voor gecreëerd.
- Ga na welke volkshuisvestelijke opgaven er zijn binnen de gemeente Fryske Marren en buiten het traditionele werkgebied van Lyaemer Wonen. Hier liggen kansen om een bredere en actievere rol te spelen. Op die manier kan Lyaemer Wonen - in goed overleg met relevante partijen - haar kennis en mogelijkheden benutten om een grotere bijdrage te leveren aan de volkshuisvesting in de gemeente.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	8,0	8,0	9,0		8,0	75%	8,0
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,4	7,2	7,5	7,5	7,9		7,5	50%	7,4
Relatie en communicatie							7,3	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							7,0	30%	7,4
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							8,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					8,0	8,0	33%	7,6
	Check					8,0			
	Act					8,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,7	7,2	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Governancecode					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

C Samenvatting

Visitatie Lyaemer Wonen

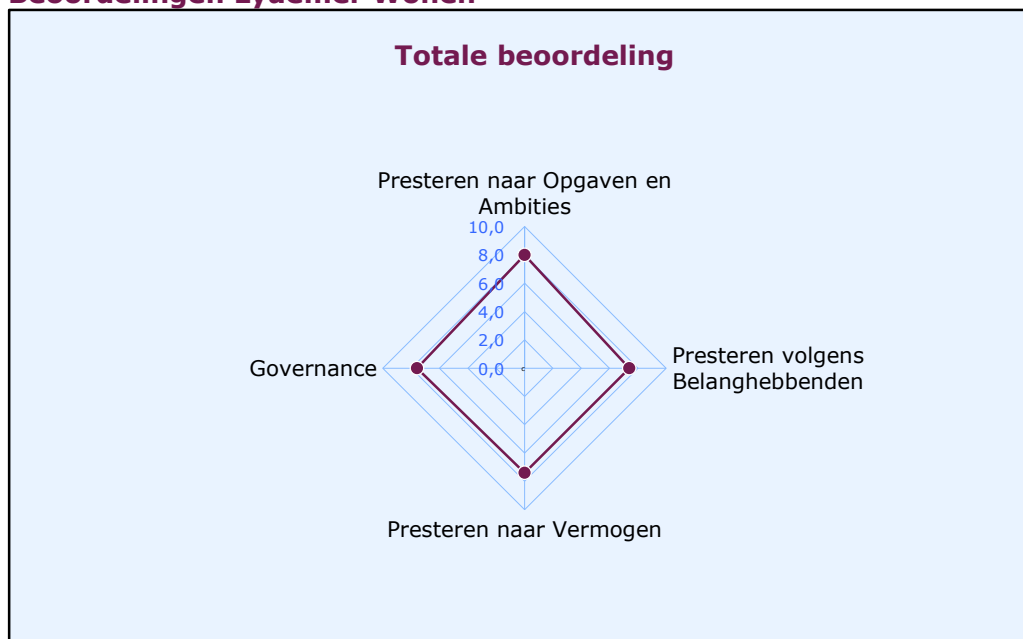
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober 2016 en januari 2017.

Korte schets Lyaemer Wonen

Lyaemer Wonen is opgericht in 1906 (haar voorgangers). Woningcorporatie Lyaemer Wonen beheert ongeveer 1.600 woningen (beheer/eigendom) en werkt in de gemeente: Fryske Marren (tot 1 januari 2014 werkzaam in de voormalige gemeente Lemsterland). Belangrijkste belanghebbenden zijn huurdersvereniging Lemsterland, de gemeente Fryske Marren en diverse zorg- en welzijnsinstellingen. Bij Lyaemer Wonen werken 18 medewerkers; in totaal 15,8 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen Lyaemer Wonen



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	8,0
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4
Presteren naar Vermogen	7,4
Governance	7,6

De commissie komt tot de conclusie dat Lyaemer Wonen ruim voldoende tot goed presteert.

Presteren naar Opgaven en Ambities

8,0

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 8,0.

De huisvesting van de primaire doelgroep scoort een ruime voldoende. Zo is het aantal sociale huurwoningen in de periode van visitatie gelijk gebleven en worden woningen in grote mate passend verhuurd. De huisvesting van bijzondere doelgroepen scoort goed. Het aantal ouderen/nultreden woningen is toegenomen. Daarnaast worden er woningen verhuurd aan diverse zorg- en welzijnsinstellingen voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Op de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer en het (des)investeren in vastgoed scoort Lyaemer Wonen een 8. Het woningbezit van Lyaemer Wonen is goed onderhouden en kent een goede prijs/kwaliteit verhouding. De corporatie scoort in de benchmark hoog op het onderdeel dienstverlening. Lyaemer Wonen investeert in duurzaamheid en is hard op weg om de doelstelling van het landelijk energieconvenant te halen. De afgelopen jaren is hard gewerkt om de woningbouwproductie op te schroeven. Dit is gelukt. Er zijn 92 nieuwe sociale huurwoningen en 19 verpleeghuisplaatsen aan de woningvoorraad toegevoegd. De corporatie heeft daarnaast 26 woningen gesloopt en 74 verkocht. Op het gebied van wijken en buurten pakt Lyaemer Wonen een actieve rol. De corporatie trekt samen met partners de wijk in, gaat in gesprek met bewoners en huurders en krijgt echt iets voor elkaar. De commissie waardeert de inzet van de corporatie in wijken en buurten met een 9,0.

Lyaemer Wonen heeft in het ondernemingsplan goed onderbouwd en duidelijk haar ambities verwoord. In de afgelopen jaren is hier met succes uitwerking aan gegeven, en zijn (bijna) alle voorgenomen ambities uitgevoerd.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,4

De belanghebbenden beoordelen Lyaemer Wonen met een 7,4.

Belanghebbenden hebben een goede relatie met Lyaemer Wonen. De wederzijdse lijnen zijn kort en partijen vinden elkaar. Belanghebbenden waarderen de open houding en bereidheid van de corporatie om mee te denken. Belanghebbenden vinden hun inbreng ruim voldoende terug in het beleid van Lyaemer Wonen. De gemeente geeft aan graag nadrukkelijker in gesprek te gaan over de langetermijnvisie van de corporatie.

De gemiddelde beoordeling van de belanghebbenden voor de maatschappelijke prestaties van Lyaemer Wonen loopt uiteen van ruim voldoende tot goed. De corporatie heeft de primaire doelgroep ruim voldoende in beeld en zorgt voor goede en betaalbare huurwoningen. Een sterk punt is de maximaal redelijke huur, die (relatief) laag is.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt actief opgepakt. Belanghebbenden zijn te spreken over de dienstverlening van de corporatie, er wordt service verleend en het onderhoud aan de woningen is goed. Lyaemer Wonen krijgt van haar belanghebbenden complimenten voor het aantal nieuw gebouwde woningen. Huurders laten wel een kritisch geluid horen over het hoge aantal verkochte woningen in 2015. Belanghebbenden waarderen de inzet in wijken en buurten, Lyaemer Wonen fungeerde in deze ook echt als 'motor' en verbinder van partijen.

De belangrijkste verbetertips van de belanghebbenden zijn om proactiever te zijn in de communicatie met belanghebbenden en te investeren in een toekomstbestendige woningvoorraad. Belanghebbenden doen daarnaast de oproep om de actieve rol in wijken en buurten te behouden en waar mogelijk de rol als verbinder verder te versterken.

Presteren naar Vermogen

7,4

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 7,4.

De financiële continuïteit van Lyaemer Wonen is ruim voldoende. Alle ratio's voldoen ruimschoots aan de externe normen. Er wordt actief gestuurd op de kasstromen. De corporatie kiest er bewust voor om behoudend om te gaan met investeringen, mede vanwege de onzekere ontwikkelingen in de sector.

De doelmatigheid van de corporatie is ruim voldoende. Lyaemer Wonen heeft een duidelijke visie op haar bedrijfsvoering, van waaruit zij werkt aan kostenbeheersing. Eventuele afwijkingen worden toegelicht en verantwoord.

De vermogensinzet beoordeelt de commissie als goed. Lyaemer Wonen heeft haar vermogensinzet duidelijk verwoord en deze wordt actief gehanteerd. Daarbij is de aansluiting op belangrijke documenten als het ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid geborgd.

Governance

7,6

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 7,6.

De besturing volgens de PDCA-cirkel (Plan, Do, Check, Act) scoort goed. Lyaemer Wonen heeft een actueel ondernemingsplan ten tijde van de visitatieperiode, waarin zij haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen. De commissie constateert dat het plan echt leeft binnen de organisatie. Er wordt aandacht besteedt aan de financiële randvoorwaarden. Lyaemer Wonen hanteert een gedegen monitoring en rapportagesysteem, waarmee systematisch de prestaties worden gevolgd. Op het moment dat afwijkingen zijn geconstateerd, stuurt de corporatie bij.

Het interne toezicht bij Lyaemer Wonen scoort goed. De Raad van Commissarissen werkt op actieve wijze aan haar samenstelling, is zich bewust van haar rollen en acteert hier naar. De corporatie maakt gebruik van een toetsingskader en volgt de Governancecode volgens het principe 'pas toe of leg uit'.

Lyaemer Wonen scoort een 7,5 op het onderdeel externe legitimatie en verantwoording. De corporatie heeft de afgelopen jaren laten zien haar belanghebbenden actief te betrekken en is zeer open in haar verantwoording. Er wordt een eerlijk verhaal verteld waarin naast behaalde resultaten ook wordt verteld wat niet voldoende is gelukt.

D Reactie Lyaemer Wonen

Reactie Lyaemer Wonen op het visitatierapport



Reactie Visitatie

Lyaemer Wonen kijkt terug op een plezierige, professionele visitatie die een goed tot uitstekend resultaat als beoordeling weergeeft. Wanneer we nog weer even verder terugkijken naar de resultaten van de vorige visitatie is een duidelijk positieve ontwikkeling te zien. De verschillende visitatievelden zijn positief beoordeeld en allen ook boven het gemiddelde dat landelijk uit visitaties kan worden berekend. Van een corporatie met zessen en zevens zijn we nu gegroeid tot een corporatie die het oordeel van een zeven en acht krijgt. Verheugd zijn we over het feit dat de transitie van Lyaemer Wonen, van een corporatie die in zichzelf gekeerd was naar een corporatie die op de ontwikkelingen buiten inspeelt, geslaagd wordt genoemd.

Belangrijk vinden we de constatering dat Lyaemer Wonen van de gemeente De Fryske Marren een betekenisvolle rol krijgt in de relatie en communicatie. Ondanks dat we een relatief kleine corporatie zijn laten we een waardevol geluid horen, een geluid dat we de komende tijd zullen trachten te vervolmaken tot een fraaie gezamenlijke klankkleur. En, iets minder poëtisch, we beschouwen de opmerkingen van de gemeente dan ook als een nadrukkelijke uitnodiging om de komende tijd gezamenlijk aan de slag te gaan.

Dat door gezamenlijk aan de slag te gaan, de opgave logischerwijze ruimer is gesteld dan het huidige werkgebied van Lyaemer Wonen is een feit. Hoe en of we daar invulling aan geven is onderwerp van gezamenlijk overleg waarbij ook de stakeholders zullen worden betrokken.

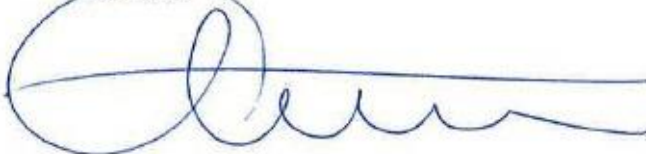
Zo mogelijk nog belangrijker vinden we de waardering van de stakeholder die spreekt namens onze huurders. De waarderingen zijn goed, maar laten ook een belangrijk aandachtspunt, de communicatie, goed zien. We zullen hier de komende tijd aan gaan werken en verbeteringen in trachten aan te brengen.

Dat Lyaemer Wonen op de governance een goed cijfer scoort doet recht en geeft waardering aan voor de wijze waarop hier in de afgelopen periode getracht is verbeteringen in aan te brengen. We zijn verheugd dat ook de commissie deze verbeteringen heeft onderkend.

Mooi en goed is het om te lezen dat de commissie een aanbeveling doet om gebruik te maken van de energie en gedrevenheid die bij de medewerkers is te vinden. Dit is een compliment aan ons allemaal want uiteindelijk is het niet alleen het staal en beton dat maakt dat we ons werk goed kunnen doen, maar ook, en steeds meer nog, zal het om "onszelve gaan".

Tenslotte willen we de visitatiecommissie bedanken. We hebben de visitatie als gezegd als plezierig en professioneel ervaren en krijgen soortgelijke, soms ook op schrift gestelde, berichten terug van de stakeholders.

A. Rekers



Directeur-bestuurder

F.A.J.M. van Beek



Voorzitter Raad van Commissarissen

„Uit het proefschrift van Gerard van Bortel, dat eindigt met een citaat van Valerius:

*Maar niet met steen
en hout alleen
is 't grote werk gedaan
't zal om onszelve gaan.*



Deel 2

**Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief**

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Lyaemer Wonen

In april 2016 heeft Lyaemer Wonen te Lemmer opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober 2016 en januari 2017.

De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 26 oktober 2016.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A.H. Grashof (voorzitter), mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid) en de heer R.P.W. van Loon MSc (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie Lyaemer Wonen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren, om te bezien of de koersverandering die vier jaar geleden is ingezet door zowel belanghebbenden als de visitatiecommissie wordt herkend. Daarnaast biedt de visitatie eind 2016 input voor het nieuw op te stellen ondernemingsplan.

Op basis van alle door Lyaemer Wonen verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Lyaemer Wonen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2012 - 2015.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Lyaemer Wonen

Lyaemer Wonen is opgericht in 1906. Woningcorporatie Lyaemer Wonen beheert ongeveer 1.600 woningen (beheer/eigendom) en werkt in de gemeente Fryske Marren (tot 1 januari 2014 werkzaam in de voormalige gemeente Lemsterlân). De gemeente Fryske Marren telt ruim 50.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersvereniging Lemsterland, de gemeente Fryske Marren en diverse zorg- en welzijnsinstellingen. Binnen de gemeente Fryske Marren hebben ook Wonen Zuidwest Friesland en Accolade substantieel bezit. Zij beheren ongeveer 1.600 respectievelijk ongeveer 2.400 woningen.

Daarnaast beheren Elkien (60 woningen) en WoonFriesland (25 woningen) een beperkt aantal woningen binnen de gemeente. Bij Lyaemer Wonen werken 18 medewerkers; in totaal 15,8 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder die parttime (0,8 fte) verbonden is aan de corporatie. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

1.2 Werkgebied Lyaemer Wonen

Lyaemer Wonen is werkzaam in de gemeente Fryske Marren in Friesland. Dit is een plattelandsgebied. De woningmarkt in dit gebied omvat op 1 januari 2016 51.265 inwoners (CBS, 2016), met een verwachte groei tot 52.990 inwoners in 2030 (Woonvisie gemeente Fryske Marren). Na 2030 neemt het aantal inwoners naar verwachting af. De woningmarkt bestaat voor ongeveer 65% uit koop- en 35% huurwoningen (SVB, 2013).

De Autoriteit woningcorporaties (Aw), die is ondergebracht bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), deelt deze corporatie in de categorie 7 in, dat wil zeggen als corporatie met een gemiddeld profiel met een krimpende portefeuille. Wanneer Lyaemer Wonen wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn 12 corporaties in deze categorie.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

In de 'Woonvisie De Friese Meren 2014 – 2018' zijn door de gemeente lokale opgaven in beeld gebracht. Aansluitend hierop zijn de 'Prestatieafspraken 2014 – 2018' opgesteld, in overleg tussen de gemeente, huurdersorganisaties en corporaties. De prestatieafspraken worden jaarlijks herijkt.

Voor de jaren 2012 en 2013 is er geen vastgesteld woonbeleid. Ook zijn er geen prestatieafspraken.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De gemeente signaleert in haar woonvisie, op termijn, een afname van het aantal sociale huurwoningen als gevolg van sloop en verkoop. Tegelijkertijd constateert de gemeente reeds een afname van het aantal goedkope en betaalbare sociale huurwoningen. In de prestatieafspraken is afgesproken dat partijen hierover in 2016 concrete afspraken maken. Tot en met 2015 zijn er met Lyaemer Wonen geen concrete afspraken gemaakt over de minimale omvang van de sociale huurwoningvoorraad en de verdeling naar huurprijs. Corporaties hebben wel een taakstelling als het gaat om de huisvesting van statushouders.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Er is geen expliciete opgave voor huisvesting van bijzondere doelgroepen binnen de gemeente Fryske Marren vastgelegd. In haar woonvisie constateert de gemeente dat steeds meer huishoudens die tot de bijzondere doelgroepen behoren, in een reguliere woning zullen wonen. De gemeente vindt dat deze groep zich in de gehele gemeente moet kunnen vestigen. De opgave is niet gekwantificeerd. De gemeente werkt met onder andere de woningcorporaties binnen de regiegroep 'wonen, zorg en welzijn' aan initiatieven die van meerwaarde zijn voor de doelgroep.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De gemeente stelt in haar woonvisie, dat verbetering en aanpassing van de bestaande woningvoorraad de centrale opgave voor de komende jaren is. Zeker het voor senioren geschikt maken van woningen (levensloopgeschikt) verdient aandacht gezien de groeiende groep ouderen. Hier zijn geen concrete aantallen over afgesproken.

Ten aanzien van het thema duurzaamheid is afgesproken dat Lyaemer Wonen de mogelijkheden voor minimaal B label in 2020 onderzoekt en dit concretiseert in haar ambities.

Vanuit landelijke afspraken ligt er ook een opgave op het gebied van energiebesparing. Aedes en de Woonbond beogen met hun energieconvenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties.

Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

(Des)investeren in vastgoed

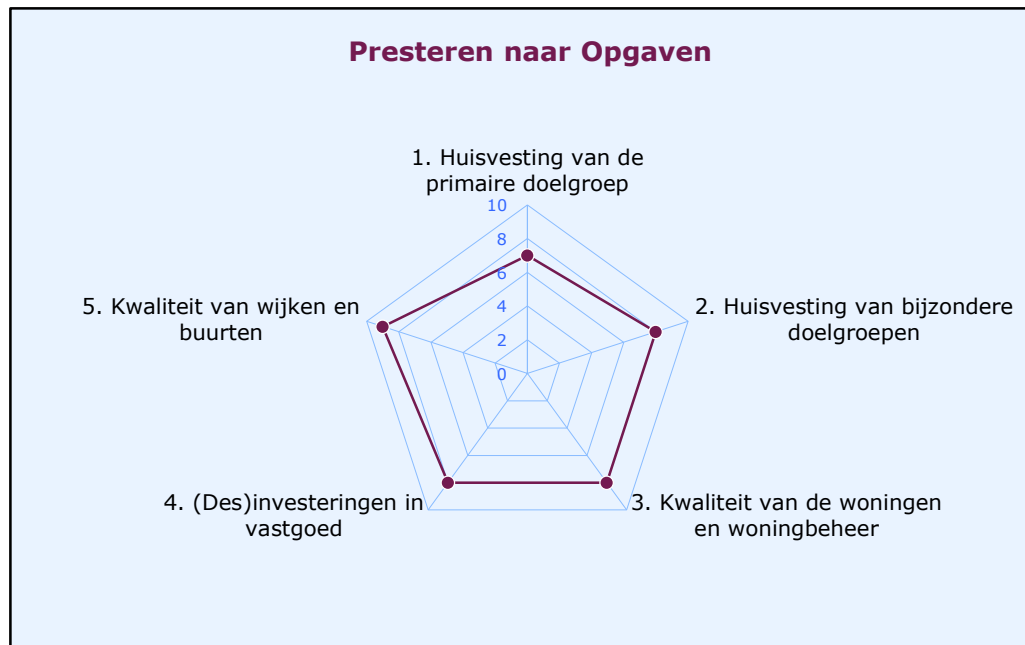
In de prestatieafspraken is opgenomen dat Lyaemer Wonen tussen 2014 en 2018, 109 sociale huurwoningen bouwt. Nieuwbouw woningen zijn altijd levensloopgeschikt. In de afspraken is daarnaast opgenomen dat er een haalbaarheidsstudie wordt gemaakt voor de herstructurering van de Zuiderzeestraat en omgeving.

Kwaliteit van wijken en buurten

Met de gemeente is afgesproken dat de corporaties samenwerken met de gemeente en andere partijen binnen het Sociaal Wijkteam. Lyaemer Wonen heeft daarnaast een convenant met de gemeente ondertekend om invulling te geven aan een integrale aanpak van de ondersteuning voor huishoudens met complexe problematiek.

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

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		8,0	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	9,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 8,0. Lyaemer Wonen levert op de verschillende prestatievelden een ruime voldoende en stijgt op een aantal prestatievelden uit boven hetgeen minimaal van haar verwacht mag worden.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Het huisvesten van de primaire doelgroep betreft de onderwerpen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid. Lyaemer Wonen is in voldoende mate actief geweest op deze thema's.

Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie ruimschoots voldaan aan de '90% toewijzingsnorm'. Daarbij wijst Lyaemer Wonen het grootste gedeelte van de verhuringen, passend toe en laat daarin bovendien een stijgende lijn zien. Een andere doelgroep betreft het huisvesten van statushouders. De taakstelling voor de huisvesting van statushouders wordt door Lyaemer Wonen ingevuld, alleen in 2015 heeft de corporatie haar taakstelling (net) niet gehaald.

Gedurende de visitatieperiode is het aantal sociale huurwoningen van Lyaemer Wonen gelijk gebleven. Er heeft een verschuiving plaatsgevonden in de verdeling naar huurprijzen. Gedurende de visitatieperiode is het aantal goedkope woningen licht afgenomen, terwijl het aantal betaalbare en dure woningen toenam (zie bijlage 5). Omdat de huurprijs maar één onderdeel is van de totale woonlasten van een huurder, investeert Lyaemer Wonen in het beheersbaar maken van de totale woonlasten. Onder andere door te investeren in energiezuinige woningen.

Door huurachterstanden vroegtijdig te signaleren, huurders actief te benaderen en betalingsregelingen intensief te bewaken, werkt de corporatie aan het voorkomen van huisuitzettingen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Bij het onderdeel 'huisvesting van bijzondere doelgroepen' beoordeelt de commissie de prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting en dienstverlening) ten behoeve van ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften, personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Binnen het reguliere woningbezit heeft Lyaemer Wonen te maken met een ouder wordende doelgroep. Waar nodig heeft de corporatie voorzieningen aangebracht. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt over het aanbrengen van aanpassingen in het kader van de Wmo. De afgelopen jaren is het aandeel ouderen/nultreden woningen, op het totale woningbezit van Lyaemer Wonen, gestegen. De corporatie laat hiermee zien dat zij serieus aan de slag gaat om de bijzondere doelgroepen te kunnen huisvesten binnen haar reguliere woningbezit. In overleg met belanghebbenden zoekt Lyaemer Wonen, wanneer noodzakelijk, naar oplossingen. De commissie is van mening dat de corporatie overtreft wat er van hen wordt gevraagd in haar werkgebied. Lyaemer Wonen verhuurt daarnaast, in het kader van begeleid wonen, woningen aan Talant, Alliade Zorggroep en J.P. van den Bent Stichting.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

De kwaliteit van de woningen en woningbeheer omvat de woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie en duurzaamheid.

Het woningbezit van Lyaemer Wonen is goed onderhouden en kent een goede prijs/kwaliteit verhouding. Zo ligt het aantal reparatieverzoeken per jaar, in de afgelopen jaren, op hetzelfde niveau en zijn de gemiddelde kosten per melding stabiel. Daarnaast is de maximaal toegestane huur DAEB relatief laag en tussen 2012 en 2015 licht afgenomen. De dienstverlening van de corporatie scoort goed. Dit blijkt onder andere uit de Aedes benchmark 2015 waar Lyaemer Wonen op het huurdersonderdeel een "A" scoorde (koploper). Daarnaast blijkt uit eigen klanttevredenheidsmetingen ten aanzien van de reparatieverzoeken en dienstverlening nieuwe huurders, dat huurders zeer tevreden zijn over de dienstverlening van de corporatie.

Ook op het gebied van energie en duurzaamheid presteert Lyaemer Wonen goed. De corporatie is hard op weg om de doelstelling van het landelijk energieconvenant (Energie-Index van 1,25 - gemiddeld energielabel B) te halen. Tegelijkertijd blijft de corporatie ambitieus en op zoek naar verantwoorde investeringen op het gebied duurzaamheid.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Lyaemer Wonen heeft in de afgelopen periode 92 nieuwe sociale huurwoningen en 19 verpleeghuisplaatsen aan haar woningvoorraad toegevoegd. Om plaats te maken voor nieuwbouw zijn er in dezelfde periode 26 woningen gesloopt. Daarmee is de kritiek uit de vorige visitatie op de geringe woningbouwproductie, ter harte genomen en omgezet in actie. Een knappe prestatie, zeker gezien de stijgende lijn in de afgelopen jaren. Met de toevoegingen in 2014 en 2015, ligt Lyaemer Wonen bovendien op koers om te voldoen aan de prestatieafspraken 2014 – 2018. De voorgenomen ontwikkeling van de MFA Lemstervaart is vanwege te grote exploitatierisico's niet doorgezet. De MFA wordt nu door de gemeente, in afgeslankte vorm, gerealiseerd. De corporatie werkt mee aan de totstandkoming. Lyaemer Wonen heeft in de periode van visitatie 74 woningen verkocht (bij mutatie en aan zittende huurders), fors meer dan de eigen ambitie. Ondanks dat er geen financiële noodzaak was voor de hogere verkoopaantallen, heeft Lyaemer Wonen er vanuit beheer oogpunt (versnipperd bezit) bewust voor gekozen verkoop door te zetten.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 9,0.

Bij de beoordeling van de kwaliteit van wijken en buurten neemt de commissie de prestaties ten aanzien van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak van overlast in ogenschouw.

De afgelopen jaren heeft Lyaemer Wonen actief en bewust geïnvesteerd in de kwaliteit van de wijken en buurten waar zij bezit heeft. De corporatie ziet een opgave voor zichzelf en pakt deze ook op. Zo is er op initiatief van Lyaemer Wonen een wijkvisie voor de wijk Lemstervaart opgesteld, waarbij de betrokkenheid van bewoners centraal staat. Samen met partners, is de corporatie de wijk in gegaan om van huurders en bewoners uit de wijk te horen wat er leeft en waar zij behoefte aan hebben. Een opzet die tot en met de uitvoering van acties en maatregelen consequent wordt doorgezet en mede geborgd is door de oprichting van een bewonersgroep. De aanpak in Lemstervaart staat niet op zichzelf, ook in andere wijken en buurten investeert Lyaemer Wonen met deze aanpak. Medewerkers pakken op dit terrein echt een actieve rol. Dat Lyaemer Wonen haar rol op het terrein van wijken en buurten serieus neemt, blijkt tevens uit het feit dat zij een coördinator leefbaarheid en wijkbeheerders in dienst heeft. De corporatie participeert daarnaast in het Sociaal Team, gericht op het organiseren van hulp voor mensen met meervoudige problematiek.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Lyaemer Wonen heeft in haar ondernemingsplan 'Klaar om te wenden!' (2012 – 2016) de volgende missie beschreven:

"Wij faciliteren mensen om hun eigen plek in de maatschappij goed in te vullen. Dit doen wij in eerste instantie voor mensen in de buurten en wijken van Lemmer en omgeving. Wij kennen onze klanten: de mens en zijn/haar leefsituatie staat centraal. Wij zorgen voor goed wonen en richten ons specifiek op de woonbehoeften van hen die op ons zijn aangewezen. Wij zijn een betrouwbare, ondernemende en maatschappelijk gedreven organisatie die mensen en organisaties wil verbinden."

Vanuit deze missie richt de corporatie zich op de volgende drie hoofddoelstellingen:

1. Zorgen voor goed leven en wonen

Lyaemer Wonen wil een prettige, leefbare woonomgeving voor haar huurders creëren, waarbij de bewoner zich goed voelt en een bijdrage levert aan deze omgeving.

De corporatie streeft naar sociale duurzaamheid en leefbaarheid, een actieve rol in wijken en het stimuleren van mensen om zelf zaken op te pakken. Eerste voorwaarde daarbij is dat de woning goed is. Lyaemer Wonen wil daarnaast een rol vervullen als het gaat om het individuele welzijn van klanten/bewoners. Bijvoorbeeld door kwetsbare huurders te betrekken bij het wijkgebeuren.

2. *Onze woningvoorraad sluit duurzaam aan bij de wensen van de klant*

In het ondernemingsplan geeft Lyaemer Wonen aan zorg te dragen voor een aanbod aan woningen dat (meer) is afgestemd op de wensen van huidige en toekomstige klanten. De corporatie haalt daarvoor de wensen bij klanten op en vergroot de keuzemogelijkheden van klanten. Doormiddel van nieuwbouw, renovatie en buurtplannen speelt Lyaemer Wonen in op de markt en de wensen van huidige en toekomstige klanten. Het bouwen van woningen waar zorgpartijen de benodigde zorg kunnen leveren is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast zet de corporatie in op het beheersbaar maken van de totale woonlasten van een huurder. Door te investeren in duurzame oplossingen draagt zij bij aan het verminderen van de energielasten.

3. *Wij zijn een partner en bondgenoot*

Omdat het realiseren van een leefbare en vitale wijk niet alleen een zaak van de corporatie is, ziet Lyaemer Wonen het als haar rol om actieve partijen in wijken en buurten waar nodig te verbinden. Om dit vorm en uitwerking te geven zet de corporatie in de ondernemingsplanperiode actief belanghoudersmanagement in, om het contact en de samenwerking met partners te versterken. Met de belangrijkste belanghouders worden prestatieafspraken gemaakt.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 8,0.

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De ambities, zoals beschreven in paragraaf 2.4, zijn duidelijk gericht op het oppakken van de opgaven die in het werkgebied spelen.

De commissie ziet daarbij pluspunten in:

- De verantwoording van ambities; compleet en helder onderbouwd.
- Ambities en doelstellingen sluiten aan op relevante signalen uit de omgeving.
- De actieve wijze van hanteren van beleid; ambities komen nadrukkelijk terug in het handelen van de corporatie.

De commissie oordeelt dat Lyaemer Wonen in het ondernemingsplan haar ambities duidelijk verwoord en onderbouwd. De corporatie laat zien dat zij in de volle breedte heeft nagedacht over haar opgaven, rol en ambities en werkt dit consistent uit. Zo worden de ambities uit het ondernemingsplan consequent doorvertaald naar onderliggend beleid. Door belanghebbenden te betrekken bij het opstellen van ambities en doelstellingen (bijvoorbeeld in het kader van het ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid), borgt Lyaemer Wonen de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving. De afgelopen jaren heeft Lyaemer Wonen met succes uitwerking gegeven aan de voorgenomen ambities uit haar ondernemingsplan. De commissie constateert dat de corporatie (bijna) al haar ambities heeft gerealiseerd. Het is mooi om te zien dat Lyaemer Wonen haar ambities heeft vertaald naar de praktijk en daadwerkelijk uitvoert. Een goed voorbeeld hiervan is het actief opzoeken van zowel huurders als belanghouders. Het voornemen om van buiten naar binnen te gaan werken, is duidelijk zichtbaar en wordt in de praktijk gebracht. Het ondernemingsplan leeft bovendien binnen de gehele organisatie, van medewerkers tot de raad van commissarissen.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 8,0. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

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

3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Lyaemer Wonen. Aanvullend op de face-to-face gesprekken, zijn een tweetal personen telefonisch geïnterviewd over de prestaties van Lyaemer Wonen. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Lyaemer Wonen

Huurdersorganisatie

De Huurdersvereniging Lemsterland behartigt de belangen van de huurders van Lyaemer Wonen. Binnen de organisatie heeft de huurdersvereniging vast aanspreekpunten, er is met name veel contact met de manager Wonen en de leefbaarheidscoördinator. Daarnaast is er met regelmaat een 'benen op tafel' overleg met de directeur-bestuurder van de corporatie. Bij (thema) vergaderingen van de huurdersvereniging schuift regelmatig een vertegenwoordiger van Lyaemer Wonen aan. Naast afstemming van regulier beleid (bijvoorbeeld het huurbeleid), is de afgelopen jaren intensief gesproken over de prestatieafspraken en de aanpak in wijken en buurten.

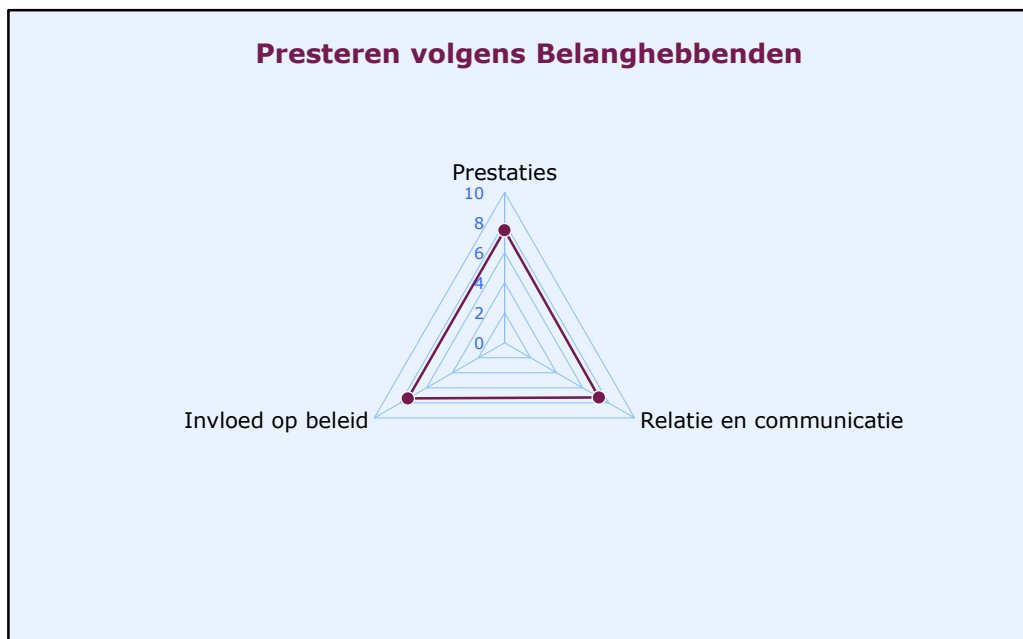
Gemeente Fryske Marren

De gemeente Fryske Marren werkt samen met de corporatie op het gebied van volkshuisvesting en binnen het sociale domein. Lyaemer Wonen heeft - individueel of samen met de collega corporaties - regelmatig overleg met de gemeente, zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau. Daarbij is onder meer gesproken over de woonvisie van de gemeente, de prestatieafspraken en de beleidsvoornemens van de corporaties.

Zorg- en Welzijnspartijen

De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers vanuit het Sociaal Wijkteam (gemeente Fryske Marren), Patyna en Miks Welzijn. Lyaemer Wonen werkt binnen het Sociaal Wijkteam samen om hulp te organiseren voor mensen met meervoudige problematiek. Aan Pytyna verhuurt de corporatie een intramurale woonvorm voor 16 cliënten die zware zorg nodig hebben. Met Miks Welzijn wordt in diverse wijken samengewerkt om het welzijn van de bewoners te bevorderen.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,5	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,4		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,2		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,5		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,5		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,9		
Relatie en communicatie		7,3	25%
Invloed op beleid		7,4	25%
Gemiddelde score		7,4	

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

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden gaven hun verbeterpunten mee aan de corporatie. De commissie heeft de verbeterpunten per thema weergegeven.

Proactieve communicatie

- De huurdersvereniging vindt dat de corporatie haar communicatie nog verder kan verbeteren door tijdig te communiceren (bijvoorbeeld tijdiger aanleveren stukken).
- Vanuit de gemeente Fryske Marren is de nadrukkelijk oproep om elkaar de komende jaren actiever op te zoeken, zodat je weet wat er speelt en tijdig met elkaar van gedachte kan wisselen over bijvoorbeeld een projectaanpak. Intensiever contact zou de gemeente daarnaast willen benutten om in gesprek te gaan over de langetermijnvisie van Lyaemer Wonen.
- De gemeente vraagt om de communicatie vanuit Lyaemer Wonen intern beter op elkaar af te stemmen alvorens naar buiten te treden. Dat voorkomt onduidelijkheid en maakt het eenvoudiger om concrete afspraken te maken.

Toekomstbestendige woningvoorraad

- Belanghebbenden vragen de corporatie om naast de gewenste woningvoorraad op de lange termijn, ook oog te hebben voor de vraag naar woningen die er nu is. Zoek naar oplossingen en durf daarbij buiten de kaders te denken.
- De huurdersvereniging en zorg- en welzijnspartijen roepen Lyaemer Wonen op om kleiner en goedkoper te bouwen. Dit met het oog op de betaalbaarheid.
- Patyna zet graag de volgende stap in het bedienen van de groep die zware zorg nodig heeft en nodigt de corporatie uit dit samen verder op te pakken.
- De huurdersvereniging en gemeente adviseren Lyaemer Wonen om extra ambitie te tonen op het thema duurzaamheid en woningen versneld te verduurzamen in het belang van de huurder.

Behoud actieve rol in wijken en buurten

- Vanuit het Sociaal Wijteam en Miks Welzijn is de oproep om de actieve rol van Lyaemer Wonen in wijken en buurten te behouden en waar mogelijk te versterken. Stimuleer partijen en bewoners om hun verantwoordelijkheid te pakken en faciliteer waar nodig, bijvoorbeeld door blijvende steun aan bewonersgroepen.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Lyaemer Wonen een 7,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

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

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

De huurdersvereniging vindt dat Lyaemer Wonen binnen haar mogelijkheden ruim voldoende presteert. Vrijkomende woningen worden grotendeels toegewezen aan de doelgroep, ook voordat hier middels wet- en regelgeving eisen aan zijn gesteld. Wel mag er meer aandacht zijn voor het aantal goedkope woningen, dit is in de visitatieperiode afgenomen. De gemeente Fryske Marren stelt dat de corporatie de huisvesting van de primaire doelgroep goed op orde heeft. Zo is de beschikbaarheid ruim voldoende en de wachttijd aanvaardbaar. De gemeente is teleurgesteld dat de taakstelling voor het huisvesten van statushouders in 2015 niet is gehaald. De overige belanghebbenden zijn van oordeel dat de corporatie haar doelgroep ruim voldoende in beeld heeft en zorg draagt voor goede huisvesting.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2.

De huurdersvereniging is van oordeel dat Lyaemer Wonen rekening houdt met de bijzondere doelgroepen in haar werkgebied en voldoende woningen beschikbaar stelt. Bovendien neemt het aantal levensloopbestendige woningen en het aantal plaatsen voor huisvesting met begeleiding toe. De gemeente vindt dat de corporatie open staat voor overleg over het toenemende aantal ouderen in haar woningbezit en hier actief op in speelt. Onder andere door nieuwbouw altijd levensloopgeschikt te bouwen. De zorg- en welzijnspartijen geven aan dat Lyaemer Wonen durft te investeren en risico's neemt om huurders te huisvesten die extra zorg nodig hebben. Een goed voorbeeld is het nieuwe complex in Oosterzee waar bijvoorbeeld ook ruimte is gemaakt voor scootmobielen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5.

De huurdersvereniging is tevreden over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. Het onderhoud is goed. Er wordt adequaat gereageerd op meldingen en de uitvoering wordt gedaan door vakkundige en servicegericht medewerkers. Huurders zijn zeer tevreden over de dienstverlening. Er is waardering voor het feit dat de afgelopen jaren steeds meer duurzaamheidsprojecten zijn opgepakt, waarbij de huurdersvereniging is betrokken. De gemeente hoort geen klachten over het onderhoud en de indruk is dat de kwaliteit van de woningen goed is. Een sterk punt is de maximaal redelijke huur, die (relatief) laag is. Op het gebied van duurzaamheid kan en moet Lyaemer Wonen nog stappen zetten. De overige belanghebbenden zijn zeer te spreken over de dienstverlening van de corporatie, er wordt goede service verleend. Lyaemer Wonen is altijd bereid om in gesprek te gaan, waarbij met elkaar wordt gezocht naar mogelijkheden voor maatwerk.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5.

De huurdersvereniging waardeert de prestatie van de corporatie met een ruime voldoende. Er zijn de afgelopen jaren diverse mooie projecten gebouwd, die allemaal positief zijn ontvangen. Er is waardering voor het feit dat de huurdersvereniging door Lyaemer Wonen bij deze projecten is betrokken. Punt van kritiek is het hoge verkoopcijfer in 2015, met name omdat dit grotendeels goedkope huurwoningen betreft. Ook bij de gemeente Fryske Marren krijgt de corporatie complimenten voor het aantal nieuw gebouwde woningen, er is echt een inhaalslag gemaakt. Wel had de gemeente graag gezien dat een deel van de verkochte woningen, werd verhuurd aan statushouders om daarmee te voldoen aan de taakstelling. Patyna is tevreden over de investering van Lyaemer Wonen in huisvesting voor mensen met zware zorgvraag. Dat is een goede prestatie van Lyaemer Wonen, ook al is er ruimte om nog meer voor de doelgroep te betekenen die aangewezen is op zware zorg.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,9.

De huurdersvereniging vindt dat Lyaemer Wonen ruim voldoende presteert. De afgelopen jaren is er in diverse wijken en buurten geïnvesteerd, waarbij de corporatie echt met bewoners in gesprek is gegaan. Medewerkers pakken op dit terrein echt een actieve rol en zoeken ook de verbinding met andere partijen. De gemeente Fryske Marren ervaart dat de inzet van de corporatie op het terrein van leefbaarheid tot uiting komt. Ze doen dit gewoon goed. Er komen bij de gemeente heel weinig klachten binnen op dit terrein. Naast de wijkaanpak is er onder andere geïnvesteerd in een Jeugd Ontmoetings Plek in Oosterzee. De overige belanghebbenden stellen dat Lyaemer Wonen fors investeert op het terrein van wijken en buurten (leefbaarheid). Lyaemer wonen steekt er in Lemmer met kop en schouders boven uit, en ook in vergelijking tot andere corporaties in de gemeente doen zij lokaal veel meer. Lyaemer Wonen zoekt naar mogelijkheden om maximale inzet te geven. Dit komt onder andere tot uitdrukking in de wijkaanpak Lemstervaart waar de corporatie de 'motor' was en partijen heeft verbonden. Ook het jongerencentrum in Lemmer is een goed voorbeeld. Daarnaast stuurt de corporatie strak op het onderhoud van tuinen, buurtconflicten en overlast.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,3.

De huurdersvereniging is van oordeel dat de corporatie ruim voldoende presteert. De huurdersvereniging heeft vaste aanspreekpunten binnen de organisatie. De bereikbaarheid en samenwerking is goed, er wordt echt geluisterd. Huurders worden serieus genomen en bij problemen wordt samen naar een oplossing gezocht. Punt van verbetering is de relatie en communicatie met de Raad van Commissarissen. De gemeente is in beginsel tevreden. De relatie is goed en men weet elkaar te vinden. De communicatie, zeker in relatie tot projecten, kan ondanks vooruitgang in de afgelopen twee jaar echter beter. De overige belanghebbenden waarderen de corporatie vanwege de korte lijnen, zowel naar het bestuur, managementteam als de medewerkers. Partijen weten elkaar te vinden. Met name de open en prettige communicatie, in combinatie met de proactieve houding van Lyaemer Wonen, in het bijzonder bij projecten, wordt gewaardeerd.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,4.

De belanghebbenden zijn van mening dat Lyaemer Wonen op dit onderdeel ruim voldoende presteert. Partijen worden betrokken bij het opstellen van beleid en input wordt ook meegenomen. De huurdersvereniging spreekt haar waardering uit voor het feit dat Lyaemer Wonen echt luistert. Bijvoorbeeld bij de renovatie van 36 woningen. Deze woningen stonden op de nominatie voor sloop, maar na betrokkenheid van huurders is dit aangepast naar renovatie. De gemeente Fryske Marren is blij met de prestatieafspraken die de afgelopen twee jaar samen met de corporatie en huurders zijn afgesloten. Waardering is er daarnaast voor de betrokkenheid bij het opstellen van een nieuw strategisch voorraadbeleid. De overige belanghebbenden zijn ook tevreden. Met name de open houding van de corporatie, het feit dat men open staat voor (andere) argumenten en meedenkt. Patyna heeft specifiek waardering voor het feit dat zij hun eigen vastgoedplan bij Lyaemer Wonen mochten presenteren. Dit leverde een goede discussie op, waar ook vervolgfafspraken uit voortkomen.



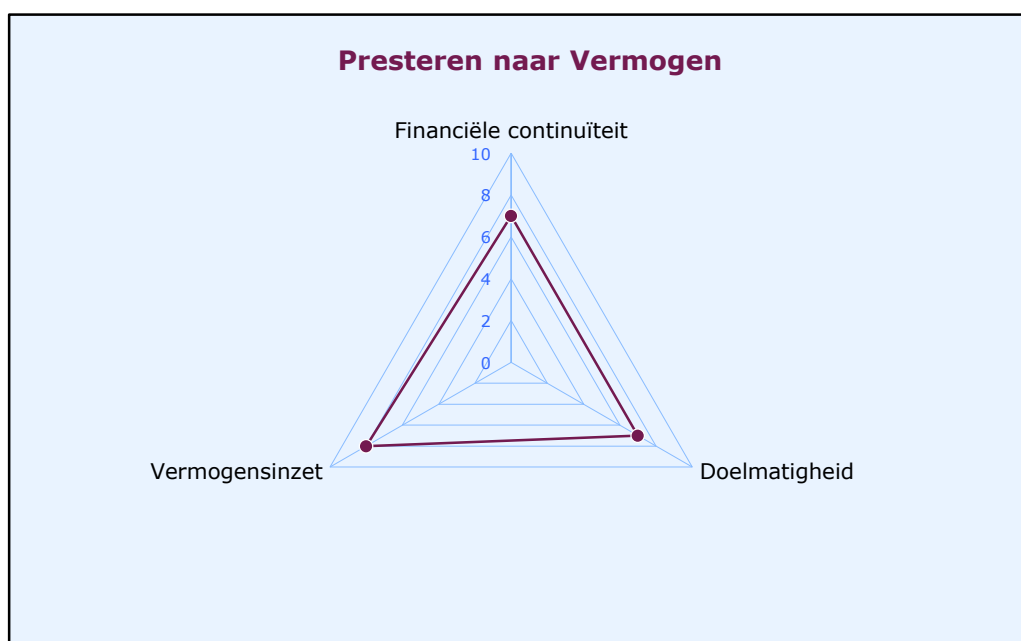
4 Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties, optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden. Er wordt gekeken of er een onderbouwde visie is op het vermogen en de inzet daarvan, zonder het voortbestaan van de corporatie in gevaar te brengen.

De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Financiële continuïteit
- Doelmatigheid
- Vermogensinzet

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		7,0	30%
Doelmatigheid		7,0	30%
Vermogensinzet		8,0	40%
Gemiddelde score		7,4	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

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

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen.

De commissie ziet daarbij een pluspunt in:

- Lyaemer Wonen heeft veel aandacht voor de financiële continuïteit van de organisatie, er wordt bewust behoudend omgegaan met investeringen.
- De corporatie stuurt actief op kasstromen en heeft een duidelijk eigen visie op de financiële continuïteit geformuleerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

In de visitatieperiode heeft het Centraal Fonds Volkshuisvesting (nu Autoriteit woningcorporaties) de continuïteit en solvabiliteit van Lyaemer Wonen beoordeeld. De corporatie heeft in 2012 een positief continuïteitsoordeel (A1) van het CFV ontvangen. Daarmee stelt het CFV vast dat de door de corporatie voorgenomen activiteiten passen bij haar financiële situatie. Ook de solvabiliteit wordt door het CFV voldoende geacht. Vanaf 2013 hanteert het CFV een andere methodiek bij haar beoordeling. Uit de jaarlijkse toezichtsbrieven blijkt dat het CFV in 2013 en 2014 geen aanleiding heeft gezien om interventies te doen bij Lyaemer Wonen. In 2015 is de toezichtbrief afkomstig van de Autoriteit woningcorporaties. Er is geen aanleiding om interventies te doen. Voor de beoordeling van het WSW zijn de rentedekkingsgraad (ICR), de loan to value (LTV) en de schuldverdienratio (DSCR) belangrijke meetpunten. Lyaemer Wonen voldoet in de jaren 2012 – 2015 ruimschoots aan de door het WSW gestelde normen.

De commissie constateert dat de financiële continuïteit van Lyaemer Wonen is geborgd. Alle ratio's voldoen ruimschoots aan de externe normen. Er wordt actief gestuurd op de kasstromen, in het treasury statuut komt dit expliciet aan de orde. De corporatie kiest er bewust voor om behoudend om te gaan met investeringen, mede vanwege de onzekere ontwikkelingen in de sector. Ze zijn hier afgewogen en eerlijk over en dragen dit ook uit.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met vergelijkbare corporaties.

De commissie ziet daarbij een pluspunt in:

- De visie op de bedrijfsvoering.
- De verantwoording van eventuele afwijkingen in de kengetallen op het moment dat deze zich voordoen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe (2014)	1.147	951	923
Toename netto bedrijfslasten (2012 – 2014)	+ 14,7%		
Aantal vhe per fte (2014)	81	109	102
Personeelskosten per fte (2014)	61.600	76.113	74.321

Bron: Aedes, Corporatie in Perspectief 2016 (verslagjaar 2014)

Aan de hand van voorgaande tabel wordt een aantal parameters in het kader van doelmatigheid vergeleken met referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Lyaemer Wonen wijkt op twee punten negatief af van het gemiddelde. Zo ligt het aantal vhe per fte lager dan gemiddeld. Daar staat tegenover dat de personeelskosten per fte, beduidend lager dan het gemiddelde zijn. De hogere netto bedrijfslasten in 2014 (en daarmee toename over de periode 2012 – 2014) zijn door de directeur-bestuurder in een notitie aan de Raad van Commissarissen toegelicht, omdat het cijfer sterk beïnvloed wordt door het wel/niet doorbelasten van bepaalde kosten. Omdat Lyaemer Wonen, in tegenstelling tot andere woningcorporaties, geen 'kantoor' functies op de kostenpost onderhoud doorbelast en de kosten van de coördinator leefbaarheid en de wijkbeheerder niet op de kostenpost leefbaarheid belast, wijken de netto bedrijfslasten negatief af van het gemiddelde. Door deze posten wel als zodanig door te belasten, komen de netto bedrijfslasten uit op euro 871 per vhe en dus onder het gemiddelde. Dit is in lijn met de netto bedrijfslasten in 2012 en 2013, die onder het referentie en landelijk gemiddelde liggen (Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2013).

De commissie is dan ook van oordeel, mede op basis van de toelichting door Lyaemer Wonen over de netto bedrijfslasten, dat de corporatie tenminste voldoet aan het ijkpunt voor een zes. De genoemde toelichting is een goed voorbeeld van verantwoording bij afwijkingen. Lyaemer Wonen heeft daarnaast een duidelijke visie op haar bedrijfsvoering van waaruit zij werkt aan kostenbeheersing. Dit blijkt onder andere uit de parttime aanstelling van de directeur-bestuurder, de sobere verbouwing van het kantoor en het (grotendeels) uitbesteden van het onderhoud in het kader van kostenbeheersing.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren.

De commissie ziet daarbij pluspunten in:

- De gefundeerde aansluiting op andere delen van het beleid, zoals het ondernemingsplan 'Klaar om te wenden!' en het strategisch voorraadbeleid.
- De actieve wijze van het hanteren van het beleid met betrekking tot de vermogensinzet.
- De omvang van het eigen vermogen in relatie tot de volkshuisvestelijke opgaven.

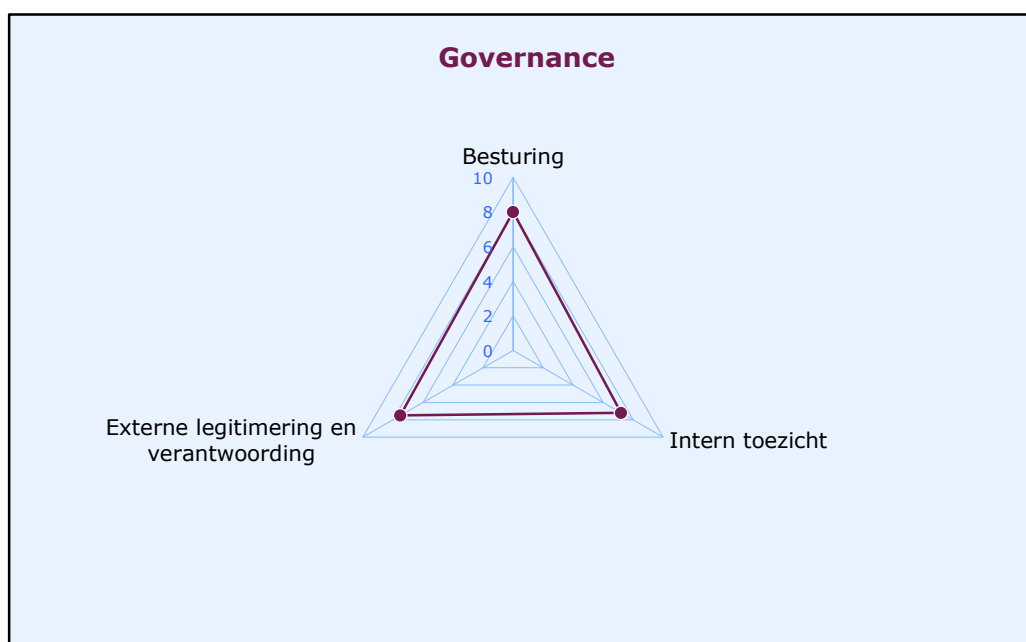
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Lyaemer Wonen heeft haar vermogensinzet duidelijk verwoord en verantwoord, en deze sluit aan bij de voornemens die de corporatie heeft in het ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid. De corporatie kiest er bewust voor om behouden met investeringen om te gaan en verantwoordt zich hierover in relatie tot de opgaven in haar werkgebied. Het strategisch voorraadbeleid getuigt van een duidelijke vastgoedvisie en daarmee inzet van het vermogen. Zo is de wensportefeuille zeer helder beschreven en goed onderbouwd. In aansluiting daarop zijn in het investeringsstatuut normen benoemd. Er is bijvoorbeeld per investeringscategorie vastgelegd wat de IRR moet zijn. In vergaderingen wordt hier expliciet bij stilgestaan. Lyaemer Wonen laat hiermee zien dat haar beleid ook in de praktijk actief wordt gehanteerd.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			8,0
- Plan		8,0	
Visie	8		
Vertaling doelen	8		
- Check		8,0	
- Act		8,0	
Intern toezicht			7,2
- Functioneren RvC		7,7	
Samenstelling van de RvC	8		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	8		
Zelfreflectie	7		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimering en verantwoording			7,5
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		8,0	
Gemiddelde score			7,6

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

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

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

• Visie

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is vastgelegd in het ondernemingsplan 'Klaar om te wenden!' (2012 – 2016).

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- De actuele visie Lyaemer Wonen hanteert, welke is gebaseerd op de ontwikkelingen in de buitenwereld, de opgaven in het werkgebied en de behoeften van belanghebbenden.
- De wijze waarop de visie is verankerd in de organisatie; zowel binnen de werkorganisatie als bij de RvC leeft de visie van de corporatie.
- De visie wordt duidelijk gebruikt bij de voorbereiding van besluiten.
- De visie wordt regelmatig tegen het licht gehouden bij veranderingen in de buitenwereld zoals de nieuwe Woningwet.

Lyaemer Wonen heeft gedurende de visitatieperiode steeds gewerkt vanuit een actuele visie. Deze visie is en was gebaseerd op de ontwikkelingen in de buitenwereld, de opgaven in het werkgebied en de behoefte van belanghebbenden. Hierbij heeft Lyaemer Wonen rekening gehouden met de mogelijkheden en beperkingen van de eigen organisatie. De ambities en doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn verankerd in de organisatie. Zowel in (onderliggend) beleid als bij de dagelijkse werkzaamheden, is het ondernemingsplan het kader waar men continue op terug grijpt. De commissie constateert dat het plan echt leeft. Zowel bij de medewerkers, het MT, de directeur-bestuurder als de Raad van Commissarissen.

• Vertaling doelen

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- De vertaling van de visie in SMART geformuleerde strategische en tactische doelen en financiële randvoorwaarden.
- De mate van onderlinge aansluiting van de verschillende doelen en plannen.
- Het actief werken met de doelen uit het ondernemingsplan en de vertaling naar jaarplannen.

In het ondernemingsplan is de door Lyaemer Wonen geformuleerde visie vertaald naar strategische en tactische doelen. Deze doelstellingen worden voor de verschillende onderdelen en onderwerpen op een overzichtelijke wijze gepresenteerd. Daarnaast is aandacht besteedt aan de financiële randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om invulling te geven aan de geformuleerde visie. In het ondernemingsplan is tevens een aanzet gedaan voor het 1^{ste} bijbehorende jaarplan. De commissie constateert dat de doelstellingen duidelijk aanwezig zijn en SMART geformuleerd worden in het ondernemingsplan en/of onderliggend beleid. Doelen en plannen sluiten bovendien goed op elkaar aan. Zo wordt consequent de relatie met het ondernemingsplan gelegd en de bijdrage van het betreffende beleid/plan hieraan.

Check

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem, waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- Het in samenhang kunnen volgen van zowel de financiële als volkshuisvestelijke prestaties.
- De aansluiting op de geformuleerde visie en doelstellingen in het ondernemingsplan.
- Middels de voortgangrapportages (trimester), het jaarverslag en de jaarrekening beschikt Lyaemer Wonen over een gedegen monitoring en rapportagesysteem waarmee systematisch de prestaties worden gevolgd.

De rapportages geven inzicht in zowel de volkshuisvestelijke, bedrijfsvoering als financiële prestaties. De samenhang tussen de verschillende prestaties wordt expliciet benoemd en is zodoende goed te volgen. De voortgang van prestaties wordt bovendien continue afgezet tegen de geformuleerde visie en doelstellingen uit het ondernemingsplan. Dit is niet alleen prettig voor de lezer, maar geeft tevens aan dat Lyaemer Wonen de PDCA-cyclus op goede wijze in haar organisatie borgt.

Act

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De commissie ziet daarbij als pluspunt:

- De actieve wijze van sturing bij afwijkingen.
- Lyaemer Wonen reageert adequaat op afwijkingen, waardoor subtiele ingrepen voldoende zijn om weer terug op koers te komen.

De oorspronkelijke aannames die Lyaemer Wonen had gemaakt voor het project MFA Lemsterland bleken door veranderingen in de wet- en regelgeving in de zorgsector niet meer realistisch te zijn. De daaruit voortvloeiende exploitatierisico's zijn toen grondig geanalyseerd en bediscussieerd. De corporatie heeft op tijd een stap terug gezet van hoofdontwikkelaar naar participant in het project.

Lyaemer Wonen heeft een goed doordacht planningsysteem waarmee zij consequent aan haar doelen werkt. Op het moment dat afwijkingen worden geconstateerd, stuurt de corporatie bij. Doordat Lyaemer Wonen snel en adequaat reageert, zijn subtiele ingrepen voldoende om weer op het juiste pad te komen. Het feit dat de corporatie zegt wat ze doet en doet wat ze zeggen, maakt dat in de afgelopen periode slechts een aantal keer (subtiel) is bijgestuurd.

Intern toezicht

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

Functioneren RvC

De commissie beoordeelt het functioneren van de raad met een 7,7. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

• Samenstelling van de RvC

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- De samenstelling van de Raad van Commissarissen is, op meerdere fronten, divers.
- De actieve wijze waarop de Raad van Commissarissen werkt aan haar samenstelling.
- Het aantoonbaar gebruiken van de profielschets bij het (her)benoemen van commissarissen.

De Raad van Commissarissen van Lyaemer Wonen bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden op voordacht van de huurders zitting hebben in de Raad. In de visitatieperiode heeft een tweetal (her)benoemingen van huurderscommissarissen plaatsgevonden. De benoeming in 2013 is niet naar wens van de huurdersvereniging verlopen. Voorafgaand aan de herbenoeming in 2015, zijn duidelijke afspraken gemaakt tussen de Raad van Commissarissen en huurdersvereniging. Inmiddels ligt er een protocol voor de (her)benoeming van huurderscommissarissen.

De Raad kent een diverse samenstelling, zowel naar professionele achtergrond, kennis en kunde, karakters, man/vrouw en leeftijd. De Raad van Commissarissen beschikt over een profielschets die past bij de aard en activiteiten van de corporatie en voorziet in de benodigde expertise. De profielschets wordt gebruikt bij (her)benoemingen van commissarissen, in het jaarverslag komt dit bovendien expliciet aan de orde. Aan de samenstelling van de Raad van Commissarissen is invulling gegeven conform het vastgestelde profiel. Nieuwe Raad van Commissarissen-leden worden buiten haar eigen kring en openbaar geworven. De Raad van Commissarissen werkt op actieve wijze aan haar samenstelling. Op jaarlijkse basis kijkt de Raad van Commissarissen of de competenties en deskundigheidsgebieden van de Raad nog aansluiten bij de profielschets. Daarnaast wordt de profielschets bij (her)benoemingen altijd opnieuw tegen het licht gehouden.

• Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- De actieve en gedegen wijze waarop de Raad van Commissarissen haar werkgeversrol vervult.

- Er een goed doordacht beoordelings- en beloningsbeleid is vastgelegd en besproken met de directeur-bestuurder.
- De professionele wijze waarop de Raad van Commissarissen haar klankbordrol vervult. De Raad van Commissarissen van Lyaemer Wonen laat zowel in het visitatiegesprek als in documentatie zien, dat zij zich bewust is van haar rollen en hier naar acteert. Er is een selectie- en remuneratiecommissie die zich bezig houdt met het beoordelings- en beloningsbeleid van de directeur-bestuurder. Om tot een gefundeerd oordeel te komen over het functioneren van de directeur-bestuurder, is in de visitatieperiode een 360 graden feedback gedaan. Raad van Commissarissen en directeur-bestuurder hebben dit in gezamenlijkheid besproken. Hiermee is bewust informatie van buiten naar binnen gehaald. Niet alleen sluit dit aan bij de gedachte uit het ondernemingsplan, het laat ook zien dat de Raad op actieve en gedegen wijze haar werkgeversrol oppakt. Daarnaast vervult de Raad van Commissarissen op professionele wijze haar klankbordrol. De Raad denkt actief mee en stelt kritische vragen. Doormiddel van vaste agenda items tijdens vergaderingen en een jaarlijkse strategische sessie, wordt hier bewust ruimte voor gecreëerd.

Zelfreflectie

Lyaemer Wonen voldoet wel aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad zijn functioneren eenmaal per jaar evalueert, buiten aanwezigheid van de bestuurder.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunt:

- De compleetheid waarmee de Raad van Commissarissen de zelfreflectie invult; er komen uiteenlopende aspecten aan bod gekomen en de verslaglegging is duidelijk.

Op periodieke basis spreekt de Raad van Commissarissen over haar eigen functioneren en legt de uitkomsten hiervan vast. De afgelopen jaren zijn uiteenlopende aspecten van het functioneren van de RvC en zijn leden aan bod gekomen. Er wordt een verslag opgesteld dat terugkomt tijdens de Raad van Commissarissen vergaderingen en waaruit actiepunten worden opgevolgd. De zelfevaluatie vindt tweejaarlijks plaats onder externe begeleiding. Voorafgaand aan de zelfevaluatie wordt input opgehaald bij de directeur-bestuurder.

Toetsingskader

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader hanteert.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunt:

- De actieve wijze waarop de RvC het toetsingskader hanteert als basis voor het houden van toezicht.
- Het toetsingskader wordt actief toegepast bij de goedkeuring van plannen.

De Raad van Commissarissen hanteert een actueel toetsingskader dat zij gebruikt om invulling te geven aan haar rol als toezichthouder. In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in dit toetsingskader, dit betreft onder andere het ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid, het financieel en investeringsstatuut en de jaarlijkse (meerjaren)begroting. De commissie constateert dat het toetsingskader goed in elkaar zit. Zo zijn in diverse documenten, waaronder het investeringsstatuut, treasurystatuut en strategisch voorraadbeleid, toetsnormen voor investeringen vastgelegd. Lyaemer Wonen past het toetsingskader actief toe. Dit blijkt bijvoorbeeld uit projectplannen, waarin nadrukkelijk wordt verwezen naar het ondernemingsplan en investeringsstatuut.

Toepassing Governancecode

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de Governancecode toepast. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunt:

- De actieve wijze waarop de corporatie omgaat met de Governancecode, naleving bij Lyaemer Wonen is meer dan een formaliteit.

Lyaemer Wonen onderschrijft de Governancecode en het hierbij behorende principe van pas toe en leg uit. Afwijkingen van de code worden uitgelegd in het jaarverslag. Naleving van de Governancecode is niet alleen een formaliteit, maar wordt ook daadwerkelijk doorleefd. Dit blijkt onder andere uit de actieve manier waarop de Raad van Commissarissen de code toepast. Naleving van de Governancecode is niet alleen een jaarlijks terugkerend agendapunt, maar wordt ook tussentijds geagendeerd op het moment dat hier aanleiding toe is.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

Externe legitimatie

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie ziet daarbij een pluspunt in:

- De actieve manier waarop de corporatie haar belanghebbenden betreft bij beleid en uitvoering.
- Het informeren van belanghebbenden over de bijstelling van plannen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Lyaemer Wonen heeft de afgelopen jaren laten zien haar belanghebbenden actief te betrekken. Belanghebbenden worden zowel bij strategische vraagstukken (vb. totstandkoming ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid) als bij de uitvoering van het beleid betrokken (vb. wijkaanpak). Daarnaast is het besluit om te stoppen met de verdere ontwikkeling van de MFA Lemstervaart duidelijk gecommuniceerd. De corporatie geeft hiermee invulling aan haar voornemen in het ondernemingsplan om meer van buiten naar binnen te werken en haar externe legitimatie nadrukkelijker vorm te geven. Het feit dat er vanaf 2014, samen met de gemeente, huurdersverenigingen en corporaties, prestatieafspraken worden gemaakt is een compliment waard.

Punt van aandacht is de relatie huurdersvereniging en Raad van Commissarissen, deze mag steviger worden geborgd. Het afgelopen jaar zijn hier reeds stappen in gezet. Zo zijn er onder andere concrete afspraken gemaakt over het bijwonen van overleggen. Daarnaast ontbreekt in het jaarverslag het overzicht van de commissarissen die op voordracht van de huurders zijn benoemd en wordt niet expliciet stilgestaan bij de herbenoeming van een huurderscommissaris in 2015 (en de rol van de huurdersvereniging in deze). Lyaemer Wonen heeft weliswaar conform de Governancecode gehandeld, het ontbreken van deze informatie in het jaarverslag is slordig.

Openbare verantwoording

Lyaemer Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht.

De commissie ziet daarbij pluspunten in:

- Lyaemer Wonen beschikt over een jaarverslag dat duidelijk en goed leesbaar is voor verschillende belanghebbenden en waarin de prestaties van de corporatie uitgebreid beschreven staan.
- In haar jaarverslag maakt Lyaemer Wonen de voorgenomen en gerealiseerde prestaties in samenhang zichtbaar en legt zij afwijkingen uit.
- De corporatie is zeer open in haar verantwoording. Het verhaal wordt verteld zoals het is. Prestaties zijn voorzien van een duidelijke toelichting, zowel prestaties die zijn behaald als prestaties die (nog) niet zijn behaald.
- Lyaemer Wonen een interactieve website heeft met uitgebreide informatie; zowel informatie voor huurders en woningzoekenden als informatie over de corporatie zelf (onder andere op het gebied van governance).

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Lyaemer Wonen

Jaar visitatie : 2016

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

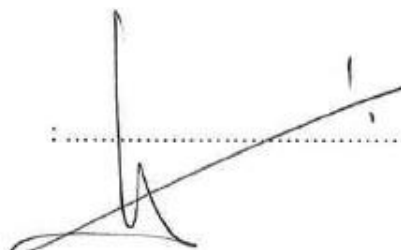
In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Lyaemer Wonen hebben.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : donderdag 21 april 2016

Handtekening

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, positioned above a dotted line.

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Lyaemer Wonen te Lemmer

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

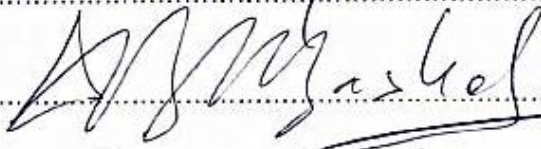
Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend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

Naam : de heer drs. A.H. Grashof

Geboortedatum

: 10 mei 1966

Handtekening

: 

Datum

: 1 juni 2016

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Lyaemer Wonen te Lemmer

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Geboortedatum : 19 augustus 1955

Handtekening :

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

Datum : 21 april 2016

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Lyaemer Wonen te Lemmer

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer R.P.W. van Loon MSc

Geboortedatum : 29 december 1985

Handtekening

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R.P.W. van Loon', written over a horizontal dotted line.

Datum : 13 mei 2016

Bijlage 2 Curricula vitae

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

Voorzitter

Drs. A.H. Grashof (Alex)



Korte kennismaking

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk en beoordeel ik woningcorporaties op hun maatschappelijk presteren. Als afgestudeerd bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid van Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij een woningcorporatie en voor samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het opstellen en monitoren van prestatie afspraken in Nieuwegein en de regio Utrecht, het vormgeven van samenwerking en het realiseren van een aantal fusies tot wat nu woningcorporatie Mitros is. Vanuit Aedes heb ik geholpen bij het weer op de rails zetten van de volkshuisvesting in de gemeente Delfzijl waar, vanuit een geslaagde fusie, corporatie Acantus actief is geworden. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interimopdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling.

Visitaties

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij vooral op het presteren volgens belanghebbenden, het presteren naar vermogen en governance. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties. De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de ondernemingskoers.

Reeds gevisiteerd

- 2008 BetuwsWonen en CWL Woningbeheer (Preview), Culemborg
- 2009 Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam, Monnickendam
- 2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2010 SIB Woonservice, Veenendaal
- 2010 Stichting Beter Wonen, IJsselmuiden
- 2010 Woningbouwvereniging Brederode, Bloemendaal
- 2010 Woongoed Flakkee, Middelharnis
- 2011 Stichting De Huismeesters, Groningen
- 2011 Stichting Poort6, Gorinchem
- 2011 Stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht, Born-Grevenbicht
- 2011 Wonen Midden-Delfland, Maasland

2011 Woningbouwvereniging Goed Wonen, Benschop
2011 Woningbouwvereniging Lopik, Lopik
2012 Casade, Waalwijk
2012 Woningstichting Gouderak, Gouderak
2012 Bo-Ex, Utrecht
2012 Harmonisch Wonen, Lelystad
2013 Rhiant, Hendrik-Ido-Ambacht
2013 Woonwaard, Alkmaar
2013 Woningstichting Wuta, Nigtevecht
2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
2014 Elan Wonen, Haarlem
2015 Eelder Woningbouw, Paterswolde
2015 Woningstichting De Volmacht, Gieten
2015 Woonborg, Vries
2015 SallandWonen, Raalte
2015 Vredewold, Leek
2015 Woningbouwvereniging WonenBreburch, Tilburg
2016 Woningstichting Wierden en Borgen, Bedum
2016 R.K. Woningbouwvereniging Zeist, Zeist
2016 Stichting Uithuizer Woningbouw, Uithuizen
2016 Woningbouwvereniging Beter Wonen, Ooltgensplaat
2016 De Reenske Compagnie, Hoogezand
2016 Woningstichting Kockengen, Kockengen

Specifieke deskundigheid

Governance, onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluaties van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en besturingsvraagstukken

Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management

Prestatie afspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten

Mede-ontwikkelaar van de koopoplossingen 'Kopen naar Wens' en 'Slimmer Kopen'

Kort CV

Geboren in 1966

Opleiding: Bestuurskunde (RU Nijmegen) en Vastgoedmanagement (NOVAM)

1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers

1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes

2001-2004 Senior adviseur Quintis BV

2005-2008 Venoot, senior adviseur KOCK & partners

2008-heden Venoot, senior adviseur Woonlab BV

Nevenactiviteiten

2011-heden Lid werkgroep Missie Ontwikkeling Vrede, Titus Brandsma parochie locatie Bennekom

2012-heden Gastdocent leergang Risk- en Performance management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

2015-heden Secretaris en waarnemend-voorzitter afdeling roeien WSV VADA Wageningen

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>

Algemeen commissielid

Drs. W.M.R. de Water (Wilma)



Korte kennismaking

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 ben ik directeur van Raeflex en heb ik me actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkt Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs en met Carentas dat beoordelingen in de zorgsector uitvoert.

Visitaties

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

Reeds gevisiteerd

Als directeur van Raeflex betrokken bij alle visitaties die sinds 2003 zijn uitgevoerd (circa 300). Deze rol bestaat uit: accountmanager bij visitaties voor de corporaties, sparring partner voor de visitatiecommissies, soms in de vorm van schaduwcommissielid, en tegenlezer van de conceptvisitatierapporten.

Als commissielid of projectleider betrokken bij:

- 2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven
- 2011 Wetland Wonen, Vollenhove
- 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne

- 2012 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum
- 2012 Harmonisch Wonen, Lelystad
- 2013 Woningbouwstichting Cothen, Cothen
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2013 Woningstichting Wuta, Nigtevecht
- 2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Stichting Woningbeheer Betuwe, Lienden
- 2014 Eemland Wonen, Baarn
- 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
- 2015 Woningstichting De Volmacht, Gieten
- 2015 Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal
- 2016 Woningstichting Maasvallei Maastricht, Maastricht
- 2016 Woningstichting Gouderak, Gouderak
- 2016 Omnia Wonen, Harderwijk
- 2016 Lyaemer Wonen, Lemmer
- 2016 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex sinds 2003 nauw betrokken bij de ontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties

Kort CV

- Geboren in 1955
- Opleiding: Sociale geografie en diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator
- 1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie
- 2003-heden Directeur Raeflex
- 2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)
- 2014 Doorontwikkeling visitatiemethodiek naar 5.0: bijdrage geleverd en vanuit Raeflex pilots uitgevoerd

Nevenfuncties

- 2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen
- 2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

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

Secretaris

R.P.W. van Loon MSc (Roderik)



Korte kennismaking

Kort na het afronden van mijn masteropleiding Planologie, ben ik als adviseur aan de slag gegaan bij Atrivé, een organisatieadviesbureau gespecialiseerd in maatschappelijke vraagstukken op het domein wonen. Daar maak ik deel uit van het team 'Wonen en Wijken' en 'Governance en Strategie'. Ik houd me bezig met opdrachten als het begeleiden van woonvisies en het opstellen van wijk- of dorpsplannen. Ook ben ik betrokken bij ondernemingsplantrajecten en koersbepalingen van corporaties. Verder doe ik regelmatig kwalitatief onderzoek naar verschillende onderwerpen, zoals de evaluatie van een fusie (meerwaarde) maar ook onderzoek naar terugtrekstrategieën van corporaties in krimpgebieden. Ik kom bij corporaties variërend van groot tot klein in verschillende woningmarktgebieden. Ook gemeentes behoren tot mijn opdrachtgevers.

Visitaties

Als secretaris neem ik kennis mee over de prestatievelden presteren naar ambities, opgaven en belanghebbenden. Met mijn werkervaring kan ik de verschillende prestatievelden met elkaar in samenhang brengen en vandaar uit een bijdrage leveren aan de oordeelsvorming van de commissie. Vervolgens ben ik goed in staat om de bevindingen te verwoorden in een heldere rapportage. Visitaties hebben voor mij een meerwaarde als leer- en verbeterinstrument. Door vier jaar terug te kijken en de prestaties te vergelijken met doelstellingen en opgaven kunnen corporaties leerpunten ontdekken om hun resultaten te verbeteren. Bovendien leggen corporaties daarmee op transparante wijze verantwoording af aan hun belanghebbenden.

Reeds gevisiteerd

2015 Clavis, Terneuzen
2016 R.K. Woningbouwvereniging Zeist, Zeist
2016 Woningstichting Kockengen, Kockengen
2016 Lyaemer Wonen, Lemmer

Specifieke deskundigheid

Brede kennis van de volkshuisvesting.

Kort CV

- Geboren in 1985
- Opleiding: Master Planologie, Radboud Universiteit Nijmegen
- 2011-heden Adviseur bij Atrivé

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/vanloonroderik>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • <u>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</u>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Lyaemer Wonen.

Raad van commissarissen

- De heer F. van Beek
- Mevrouw I. Kruijshaar-de Vries
- Mevrouw K. Peeters
- De heer P. Ettema

Directeur/bestuurder

- Dhr. A. Rekers

Managementteam

- De heer H. Olthof
- Mevrouw W. Hoekstra-Vreeling

Gemeente Fryske Marren

- De heer D. Durksz
- De heer G. Born
- De heer N. Goinga

Huurdersvereniging Lemsterland

- Mevrouw A. de Vries-v.d. Knoop
- Mevrouw G. Schippers-Boskma
- De heer J. de Vries

Overige partijen

- Mevrouw L. Neuvel (teamleider Sociaal Wijk Team gemeente de Fryske Marren)

Telefonische interviews

Aanvullend op de face-to-face gesprekken, zijn een tweetal personen telefonisch geïnterviewd over de prestaties van Lyaemer Wonen.

Overige partijen

- De heer G. Broersma (opbouwwerker Miks Welzijn)
- De heer J. Krul (voorzitter Raad van Bestuur Patyna)

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2012 - 2015					Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					
Woningtoewijzing en doorstroming					
• Beschikbaarheid woningen					
	2012	2013	2014	2015	
Goedkoop	269	235	226	239	
Betaalbaar	1.276	1.305	1.281	1282	
Duur	38	47	59	58	
Duur > toeslaggrens	2	4	3	3	
<i>Totaal</i>	<i>1.585</i>	<i>1.591</i>	<i>1.569</i>	<i>1582</i>	
Bron: Aedes, Lyamer Wonen					
Aantal mutaties (bestaande huurwoningen):					
2012: 120 (waarvan 4 verhuringen als maatwerk)					
2013: 113					
2014: 115 (waarvan 2 verhuringen als maatwerk)					
2015: 152 (waarvan 2 verhuringen als maatwerk)					
• Passend toewijzen					
	Passend	Te goedkoop	Te duur	<i>Totaal</i>	
2012	115	2	19	<i>136</i>	
2013	101	4	25	<i>130</i>	
2014	114	2	13	<i>129</i>	
2015	181	0	12	<i>193</i>	
Bron: Aedes, Lyamer Wonen					
	Toegewezen aan sociale doelgroep (inkomen tot €34.911)				
2012	93 %				
2013	94 %				
2014	91 %				
2015	92 %				
Bron: Lyaemer Wonen					
• Tegengaan woonfraude					
Voordat een woning definitief wordt toegewezen vindt met de toekomstige huurder een aanbiedingsgesprek plaats. De kandidaat moet een uittreksel bevolkingsregister met een historisch (woning)overzicht en een, indien van toepassing, verhuurdersverklaring meenemen. Bij twijfels over woon/leefgedrag worden, na overleg met de kandidaat, zaken nagetrokken.					
• Keuzevrijheid voor doelgroepen					
Binnen het bestaande woningbezit worden huurwoningen met een huur tot € 389,05 zoveel mogelijk toegewezen aan starters tot 23 jaar.					
Woningen met natte cel en slaapkamer gelijkvloers worden bij voorrang toegewezen aan ouderen.					
Aangepaste woningen worden bij mutatie met voorrang toegewezen aan mensen met een beperking.					
• Wachtlijst/slaagkans					
	Mutatiegraad				
2012	7,5%				
2013	7,1%				
2014	7,3%				
2015	9,6%				
Bron: Aedes, Lyaemer Wonen					
Aantal woningzoekenden (afgelopen 12 maanden gereageerd op een woning, na opschoning):					
	Aantal				
2012	875				
2013	943				
2014	931				
2015	1.079				
Bron: Lyaemer Wonen					

**Geleverde prestaties op de prestatievelen
2012 - 2015**

Cijfer

Gemiddeld aantal reacties per woning:

	Aantal
2012	40
2013	29
2014	28
2015	22

Bron: Lyaemer Wonen

- Huurderving (in % van de jaarhuur)

	Huurderving marktstandigheden	Huurderving projectleegstand	Huurderving totaal
2012	0,38	-	0,38
2013	0,99	0	0,99
2014	0,83	0	0,83
2015	0,64	0	0,64

Bron: Aedes, Lyaemer Wonen

Leegstand:

2012: 3 leegstaande woningen (2 verkoop, 1 toekomstige sloop)

2013: 28 leegstaande woningen (11 verkoop, 12 toekomstige sloop, 2 wisselwoning, 2 grootonderhoud, 1 verhuur).

2014: 8 leegstaande woningen (6 verkoop, 2 verhuur)

2015: 6 leegstaande woningen (3 verkoop, 3 verhuur)

- Huisvesting statushouders

	Aantal	Taakstelling gehaald
2012	18	Ja
2013	15	Ja
2014	14	Ja
2015	17	Nee

Bron: Lyaemer Wonen

Betaalbaarheid

- Huurprijsbeleid

	Gemiddelde nettohuurprijs per maand
2012	€420
2013	€438
2014	€457
2015	€472

Bron: Lyaemer Wonen

Gemiddelde huurverhoging:

	%	Toelichting
2012	2,3	
2013	3,2	Gedifferentieerd naar inkomen
2014	2,7	Gedifferentieerd naar inkomen
2015	2,0	Gedifferentieerd naar inkomen

Bron: Lyaemer Wonen

- Kernvoorraad (beleid)

Ons doel is om een zeer groot deel, namelijk 90% van onze woningvoorraad bereikbaar te houden voor onze doelgroep (*ondernemingsplan 2012-2016*).

Wij willen onze woningvoorraad blijven vernieuwen. Hiervoor voegen wij jaarlijks woningen toe aan de voorraad. Doordat er ook woningen onttrokken worden door bijvoorbeeld sloop of verkoop, blijft het totale aantal ongeveer gelijk. Wij streven er naar om gemiddeld jaarlijks 20 woningen te bouwen en een vergelijkbaar aantal woningen te verkopen (*ondernemingsplan 2012-2016*).

- Overige woonlasten

Wij denken dat de totale woonlasten voor onze huurders belangrijker zijn dan de kale huurprijs. Daarom zetten wij in op het beheersbaar maken van de totale woonlasten. Een belangrijk onderdeel zijn de energielasten. Voor andere componenten van de woonlasten, zoals de gemeentelijke lasten, willen wij met de gemeente het gesprek aangaan over de invloed die dit heeft op de betaalbaarheid voor huurders en hoe dit verbeterd kan worden (*ondernemingsplan 2012-2016*).

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2012 - 2015	Cijfer
---	---------------

- **Aanpak huurachterstanden**

	Huurachterstand t.o.v. bruto jaarhuur %	Ontruimingen wegens huurachterstand
2012	1,5	3
2013	1,5	0
2014	1,4	3
2015	1,0	1

Bron: Aedes, Lyaemer Wonen

De huuradministratie actueel houden, de gemaakte afspraken over betalingsregelingen intensief bewaken, duidelijkheid verschaffen over de gevolgen van gerechtelijke incasso en actieve benadering, blijven de belangrijkste actiepunten met daarnaast het bespreken van een plan van aanpak in het Sociaal Team (*jaarverslagen 2012 - 2016*).

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

(in % ten opzichte van woongelegenheden)	2012	2013	2014	2015
Aandeel ouderenwoningen	-	-	27,2	29
Aandeel nultredenwoningen	25,6	26,2	27,2	29

Bron: Aedes, Lyaemer Wonen

Aanpassingen in het kader van de Wmo:

2012: 37 aanpassingen gedaan, met een waarde van €21.110,-

2013: 14 aanpassingen, met een waarde van €4.450,-

2014: 11 aanpassingen, met een waarde van €3.977,-

2015: 5 aanpassingen, met een waarde van €1.694,-

Lyaemer Wonen verhuurt 19 verpleeghuisplaatsen aan Zorggroep Plantein.

Begeleid wonen:

2012: verhuur van 11 woningen aan cliënten van Talant.

2013: verhuur van 11 woningen aan cliënten van Talant en verhuur van 4 woningen aan cliënten van J.P. van Bent Stichting.

2014: verhuur van 11 woningen aan cliënten van Alliade Zorggroep (+ één woning beschikbaar gesteld als steunpunt) en verhuur van 4 woningen aan cliënten van J.P. van Bent Stichting.

2015: verhuur van 11 woningen aan cliënten van Alliade Zorggroep (+ één woning beschikbaar gesteld als steunpunt) en verhuur van 4 woningen aan cliënten van J.P. van Bent Stichting.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

- **Prijs-kwaliteitverhouding**

	Huur / maximaal toegestane huur DAEB	Huur / maximaal toegestane huur niet DAEB	Huur als % van WOZ-waarde
2012	63,9%	0,0%	3,7%
2013	62,3%	0,0%	4,2%
2014	59,1%	-	4,8%
2015	62,9%	-	4,4%

Bron: Aedes, Lyaemer Wonen

- **Conditie en onderhoudstoestand**

	2012	2013	2014	2015
Klachtenonderhoud [€/vhe]	199	164	198	192
Planmatig onderhoud [€/vhe]	1.046	623	731	588
Mutatieonderhoud [€/vhe]	50	127	101	121
Onderhoud (totaal) [€/vhe]	1.295	914	1.030	801

Bron: Aedes, Lyaemer Wonen

Alle woningen zijn voorzien van het politiekeurmerk Veilige Woning.

Reparatieverzoeken:

	2012	2013	2014	2015
Aantal meldingen	1.482	1.477	1.485	1.495
Aantal meldingen per woning	0,94	0,92	0,93	0,94
Kosten per melding	€197,83	€182,99	€ 216,93	€ 192,52

Bron: Lyaemer Wonen

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2012 - 2015	Cijfer																																																																																																																																																																					
<p>Tegen een kleine maandelijkse vergoeding worden kleine reparaties uitgevoerd (klein onderhoudsfonds), zoals reparaties aan sloten, afvoeren, deuren etc. (<i>jaarverslagen 2012 – 2016</i>).</p> <p>Kosten per mutatie (gemiddeld): 2012: €900,91 2013: €1.882,18 (stijging door o.a. asbestsanering, kwaliteitsverbetering en bewoonbaar maken) 2014: €1.073,85 2015: €1.339,52</p> <p>Planmatig onderhoud:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kosten per woning</td> <td>€646,06</td> <td>€589,18</td> <td>€681,24</td> <td>€588,06</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Lyaemer Wonen</p> <ul style="list-style-type: none"> Differentiatie en aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau <p>De toegankelijkheid van de gelijkvloerse woningen is op basis van een sterrensysteem inzichtelijk gemaakt, zodat het voor klanten makkelijker wordt een keuze te maken uit het aanbod.</p>		2012	2013	2014	2015	Kosten per woning	€646,06	€589,18	€681,24	€588,06																																																																																																																																																												
	2012	2013	2014	2015																																																																																																																																																																		
Kosten per woning	€646,06	€589,18	€681,24	€588,06																																																																																																																																																																		
<p>Kwaliteit dienstverlening</p> <p>Aedes-benchmark 2015: relatieve positie Huurders-oordeel = A.</p> <p>Eind 2013 is gestart met het houden van tevredenheidsmetingen. Dit betreft de metingen "reparatieverzoeken" en dienstverlening "nieuwe huurders" (<i>jaarverslagen 2014 en 2015</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> Score 2014: gemiddeld een 8,3. Deskundigheid van de medewerker die de klacht heeft verholpen en de snelheid daarbij scoorden allebei een 8,5. Het laagste cijfer, een 8,1 werd gegeven voor de telefonische bereikbaarheid voor het melden van een reparatieverzoek. In 82% is het reparatieverzoek in één keer uitgevoerd. De vervolgspraken zijn in 76% nagekomen. Score 2015: gemiddeld een 8,2. De deskundigheid van de medewerker die de klacht heeft verholpen, de snelheid van de medewerker daarbij en het netjes achterlaten nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, scoorde gemiddeld een 8,3. Het laagste cijfer, een 7,8, werd gegeven voor de periode van het indienen tot het verhelpen van het mankement. <p>In 2015 is het klantportaal ingevoerd, huurders kunnen daarmee 24/7 reparatieverzoeken melden.</p>																																																																																																																																																																						
<p>Energie en duurzaamheid</p> <p>Verdeling energielabels 2012:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">label</th> <th colspan="2">01-01-2013</th> <th colspan="2">31-12-2013</th> </tr> <tr> <th>aantal</th> <th>%</th> <th>aantal</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>A</td><td>52</td><td>3%</td><td>69</td><td>4%</td></tr> <tr><td>B</td><td>424</td><td>27%</td><td>489</td><td>31%</td></tr> <tr><td>C</td><td>776</td><td>49%</td><td>687</td><td>43%</td></tr> <tr><td>D</td><td>270</td><td>17%</td><td>285</td><td>18%</td></tr> <tr><td>E</td><td>63</td><td>4%</td><td>61</td><td>4%</td></tr> <tr><td>F</td><td>0</td><td>0%</td><td>0</td><td>0%</td></tr> <tr><td>G</td><td>0</td><td>0%</td><td>0</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table> <p>Verdeling energielabels 2013:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">label</th> <th colspan="2">01-01-2012</th> <th colspan="2">01-01-2013</th> </tr> <tr> <th>aantal</th> <th>%</th> <th>aantal</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>A</td><td>30</td><td>2%</td><td>52</td><td>3%</td></tr> <tr><td>B</td><td>226</td><td>14%</td><td>424</td><td>27%</td></tr> <tr><td>C</td><td>844</td><td>54%</td><td>776</td><td>49%</td></tr> <tr><td>D</td><td>438</td><td>28%</td><td>270</td><td>17%</td></tr> <tr><td>E</td><td>38</td><td>2%</td><td>63</td><td>4%</td></tr> <tr><td>F</td><td>6</td><td>0%</td><td>0</td><td>0%</td></tr> <tr><td>G</td><td>0</td><td>0%</td><td>0</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table> <p>Verdeling energielabels 2014:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">label</th> <th colspan="2">01-01-2014</th> <th colspan="2">31-12-2014</th> </tr> <tr> <th>aantal</th> <th>%</th> <th>aantal</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>A</td><td>69</td><td>4%</td><td>83</td><td>5%</td></tr> <tr><td>B</td><td>489</td><td>31%</td><td>542</td><td>35%</td></tr> <tr><td>C</td><td>687</td><td>43%</td><td>656</td><td>41%</td></tr> <tr><td>D</td><td>285</td><td>18%</td><td>230</td><td>15%</td></tr> <tr><td>E</td><td>61</td><td>4%</td><td>58</td><td>4%</td></tr> <tr><td>F</td><td>0</td><td>0%</td><td>0</td><td>0%</td></tr> <tr><td>G</td><td>0</td><td>0%</td><td>0</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table> <p>Verdeling energielabels 2015 (nieuwe methodiek):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Energielabel</th> <th>Lyaemer Wonen aantal</th> <th>Lyaemer Wonen %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>A++</td><td>0</td><td>0%</td></tr> <tr><td>A+</td><td>80</td><td>4%</td></tr> <tr><td>A</td><td>12</td><td>1%</td></tr> <tr><td>B</td><td>520</td><td>34%</td></tr> <tr><td>C</td><td>642</td><td>42%</td></tr> <tr><td>D</td><td>236</td><td>16%</td></tr> <tr><td>E</td><td>52</td><td>3%</td></tr> <tr><td>F</td><td>4</td><td>0%</td></tr> <tr><td>G</td><td>0</td><td>0%</td></tr> <tr><td>totaal</td><td>1526</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <p>Verduurzamingsmaatregelen per jaar (aantallen woningen): 2012: 210 woningen. 2013: 90 woningen. 2014: 58 woningen. 2015: 12 woningen (i.v.m. wijziging regelgeving).</p> <p>Wij volgen de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid nauwlettend en passen waar mogelijk duurzame oplossingen toe, zowel in de bestaande als in nieuwbouw (<i>ondernemingsplan 2012–2016</i>).</p> <p>Wij werken aan energiebesparing en duurzaam bouwen, niet alleen in materiële zin maar ook in bewustzijn en gedrag van onszelf, onze partners en onze klanten. In 2012 streven wij dat al onze woningen minimaal energielabel C hebben. Wij zoeken uit of het haalbaar is om al onze huurwoningen vóór 2015 op energielabel B te krijgen (<i>ondernemingsplan 2012 – 2016</i>).</p>	label	01-01-2013		31-12-2013		aantal	%	aantal	%	A	52	3%	69	4%	B	424	27%	489	31%	C	776	49%	687	43%	D	270	17%	285	18%	E	63	4%	61	4%	F	0	0%	0	0%	G	0	0%	0	0%	label	01-01-2012		01-01-2013		aantal	%	aantal	%	A	30	2%	52	3%	B	226	14%	424	27%	C	844	54%	776	49%	D	438	28%	270	17%	E	38	2%	63	4%	F	6	0%	0	0%	G	0	0%	0	0%	label	01-01-2014		31-12-2014		aantal	%	aantal	%	A	69	4%	83	5%	B	489	31%	542	35%	C	687	43%	656	41%	D	285	18%	230	15%	E	61	4%	58	4%	F	0	0%	0	0%	G	0	0%	0	0%	Energielabel	Lyaemer Wonen aantal	Lyaemer Wonen %	A++	0	0%	A+	80	4%	A	12	1%	B	520	34%	C	642	42%	D	236	16%	E	52	3%	F	4	0%	G	0	0%	totaal	1526	100%	
label		01-01-2013		31-12-2013																																																																																																																																																																		
	aantal	%	aantal	%																																																																																																																																																																		
A	52	3%	69	4%																																																																																																																																																																		
B	424	27%	489	31%																																																																																																																																																																		
C	776	49%	687	43%																																																																																																																																																																		
D	270	17%	285	18%																																																																																																																																																																		
E	63	4%	61	4%																																																																																																																																																																		
F	0	0%	0	0%																																																																																																																																																																		
G	0	0%	0	0%																																																																																																																																																																		
label	01-01-2012		01-01-2013																																																																																																																																																																			
	aantal	%	aantal	%																																																																																																																																																																		
A	30	2%	52	3%																																																																																																																																																																		
B	226	14%	424	27%																																																																																																																																																																		
C	844	54%	776	49%																																																																																																																																																																		
D	438	28%	270	17%																																																																																																																																																																		
E	38	2%	63	4%																																																																																																																																																																		
F	6	0%	0	0%																																																																																																																																																																		
G	0	0%	0	0%																																																																																																																																																																		
label	01-01-2014		31-12-2014																																																																																																																																																																			
	aantal	%	aantal	%																																																																																																																																																																		
A	69	4%	83	5%																																																																																																																																																																		
B	489	31%	542	35%																																																																																																																																																																		
C	687	43%	656	41%																																																																																																																																																																		
D	285	18%	230	15%																																																																																																																																																																		
E	61	4%	58	4%																																																																																																																																																																		
F	0	0%	0	0%																																																																																																																																																																		
G	0	0%	0	0%																																																																																																																																																																		
Energielabel	Lyaemer Wonen aantal	Lyaemer Wonen %																																																																																																																																																																				
A++	0	0%																																																																																																																																																																				
A+	80	4%																																																																																																																																																																				
A	12	1%																																																																																																																																																																				
B	520	34%																																																																																																																																																																				
C	642	42%																																																																																																																																																																				
D	236	16%																																																																																																																																																																				
E	52	3%																																																																																																																																																																				
F	4	0%																																																																																																																																																																				
G	0	0%																																																																																																																																																																				
totaal	1526	100%																																																																																																																																																																				

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2012 - 2015	Cijfer										
Wij passen in de uitbreidingslocatie Tramdijk-Oost een WarmteKoudeOpslag (WKO) toe (ondernemingsplan 2012 – 2016).											
4. (Des)investeringen in vastgoed											
<p>Nieuwbouw</p> <p>2012: 20 sociale huurwoningen (fase 1 Tramdijk-Oost). 2013: 19 verpleeghuisplaatsen en 17 levensloopgeschikte woningen (Christiaan de Vriesstraat). 2014: 14 grondgebonden woningen (Steile Bank). 2015: 19 appartementen en 6 grondgebonden woningen (De Splitting / De Roede), 14 grondgebonden woningen (Urkerstraat), 2 grondgebonden woningen (Kempenaersweg).</p>											
<p>Sloop, samenvoeging</p> <p>2014: 16 woningen gesloopt in het kader van sloop-nieuwbouw (Urkerstraat en Kempenaersweg). 2015: sloop Delphion gebouw t.b.v. de bouw van 10 appartementen.</p>											
<p>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <p>2014: oplevering 42 woningen Lemmer en Oosterzee (groot onderhoud).</p>											
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>Lyaemer Wonen participeert in de totstandkoming van de MFA Lemstervaart.</p>											
<p>Verkoop</p> <p>Verkoop per jaar: 2012: 17 woningen 2013: 11 woningen 2014: 18 woningen 2015: 28 woningen</p>											
5. Kwaliteit van wijken en buurten											
<p>Leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast</p> <p>Uitgaven leefbaarheid:</p> <table border="1" data-bbox="240 1285 1268 1341"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realisatie in € per woonegelegenheid</td> <td>18</td> <td>11</td> <td>13</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Lyaemer Wonen</p> <p>Lyaemer Wonen investeert in leefbaarheid en is bereid een actieve bijdrage te leveren op het gebied van woon- en leefklimaat. Dit doet zij onder andere door:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investeren in de uitstraling en differentiatie van het vastgoed. 2. Investeren in sociaal beheer: bemiddelen bij overlast en bewonersparticipatie. 3. Samenwerking met en participeren in het Sociaal Team. Organiseren van hulp voor mensen met meervoudige problematiek. 4. Ondersteunen van buurtbeheer (groen, voetpaden en zwerfvuil). 5. Investeren in een duurzame woonomgeving (jaarlijks budget €100.000,-); onder andere (achterpad) verlichting, verkeersveiligheid, groenvoorziening en aanleg speelveld/ ontmoetingsplekken. 6. Uitvoeren wijkshouwen. 7. Investeren in andere gebouwen dan woningen (o.a. MFA Lemstervaart). 8. Sponsoring van activiteiten (<i>inmiddels mee gestopt</i>). 9. Tegengaan van woonfraude. 10. Sociale invulling wijkvisie Lemstervaart in samenwerking met bewoners en Miks Welzijn. 11. Coördinator leefbaarheid (in dienst per 1-1-2013) en wijkbeheerders. 		2012	2013	2014	2015	Realisatie in € per woonegelegenheid	18	11	13	12	
	2012	2013	2014	2015							
Realisatie in € per woonegelegenheid	18	11	13	12							

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

Beoordeling Presteren naar Opgaven

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

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

Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance kijkt de visitatiecommissie eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Als dat het geval is, beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve zin afwijkt. In dat geval worden er pluspunten gegeven. Wanneer de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet, wordt automatisch een 5 of lager gegeven. De commissie zal in dat geval aangeven op welke onderdelen de corporatie niet voldoet (minpunten).

Cijfer	Benaming	Prestatie
1	zeer slecht	
2	slecht	
3	zeer onvoldoende	
4	ruim onvoldoende	
5	onvoldoende	
6	voldoende	Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)
7	ruim voldoende	
8	goed	
9	zeer goed	
10	uitmuntend	

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

De meetschaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend) wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Bijlage 7 Position paper





Visitatierapport 2012: waar komen we vandaan

Het visitatierapport van 2012 liet zien dat Lyaemer wonen voldoende niveau had op de doorgelichte items. Het overallcijfer van een 6,9 stemde enerzijds tevreden, maar liet anderzijds ook zien dat er nog verbetermogelijkheden waren. Blij waren we met de constatering dat Lyaemer Wonen gezien werd als een corporatie in transitie. Onderkend werd dat we bezig waren van buiten naar binnen te gaan werken.

Goedkeurende woorden waren er in het rapport voor de kwaliteit van het woningbezit en het beheer. De klantgerichtheid van de corporatie en het financieel beheer. Natuurlijk waren er ook meer kritische punten. De achterblijvende nieuwbouw sprong er uit. De nieuwbouwproductie van Lyaemer liet te wensen over waardoor we onvoldoende konden laten zien wat onze intenties waren.

Ook over de governance werden opmerkingen gemaakt. In de Raad van Commissarissen was sprake van een omslag van een passief toezicht naar een actief en kritisch toezicht.

Ondernemingsplan 2012-2016

Met het ondernemingsplan "klaar om te wenden" zette Lyaemer wonen zo'n vijf jaar geleden een nieuwe koers in. Ten aanzien van het uitgangspunt om van buiten naar binnen te gaan werken hebben we op diverse terreinen een flinke stap gezet.

Vastgoed als middel zagen we vooral tot uitdrukking komen in de MFA. Hier konden we laten zien dat het ontmoeten en elkaar leren kennen belangrijke randvoorwaarden zijn voor het goed functioneren van een wijk. Dit project hield voor ons echter op. De risico's waren te groot. We waren dan ook verheugd met de initiatieven van de gemeente op dit vlak en zien met genoegen en goedkeuring het ontstaan van het MFA geschieden. Het gedachtengoed waarbij we het vastgoed als middel zien, zien we terug in veel van de leefbaarheidsmaatregelen van Lyaemer Wonen

De mens centraal zien we behalve aan de vastgoedkant ook in de leefbaarheidsinitiatieven en de klantgerichtheid van Lyaemer Wonen. We handelen zo dat mensen niet het idee krijgen dat ze in een raderwerk verzeild zijn geraakt. We kiezen voor een persoonlijke aanpak in de klantcontacten, en in de mogelijkheden die we bewoners geven om mee te denken en mee te doen.

De taakverbreding voor Lyaemer Wonen zit met name op het gebied van de leefbaarheid. De corporatie wordt met de uitgangspunten die hierboven staan de bondgenoot van mensen die wonen in dorpen, buurten en wijken. Ook onze stakeholders zien we als bondgenoten.

Het efficiënter werken komt bij Lyaemer Wonen geven we inhoud door onze bedrijfsvoering vergaand te automatiseren. Efficiënter werken gebeurt ook doordat we medewerkers niet standaard vervangen. Lyaemer Wonen is alleen nog 's middags op afspraak open en er zijn andere wegen om in contact te komen (klantportaal, aannemersportaal). Lyaemer Wonen verhuurt aansluitend en heeft een uitgelijnde mutatieprocedure.

Ten slotte geven we mensen "onbelemmerd de ruimte". We geven er invulling aan door zo weinig mogelijk knellende maatregelen te nemen. Niet altijd wordt het gelijkheidsbeginsel gevolgd. Er vallen uitzonderingen te maken mits op goede gronden. Zo wordt het "nee, tenzij" omgedraaid in een "ja, mits".

Performance Lyaemer Wonen

Lyaemer Wonen is, één van de drie grotere aanbieders in de gemeente. Ons woningbezit staat in de voormalige gemeente Lemsterland, per 2015 gefuseerd in de gemeente De Fryske Marren. We hebben niet de neiging om op andermans grondgebied activiteiten te willen ontplooiën, tenzij anderen daarom vragen en bij ons aankloppen.

De corporatie is financieel goed op orde. Er liggen mogelijkheden om extra te investeren. Plannen zijn er voor de wijk Lemstervaart en de Zuiderzeestraat en omgeving. Het betreft hier relatief onzekere en complexe (herstructurerings-)projecten in de nabije toekomst. Naast de accountant zijn ook WSW en AW positief. In de meest recente onderzoeken ten behoeve van de Aedes Benchmark kreeg de corporatie voor de tweede keer een 7,8 rapportcijfer voor haar klantgerichtheid.

Ten aanzien van de bedrijfslasten scoorde Lyaemer Wonen een C. Wanneer het onderhoud echter wordt toegedeeld wordt een veel hogere score bereikt.

Het onlangs vastgestelde investeringsstatuut doet uitspraken over de maatschappelijke bijdrage.

De nieuwbouw van Lyaemer Wonen zit in de lift. Met de nieuwbouw die we hebben opgeleverd in de afgelopen jaren hebben we fors bijgedragen aan de productie van woningen in de gemeente. We laten zien dat we in staat zijn goede, gewaardeerde en betaalbare nieuwbouw te realiseren. De doorstroming werd door deze nieuwbouw op gang gebracht en de mutaties in 2015 waren dan ook hoog in getal. Een groot deel van de woningen werd uiteindelijk weer door een huurders betrokken, waardoor er veel sociale huurwoningen op de markt kwamen.

Ten aanzien van de eigen planning geldt ook een kritische noot: projecten zijn in een aantal gevallen aan veranderde tijdsplanning onderhevig. We lopen dan uit of kunnen niet op tijd beginnen. Voor het uitlopen zijn zeker ook geldige redenen te geven: naast vertraging in de ruimtelijke procedures laten we laten veel van de bewoners af hangen en het kost extra tijd om inzicht te krijgen in de wensen en argumenten van bewoners. Een bewonersavond, een inloopmarkt, een presentatie van de plannen: het zijn allemaal mogelijkheden om bewoners te informeren en te weten te komen wat er speelt en wat er leeft, maar ze kosten wel tijd en energie en er kan nog wat nadrukkelijker op gepland worden.

Lyaemer Wonen doet veel aan leefbaarheid en wijkontwikkeling: we investeren in uitstraling en differentiatie van het vastgoed. Onze woningen hebben ook een meerwaarde voor de buurt, wijk of dorp. Met meerwaarde bedoelen wij ook uitstraling passend in de omgeving. Daar hoort ook een goede inrichting bij van de tuin, van achterpaden of van een atrium. Een nette woonomgeving draagt direct bij aan een prettige, schone en veilige woonomgeving.

We investeren in sociaal beheer, in bewonersparticipatie bij onderhoud en nemen deel aan het Sociaal Wijk Team waarbij we geloven in en vertrouwen op een snelle integrale aanpak van huurders met (financiële) problemen. We ondersteunen het buurtbeheer en hebben zelf een wijkbeheerder in dienst. We doen daarnaast investeringen in de fysieke woonomgeving.

We houden wijkstouwen met betrokkenen van de buurtvereniging en Plaatselijk Belang, huurdersvereniging, politie, Gemeente De Fryske Marren en het jongerenwerk. Hiermee worden rondes door de wijk en dorp gedaan.

Tenslotte werkten we op leefbaarheidsgebied aan de sociale invulling van de wijkvisie Lemstervaart / Hart voor de Lemstervaart en deden we met Miks het project: Hart voor de Lemstervaart waarbij 450 woningen deur aan deur. Wij zijn heel bewust niet de trekker van dit initiatief. Miks Welzijn begeleidt, maar de bewoners voeren alles zelf uit.

Duurzaamheid: Lyaemer heeft een betere score dan de gemiddelde corporatie op de labelindeling. We hebben onlangs een energiebeleidsplan opgesteld. Dit plan houdt in dat we de voorraad waar mogelijk op label B hebben gebracht in 2020. Voor 2017 halen we een aantal woningen in de planning van het planmatig onderhoud naar voren om zo versneld een energieverbeteringsslag te kunnen maken.

Onderhoud: jaarlijks wordt zo'n 2 miljoen euro aan onderhoudsmaatregelen uitgevoerd in ons woningbezit. Op het gebied van het onderhoud gebeurt veel vraag gestuurd.

Lyaemer Wonen heeft regelmatig stagairs vanuit verschillende opleidingen over de vloer.

2. Relatie stakeholders

De laatste Stakeholdersbijeenkomst bleek een goede waardering voor Lyaemer Wonen van haar stakeholders. Tijdens de bijeenkomst werd een presentatie gegeven van de strategische uitgangspunten en de manier waarop hier vorm aan wordt gegeven. Hiermee kreeg men inzicht in waar we nu staan. De huurdersvereniging en de gemeente zijn tevreden over Lyaemer Wonen in het prestatieafspraken traject. Het maken van prestatieafspraken samen met de collega corporaties en de huurdersverenigingen is nu voor de tweede keer met drie partijen gedaan naar tevredenheid van ieder.

We hebben een goede relatie met onze huurdersvereniging en betrekken haar op verschillende momenten en op verschillende manieren bij onze werkzaamheden.

Zorgpartijen zijn niet bijzonder actief richting Lyaemer Wonen. We hebben met alle zorgpartijen in de gemeente een goede relatie en onderhouden intensievere contacten met Thuiszorg Zuidwest Friesland, Hof en Hiem en Patyna. Met deze organisaties zitten we regelmatig op bestuurs- en managementniveau bij elkaar.

Er is een gemeentelijke regiegroep Wonen en Zorg in de gemeente. Partijen werken hier goed samen. Een volgende stap kan zijn: het vormgeven van een gemeentelijk "wonen, zorg en welzijnsbeleid" waarin we met elkaar de situatie van nu in beeld brengen en op de verbeterpunten doelen gaan formuleren.

Veiligheid: met de politie wordt goed samengewerkt. Op het terrein van vandalisme, hennepkwekerijen, overlastgevallen weten we elkaar goed te vinden.

Welzijn: de wijkaanpak Lemstervaart, Hart voor de Lemstervaart is een project dat ook door de welzijnsorganisatie Miks als een voorbeeldproject wordt gezien. Het ligt in de lijn der verwachting dat ook in de Zuiderzeestraat en omgeving de sociale component een belangrijk onderdeel wordt van de buurtaanpak.

3. Bestuur/RvC

Governance is op dit moment zeer in beweging vanwege de nieuwe woningwet. Toch zijn er belangrijke stappen gezet en verschillende zaken gereed gekomen; zo beschikt Lyaemer Wonen over een treasurystatuut, financieel reglement, werken we aan nieuwe statuten (moet nog notarieel worden geregeld) en is onlangs ook het reglement voor de auditcommissie vastgesteld.

Relatie tussen de RvC (voorzitter en leden) en de DB is goed. De leden van de raad worden regelmatig geconsulteerd. Het toezicht wordt vorm gegeven conform de uitgangspunten van de nieuwe woningwet en de governance is een integraal onderdeel van de besprekingen in de RvC.

RvC is voldoende divers van samenstelling om vraagstukken vanuit een divers perspectief te kunnen belichten.

De DB zit nu 5 jaar: programma is het vervolmaken van de uitgangspunten uit het ondernemingsplan en een bestuurlijke uitwerking maken van het vraagstuk of we zelfstandig verder gaan of kiezen voor (vergaande) samenwerking.

Er is behoefte om meer met elkaar te bespreken over uitgangspunten, afwegingen en strategieën. De raad wil graag betrokken worden bij de afwegingen en de keuzes in een vroegtijdig stadium. Er is aandacht voor het "niet op de bestuurderstoel" terecht komen.

4. MT

Met het MT loopt een kwaliteitsverbeteringstraject. Veel van de vraagstukken in de relatief kleine organisatie van Lyaemer Wonen zijn managerieel. De uitgangspunten van het ondernemingsplan houden in dat verandering in het werk van mensen een constante wordt. De kwaliteit van de organisatie is een vast agendapunt in de MT vergadering. Manageriële vraagstukken komen ook in de bilaterale overleggen met de DB aan de orde.

De POP gesprekken zijn in tweede instantie uitgebreid naar alle medewerkers.

In de PDCA cyclus wordt veel opgepakt in de Plan en Do fase. In het programma voor het komende jaar zit de doelstelling om meer aandacht besteden aan Check en de Act fase.

5. Medewerkers

De medewerkers zijn stuk voor stuk toegewijde krachten en begaan met Lyaemer Wonen. Veel mensen werken al lang bij de corporatie, een dienstverband van meer dan 25 jaar is geen uitzondering. De leeftijd is gemiddeld hoog. Er is een verjonging ingezet met het aantrekken van twee nieuwe medewerkers. Een groot deel van de medewerkers is opgeleid op MBO-niveau.

Het werken in een matrix organisatie waarin én projecten én reguliere werkzaamheden door één en dezelfde groep medewerkers worden opgepakt, vergt het nodige van de flexibiliteit en souplesse van de medewerkers, zeker in een kleine organisatie. De klantgerichtheid van de medewerkers staat hoog in het vaandel. Nee zeggen wordt soms moeilijk gevonden.

Lyaemer Wonen is klein: er ontstaan makkelijk gaten in de werkzaamheden (geen voortgang, blijven liggen van zaken) als er langdurig iemand ziek en afwezig is.

6. Toekomst

Voor de toekomst zullen het vraagstuk van de schaal en de mogelijkheden tot samenwerking, moeten worden beantwoord. Ook is er behoefte aan een aantal wervende uitdagingen. De uitgangspunten die we hanteerden in "klaar om te wenden" kunnen eigenlijk onverkort gehandhaafd blijven. In het stakeholders overleg kregen we hier de handen voor op elkaar. De tijd is rijp om de organische groei en voortgang die ons heeft gebracht waar we nu staan, te veranderen in een meer geplande en gestuurde koers.

Ik vertrouw er daarbij op dat we hele stukken samen kunnen reizen en geloof in een behouden aankomst!

Lemmer, 4 oktober 2016



Aart Rekers, directeur-bestuurder