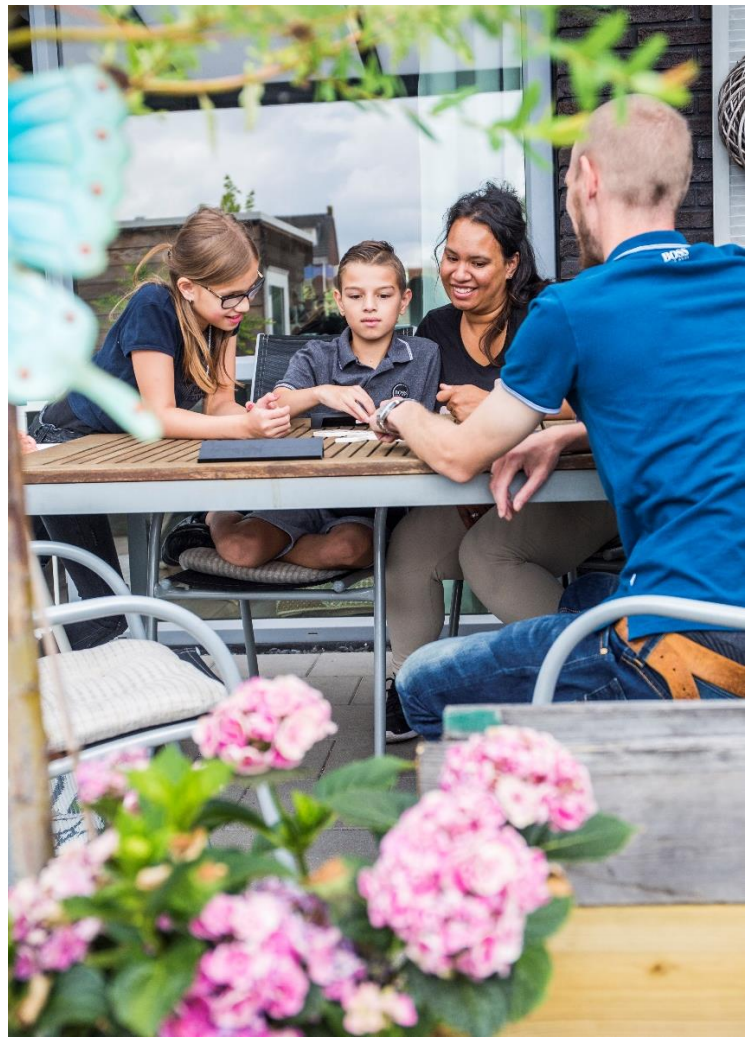




antares



raeflex
&

VISITATIERAPPORT
2016-2019



STICHTING ANTARES WOONSERVICE

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE

2016-2019



Bennekom, 12 januari 2021

Raeflex

Bezoek- en postadres

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda | Voorzitter
Mevrouw drs. C.P.M. Doms | Algemeen commissielid
Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | Secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 380 visitatietrajecten af.

Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren 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.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Stichting Antares Woonservice met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Stichting Antares Woonservice zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	5
A Recensie Stichting Antares Woonservice	6
B Scorekaart Stichting Antares Woonservice	12
C Scorekaart in beeld Stichting Antares Woonservice	13
D Samenvatting in beeld Stichting Antares Woonservice	14
E Reactie Stichting Antares Woonservice.....	17
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	19
1 Visitatie bij Stichting Antares Woonservice	20
1.1 Schets Stichting Antares Woonservice	21
1.2 Werkgebied Stichting Antares Woonservice	22
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	23
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	23
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	26
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden.....	28
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	29
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	29
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven	34
4 Presteren volgens Belanghebbenden.....	39
4.1 De belanghebbenden van Antares	39
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	40
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden.....	47
5 Inzoomen op project Vastenavondkamp.....	50
6 Presteren naar Vermogen.....	53
6.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Stichting Antares Woonservice	53
7 Governance van maatschappelijk presteren	56
7.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiebesturing	56
7.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC	57
7.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording	59
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	61
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	62
Bijlage 2 Curricula vitae.....	63
Bijlage 3 Bronnenlijst	67
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	69
Bijlage 5 Position paper.....	71
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	75
Bijlage 7 Meetschaal.....	89

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Stichting Antares Woonservice

Terugblik op visitatie 2011 -2015

Stichting Antares Woonservice (verder Antares) kreeg tijdens de vorige visitatie ruim voldoende scores voor de vier onderdelen, variërend van een 6,6 voor Governance tot 7,4 voor Presteren volgens belanghebbenden. In beide gemeenten waar Antares actief is, Venlo en Peel en Maas, zijn afspraken gemaakt en nagekomen. Het hoogste cijfer dat de commissie heeft gegeven was voor Huisvesting van bijzondere doelgroepen (7,3). De ambities van Antares sloten goed aan bij de opgaven in het werkgebied; de toenmalige commissie gaf hiervoor een 8.

De belanghebbenden waren tevreden over alle prestatievelden en de beoordeling van de verschillende groepen belanghebbenden verschilde nauwelijks. De hoogste scores die de belanghebbenden hebben gegeven, zijn voor Huisvesten bijzondere doelgroepen en (Des)Investeren in Vastgoed: beiden een 7,8. Deze scores kreeg Antares voor de beschikbaarheid van voldoende seniorenwoningen, levensloopbestendig bouwen, Wonen op proef (begeleid wonen), renovatieprojecten (Molenbossen) en nieuwbouw van goede kwaliteit. De commissie gaf haar laagste score (5,6) voor Intern Toezicht. De samenstelling van de Raad van Commissarissen, de zelfreflectie en de hantering van de Governancecode behoeften versterking.

De visitatiecommissie gaf Antares de volgende verbeterpunten mee:

- Laat de samenhang van financiële mogelijkheden, (maatschappelijke) doelstellingen en inzet van middelen beter zien.
- De naleving van de Governancecode verdient meer aandacht: strikte naleving van regels voor de zittingstermijnen van leden van de RvC, heldere en consequente uitleg publiceren over afwijkingen van de regels, rapportage/verantwoording van het toetsingskader dat door het interne toezicht wordt gehanteerd.

Antares heeft in de afgelopen visitatieperiode gewerkt aan de verbetering van de organisatie onder andere door interne expertise in te zetten om zelfsturende teams heldere en meetbare doelstellingen mee te geven. De controlfunctie werd versterkt.

Ook de governance is in de afgelopen periode sterk verbeterd. De RvC is vernieuwd, het toetsingskader is op orde gebracht, zelfevaluaties worden extern begeleid en sinds 2017 heeft de RvC een auditcommissie.

Resultaten visitatie 2016 - 2019

Antares: praktisch, vindingrijk, zakelijk en sociaal betrokken

Antares kenmerkt zich in deze visitatieperiode als een organisatie die veel voor elkaar krijgt door het praktisch zoeken van oplossingen, vaak met partners als zorgorganisaties en bouwbedrijven.

Antares is in de afgelopen visitatieperiode vindingrijk gebleken in het leveren van maatschappelijke prestaties. Daar heeft de commissie mooie voorbeelden van gezien. Tijdens renovatie gecombineerd met verduurzaming werkt Antares ook aan de leefbaarheid in de wijken, bijvoorbeeld in de Molenbossenflats. Antares geeft met succes invulling aan gedeeld eigenaarschap door de slimme inzet van vrijwilligers voor activiteiten en door huurders te faciliteren om tuinen te onderhouden. Bijkomend voordeel is dat de uitgaven aan leefbaarheid laag zijn. In de visitatieperiode maakte Antares een omslag in zijn focus: van vooral op vastgoed georiënteerd naar georiënteerd op woongeluk voor haar huurders.

Antares ziet zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid als uitgangspunt voor het volkshuisvestelijk handelen, schrijft de bestuurder in de position paper. Antares ziet het vastgoed als het belangrijkste middel om invulling te geven aan het '(samen werken aan) woongeluk'. Antares wil de grenzen opzoeken van wat mogelijk is voor een hogere kwaliteit van de beleving van het "wonen" voor de huurders. Tegelijkertijd is daarmee de waardevastheid van het vastgoed gegarandeerd. Antares kenschetst zichzelf als een sociale verhuurder, maar vindt ook dat het bedrijf zakelijk ingericht moet zijn. En de hoge mate van klantgerichtheid mag niet doorslaan naar het pampieren van de huurder. Antares weegt het serviceniveau ook voortdurend af tegen de financiële haalbaarheid. De commissie herkent dit. In de interviews van de commissie met belanghebbenden tijdens de visitatie werd dit beeld bevestigd.

De afgelopen visitatieperiode is voor Antares lastig geweest. De corporatie heeft in 2017 een ingrijpende organisatieverandering ondergaan. Daarnaast hebben zowel het WSW als de Aw in dezelfde periode een interventie gedaan. De ingreep van het WSW betrof de afstemming tussen ambities en financiële mogelijkheden. De interventie van de Aw betrof het functioneren van de toenmalige raad van commissarissen. Antares heeft in response op deze ingrepen de nodige maatregelen getroffen. De financiële huishouding is op orde en de raad van commissarissen is vernieuwd. Het praktisch functioneren van Antares ten behoeve van de huurders is in deze periode op peil gebleven. De commissie vindt dat een knappe prestatie.

Organisatieontwikkeling: werken aan woongeluk vanuit de bedoeling

Antares is in 2017 gestart met het kantelen van de organisatie. De klant werd centraal gezet onder het begrip "woongeluk". De organisatie werd daarop ingericht: er werden twee wijkteams gevormd, met daarin alle disciplines die nodig zijn voor de operationele werkzaamheden. Medewerkers kregen meer mandaat om zelf beslissingen te kunnen nemen, snel en adequaat te kunnen handelen en maatwerk te kunnen leveren aan de klant. Om dit proces te ondersteunen werden kaders ontwikkeld en startte Antares met een interne academie.

Antares noemt de eigen organisatiecultuur een familiecultuur, in de positieve zin. Er is veel betrokkenheid bij elkaar, de relaties zijn warm en 'de dingen worden echt wel uitgesproken'. Uit frequente metingen blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening de afgelopen jaren is verbeterd. De huurders zijn echter wat minder tevreden over de klachtenafhandeling en de afhandeling van reparatieverzoeken. Nog niet alle medewerkers, van Antares of de aannemersbedrijven die het reparatie-onderhoud uitvoeren, nemen de geboden ruimte om aan te sluiten bij de vragen van de huurders.

Ontwikkeling in het lokale netwerk

Antares heeft de overtuiging dat samenwerking in het lokale netwerk nodig is om haar maatschappelijke doelstellingen te bereiken. De organisatieontwikkeling moet de samenwerking in het netwerk beter mogelijk maken.

Zorgorganisaties zijn blij met de reacties van Antares op hun vragen en met de goede samenwerking. De afgelopen jaren zijn er projecten gerealiseerd met diverse zorgorganisaties. Bijna alle initiatieven van zorgorganisaties zijn door Antares gehonoreerd. De bouwbedrijven die planmatig onderhoud, renovatie en nieuwbouw voor Antares uitvoeren, krijgen steeds meer de rol van ketenpartner. Voor de bouwbedrijven die niet-planmatig onderhoud doen, geldt dit in de praktijk nog niet, zo bleek de commissie.

Met de gemeente Venlo werd goed samengewerkt aan de stadsvernieuwing in het centrum.

Antares neemt geen deel aan "Thuis in Limburg", het systeem voor woningzoekenden van een groot deel van de Limburgse corporaties, en ook niet meer aan de Aedes-benchmark. Antares had al een eigen systeem voor woningzoekenden en heeft eigen klantenquêtes. Daarmee mist de corporatie wel een kans om haar prestaties te vergelijken en te leren van anderen.

De commissie ziet Antares functioneren in een lokaal netwerk dat uit de startfase is: doelstellingen zijn gedefinieerd, men kent elkaar, informatie wordt uitgewisseld en er is een gezamenlijke aanpak ontwikkeld, bijvoorbeeld bij het maken van prestatieafspraken. De commissie stelt vast dat het huidige lokale netwerk zich verder kan ontwikkelen door activiteiten en besturing verder te integreren. Zo kunnen strategische doelstellingen gezamenlijk worden geformuleerd, op basis van gezamenlijk onderzoek en de planning- en controlcycli beter op elkaar worden afgestemd. Zover zijn de netwerkpartners en Antares nog niet.

Renoveren is communiceren

De regio waarin Antares werkzaam is, is een zogenaamde "anticiperregio". Waarschijnlijk zal er na 2030 krimp van de bevolking en het aantal huishoudens optreden. Antares geeft in zijn position paper aan dat daardoor het risico aanwezig is dat er weinig nieuwe woningen gebouwd kunnen worden. Antares wil de kwaliteit van zijn woningen hoog houden en laten aansluiten bij de woonbehoefte. Daarom wil Antares toch graag nieuwe woningen bouwen, ook als dat betekent dat er meer woningen zijn dan voor de lange termijn nodig is. De woningvoorraad van Antares is in de visitatieperiode bijna gelijk gebleven. Er zijn woningen verkocht en de nieuwbouw die is opgeleverd, is bijna geheel levensloopbestendig en bestaat voor een groot deel uit zorgvastgoed. Antares heeft een versnelling ingezet in verduurzaming, meestal gecombineerd met renovatie. Van de renovatie van de Molenbossenflats heeft Antares geleerd dat renoveren vooral communiceren is. Wat daar is geleerd, wordt bijvoorbeeld weer toegepast bij de integrale aanpak van de wijk Vastenavondkamp.

Na ingreep in control

In 2017 bleek dat de toenmalige plannen van Antares financieel te ambitieus waren ten opzichte van de financiële armslag van de corporatie. Alle plannen waren opgenomen in de begroting zonder de financiële consequenties voldoende door te rekenen. Zo dreigde een van de financiële normen – de LtV - binnen een paar jaar overschreden te gaan worden bij een ongewijzigd beleid. Na een interventie van Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in 2017 werd er een verbeterplan uitgevoerd. Onderdelen van het verbeterplan waren een nieuwe portefeuillestrategie, de aangepaste en geactualiseerde verkoopplannen en de aangescherpte meerjarenbegroting. Het WSW ging akkoord met het verbeterplan. De commissie ziet dat Antares weer in control is. De financiële gevolgen van de gemaakte keuzes zijn in beeld. Er ligt een actueel portefeuilleplan en de (meerjaren)begroting is op orde. De financiële ratio's zijn binnen de normen. Er zijn vooralsnog voldoende middelen aanwezig om de maatschappelijke doelstellingen te verwezenlijken. Antares is nu een gedegen corporatie met een sterke focus op risico's. Er is zeer uitgebreide managementinformatie beschikbaar die actief wordt gebruikt om te sturen.

Sturing op strategische doelstellingen

De commissie stelt vast dat Antares sterker kan sturen op strategische doelstellingen, dan ze nu doet.

Sinds 2017 werkt de corporatie actief aan 'woongeluk'. Daarin is Antares voor een deel geslaagd. De dienstverlening is sinds de organisatie expliciet ging werken aan woongeluk zichtbaar verbeterd; een knappe prestatie! Hoewel de focus in de operationele praktijk dus zichtbaar verschoven is, mist de commissie in de managementinformatie nog een goed zicht op de verwezenlijking van woongeluk. Wanneer is voor Antares woongeluk gerealiseerd? Hoe wordt dit gemeten? De commissie ziet daar nog geen heldere informatie over. Ook de voortgang op de prestatieafspraken is niet duidelijk zichtbaar in de managementinformatie. Antares kan verder nog een visie ontwikkelen op de lange termijnopgaven in de regio, zoals de gevolgen van extramuralisering, wonen in combinatie met zorgbehoeften in de toekomst en de rol van een corporatie hierin

De sturing op de vastgoeddoelstellingen acht de commissie op orde. Wel ziet de commissie dat de integrale afweging van doelen nog beter zichtbaar gemaakt zou kunnen worden, ook voor de stakeholders. Denk bijvoorbeeld aan de onderlinge afweging tussen betaalbaarheid en beschikbaarheid.

Basis toezicht in orde

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) greep in 2017 in vanwege een conflict binnen de RvC en tussen bestuur en RvC.

In overleg met de Aw en na een interne evaluatie werd de RvC bijna geheel vernieuwd. Antares heeft sindsdien een flinke inhaalslag gemaakt. Qua opzet en werking voldoet Antares aan de formele criteria die gesteld worden aan de governance.

De RvC in de nieuwe samenstelling heeft de nadruk gelegd op het op orde krijgen van de governance-hygiëne, vooral met betrekking tot de toezichthoudende rol en de werkgeversrol. De derde rol, die van adviseur en sparringpartner van de bestuurder is nog onderbelicht gebleven. Ook de ontwikkeling van de RvC als collectief kreeg minder aandacht.

De RvC staat in de perceptie van medewerkers van Antares onvoldoende in verbinding met de organisatie. De dynamiek tussen de RvC en de bestuurder is nog niet optimaal, waardoor het onderlinge samenspel niet altijd leidt tot 'het goede gesprek' over de maatschappelijke opgaven en over de integrale strategische afwegingen voor Antares. De commissie denkt dat dit belemmerend kan zijn voor de ontwikkeling van de RvC tot effectieve en waardevolle tegenkracht. De commissie heeft de indruk dat de RvC ook in zijn rol van het inbrengen van maatschappelijke ontwikkelingen en informatie uit het netwerk nog aan kracht kan winnen.

De RvC is in 2020 gestart met het formuleren van hoe het toezicht eruit moet zien op maatschappelijke doelstellingen die minder makkelijk meetbaar zijn, zoals woongeluk. Hetzelfde geldt voor het toezicht houden op een organisatie waar besluiten decentraal worden genomen, met een groter mandaat van medewerkers.

Open voor invloed van belanghebbenden

Antares wil graag eerst zelf antwoorden bedenken op complexe vraagstukken en daarna naar buiten treden. Daarmee lijkt Antares onbedoeld wat minder open te staan voor beleidsbeïnvloeding dan mogelijk is. In het eerder delen van strategische vraagstukken en dilemma's met partners, laat Antares kansen op verbinding en op het gezamenlijk vinden van nieuwe oplossingen en aanpakken liggen.

De commissie zag dat ook in de position paper. Die is goed geschreven, geeft een mooi beeld, maar stelt geen vragen en legt geen dilemma's voor. Daarmee was de position paper minder uitnodigend voor de belanghebbenden die later werden geïnterviewd.

Er is nog geen optimale interactie tussen Antares en de huurdersbelangenverenigingen. Dat zou kunnen komen doordat het aansluiten bij de leefwereld van huurdersvertegenwoordigers beter kan. Opvallend, gezien de aandacht voor de verbetering van de dienstverlening die de corporatie laat zien. Er lijkt nog een gat te zijn tussen enerzijds de strategische sturing en het overleg daarover met de vertegenwoordigers van de huurders en de operationele dienstverlening aan individuele huurders.

Antares vroeg bij de visitatie om een verdiepend gesprek over de aanpak van de wijk Vastenavondkamp; daaruit blijkt dat Antares kritisch naar zichzelf wil kijken en actief naar feedback zoekt. Uit dit verdiepende gesprek werd duidelijk wat al bereikt is en wat nodig is voor de volgende fase in het project. De heldere visie, de duidelijke projectstructuur en de concrete dingen die voor de huurders zijn bereikt, droegen al bij aan het succes van het project. Voor de volgende fase is bestuurlijke bekrachtiging van de plannen nodig, verdere invulling en prioritering en ook het ontwikkelen van meetinstrumenten op de voortgang op eigenaarschap en zelfredzaamheid. Daarnaast zijn betrekken van meer (gewone) bewoners en de collega-corporatie bij het beleid van belang, evenals communicatie over de reeds bereikte resultaten.

Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed?

Sterke punten

- + Omslag gemaakt van sterke oriëntatie op vastgoed naar focus op kwaliteit van de dienstverlening en leefbaarheid. Organisatie daarop aangepast.
- + Zichtbaar aanwezig in de wijken met multidisciplinaire wijkteams.
- + Binnen de organisatie is er grote verbondenheid met elkaar én kunnen lastige zaken worden besproken.
- + Integrale aanpak in de wijk Vastenavondkamp in samenwerking met partners.
- + Slimme inzet van vrijwilligers in Vastenavondkamp en bij bijvoorbeeld tuinonderhoud.
- + Inhaalslag duurzaamheid gemaakt.
- + Gematigde huurverhogingen.
- + Prima samenwerking met diverse zorgorganisaties. Sterk in praktische oplossingen.
- + Constant meten en verbeteren van de dienstverlening.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Antares de volgende verbeteringsuggesties mee:

Op naar gedeeld eigenaarschap

Antares heeft stappen gezet in de ontwikkeling naar een netwerkorganisatie. Een volgende stap in de ontwikkeling is het eerder delen van vraagstukken en dilemma's met partners in het lokale netwerk, zodat in gezamenlijkheid de beste aanpak kan worden gekozen.

Antares wordt gewaardeerd door de partners in het netwerk, er is voldoende vertrouwen.

Antares is dus in de positie om dit te doen. Het nieuwe ondernemingsplan dat dit jaar wordt opgesteld, biedt hier een mooie kans voor.

Zorg vanaf het begin voor gestructureerde inbreng van alle belanghebbenden. Het is aan Antares om contact te maken met de leefwereld van de huurders(vertegenwoordigers). Steek je licht op bij andere corporaties die al eerder dit soort trajecten hebben vormgegeven.

Organisatieontwikkeling

De organisatieverandering gaf de medewerkers van Antares meer ruimte. Er zijn kaders waardoor medewerkers voldoende houvast hebben om te kunnen beslissen. Wat er nu nog nodig is, is richting. Die kan het nieuwe ondernemingsplan bieden als er een verbinding wordt gelegd tussen strategische maatschappelijke doelstellingen, tactische keuzes en operationele acties. Aangezien de huurder te maken heeft met verschillende organisaties die bijdragen aan woongeluk, vraagt dit het gezamenlijk formuleren van dilemma's, gezamenlijk zoeken van oplossingen en goede afstemming wie welke acties wanneer neemt. En het lijkt erop dat het goede gesprek en het aansluiten bij de wensen van huurders in de praktijk nog aandacht behoeft. Meer aandacht voor de strategische doelstellingen, geformuleerd mét belanghouders is op zijn plaats.

Ook binnen de organisatie is het belangrijk om de vastgoed en sociale kant samen te brengen. Bijvoorbeeld in een meer integraal beeld van de complexen, waarbij de staat van het vastgoed gecombineerd is met de sociale staat om zo te komen tot integraal sturen op maatschappelijk rendement in het assetmanagement.

Maatschappelijke rol RvC

De commissie adviseert de bestuurder en de RvC om gezamenlijk en expliciet het gesprek aan te gaan over hun samenwerking en de onderlinge dynamiek. Over de invulling van de rollen, afstand en nabijheid, over de rollen in het lokale netwerk. Wat is er in die samenwerking al bereikt en kan behouden blijven? Wat is er nog niet bereikt en wat zouden de eerste stappen kunnen zijn om het governance-samenspel te verbeteren en nog meer 'het goede gesprek' te voeren?

De maatschappelijke rol van de RvC zou ook gebaat zijn bij het formuleren van een heldere gezamenlijke visie op hoe de RvC verbonden wil zijn met de belanghebbenden, intern en extern.

De RvC is al in gesprek over toezicht op maatschappelijke doelstellingen als woongeluk die minder meetbaar zijn. En over toezicht op een organisatie waar decentraal beslissingen worden genomen. Zet die gesprekken vooral voort.

Op basis daarvan kan focus worden gebracht in de informatie die voor het toezicht nodig is.

Verbeterpunten belanghebbenden

De belanghebbenden geven Antares veel verbeterpunten mee. Daarin zijn twee rode lijnen te herkennen:

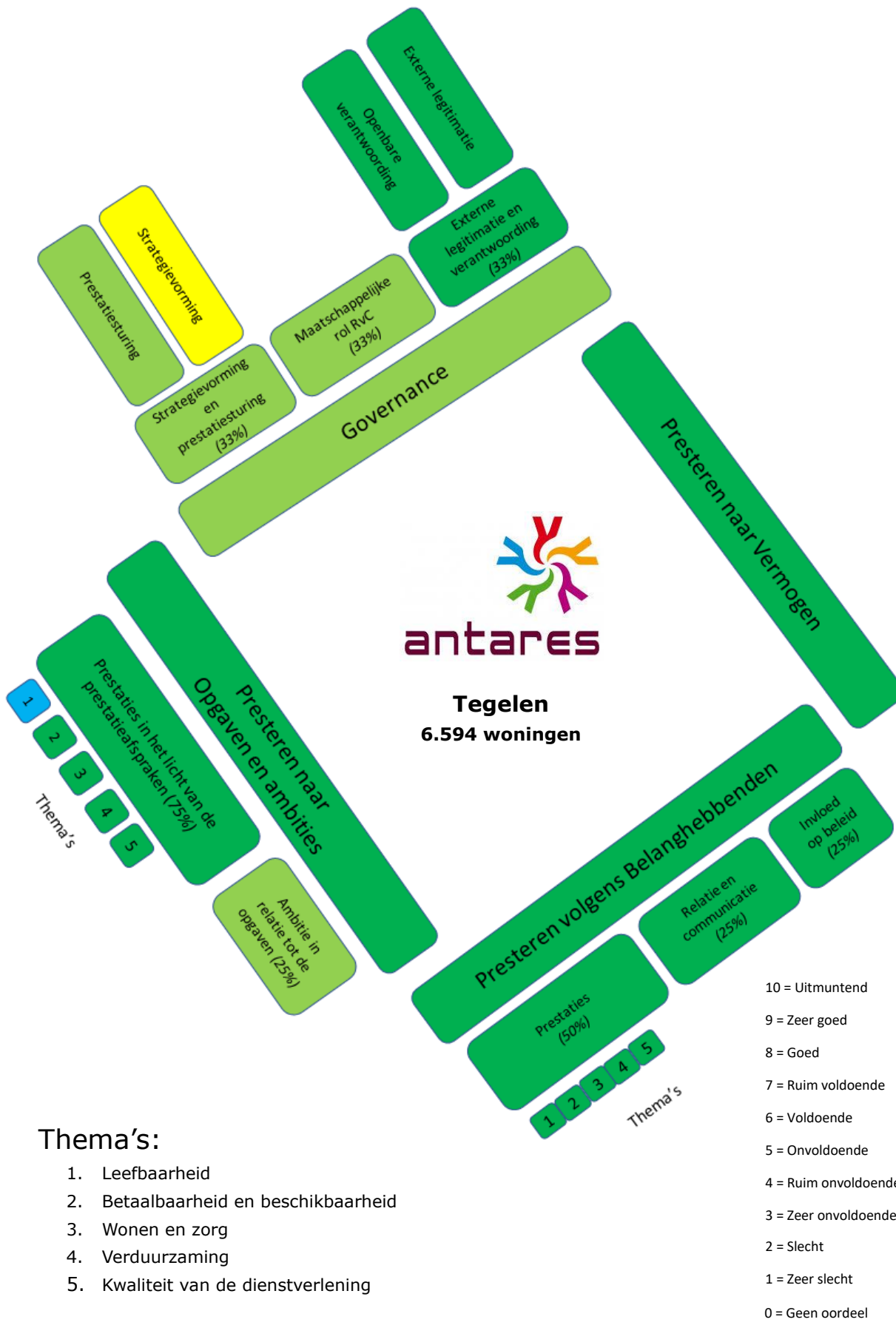
- **Netwerkontwikkeling:** maak meer gebruik van de kennis en kwaliteiten van je partners in het lokale netwerk. Alle partners willen meer en eerder betrokken worden bij beleidsontwikkeling en bieden hun kennis en ervaring aan.
- **Communicatie:** Breng meer naar buiten wat je allemaal doet en welke resultaten je daarmee al hebt bereikt. Dit is een roep om meer transparantie en meer profilering.

Verder geven de belanghebbenden een groot aantal verschillende tips. Deze leest u aan het eind van hoofdstuk 4.

B Scorekaart Stichting Antares Woonservice

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal					Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4	5			
Presteren naar Opgaven en Ambities								6,9
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,2	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven						6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								7,0
Prestaties	6,9	7,1	6,8	6,6	7,4	7,0	50%	
Relatie en communicatie						7,4	25%	
Invloed op beleid						6,7	25%	
Presteren naar Vermogen								7,0
Vermogensinzet						7,0	100%	
Governance								6,2
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming		5,0			5,5	33%	
	Prestatiesturing		6,0					
Maatschappelijke rol RvC						6,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie		7,0			7,0	33%	
	Openbare verantwoording		7,0					
Thema 1 Leefbaarheid								
Thema 2 Betaalbaarheid en beschikbaarheid								
Thema 3 Wonen en zorg								
Thema 4 Verduurzaming								
Thema 5 Kwaliteit van de dienstverlening								

C Scorekaart in beeld Stichting Antares Woonservice



Thema's:

1. Leefbaarheid
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Wonen en zorg
4. Verduurzaming
5. Kwaliteit van de dienstverlening

D Samenvatting in beeld Stichting Antares Woonservice

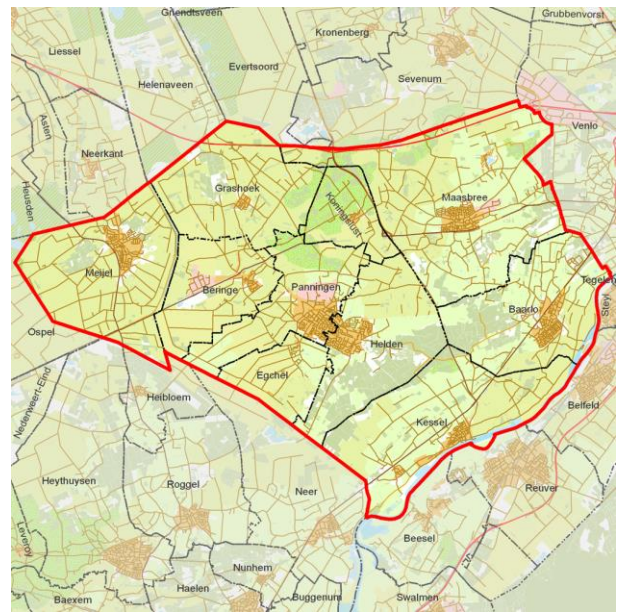
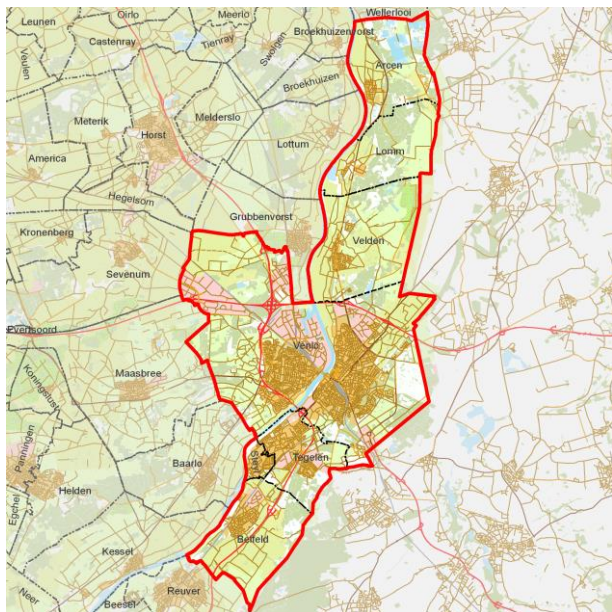
Visitatie Stichting Antares Woonservice

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober en december 2020.

Korte schets Stichting Antares Woonservice

Antares is in 2000 ontstaan uit een fusie de Tegelse Bouw- en Verhuurstichting, Woningstichting Blariacum en Woningstichting De Horst. In 2016 fuseerde Antares met Woningstichting Kessel.

Antares beheert 6.594 verhuureenheden en werkt in de gemeenten Peel en Maas en Venlo in Noord-Limburg. Deze gemeenten tellen respectievelijk ruim 43.000 en bijna 102.000 inwoners. De belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeenten, de huurdersbelangenverenigingen Kessel-Meijel en Venlo-Blerick en de maatschappelijke organisaties waarmee Antares samenwerkt. In dit werkgebied zijn ook Wonen Limburg en Woonwenz actief.



Op bovenstaande plaatjes zijn respectievelijk Venlo en het naastgelegen Peel en Maas weergegeven.

De regio kenmerkt zich door agrarische bedrijven en verwerkingsindustrie, distributiecentra en logistieke bedrijven. Venlo is de centrumstad van de regio.

Ruim 28 procent van de woningen in Venlo is een corporatiewoning. Er zijn in Venlo iets meer eengezinswoningen dan gemiddeld in Nederland en de gemiddelde oppervlakte van de woningen is iets groter dan gemiddeld. Daarnaast zijn de woningen gemiddeld iets ouder vergeleken met Nederland als geheel.

De gemeente Peel en Maas heeft relatief veel koopwoningen en weinig corporatiewoningen. Ook hier zijn de woningen gemiddeld iets groter dan in de rest van Nederland.

De woningen van Antares zijn gemiddeld iets jonger dan die van alle corporaties in Nederland.

Tot ongeveer 2030 wordt nog een kleine groei van de woningvraag verwacht. Vergrijzing en ontgroening leiden tot meer een- en tweepersoonshuishoudens. Na 2030 wordt een afname van de bevolking en huishoudens verwacht.

Prestatieafspraken

Antares maakt in beide gemeenten prestatieafspraken met de HBV-en, gemeenten en collega-corporaties. Het proces lijkt goed ingericht, de relaties zijn goed, deelnemende partijen zijn er over het algemeen tevreden over, met uitzondering van enkele deelnemers. De commissie zag weinig afstemming tussen de deelnemende partijen. Zorg- en welzijnsorganisaties zijn niet aangesloten op het proces van maken van prestatieafspraken.

Partijen maakten opvallend veel procesmatige afspraken in de visitatieperiode. Afspraken zouden scherper geformuleerd kunnen worden en de voortgang zou beter kunnen worden geëvalueerd, zoals enkele deelnemende partijen ook al aangeven.

Beoordelingen Stichting Antares Woonservice

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2015	2019
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,2	6,9
Presteren volgens Belanghebbenden		7,4	7,0
Presteren naar Vermogen		7,0	7,0
Governance		6,6	6,2

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Dit geldt met name voor Governance en Presteren naar Vermogen gezien de "ontdubbeling" met wat de Aw en WSW toetsen.

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.

Samenvatting in beeld Stichting Antares Woonservice

Prestaties naar Opgaven en Ambities

Gemiddeld: 6,9

- Omslag van sterke oriëntatie op vastgoed naar focus op woongeluk.
- Zichtbaar aanwezig in de wijken.
- Integrale aanpak Vastenavondkamp.
- Slimme inzet van vrijwilligers. '(Samen werken aan) woongeluk'.
- Inhaalslag duurzaamheid gemaakt.
- Gematigde huurverhogingen.
- Constant meten en verbeteren dienstverlening

Prestaties volgens belanghebbenden

Gemiddeld: 7

Belanghebbenden zijn tevreden over Betaalbaarheid & beschikbaarheid en Kwaliteit van de dienstverlening. Relaties en samenwerking zijn goed.

De belanghebbenden geven Antares verbeter suggesties mee op het gebied van communicatie en willen meer bijdragen aan beleidsontwikkeling. Daarnaast diverse andere verbeter tips.



Prestaties naar Vermogen

Gemiddeld: 7

Vermogen ingezet voor maatschappelijke doelstellingen: leefbaarheid en woongeluk.

Antares heeft binnen de ruimte getracht niets aan ambitie in te leveren. Daardoor heeft Antares gestuurd op het maximale maatschappelijke rendement.

Governance

Gemiddeld: 6,2

- Basis governance op orde gebracht.
- Managementinformatie verbeterd in visitatieperiode.
- Maatschappelijke rol RvC nog niet op peil.

Jaarverslagen, website, bewonersblad, sociale media en eigen app maken, informatie voor huurders toegankelijk.



antares

E Reactie Stichting Antares Woonservice

Bestuurlijke reactie

In het najaar van 2020 vond de derde visitatie van Antares plaats. Een visitatie die een scan maakt van de performance van de corporatie over de achterliggende vier jaar: 2016-2019. Kortom, een blik in retrospectief met aanbevelingen voor de voorliggende jaren. Over vier jaar wordt opnieuw de thermometer in de organisatie gestoken.

De voorliggende visitaties dateren van 2008 en 2015 en laten een constante lijn zien. Door de commissie wordt opgemerkt dat vergelijking in absolute zin niet kan, omdat parameters en maatschappelijke eisen in de loop van de tijd veranderen en zijn aangescherpt. Bovendien wordt periodiek de methodiek van meten geactualiseerd, waardoor vergelijken lastig is.

Antares scoort gemiddeld net geen 7: 6,8, De eerlijkheid gebiedt dat ons dit is tegengevallen en op onderdelen ook niet parallel loopt aan de kwalitatieve ontwikkeling van de organisatie, de professionalisering van de governance en kwaliteitsmetingen die wij door het jaar doen bij klanten, leveranciers en andere stakeholders. Antares verklaart dat voor een belangrijk deel door de problematische verhoudingen binnen de toenmalige rvc (2016-2017), die uiteindelijk tot een interventie van de Autoriteit Wonen heeft geleid. Als gevolg daarvan is nagenoeg de voltallige rvc in 2017 vervangen en is er een nieuwe start gemaakt.

Het is goed te lezen dat Antares gezien wordt als een open en transparante organisatie. Een partner die als betrouwbaar en prettig in de samenwerking wordt ervaren. Antares vindt dat de belangrijkste conclusie, omdat dit het fundament vormt onder onze kijk op dienstverlening en verantwoording naar de samenleving.

Vrijwel alle partners zien in Antares een solide, oplossingsgerichte partner die bereid is om tegen de lijntjes aan te kleuren als dat in het belang is van de huurders. Het werken vanuit 'de bedoeling' wordt duidelijk onderkend en als positief beoordeeld. De commissie stelt ook vast dat de dienstverlening - zelfs terwijl intern een ingrijpende kanteling van de organisatie plaatsvond - vooruit is gegaan. Daar zijn we ronduit trots op!

Verbeterpunten

De commissie constateert ook enkele verbeterpunten. Uit de gesprekken met de stakeholders is naar voren gekomen dat vaak onvoldoende bekend is welke doelen Antares nastreeft en vooral welke doelen al zijn bereikt. Een **beter profileren, externe communicatie en pr**, vanuit een heldere visie, zal de prestaties van Antares beter over het voetlicht brengen.

De aanbeveling van de commissie nemen we graag over en beleggen we in het nieuwe ondernemingsplan 2021-2025.

De commissie stelt ook vast dat de **relatie tussen de niveaus strategie, tactisch en operationeel** niet altijd voldoende af te leiden is uit de doorgenomen documentatie. Die opmerking kunnen wij plaatsen. Het ondernemingsplan dateert uit 2015 en is voor een belangrijk deel ingehaald door de organisatieverandering die medio 2017 is ingezet. Begrippen als werken vanuit 'de bedoeling' met als vaandel 'woongeluk', zijn later geïntroduceerd en in die zin moeilijker te linken aan het oude ondernemingsplan.

Ook deze aanbeveling van de commissie herkennen wij en geven we volop aandacht in het ondernemingsplan 2021 -2025.

De commissie stelt vast dat **de relaties met de stakeholders** weliswaar prima zijn, maar dat informatie over de doelstellingen en gewenste performance van Antares niet altijd in voldoende en gelijke mate bij de partners bekend is. De commissie doet de

aanbeveling om het stakeholdermanagement te verbeteren door er gericht aandacht aan te besteden. Ook die aanbeveling zien wij als nuttig en geven we de nodige aandacht.

Wij zijn verheugd dat de visitatiecommissie tot de slotsom is gekomen dat de corporatie nu de **governance op orde** heeft. De nieuw aangetreden rvc heeft hiervan de afgelopen periode een speerpunt gemaakt en de stappen die zijn gezet, hebben naar het oordeel van de commissie hun vruchten afgeworpen. Antares is in control, is een solide en vindingrijke organisatie met een gezonde bedrijfsvoering. Dat wij onze kracht beter kunnen communiceren met onze stakeholders, zien wij als een aansporing die de rvc graag samen met de bestuurder vanuit een heldere visie wil oppakken en uitdragen. Bij de **samenstelling van de rvc** heeft nadrukkelijk meegewogen dat elk lid onafhankelijk en kritisch kan bijdragen aan de besluitvorming van de raad en dat elke vorm of schijn van belangenverstrengeling wordt vermeden. Dit uitgangspunt, in combinatie met de gehanteerde functieprofielen, heeft ertoe geleid dat bij de werving en selectie van de commissarissen het recruiteringsgebied niet beperkt is gebleven tot het werkgebied van Antares. Commissarissen kunnen dus in een andere gemeente wonen, buiten de twee waarin de corporatie werkzaam is. Als wordt ervaren dat de rvc nog aan kracht kan winnen door meer informatie uit de maatschappelijke context in te brengen en meer in verbinding met de organisatie te komen, is de rvc graag bereid na te denken over welke stappen hierin gezet kunnen worden. Daarbij dient de toezichthoudende rol wel zuiver te blijven.

De toekomst

Antares is in de loop van de tijd steeds meer opgeschoven van een vastgoedorganisatie naar een corporatie met een sociaal maatschappelijk doelstelling. We onderkennen dat het bouwen en aanbieden van betaalbare woningen belangrijk is. Tegelijkertijd zien we ook dat *sociaal-maatschappelijke* problemen in toenemende mate op het bordje van de woningcorporatie terecht komen. Leefbaarheidsproblemen bepalen in hoge mate het gebrek aan 'woongeluk' voor huurders en buurten die ermee te maken hebben. Antares voelt zich in hoge mate verantwoordelijk om binnen de kaders van zijn bevoegdheid en mogelijkheden, de leefbaarheid te verbeteren.

Antares heeft de voorliggende jaren veel aandacht besteed aan het op orde houden en op onderdelen brengen van de governance. Die is nu prima op orde. In het nieuwe businessplan ligt het accent dan ook vooral op het nog verder verbeteren van onze dienstverlening door te werken vanuit 'de bedoeling'. Antares wil de voorwaarde creëren waarbinnen al onze huurders nog beter in staat moeten zijn om invulling te geven aan hun 'woongeluk'.

Bedankt

Graag willen we iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie. In het bijzonder onze partners, huurders en medewerkers. Een woord van dank gaat uit naar de leden van de visitatiecommissie die dit rapport hebben samengesteld. We danken Raeflex voor de begeleiding en ondersteuning van dit proces.

Namens Antares

Paul Stelder, directeur-bestuurder

Namens de rvc,

Mw. Drs. P.J.L. Verbugt, voorzitter



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Stichting Antares Woonservice

De reden voor visitatie

In mei 2020 heeft Antares opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor Antares de belangrijkste reden voor deze visitatie om een beter beeld te krijgen van de effecten van de organisatieontwikkeling op de relaties en het maatschappelijk presteren van Antares. De visitatie betreft de periode 2016-2019.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen oktober en december 2020.

Op basis van alle door Antares verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Antares.

De commissie voerde visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders op 27 en 28 oktober 2020. Op 2 en 4 november voerde de commissie enkele telefonische interviews. Met als doel om in het gesprek meer direct diepgang te creëren op de samenwerking, hebben de deelnemers vooraf een vragenlijst ingevuld over belangrijke elementen van samenwerking. De inzichten van deze gesprekken vindt u in hoofdstuk 2 over de prestatieafspraken. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel, de position paper en de enquête voor de gesprekken toegestuurd aan de belanghebbenden.

Naast de gebruikelijke visitatiegesprekken heeft de commissie een verdiepend gesprek gehouden op 5 november 2020 met diverse betrokkenen vanuit gemeente en Antares bij de ontwikkeling van de wijk Vastenavondkamp. In dit gesprek stonden de gezamenlijke prestaties centraal en de onderlinge samenwerking. De resultaten van dit gesprek vindt u in hoofdstuk 5. Dit gesprek had als doel:

- Reflectie op de samenwerking in een netwerk.
- Komen tot een gezamenlijke verbeteragenda voor de samenwerking.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Antares, 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.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Dit geldt met name voor Governance en Presteren naar Vermogen gezien de "ontdubbeling" met wat de Aw en WSW toetsen.

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.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit:

de heer H.D. Albeda, voorzitter,
mevrouw drs. C.P.M. Doms, algemeen commissielid,
mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom, secretaris.

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

1.1 Schets Stichting Antares Woonservice

Antares fuseerde in mei 2016 met Woningstichting Kessel. Doel was om als fusieorganisatie stappen te zetten in professionalisering en de continuïteit beter te waarborgen.

Voorafgaand aan de formele fusie werkten beide corporaties al intensief samen.

Antares¹ is in 2000 ontstaan uit een fusie van drie woningcorporaties: de Tegelse Bouw- en Verhuurstichting (Tegelen), Woningstichting Blariacum (Blerick) en Woningstichting De Horst (Meijel). De Tegelse Bouw- en Verhuurstichting (TBV) ontstond in 1912, toen industriëlen besloten woningen te bouwen voor hun arbeiders. Woningstichting Blariacum is ontstaan als huisvesting voor medewerkers van de Nederlandse Spoorwegen.

Antares beheert 6.594 verhuureenheden en werkt in twee gemeenten: Peel en Maas en Venlo. Deze gemeenten tellen respectievelijk ruim 43.000 en bijna 102.000 inwoners. Met beide gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt. De belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeenten, de huurdersbelangenverenigingen Kessel-Meijel en Venlo-Blerick en de maatschappelijke organisaties waarmee Antares samenwerkt.

In dit werkgebied zijn ook Wonen Limburg en Woonwenz actief. Zij beheren 30.068, respectievelijk 10.322 verhuureenheden (Bron Jaarverslagen 2019).

Bij Antares werken 62 medewerkers; in totaal 54 formatieplaatsen. 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(organisaties) in de raad van commissarissen zitting hebben. Na een conflict is per 1 augustus 2017 bijna de gehele RvC vervangen; alleen de huidige voorzitter was daarvoor ook al lid van de RvC.

Antares is in 2017 gestart met het kantelen van de organisatie. De klant werd centraal gezet onder het begrip "woongeluk". De organisatie werd daarop ingericht: er werden twee wijkteams gevormd, met daarin alle disciplines die nodig zijn voor de operationele werkzaamheden. Medewerkers kregen meer mandaat om snel en adequaat te kunnen handelen en maatwerk te kunnen leveren aan de klant. Om dit proces te ondersteunen werden kaders ontwikkeld en startte Antares met een interne academie.

1 De naam Antares werd afgeleid van de helderste ster van het sterrenbeeld Schorpioen.

1.2 Werkgebied Stichting Antares Woonservice

Antares is werkzaam in de gemeenten Venlo en Peel en Maas, provincie Limburg. De woningen van Antares liggen in Blerick, Meijel, Tegelen, Steyl, Kessel, Baarlo en Venlo. De stad is het centrum voor de wijde omgeving alsmede koopcentrum voor het naburige Duitse Ruhrgebied. Peel en Maas wordt in de regionale woonvisie een van de tuingemeenten genoemd.

De regio kenmerkt zich door agrarische bedrijven en verwerkingsindustrie, distributiecentra en logistieke bedrijven. De in Venlo gevestigde logistieke opleidingen van de Fontys Hogeschool groeien; er komen meer studenten, ook uit Duitsland.

Ruim 28 procent van de woningen in Venlo is een corporatiewoning. Dat is ongeveer gelijk aan het gemiddelde in Nederland. Er zijn in Venlo iets meer eengezinswoningen (68,8 procent) dan gemiddeld in Nederland (64,1 procent). De gemiddelde oppervlakte van de woningen is met 125m² groter dan gemiddeld (115m²). Er zijn minder woningen na 2010 gebouwd (3,6 procent) vergeleken met Nederland als geheel (6,5 procent).

De gemeente Peel en Maas heeft relatief veel koopwoningen (72,3 procent) en weinig corporatiewoningen (19,6 procent). Ook hier zijn de woningen gemiddeld iets groter dan in de rest van Nederland.

De woningen van Antares zijn gemiddeld iets jonger (gemiddeld bouwjaar 1978) dan die van alle corporaties in Nederland (gemiddeld bouwjaar 1973).

Tot ongeveer 2030 wordt nog een kleine groei van de vraag naar woningen verwacht.

Vergrijzing en ontgroening leiden tot meer een- en tweepersoonshuishoudens.

Vanwege de verwachte afname van de bevolking en huishoudens na 2030 is Venlo door de Rijksoverheid aangemerkt als een "anticiperregio" met als doel om tijdig en gericht in te kunnen spelen op de kansen en uitdagingen die bevolkingsdaling met zich meebrengt.

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Antares heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente(n) in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Antares met de huurderorganisaties en de gemeenten aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2. komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisaties, gemeenten en de corporatie zelf).

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

In 2016, 2017, 2018 en 2019 heeft Antares prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Venlo en Peel en Maas en de huurdersbelangenverenigingen Kessel-Meijel en Venlo-Blerick.

Venlo

In 2016 was er geen lokale woonvisie; de afspraken bestonden uit het projectenoverzicht van de corporaties. 2017 was een overbruggingsjaar omdat de besluitvorming over de woonvisie parallel liep met het proces om te komen tot prestatieafspraken. In 2018 werden voor het eerst prestatieafspraken gemaakt op basis van de lokale woonvisie 2016 -2021.

De prestatieafspraken van 2019 zijn een vervolg op de afspraken van 2018.

Vanaf 2017 liep het proces volgens onderstaand schema:



Peel & Maas

Basis voor de prestatieafspraken in de gemeente Peel & Maas is de structuurvisie Wonen Noord-Limburg van 2016 en de lokale woonvisie voor Peel en Maas 2017 -2020.

Het proces om te komen tot prestatieafspraken is als volgt ingericht:

- Twee bestuurlijke overleggen per jaar, één in mei-juni om de voortgang op de prestatieafspraken te monitoren, en één in oktober–november waarin ook wordt vooruitgekeken naar de afspraken voor het jaar daarna.
- Deze bestuurlijke overleggen worden voorbereid door een ambtelijke werkgroep die drie of vier keer per jaar bij elkaar komt.
- Voor 1 januari worden de afspraken vastgelegd.
- De corporatie maakt afspraken met de huurdersorganisatie hoe zij bij de plannen worden betrokken.
- Eén keer per jaar informeren de corporaties de gemeenteraad over relevante onderwerpen betreffende de corporaties. Daarbij worden de huurdersorganisaties ook uitgenodigd.
- Er is een regionaal ambtelijk overleg in het kader van de structuurvisie Wonen Noord-Limburg waarbij alle corporaties in het werkgebied worden betrokken. Er zijn geen regionale prestatieafspraken. Minimaal één keer per jaar wordt de voortgang van de uitvoering van de structuurvisie in het Platform Wonen besproken. Daarvoor worden corporaties, ontwikkelaars, zorgpartijen en huurdersorganisaties uitgenodigd.
- Op verzoek van de regio kan er overleg met zorgpartijen plaatsvinden.

Inhoud van de prestatieafspraken

Bij het bepalen van de thema's van de visitatie zijn de thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente, Venlo, leidend geweest, conform de visitatiemethodiek. De prestatieafspraken met de gemeente Peel en Maas werden anders benoemd, maar sloten inhoudelijk goed hierop aan.

In overleg met Antares is een vijfde thema benoemd dat voortkomt uit de ambities van de corporatie: kwaliteit van de dienstverlening.

Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Leefbaarheid
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Wonen en Zorg
4. Verduurzaming
5. Kwaliteit van de dienstverlening

Per thema zijn de doelstellingen die de partijen met de prestatieafspraken willen bereiken opgenomen. De concrete afspraken vindt u in de factsheet in bijlage 6.

Thema 1: Leefbaarheid

In de gemeente Venlo stellen partij zich ten doel om goede leefbaarheid in alle stadsdelen en dorpen van de gemeente te realiseren en behouden.

In de gemeente Peel en Maas maakten partijen keuzes over waar leegstand wel en waar niet aanvaardbaar om de leefbaarheid in de dorpen te behouden. Herbestemmen van woningen is een middel om leegstand op te lossen en verpaupering te voorkomen.

Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

De prestatieafspraken in Venlo beogen de woningvoorraad aan te laten sluiten bij de behoefte in het sociale segment en een goede mix van woonmilieus in de binnenstad. In 2018 werd de doelstelling: we zorgen voor een passende woning voor ieder huishouden.

Thema 3: Wonen en Zorg

In Venlo is als doel van het uitvoeringsprogramma overeengekomen: we streven ernaar dat alle inwoners kunnen wonen in een woning die aansluit bij hun woonbehoefte.

In het kader van 'zorgen voor elkaar' werd in de gemeente Peel en Maas overeengekomen dat woningen en woonomgeving worden aangepast om prettig te wonen met elkaar. Onderdeel daarvan is het zo lang mogelijk in de eigen omgeving blijven wonen, door het faciliteren van inwoners om hun wooncarrière in hun eigen dorp of wijk te laten dóórlopen.

Thema 4: Verduurzaming

De doelstelling van het uitvoeringsprogramma in Venlo: streven naar het toepassen van duurzame maatregelen ten behoeve van het verhogen van het wooncomfort en verlagen van de woonlasten.

Doel van de afspraken in de gemeente Peel en Maas is, het verwezenlijken van een energiezuinige sociale huurvoorraad conform de afspraken in het nationaal Energieakkoord en het convenant Energiebesparing huursector. Op de langere termijn: toewerken naar een CO2 neutrale woonomgeving.

Proces- en onderzoeksafspraken

In Venlo zijn naast concrete afspraken nog diverse procesafspraken gemaakt: over hoe om te gaan met zelfstandige huisvesting van studenten en uitstromers uit de zorg, coördinatie van de vraag, spreiding in de wijken, onderzoek naar betaalbaarheid van WMO-voorzieningen voor huurders, samenwerking in nieuwbouw en herstructureringsprojecten, huisvesting statushouders, schuldhulpverlening, maken van een doorkijk naar de toekomst voor een transformatieslag (verdunning en vergroten ruimtelijke kwaliteit) aan de randen van de stad, onderzoek hoe wederkerigheid vorm kan worden gegeven, bijvoorbeeld via een bewoners-voor-bewoners-project, probleemanalyse voor het opstellen van een verordening over overlast, herstructurering van woonwagenlocaties, overleg over kwaliteitsniveau in relatie tot betaalbaarheid van woningen en afstemming op het gebied van verduurzaming.

Ook in de gemeente Peel en Maas werden diverse procesafspraken en onderzoeksafspraken gemaakt: over de regelgeving en de huursombenadering, over reductie op grondprijzen, over participatie van bewoners bij bouw- en renovatieplannen, monitoring van toewijzing, onderzoek naar scheefwonen, ondersteunen van integratie, behoefte aan zorgwoningen, gemeente benadert particuliere verhuurders om statushouders onder te brengen, uitwerking van de samenwerking in het kader van schuldhulpverlening en over herontwikkeling van leeg staand vastgoed tot woningen.

De prestaties, zoals door Antares geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied en de ambities van de corporatie.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie

Er zijn geen grote verschillen tussen de twee gemeenten in de waardering door de betrokken partijen van de kwaliteit van de prestatieafspraken en de totstandkoming daarvan. Mocht dat wel het geval zijn, dan wordt het hieronder aangegeven.

Ambities en doelstellingen

De partijen die betrokken zijn bij het maken van prestatieafspraken in Venlo en in Peel en Maas zijn bijna allemaal van mening dat er gewerkt wordt vanuit een gedeelde lange termijn ambitie. Zij vinden dat er daardoor meerwaarde ontstaat en dat deze opweegt tegen de tijdsinvestering.

Bijna alle partijen vinden dat er voldoende oog is voor elkaars belangen en dat er met respect voor elkaars belangen tot oplossingen wordt gekomen. Eén van de betrokken corporaties vindt dat de samenwerking en de gedeelde ambities veel scherper vormgegeven kunnen worden en dat er in meer (bestuurlijke) afstemming vooraf winst te behalen is.

Samen werken en problemen oplossen

Partijen geven het samenwerken en problemen oplossen een ruime voldoende, hoewel Woonwenz en HBV KM daar anders over denken.

Biedingen van corporaties worden niet van tevoren afgestemd. De corporaties informeren elkaar wel. Er is voldoende vertrouwen in de samenwerking. Er zijn verschillen in stijl, maar daar hebben de partijen geen last van. De operationele samenwerking tussen de partijen is goed. Waar de samenwerking als onvoldoende wordt beoordeeld, gaat het de HBV meestal om niet voldoende (tijdig) geïnformeerd worden. De HBV-en voelen zich serieus genomen; er wordt naar ze geluisterd. De HBV-en werken niet samen; dat was in het verleden wel zo. Hier lijkt een gebrek aan persoonlijke onderlinge klik aan ten grondslag te liggen.

De gemeente Peel en Maas is blij met de goede samenwerking met de huurdersorganisaties en ervaart de betrokken corporaties als betrouwbare partners in de huisvesting van de sociale doelgroep. De gemeente Venlo geeft aan dat er onbegrip bij de corporaties is over de besluitvormingsprocessen in de gemeentelijke organisatie, met name over de positie van de gemeenteraad, en dat er niet altijd vanuit het gezamenlijk belang wordt gewerkt.

Antares merkt op dat spanningen in de gemeentelijke organisatie van Venlo hun weerslag hebben op het proces van het maken van prestatieafspraken. Er is bijvoorbeeld nog steeds geen visie op verdunning (minder bewoners per woning), terwijl dat al twee jaar geleden is afgesproken. Het gesprek over locaties voor nieuwbouw, grondkosten en bouwleges loopt ook al enige tijd. Tegelijkertijd is er ook begrip voor de moeilijke financiële positie van de gemeente.

Organisatie van het proces

De partijen vinden het proces om te komen tot prestatieafspraken over het algemeen voldoende georganiseerd. Er is een duidelijk aanspreekpunt in de organisatie: de accountmanagers. Eén van de corporaties vindt dat het beter kan.

Partijen zijn het erover eens dat er voldoende daadkracht is. Procedures en processen kunnen beter. De doelstellingen zijn over het algemeen voldoende duidelijk. Maar niet iedereen ervaart het proces als uitnodigend.

De HBV-en ervaren het maken van prestatieafspraken als een behoorlijk zware klus die erg veel tijd en inzet vraagt van de betrokken vrijwilligers. Het innemen van een krachtige kritische positie tegenover de corporatie en de gemeente vinden de HBV-en soms lastig. Antares ziet dat de inbreng van de HBV-en nog niet optimaal is. Hun bijdrage is vaak erg op individuele gevallen gericht en minder op (input voor) beleid. Antares heeft budget vrijgemaakt en (externe) ondersteuning aangeboden; hiervan hebben de HBV-en nog geen gebruik gemaakt.

Evalueren

Wordt er voldoende geëvalueerd? De meeste deelnemers vinden van wel. Wederom zijn een corporatie en een HBV het hier niet mee eens: volgens hen kunnen de afspraken scherper worden gemonitord.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie

De commissie vindt het opvallend dat, zowel in Venlo als in Peel en Maas, relatief weinig afspraken concreet en meetbaar zijn. Er zijn elk jaar veel afspraken over in gesprek blijven en onderzoeksafspraken.

Ondanks dat men de onderlinge relaties goed vindt, komen de afspraken moeizaam tot stand. Er is weinig overleg op bestuurlijk niveau. Er is weinig afstemming tussen de corporaties. De corporaties trekken ook niet samen op om de kwaliteit van de afspraken te verbeteren. In beide gemeenten ontbreekt gezamenlijk optreden, maar in Peel en Maas zijn de relaties op bestuurlijk niveau beter.

Het is vreemd dat er weinig concrete prestatieafspraken zijn over verduurzaming aangezien de gemeente Venlo zich voorstaat op een grote mate van duurzaamheid. De afspraken zijn dus niet compleet. Voor 2021 zijn hierover overigens wel concrete prestatieafspraken gemaakt.

De commissie is van mening dat de gedeelde ambities en de samenwerking veel scherper geformuleerd kunnen worden en dat bestuurlijke afstemming vooraf meer gecoördineerd kan worden. Ontwerp samen een visie. Er is nu momentum: Antares bereidt haar nieuwe ondernemingsplan voor. Kijk daarbij samen naar kansen voor deze specifieke regio. Er is een steeds sterkere verbinding met Duitsland (huisvesten studenten en arbeidsmigranten) dus is het van belang naar deze hele regio te kijken. De corporaties en hun huurders hebben baat bij meer samenwerking, zeker in een gebied waar verwacht wordt dat de bevolking op middellange termijn zal krimpen en waar een grote opgave ligt rond wonen en zorg. Vanuit een gedeelde visie over de opgaven is het makkelijker om tot scherpe en concrete afspraken te komen.

De HBV-en zouden ook meer kunnen samenwerken. Hier liggen echter persoonlijke verschillen die de samenwerking dwarszitten. Bovendien is de HBV Venlo-Blerick ook HBV voor de huurders van Woonwenz; dat maakt samenwerking misschien wat ingewikkelder, of wellicht juist makkelijker (in Venlo). Maar op onderwerpen die specifieke kennis vereisen, zoals de investeringsruimte van de corporaties en alle kaders voor huurbeleid, is het een optie om samen die kennis te verwerven en te delen. Investeer in een goede samenwerking en loslaten van ballast uit het verleden.

Zorg- en welzijnsorganisaties zijn niet aangesloten op de prestatieafspraken, terwijl de opgave op het gebied van wonen en zorg erg groot is en de komende jaren nog zal groeien. Een paar jaar geleden is er wel een gezamenlijke presentatie voor de gemeenteraad van Peel en Maas gehouden over huisvesting van ouderen en gehandicapten.

Overweeg een aparte gesprekstafel te organiseren over wonen en zorg, zodat de resultaten daarvan bij het maken van de prestatieafspraken meegenomen kunnen worden.

Probeer schotten te verwijderen, in- extramuraal, long stay/ short stay, zodat er nieuwe oplossingen voor problemen gevonden kunnen worden. Aanzetten daarvoor zijn al aanwezig bij corporaties en zorgorganisaties, zoals de gezamenlijke presentatie voor de gemeenteraad van Peel en Maas.

Samen systematisch evalueren maakt het mogelijk om sneller en beter bij te sturen.

Afspraken over de prestaties van de gemeenten komen nu jaar na jaar terug. De afspraken zijn lang niet allemaal concreet en meetbaar; dat maakt goed evalueren niet makkelijker. Het zou ook helpen als de prestatieafspraken expliciet terugkomen in de tertaalrapportages van Antares.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

In de visitatiegesprekken hebben de partijen de volgende verbeterpunten aangegeven voor (het komen tot) de prestatieafspraken:

- Schenk meer aandacht aan de rol van de accountmanagers binnen de organisaties.
- De evaluatie van de prestaties en de afspraken mag meer aandacht hebben, bijvoorbeeld in de gesprekken met de accountmanagers.
- Meer in elkaars keuken kijken zodat er meer kennis en begrip ontstaat over elkaars organisatie en besluitvormingsprocessen.
- Minder aandacht voor interne processen.
- Verbeteren van de communicatie met huurders over aspecten van duurzaamheid en energiezuinig gedrag.
- Een van de HBV-en vindt dat er zoveel van de vrijwilligers wordt gevraagd, dat daar een hogere vergoeding tegenover zou mogen staan².

² Antares geeft aan de richtlijnen van Aedes op dit gebied te volgen.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken, zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Antares de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,2	75%
Thema 1 Leefbaarheid	8,0		
Thema 2 Betaalbaarheid en beschikbaarheid	7,0		
Thema 3 Wonen en zorg	7,0		
Thema 4 Verduurzaming	7,0		
Thema 5 Kwaliteit van de dienstverlening	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		6,0	25%
Gemiddelde score		6,9	

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten.

Voor Antares zijn de volgende thema's vastgesteld:

1. Leefbaarheid
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Wonen en Zorg
4. Verduurzaming

De basis voor deze thema's ligt in de prestatieafspraken met de gemeenten Venlo en Peel en Maas in de visitatieperiode.

Op verzoek van Antares is het vijfde thema toegevoegd:

5. Kwaliteit van de dienstverlening

Dit is gebeurd omdat Antares een klantgedreven corporatie wil zijn, die structureel met haar huurders in gesprek is over het ontwikkelen van een producten- en dienstenpakket dat aansluit bij hun wensen en behoeften. Antares wil vooral onderzoeken hoe haar belanghebbenden en de commissie de invloed van de organisatie-ontwikkeling op de dienstverlening zien.

Thema 1 Leefbaarheid

In de prestatieafspraken over leefbaarheid in Venlo is als doelstelling opgenomen: realiseren van een goede leefbaarheid in alle stadsdelen en dorpen van de gemeente.

Antares heeft met de gemeente Venlo afspraken gemaakt over het monitoren van de leefbaarheid met een Leefbarometer, de uitgaven aan leefbaarheid en de uitvoering van een aantal concrete projecten in Tegelen en Blerick in 2018.

In de gemeente Peel en Maas is het overeengekomen doel: Om de leefbaarheid in de dorpen te behouden worden keuzes gemaakt over waar leegstand wel en niet aanvaardbaar is.

Met de gemeente Peel en Maas werd afgesproken om leegstaande panden te herbestemmen en om meer dan het in de woningwet opgenomen budget per verhuureenheid voor leefbaarheid te mogen uitgeven.

De Leefbaarometer is ingezet. De scores van de meeste wijken waar Antares bezit heeft zijn goed. Waar de scores niet goed zijn, wordt extra inzet gepleegd.

De wijk Vastenavondkamp in Venlo scoorde onvoldoende. Inmiddels wordt deze wijk integraal (fysiek, ruimtelijk en sociaal) aangepakt in een goed georganiseerd project, samen met de gemeente, een andere corporatie en met subsidie van de provincie. De eerste resultaten van de renovatie, verduurzaming en activiteiten gericht op sociale cohesie en eigenaarschap, stemmen de commissie optimistisch. Meer over de aanpak in deze wijk kunt u lezen in hoofdstuk 5.

Antares meet sinds mei 2017 de tevredenheid van huurders met de woonomgeving ook met eigen enquêtes (Onderzoek Wonen).

De concrete projecten in Tegelen en Blerick, die voor 2018 zijn afgesproken, zijn uitgevoerd. De brandveiligheid van de centrale hal en verkeersruimten van diverse woongebouwen is bijvoorbeeld onderzocht; de verbeteracties lopen door tot in 2019.

Er waren in de visitatieperiode geen leegstaande panden in de gemeente Peel en Maas die herbestemd konden worden.

Antares heeft per woning minder aan leefbaarheid uitgegeven dan de woningwet toestaat. Echter, Antares heeft een aantal creatieve oplossingen ingezet die weinig geld kosten en wel degelijk (misschien zelfs meer) bijdragen aan de verbetering van de leefbaarheid:

- In de wijk Vastenavondkamp krijgen woningzoekenden die zich eraan verbinden om actief te zijn in de wijk voorrang bij de toewijzing. Gemotiveerde vrijwilligers verzorgen tenminste twee jaar lang activiteiten in de wijk die bijdragen aan de sociale cohesie en de leefbaarheid in de wijk.
- Antares stimuleert huurders van woongebouwen om zelf het onderhoud van de tuin te verzorgen. Dat is goed voor de onderlinge contacten en spaart geld uit. Antares stelt bijvoorbeeld tuingereedschap beschikbaar. De Potaerdstraat in Steyl en de Molenbossenflats in Venlo zijn complexen waar dit gebeurt.
- Vanaf 2016 voerde Antares projecten uit om de cohesie in de woongebouwen te verbeteren. Er werden diverse bijeenkomsten georganiseerd. Een voorbeeld is het soepmaatjes-project waarbij gezamenlijk soep wordt gegeten.

Antares is met haar multidisciplinaire wijkteams veel in de wijken aanwezig en makkelijk toegankelijk voor de bewoners.

Bij overlast kan Buurtbemiddeling worden ingezet. Antares heeft vorig jaar een geluidsmeter aangeschaft waarmee een aantal slepende overlastzaken kon worden opgelost.

De herbestemming van erfgoed-panden in het centrum van Venlo draagt daar bij aan de leefbaarheid. De gemeente Venlo waardeert dit positief.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** omdat Antares creatief en actief heeft bijgedragen aan een goede leefbaarheid en het is gelukt om daarin goed samen te werken met bewoners.

Thema 2 Betaalbaarheid en beschikbaarheid

De prestatieafspraken in Venlo beogen om de woningvoorraad te laten aansluiten bij de behoefte in het sociale segment en een goede mix van woonmilieus in de binnenstad. Vanaf 2018 werd de doelstelling zorgen voor een passende woning voor ieder huishouden.

Conform de prestatieafspraken heeft Antares een gematigd huurbeleid gevoerd.

De huurstijgingen waren in de gehele visitatieperiode lager dan toegestaan en lager dan het gemiddelde van alle corporaties in Nederland. De gemiddelde maandhuur voor een woning is bij Antares iets hoger dan gemiddeld in de corporatiesector (€ 555, respectievelijk € 531 in 2018; de benchmark over 2019 is nog niet beschikbaar). Bij verduurzaming wordt de helft van de verwachte besparing op energiekosten doorgerekend in de huur zodat de woonlasten voor de huurder toch omlaag gaan.

Er is in de gehele visitatieperiode toegewezen volgens de normen.

Antares heeft de incasso niet langer uitbesteed, maar doet dit vanaf 2016 weer in eigen huis. Sinds 2018 heeft elk wijkteam een eigen incassomedewerker.

Tot halverwege 2019 kwamen huurders met diverse problemen aan de orde in de Lokale Interventie Teams (LIT) waarin Antares samenwerkte met gemeenten, schuldhulpverlening en maatschappelijk werk. In verband met de regelgeving van de AVG werd informatie delen problematisch en werden de LIT's door de gemeente opgeheven. Antares heeft voorgesteld dit met protocollen op te lossen; dit voorstel is niet overgenomen. Nu wordt op andere wijzen samengewerkt om toch de doelstellingen te bereiken; dat is omslachtiger dan met de LIT's. De huurachterstanden bij zittende huurders zijn gedaald van 0,42 procent van de huursom in 2016 tot 0,31 procent in 2019. Het aantal huisuitzettingen is enorm gedaald: van 12 in 2016 naar 2 in 2019.

Diverse nieuwbouwprojecten zijn grotendeels volgens plan gerealiseerd. Het gaat met name om zorgvastgoed:

- Tivoli: in 2016 werden in de Steegstraat, Blerick, 11 zorgunits opgeleverd.
- In de Nieuwe Munt, Steijl, waren 48 koopwoningen gepland; door gewijzigde marktomstandigheden werd dit project aangepast. De nieuwbouw van de Vijverhofschool en Woonzorgcomplex De Knaak (2 keer 5 studio's met gemeenschappelijke huiskamer voor begeleid wonen voor licht verstandelijk gehandicapten) kwamen ervoor in de plaats.
- In 2018 werden aan de Keramiekstraat 20 studio's voor het Regionaal Autisme Centrum opgeleverd. En voor PSW werden aan de Maasveldstaat in Tegelen 21 studio's in 3 woongroepen opgeleverd, met elk een gemeenschappelijke woonkamer en een leefkeuken.
- De nieuwbouw op het terrein van het Blariacumcollege zal pas in 2020 worden opgeleverd. De redenen voor de vertraging zijn lange doorlooptijden in procedures, de contractvorming met de aannemer, terugtrekking van een zorgpartij (Reden: onzekerheid omtrent de toewijzing van cliënten en financiering in de toekomst door de gemeente).

Er zijn in totaal 35 woningen verkocht in 2017 in het gehele werkgebied van Antares.

Het aantal woningen in het bezit van Antares' is in de visitatieperiode nagenoeg gelijk gebleven. Het aantal niet-DAEB-woningen is in 2019 426. Dat zijn er minder dan 450 in het totale werkgebied. Het verschil is een gevolg van het later dan oorspronkelijk gepland opleveren van nieuwbouw.

Antares heeft in de visitatieperiode voldaan aan de taakstelling voor huisvesting van statushouders.

De prestaties evenaren de prestatieafspraken. De ontwikkeling van de woningvoorraad past in een zogenaamde "anticiperregio" waar wordt verwacht dat na 2030 de bevolking en het aantal huishoudens zullen afnemen.

De commissie vindt het een pluspunt dat de incasso steeds verder is verbeterd en dat er mogelijkheden voor maatwerk zijn. Het niet geheel doorberekenen van verduurzaming in de huur is voor de commissie ook een pluspunt.

Het is de commissie opgevallen dat Antares niet aangesloten is bij "Thuis in Limburg", het systeem voor woningzoekenden waarbij 14 Limburgse woningcorporaties zijn aangesloten met in totaal 120.000 woningen. Toen "Thuis in Limburg" startte, had Antares net geïnvesteerd in een eigen systeem. Het in stand houden van een eigen toewijzingssysteem lijkt de commissie nu niet meer de beste oplossing voor woningzoekenden. Antares bereidt de overgang naar een nieuw systeem in 2021 voor, dat het op termijn mogelijk maakt wel aan te sluiten.

De commissie beoordeelt dit onderdeel, alles overziend, met een **7**.

Thema 3 Wonen en zorg

In de gemeente Venlo spraken partijen af ernaar te streven dat alle inwoners kunnen wonen in een woning die aansluit bij hun woonbehoefte.

In 2019 was 25 procent van de huurders ouder dan 75 jaar. Wooncomplexen zijn levensloopbestendig ingericht. Er zijn voorzieningen voor scootmobielen, elektrische fietsen en andere hulpmiddelen geplaatst die huurders nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Alle nieuwbouw wordt levensloopbestendig opgeleverd.

Het aantal nultredenwoningen nam elk jaar iets toe, van 2.814 in 2016 tot 2.853 in 2019. Het aantal seniorenwoningen nam eveneens toe (290 in 2016; 298 in 2019), evenals het aantal intramurale zorgeenheden (102 in 2016; 133 in 2019).

Antares heeft daarmee voldaan aan de prestatieafspraken.

Antares reageert zeer welwillend op vragen van zorgorganisaties. De corporatie zoekt praktische oplossingen en houdt rekening met de woonbehoefte van de huurder.

De commissie heeft de indruk dat Antares bij vragen van zorgorganisaties soms erg zakelijk kan reageren op een vraag om te bouwen in plaats van bij te dragen aan wonen en zorg binnen de mogelijkheden. In dat soort gevallen wordt de corporatie als afstandelijk ervaren.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

Thema 4 Verduurzaming

De doelstelling van het uitvoeringsprogramma van de prestatieafspraken met de gemeente Venlo is toepassen van duurzame maatregelen ten behoeve van het verhogen van het wooncomfort en verlagen van de woonlasten.

In de gemeente Peel en Maas beogen de partijen met de prestatieafspraken het verwezenlijken van een energiezuinige sociale woningvoorraad conform de afspraken in het nationaal Energieakkoord en het convenant Energiebesparing Huursector. Op de langere termijn wordt gewerkt aan een CO2-neutrale woonomgeving.

Elk jaar van de visitatieperiode werden woningen gerenoveerd en verduurzaamd. Volgens afspraak werd tenminste 20 procent van de investeringsruimte gebudgetteerd voor duurzame investeringen. In de praktijk lag dit percentage hoger, tot bijna 50 procent.

Het grootste project zijn de Molenbossenflats (ruim 600 woningen, ongeveer 10 procent van het woningbezit van Antares). Deze zouden tussen 2015 en 2023 worden gerenoveerd en verduurzaamd. De uitvoering van dit project werd in 2018 bewust naar voren gehaald en in 2019 afgerond. Daarbij werd een labelsprong van D naar B of A gemaakt.

In het kader van Zonnig Limburg zouden er in drie jaar 3.000 zonnepanelen worden geplaatst. Dat waren er in 2018 reeds 3.800.

De CO2-uitstoot is sinds 2016 gestaag gedaald. Gemiddeld label B voor 2021 zal worden behaald.

Antares heeft een duurzaamheidsvisie (2017) en in de portefeuillestrategie (2020) wordt aandacht besteed aan duurzaamheid. Deze sluiten aan bij de routekaart, die nog niet gereed is.

Daarmee heeft Antares voldaan aan de prestatieafspraken.

Antares voert daarnaast allerlei activiteiten uit om het gedrag van de huurders duurzamer te maken. In 2019 had Antares een Woonwijzer met tips, een project om energiecoaches in te zetten, een tool ontwikkeld om energiegebruik zichtbaar te maken voor huurders, een klantenpanel over duurzaamheid georganiseerd en een start met het digitaal toegankelijk maken van handleidingen en gebruiksvorschriften voor de woning en de installaties.

Omdat Antares met name vanaf 2018 een versnelling ingezet heeft op het gebied van verduurzaming beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **7**.

Thema 5 Kwaliteit van de dienstverlening

Antares werkt aan het woongeluk van haar huurders. In het ondernemingsplan spreekt Antares uit een klantgedreven corporatie te willen zijn. De klanten vormen haar bestaansrecht. Antares vindt het belangrijk om structureel met de huurders in gesprek te blijven, om zo een producten- en dienstenpakket te ontwikkelen dat aansluit bij de wensen en behoeften van de (toekomstige) huurders. De kanteling van de organisatie in 2018 was gericht op het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers en meer bottom up in plaats van topdown werken.

Antares heeft een eigen app en ook via Mijn Antares kunnen huurders allerlei informatie ophalen en een aantal zaken regelen, bijvoorbeeld de huur betalen, de huur opzeggen, eigen gegevens aanpassen.

In de eerste drie jaar van de visitatieperiode kreeg Antares een B op het huurdersoordeel in de Aedes-benchmark. Dat is vergelijkbaar met het gemiddelde van alle deelnemende corporaties.

Antares meet de klanttevredenheid continu met eigen enquêtes. Deze zijn gericht op negen verschillende werkprocessen. Periodiek wordt ook de tevredenheid over het contractonderhoud gemeten. De scores worden maandelijks besproken waarna actie wordt

ondernomen. De scores op de processen Reparatie, Woning betrekken, Woning verlaten, Klanten Service Centrum, Onderzoek Wonen (woonomgeving) zijn in de visitatieperiode gestegen en liggen allemaal tussen de 7,7 en 8,3. Renovatie maakt pas sinds 2019 deel uit van de enquêtes en scoort een 7,5.

Het afhandelen van klachten scoort nu beter dan in 2017, maar nog altijd onvoldoende. De scores voor Dynamisch Onderhoud zijn gedaald, van 8,1 in 2017 naar 7,1 in 2019. Antares werkt aan een snellere klachtenafhandeling en streeft ernaar dat de bedrijven die onderhoud uitvoeren even klantvriendelijk met de huurders omgaan als Antares-medewerkers. Antares werkt in de enquêtes met de NPS-vraag³. De NPS was tussen 2016 en 2019 ongeveer gelijk.

De commissie waardeert het continu meten en verbeteren dat Antares doet. Antares heeft zich op alle gemeten onderdelen verbeterd. Of daarmee ook de opgave overtroffen wordt is echter niet helder. Het is jammer dat Antares niet meer deelneemt aan de Aedes-benchmark. Nu kan Antares niet goed zien hoe de eigen vorderingen op het gebied van kwaliteit van de dienstverlening zich verhouden tot die bij andere corporaties, die immers ook hun dienstverlening verder verbeteren.

De commissie heeft tijdens de visitatie gezien en gehoord dat maatwerk wordt geleverd en dat dit door de huurders wordt gewaardeerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel, dit alles overziend, met een **7**.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Opgaven

In de **Structuurvisie Wonen Noord-Limburg 2016** is de opgave in de regio als volgt verwoord:

De belangrijkste opgaven zijn het terugbrengen van het overschot in de plancapaciteit en het in balans brengen van vraag en aanbod. Nieuwe woningen worden alleen nog toegevoegd als ze passen binnen de behoefte en op de juiste plek liggen. Daarnaast is er oog voor de kwaliteit van wonen en leven en voor specifieke doelgroepen als zorgvragers, arbeidsmigranten, statushouders en overige urgenten. De nadruk ligt op het behouden en versterken van de kwaliteit van de bestaande voorraad. Daarbij hoort ook verduurzaming.

³ Gebaseerd op uw ervaring met Antares, in welke mate zou u Antares aanbevelen bij kennissen en familieleden, op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 is zeer onwaarschijnlijk en 10 zeer waarschijnlijk? In de NPS-score wordt het percentage promotors (score 9 en 10) verminderd met het percentage criticasters (score 0 t/m 6). Klanten die een 7 of 8 geven worden in de berekening van de NPS-score als neutraal gezien.

De **gemeente Venlo** formuleert de opgaven in haar lokale woonvisie voor 2016-2020 als volgt:

- Versterken stedelijk wonen/ stedelijk profiel (ontwikkeling woningen in het centrum en wijken rond het centrum). Toenemende woningbehoefte komende 15 jaar accommoderen, ook voor studenten, expats en jonge hoger opgeleiden. Ontwikkelen woningen met toekomstwaarde voor verschillende doelgroepen.
- Nieuwbouw is bij lokale behoefte mogelijk.
- Transformatie op termijn: verdunning en toevoeging van ruimtelijke kwaliteit in woonwijken verder van het centrum.
- Inzetten op leefbaarheid (sociaal perspectief) met wijkgerichte aanpak, sociale wijkteams, huizen van de wijk, sociale structuur/ eigen identiteit versterken.

Op basis hiervan de lokale prioriteiten weergeven:

- Leefbaarheid
- Betaalbaarheid en beschikbaarheid, waaronder de opgave voor bijzondere doelgroepen
- Wonen met zorg
- Verduurzaming

De **gemeente Peel en Maas** verwoordde de opgaven in haar lokale woonvisie 2017-2020. Doelstelling is het meer in balans brengen van vraag en aanbod van wonen ten behoeve van vitale gemeenschappen, waarbij economische groei de ambitie is. De gemeente focust zich op het toekomstbestendig maken van de bestaande voorraad, de huisvesting van ouderen en instromers. Er zijn vier thema's in de opgave geformuleerd:

1. Wonen duurzaam in balans
Samenwerken met de samenleving aan een woningbestand dat overeenkomt met de behoefte van morgen. In het bijzonder wordt ingezet op de huisvesting van ouderen en het transformeren van de bestaande voorraad, zowel in het kader van de duurzaamheid als om langer te kunnen blijven wonen in de eigen woonomgeving.
2. Zorgen voor elkaar
Ondersteuning van groepen die niet in staat zijn zelf in hun huisvesting te voorzien. Aanpassen van woningen en woonomgeving om prettig te wonen met elkaar. Faciliteren van inwoners om hun wooncarrière in hun eigen dorp of wijk te laten doorlopen.
3. Wonen op de juiste plek
Om de leefbaarheid van de kernen te behouden worden keuzes gemaakt over waar leegstand wel en waar niet aanvaardbaar is.
4. Klimaatadaptief en energieneutraal wonen in 2050 houdt vooral het volgende in:
 - het verduurzamen van woningen;
 - energie duurzaam opwekken;
 - gebruik van circulaire materialen;
 - klimaatadaptief inrichten van de omgeving, voor hitte, droogte, waterkwantiteit, waterkwaliteit;
 - meer ruimte voor water en groen in de woonwijken.

Ambities

Antares heeft zijn ambities vastgelegd in het Ondernemingsplan 2016–2020.

Daarin is de missie geformuleerd:

"Wij dragen zorg voor goede en betaalbare huisvesting, wooncomfort met aandacht voor het milieu en de leefomgeving. Wij doen dat op een transparante, klantgerichte, integere en resultaatgerichte wijze, met een efficiënte, professionele en betrokken organisatie, in goede samenwerking met onze stakeholders."

De visie is verwoord in drie kernpunten.

Klant

- De klant, markt en overheid bepalen het handelen; Antares blijft een door de klant gedreven corporatie.
- De woningen sluiten aan bij de woonwensen van de doelgroepen: een betaalbare, goed en duurzaam onderhouden woning, waar mensen prettig wonen.
- Waar Antares bezit heeft, draagt de corporatie bij aan vraagstukken op het terrein van leefbaarheid en werkt samen met bijvoorbeeld zorg en welzijn.
- Betaalbaarheid van wonen is één van de belangrijkste opgaven. Antares gaat aan de slag met woonlastenbeheersing.

Vastgoed: moderniseren en verduurzamen

- De tijd van het grote bouwen is voorbij, de focus van Antares ligt op de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad.
- Antares blijft het vastgoed vernieuwen waarbij de behoeften van de doelgroep en de betaalbaarheid voorop staan.
- Antares verduurzaamt het vastgoed vanuit het belang van toekomstige generaties. Daarbij ligt de focus op de woningen met energielabels D-E-F-G.
- Voor Antares is de koers voor het woningbezit vastgelegd in de vastgoedsturing. Deze omvat een wensportefeuille, een visie over de wijken en een analyse over de woningen.

Organisatie

- Antares is een maatschappelijk ondernemer met een publieke en tegelijkertijd zakelijke verantwoordelijkheid. Antares haalt daartoe een zo optimaal mogelijk financieel én maatschappelijk rendement uit de vastgoedportefeuille en de daaraan gerelateerde dienstverlening en investeert naar vermogen.
- Antares werkt actief met andere partijen samen om snel in te spelen op de behoefte van de klant en het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.
- Antares benut digitale mogelijkheden voor het optimaliseren van de dienstverlening en vergroten van huurdersparticipatie.
- Antares ontwikkelt zich van een aanbodgerichte organisatie naar een vraaggerichte organisatie.
- Antares stuurt op de sectorgemiddelden van de financiële parameters.
- Om ook in de toekomst de doelstellingen te kunnen bereiken wordt de organisatie geleidelijk omgebogen naar een zelfsturende matrixorganisatie.

In 2017 vroeg Antares zich af of het nog beter kon, ondanks dat er een positief visitatierapport lag en de tevredenheid van de klanten goed was. Er waren te veel lagen in de organisatie en er was sprake van verkokering. Dat ging ten koste van de dienstverlening aan de klant en van een efficiënte bedrijfsvoering. Antares ging aan de slag met zelfsturing en samensturing.

In 2019 zag een nieuw visiedocument het licht: Werken vanuit de bedoeling.

De missie werd aangescherpt:

Onze missie/visie/bestaansrecht of - zoals wij het bij Antares noemen - 'de bedoeling' is '(samen werken) aan Woongeluk'. Hieronder verstaan we dat onze klant zijn/haar woongeluk hoog waardeert binnen de mogelijkheden en kaders die Antares kan bieden. De mate van woongeluk beïnvloeden we via onze houding, gedrag en deskundigheid".

Daarin formuleerde Antares kenmerken voor de organisatie zodat die in staat zou zijn de missie te vervullen.

Portefeuillestrategie

Antares formuleerde een nieuwe portefeuillestrategie 2018-2027 voor zijn vastgoedsturing. Sinds 2012 was er veel veranderd: een nieuw ondernemingsplan, ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid, de nieuwe woonvisie van de gemeente Venlo, de fusie per 2016 en de nieuwe woningwet.

De portefeuillestrategie werd opgebouwd op basis van de eigen ambities, woningmarktanalyse gestoeld op actuele demografische prognoses en analyse van de bestaande woningportefeuille.

De portefeuillestrategie bevat de volgende doelstellingen:

- Antares biedt 5.900 woningen aan om in de behoefte te voorzien.
- Antares zorgt voor voldoende woningen voor mensen die niet op eigen kracht in huisvesting kunnen voorzien. De doelgroep blijft stabiel in Peel en Maas en neemt in Venlo iets af.
- Antares focust op wijken waar zijn woningen zich bevinden.
- De focus ligt op wonen. Maatschappelijk- en bedrijfsnonroerendgoed wordt afgestoten.
- Gedifferentieerd woningbezit in ieder stadsdeel.
- Verbeteren van de kwaliteit van woningen. Hieronder valt ook verduurzaming en "zorgready" maken (indien nodig makkelijk aan te passen).

De portefeuillestrategie werd gecompleteerd met doorrekeningen, risicoanalyses en een wensportefeuille.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Antares heeft een zeer uitgesproken keuze gemaakt voor het '(samen werken aan) woongeluk' vanuit de bedoeling. Antares benoemt relevante thema's in haar ondernemingsplan. Antares sluit aan bij landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen, zoals vergrijzing, verduurzaming en betaalbaarheid. De missie is vertaald in hele concrete activiteiten/ projecten die in de huidige praktijk goed aansluiten bij de opgaven in de regio. De ambities zijn regelmatig geactualiseerd: het ondernemingsplan 2016-2020 werd in 2019 aangescherpt met doelstellingen voor de organisatieontwikkeling die het behalen van de doelstellingen beter mogelijk moesten maken.

De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Antares aan het ijkpunt voor een voldoende.

De corporatie kan nog winst behalen en de link met de lokale opgaven explicieter leggen. Rondom het gebied van wonen en zorg is het wel tijd voor een goede afstemming in het netwerk, extramuralisering heeft nog geen goede plek in het ondernemingsplan gekregen.

De vraag naar woningen voor zorgcliënten en ouderen zal in de toekomst alleen maar toenemen. Antares is daar in de ogen van de visitatiecommissie nog niet goed op voorbereid, dat wil zeggen in de eigen visieontwikkeling en in de samenwerking in het lokale netwerk met diverse zorgorganisaties.

Het is positief dat er een nieuw ondernemingsplan in de maak is voor de periode na 2020. Vanuit de opgaven kan er met inbreng van de belanghebbenden gewerkt worden aan het formuleren van de nieuwe ambities/ strategische en tactische doelstellingen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Antares. De geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Antares. Daarnaast waren er twee telefonische gesprekken.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- verenigingen	Gemeenten	Overige	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,0	50%
Thema 1 Leefbaarheid	6,0	7,5	7,2	6,9		
Thema 2 Betaalbaarheid en beschikbaarheid	7,0	7,4	7,1	7,1		
Thema 3 Wonen en zorg	6,8	6,0	7,6	6,8		
Thema 4 Verduurzaming	6,0	6,8	6,9	6,6		
Thema 5 Kwaliteit van de dienstverlening	6,3	8,0	7,8	7,4		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	7,3	7,5	7,5	7,4	7,4	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,3	7,5	6,3	6,7	6,7	25%
Gemiddelde score					7,0	

4.1 De belanghebbenden van Antares

Huurdersorganisaties

Twee huurdersbelangenverenigingen (verder HBV-en) behartigen de belangen van de huurders: huurdersbelangenvereniging Kessel-Meijel (verder HBV KM) en HBV Venlo-Blerick en omstreken (verder HBV VB). De HBV VB is ook de belangbehartiger voor huurders van corporatie Woonwenz. Belangrijke zaken die de huurder aangaan worden met beide HBV-en besproken; denk aan de jaarlijkse huurverhoging, de prijs-kwaliteitverhouding van de woningen en dergelijke. Beide HBV-en nemen deel aan het maken van prestatieafspraken met de gemeenten en Antares.

Gemeenten

Antares heeft bezit in de gemeenten Venlo en Peel en Maas. Met beide gemeenten maakt Antares prestatieafspraken.

Zorgorganisaties

De Zorggroep biedt verpleging en verzorging aan iedereen in Noord- en Midden-Limburg, van jong tot oud, in diverse woon- en zorgcentra en thuis. De Zorggroep werkt met Antares samen in De Nieuwe Munt in Tegelen. De Nieuwe Munt omvat appartementen waarin huurders van Antares wonen en appartementen die de Zorggroep huurt waar mensen wonen die verpleeghuiszorg ontvangen. De Zorggroep levert ook wijkverpleging bij omliggende woningen. En de huurders van Antares komen de Zorggroep tegen als ze zorg nodig hebben die valt onder de WMO, WLZ en ZVW.

Sint Jozef Wonen en Zorg is een zelfstandig zorgcentrum in Meijel. Sint Jozef biedt zorg- en dienstverlening voor de inwoners van Meijel en aangrenzende dorpen, binnen Sint Jozef maar ook thuiszorg. Antares werkte samen met Sint Jozef in de voorbereiding van nieuwbouw. Sint Jozef werkt ook samen met PSW (begeleiding dagbesteding cliënten).

Het **Regionaal Autisme Centrum** is een expertisecentrum, gespecialiseerd in de zorg aan mensen met autisme. RAC biedt diagnostiek en behandeling, (ambulante) begeleiding thuis of op school, bij invulling van vrije tijd, wonen en werken. RAC werkt samen met Antares in een woonproject en een behandellocatie in Steijl voor volwassenen met een licht verstandelijke beperking in combinatie met autisme/ASS. Het RAC begeleidt de behoorlijk zelfstandige bewoners.

PSW (Pedagogisch Sociaal Werk) biedt ondersteuning bij wonen, dagbesteding, werken, onderwijs en vrije tijd aan kinderen en volwassenen. PSW huurt zelfstandige studio's met een gezamenlijke woonkamer van Antares.

Overige partijen

Collega Corporaties

Woonwenz heeft circa 10.000 woningen en andere vastgoedobjecten in eigendom en beheer. Woonwenz maakt prestatieafspraken met de gemeente Venlo en Antares.

Wonen Limburg is actief in de hele provincie en in aangrenzend Zuidoost-Brabant. Wonen Limburg beheert circa 30.000 woningen en overig maatschappelijk vastgoed. Wonen Limburg maakt prestatieafspraken met onder andere de gemeente Venlo, gemeente Peel en Maas en met Antares.

Bouwpartners

Antares werkt aan ketensamenwerking met zijn bouwpartners.

Aannemingsbedrijf P.H. van der Velden en Bouwbedrijf Geurts, Tegelen, doen reparatieonderhoud, dynamisch onderhoud en mutatieonderhoud voor woningen van Antares. Er is sprake van een samenwerking van tientallen jaren.

Voorafgaand aan de visitatiegesprekken stelde Antares de visitatiecommissie op de hoogte van de beslissing om het contract met Bouwbedrijf Geurts niet te verlengen.

Van Wijnen Groep en Jongen Bouwpartners doen nieuwbouw voor Antares, op basis van aanbesteding. Caspar de Haan Onderhoud en Renovatie, Cuijpers Kozijnen en Knaapen Groep zijn de bouwbedrijven die energetische verbeteringen voor Antares uitvoeren op contract-basis.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

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 Antares een **7** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Thema 1 Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,9**.

De **HBV KM** geeft een onvoldoende voor leefbaarheid omdat niet duidelijk is hoe het budget voor leefbaarheid wordt besteed. En het is jammer dat de HBV er niet van op de hoogte was wanneer Antares met een camper de wijken bezocht, terwijl dat wel was afgesproken.

De **HBV VB** waardeert de veertig toezichthouders die actief zijn in de complexen. Zij staan dicht bij de bewoners en pikken signalen op. De aanpak van overlast kan beter, hoewel Antares geluidsmeters heeft aangeschaft en Buurtbemiddeling kan worden ingeschakeld.

De **gemeente Venlo** vindt de prestaties van Antares op het gebied van leefbaarheid goed. Waar grote opgaven zijn, worden die integraal aangepakt, zoals de Molenbossenflats en Vastenavondkamp.

De **gemeente Peel en Maas** ervaart Antares als een actieve deelnemer op het gebied van leefbaarheid. De gemeente vindt het positief dat Antares inzet op weerbaarheid van huurders. Wat Antares oppakt gaat prima, bijvoorbeeld als het gaat om signalen over leefbaarheid. De HBV is heel actief, ze zijn altijd vertegenwoordigd en organiseren bijvoorbeeld bijeenkomsten voor huurders.

Woonwenz ziet dat Antares zich de laatste jaren heeft ontwikkeld van een corporatie van de stenen naar een corporatie met oog en ruimte voor leefbaarheid. Doordat Antares de incasso weer zelf doet, is er meer zicht gekomen op problemen in de wijk.

In de wijk Vastenavondkamp is er verschil van visie: Woonwenz wil de bestaande bewoners stimuleren actiever te zijn. Antares geeft voorrang aan nieuwe bewoners met de afspraak dat die activiteiten voor de wijk organiseren.

Wonen Limburg gaf geen cijfer voor leefbaarheid.

De **zorgorganisaties** waarderen de samenwerking: Antares werkt praktisch, met kleine stappen, heeft huismeesters, let op, doet veel en stelt zich transparant, open en betrokken op. Vooral de rol in het voorkomen van huisuitzettingen wordt gewaardeerd.

De woonconsulent houdt focus op het draagvlak in de buurt en de gevolgen voor de mensen in de omgeving. Antares heeft nog niet altijd zicht op welke huurders met welke problemen er in hun complexen wonen. Zorgorganisaties en Antares hebben elkaar nodig.

De meeste **Bouwpartners** hebben geen cijfer voor de prestaties van Antares op dit thema gegeven. De meer lokaal gefocuste onderhoudsbedrijven zien dat Antares toenemend investeert in leefbaarheid en waarderen dit positief. De pilot in Vastenavondkamp is een mooi voorbeeld van bewonersparticipatie en verhoogt de betrokkenheid.

Thema 2 Betaalbaarheid en beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,1**.

De **HBV KM** geeft een iets lagere score dan het gemiddelde. Veel huren zijn net onder de aftoppingsgrens en gaan ieder jaar omhoog. Veel huurders zijn gepensioneerd. De HBV-en zijn hierover in gesprek maar er is nog niets mee gedaan. Het terughalen van incasso naar de eigen organisatie wordt positief beoordeeld.

De **HBV VB** geeft een iets hogere waardering dan het gemiddelde. Er is de laatste jaren meer aandacht voor betaalbaarheid. De huurverhoging vindt de HBV VB realistisch. Omdat de WOZ meetelt in het bepalen van de maximaal redelijke huren, en deze in deze regio lager is, lijken de huren hoger dan het gemiddelde van alle corporaties in Nederland. De wachttijden vindt de HBV acceptabel.

De **gemeente Venlo** waardeert het dat Antares al jaren een gematigd huurbeleid voert. De wachtlijsten zijn langer geworden maar de corporatie doet wat ze kan binnen de mogelijkheden. Voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen (statushouders, arbeidsmigranten) doen ze wat de taakstelling is.

De **gemeente Peel en Maas** is in gesprek met Antares over het op peil houden van de beschikbaarheid. Er is veel vraag naar nieuwe woningen. Antares zoekt nu ook zelf naar goede plekken; dat wordt gewaardeerd. Iedere nieuwe woning wordt levensloopbestendig of toekomstbestendig gebouwd. Antares doet het goed in de samenwerking bij huurders met schulden: er is beleidsmatige afstemming, men weet elkaar te vinden, de contacten zijn prettig en duidelijk.

Woonwenz ziet dat de huren van de woningen van Antares een hoger percentage van de maximaal toegestane huur bereiken. Wellicht is de oorzaak de grote investering in de Molenbossenflats. De wachttijden in deze regio zijn niet erg lang. Het terug in de eigen organisatie halen van incasso is positief. Op het gebied van huisvesten van arbeidsmigranten en statushouders is er een goede pragmatische samenwerking.

Wonen Limburg vindt dat Antares echt de volkshuisvestingsopgave oppakt; de complexen staan er goed bij. Antares is helaas niet aangesloten bij "Thuis in Limburg"; Antares heeft een eigen systeem voor woningzoekenden. Huisvesten van specifieke groepen doet Antares goed. Antares zou meer kunnen doen om de huren betaalbaar te houden. Daarom waardeert deze corporatie Antares op dit thema lager dan het gemiddelde.

De **zorgorganisaties** hebben geen cijfer gegeven voor dit thema. Een zorgorganisatie die huurt van Antares vindt de huur marktconform. Een andere zorgorganisatie ziet dat de huren voor hun cliënten hoog zijn. Doorstroming naar een reguliere woning is soms lastig.

De meeste **Bouwpartners** hebben geen cijfer voor Antares' prestaties op dit thema gegeven. Zij zien dat de woningvoorraad redelijk stabiel is gebleven, terwijl de vraag toeneemt, waardoor de wachttijden oplopen.

Thema 3 Wonen en zorg

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8**.

De **HBV KM** beoordeelt dit thema lager dan het gemiddelde. De woningen die gebouwd worden bij een zorgcentrum in Meijel zijn heel klein en alleen ouderen met een zorgvraag kunnen er terecht. Meer bouwen is nodig.

De **HBV VB** vindt dat Antares ruim voldoende aandacht heeft voor wonen en zorg en geeft een hoger cijfer.

Beide HBV-en zijn positief over de nieuwbouw die allemaal levensloopbestendig is.

De **gemeente Venlo** geeft een onvoldoende op dit thema. Er is te weinig actie als de gemeente vraagt naar woningen. De corporaties zijn nog te weinig met de zorginstellingen in gesprek. De gemeente verwacht meer meedenken, niet afwachten tot het in de prestatieafspraken wordt opgenomen.

De **gemeente Peel en Maas** is positief over de actieve betrokkenheid van Antares bij het onderzoek naar senioren in de woonomgeving. Bij de uitbreiding van een zorgcentrum in Meijel is Antares één van de partners. De gemeente heeft verder weinig beeld van de verbindingen van Antares met de zorgorganisaties.

Woonwenz vindt dat Antares het op dit thema goed doet. Antares doet meer intramuraal dan Woonwenz. Woonwenz hoort positieve geluiden van de zorgpartijen over Antares.

Wonen Limburg wijst op de levensloopbestendige nieuwbouw van Antares. Antares doet mee, weet waar het over gaat. Voor de toekomst zijn er nog slagen te maken, met name in het opheffen van de scheiding van intra- en extramuraal, bijvoorbeeld voor oudere echtparen waarvan er één zware zorg nodig heeft.

De **zorgorganisaties** vinden dat Antares (ruim) voldoende presteert: facilitair en praktisch gaat het goed, Antares houdt rekening met de doelgroep, reageert adequaat en is een goede partner. Problemen worden samen opgelost. Het mag echter nog wat flexibeler. Er zijn corporaties die iets onzekerder projecten aandurven. Praktisch gaat het goed, maar er is nog niet voldoende visie, terwijl we vijftien jaar vooruit zouden moeten denken.

De meeste **bouwpartners** hebben geen cijfer voor de prestaties van Antares op dit thema gegeven. Zij zien dat de groei van zorggerelateerd bezit aansluit op maatschappelijke en demografische ontwikkelingen.

Thema 4 Verduurzaming

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,6**.

De **HBV KM** geeft een onvoldoende op dit thema. In Peel en Maas wordt volgens deze HBV nog niet verduurzaamd. Logisch, vindt de huurdersorganisatie, eerst moesten de Molenbossenflats worden aangepakt. Zonnepanelen kunnen individueel worden aangevraagd, dat gaat snel. Maar dat wordt niet altijd op de handigste manier gedaan.

De **HBV VB** waardeert de prestaties van Antares op dit thema hoger dan het gemiddelde. Het is iets van de laatste twee jaar. Antares rekent de helft van de verwachte besparing op de energierekening door in de huur; Woonwenz verhoogt de huur niet. Er is nog niet vaak getoetst of de verwachte besparing op de energiekosten wel klopt. Bij de Molenbossenflats is dat wel gedaan en daar bleek de berekening te kloppen.

De **gemeente Venlo** vindt dat Antares als eerste van de drie corporaties een heel behoorlijk duurzaamheidsplan heeft gemaakt. Het is nog niet inzichtelijk genoeg wat ze feitelijk doen. Hoe ver zijn ze bijvoorbeeld al met circulair bouwen? Er bestaat de indruk dat Antares wat achterliep aan het begin van de visitatieperiode en dit nu aan het bijtrekken is.

De **gemeente Peel en Maas** is tevreden over wat Antares doet aan verduurzaming, hoewel Antares actiever is in andere gemeenten. De gemeente erkent dat zij ook nog een stap moet zetten op dit gebied; de gemeente werkt aan een duurzaamheidsagenda.

De **collega-corporaties** zien dat Antares op dit thema bezig is om een achterstand in te halen. Antares is niet haantje de voorste, maar de duurzaamheidsopgave wordt goed opgepakt.

De **zorgorganisaties** geven een hogere waardering dan gemiddeld: de complexen die in samenwerking met hen zijn gebouwd zijn zeer duurzaam.

De meeste **bouwpartners** hebben geen cijfer voor de prestaties van Antares op dit thema gegeven. De bedrijven die het niet-planmatig onderhoud voor Antares uitvoeren, zien diverse initiatieven om het woningbezit te verduurzamen. Zij vinden dat de focus bij niet-planmatig onderhoud vooral op de kosten ligt en minder op duurzaamheid. Bij projecten is er nog weinig aandacht voor Total Cost of Ownership (kijken naar de kosten tijdens de gehele levenscyclus in plaats van naar de stichtingskosten).

Thema 5 Kwaliteit van de dienstverlening

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,4**.

De **HBV KM** geeft ook hier een onvoldoende. Vooral bij de afhandeling van reparatieverzoeken ziet de HBV dat het niet goed gaat: er wordt een tijdelijke oplossing gevonden en vervolgens komt er geen afspraak voor de definitieve oplossing.

De **HBV VB** vindt dat Antares goed uit allerlei enquêtes komt, wat klopt met hun eigen beeld. Klachtenafhandeling (na reparaties en leefbaarheidsmeldingen) is onvoldoende maar dat heeft de HBV al aan de kaak gesteld.

De **gemeente Venlo** beoordeelt de dienstverlening als goed op basis van de contacten met de HBV-en en omdat er geen klachten bij de gemeente komen.

De **gemeente Peel en Maas** denkt ook dat de dienstverlening goed is; er komen geen klachten.

Woonwenz zie dat Antares verder is op het gebied van ICT in de dienstverlening.

Wonen Limburg heeft weinig zicht op de kwaliteit van de dienstverlening van Antares en heeft hiervoor geen cijfer gegeven. Wonen Limburg hoort hierover geen klachten.

De meeste **zorgorganisaties** hebben geen cijfer gegeven omdat ze geen direct beeld van de dienstverlening hebben. Andere zorgorganisaties waarderen de dienstverlening als goed. Antares is goed bereikbaar en reageert adequaat. Met de projectleiders op de bouw en met de teamleiders op locatie kan je goed afspraken maken. In een complex dat een zorgorganisatie van Antares huurt voor haar cliënten, krijgt iedere bewoner apart een brief over onderhoud. Dat is niet handig, zeker niet voor de betreffende groep. En de controle op de uitvoering van het tuinonderhoud door derden kan beter.

De meeste **bouwpartners** hebben geen cijfer voor de prestatie van Antares op dit thema gegeven. De dienstverlening beoordelen zij als goed, voor zover zij er zicht op hebben.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

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

De **HBV-en** vinden dat er goed wordt gecommuniceerd, maar niet altijd op tijd of voldoende (bijvoorbeeld over duurzaamheid). Er is de laatste jaren een lichte verbetering in de relatie. De HBV-en worden serieus genomen.

De **gemeente Venlo** vindt dat de relatie en communicatie met Antares goed zijn. Antares is open, heeft geen verborgen agenda en reageert adequaat op vragen.

De **gemeente Peel en Maas** geeft geen cijfer voor dit onderdeel omdat er, naast het jaarlijkse bestuurlijk overleg, weinig contacten zijn. Niet te weinig, want de contacten op ambtelijk niveau zijn goed. Het is begrijpelijk dat er minder contacten zijn want Antares heeft minder woningen dan de andere corporatie in deze gemeente. Antares zou wel een voldoende krijgen want qua benaderbaarheid is er geen probleem.

Woonwenz geeft een lager cijfer dan gemiddeld, een 6. De verstandhouding is goed, maar er is sprake van stijlverschillen en de contacten zijn verwaterd. Beide corporaties hebben bezit in de wijk Vastenavondkamp. Er wordt samengewerkt in dit project. Antares wijst op een nieuwe manier woningen toe in deze wijk. Woonwenz heeft voor andere ingrepen gekozen om de wijk te verbeteren. Een geval van "agree to disagree". Beide corporaties werken wel samen met de gemeente aan de nieuwe woonvisie.

Wonen Limburg geeft een hoger cijfer dan gemiddeld. Het accountmanagement is heel duidelijk belegd. De accountmanagers bellen elkaar makkelijk en schakelen snel met het bestuur. De opgave voor het huisvesten van statushouders verdubbelt volgend jaar; hierover heeft Wonen Limburg al met Antares om tafel gezeten.

De **zorgorganisaties** beoordelen de relatie en communicatie als echt goed. Antares reageert tijdig; praktische zaken worden goed opgepakt. Er zijn korte lijnen. Antares denkt echt mee, is open, cijfers worden gedeeld, er is enthousiasme en pro-activiteit. In een aantal gevallen zijn langlopende samenwerkingsafspraken gemaakt. Er is samen gezocht in het kader van een logeerkamer; dat dat niet doorging heeft geen gevolgen voor de relatie.

De **bouwpartners** zijn op operationeel niveau tevreden met de wijze van samenwerken en communiceren. De contacten zijn goed, de NPO-bedrijven stimuleren kennis van hun werkzaamheden en ondersteunen de verhuurmakelaars bij meer technische zaken. Het periodieke overleg is nuttig en noodzakelijk. De communicatie op tactisch en strategisch niveau kan beter. Bedrijven moesten bijvoorbeeld lang wachten op antwoord op vragen over inrichting van het KOVRA-systeem (digitaal uitwisselsysteem) terwijl er tijdsdruk op zat. De NP-onderhoudsbudgetten zijn tussentijds door Antares aangepast zonder overleg vooraf. De richting en keuzes van Antares zijn niet altijd duidelijk. Ook is niet duidelijk hoe het onderhoud in samenhang wordt gezien, planmatig en niet-planmatig. Door het tenderen en de vorm van de contracten voelen de NPO-bedrijven zich nog niet echt ketenpartners. De bouwbedrijven die zich met renovatie, verduurzaming en nieuwbouw bezig houden, voelen zich wel degelijk ketenpartners. Problemen worden gezamenlijk opgelost, bijvoorbeeld een lekkage in een Molenbossenflat en een grondaankoop. Een keer per half jaar worden alle projecten gezamenlijk doorgelopen en er zijn altijd drie meetmomenten per project. Het partnerschap zou nog verder ontwikkeld kunnen worden. Het schort nog aan delen en leren van elkaar.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,7**.

De **HBV KM** beoordeelt de invloed op het beleid met een krappe voldoende. Keuzes van de corporatie bij renovatie zijn voor huurders vaak niet duidelijk, bijvoorbeeld over stopcontacten in de keuken, kleurencombinaties, elektrisch koken of het toepassen van zonnepanelen. Bij het gesprek over de jaarlijkse huurverhoging heeft de HBV vorig jaar invloed gehad. Deze HBV mist echter het grotere plaatje, de onderlinge samenhang van financiële mogelijkheden en keuzes.

De **HBV VB** is tevredener over de mate van invloed op het beleid. Huurdersorganisaties hebben gekwalificeerd adviesrecht, gemotiveerd afwijken van het advies mag dus. De wens van de HBV om een gematigd huurbeleid te voeren en meer aandacht te geven aan duurzaamheid is gehonoreerd. Als er een voorstel voorligt voor advies is het vaak al helemaal in kunnen en kruiken. In het begin had de HBV veel moeite met de gewijzigde toewijzingsregels voor Vastenavondkamp. Mensen die zich actief voor de wijk zullen inzetten gaan nu vóór woningzoekenden die langer ingeschreven staan. Maar het is een tijdelijk project en alleen voor deze wijk. De HBV heeft op evaluatie aangedrongen. Daar zijn afspraken over gemaakt.

De **gemeente Venlo** waardeert het dat Antares bereid is om erfgoed in de binnenstad aan te pakken. De gemeente vindt de mate van invloed op het beleid goed. Met de andere wijze van toewijzen in de wijk Vastenavondkamp steken corporatie en gemeente hun nek uit. Sommige dingen horen bij de bedrijfsvoering van de corporatie, daar wil de gemeente ook geen invloed op hebben.

De **gemeente Peel en Maas** is tevreden over de invloed op het beleid. De gemeente ervaart geen tegengestelde belangen, wel verschil van inzicht over hoe de doelstellingen bereikt kunnen worden. Er is discussie over geschikte locaties om het aantal sociale huurwoningen op peil te houden, over het woonwagenebeleid en over de bereikbaarheid van wonen voor alle doelgroepen.

Woonwenz geeft hier een lager cijfer dan gemiddeld, net aan voldoende. Het bod in het kader van de prestatieafspraken wordt niet afgestemd; de corporaties informeren elkaar wel. Er zijn geen botsingen. Er is destijds wel afgestemd over woonwagenebewoners. In de uitvoering loopt het gewoon, op tactisch en strategisch niveau niet.

Wonen Limburg is tevreden over de mate van invloed op het beleid.

De **zorgorganisaties** beoordelen de invloed op beleid tussen net voldoende en goed. Over het algemeen vinden zorgorganisaties dat Antares voldoende rekening houdt met hun wensen. Antares is in hun ogen een super gedegen organisatie met veel rekenkracht en erg veel oog voor risico's. De opgaven zijn groot dus het belang van samenwerking op wonen en zorg is ook groot. Een van de zorgorganisaties vindt het jammer dat Antares zich terugtrekt als het echt moeilijk wordt.

De **bouwpartners** zouden meer betrokken willen worden bij het beleid van Antares en vice versa. Nu pas wordt gezamenlijk een Programma van Eisen voor nieuwbouw gemaakt. Ten eerste zouden ze kennis van het beleid van Antares willen hebben. Als je dat kent, en de problemen en de uitdagingen ook, dan kun je helpen met oplossen, zeggen de bouwpartners. De bouwpartners denken dat zij kennis en ervaring hebben die nu niet wordt benut.

Zij zouden meer toegevoegde waarde kunnen hebben, met name op het gebied van duurzaamheid en innovatie en huisvestingsconcepten.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

In de verbeterpunten van de belanghebbenden zijn twee rode lijnen te herkennen:

- Netwerkontwikkeling: maak meer gebruik van de kennis en kwaliteiten van je partners in het lokale netwerk. Alle partners willen meer en eerder betrokken worden bij beleidsontwikkeling en bieden hun kennis en ervaring aan.
- Communicatie: Breng meer naar buiten wat je allemaal doet en welke resultaten je daarmee al hebt bereikt. Dit is een roep om meer transparantie en meer profilering.

Verder geven de belanghebbenden een groot aantal verschillende tips.

De HBV-en

- Organiseer een huurderspanel voor keuzes bij renovatie over kleuren, stopcontacten, zonnepanelen etc.
- Laat het grotere financiële plaatje zien bij de gesprekken over de jaarlijkse huurverhoging, zodat de keuze waar geld aan wordt uitgegeven samen kan worden besproken.
- De HBV is er graag bij als Antares in de wijken is. Geef de data door dat "het kantoor op wielen" er staat.
- We moeten allemaal meewerken om meer nieuwbouw voor elkaar te krijgen. Dorpsoverleggen kunnen daarin ook een rol spelen. De gemeente zou iets moeten doen aan de hoge grondprijzen.
- Leg voorstellen eerder voor, als ze nog niet helemaal in kunnen en kruiken zijn.
- Doe een proef met een klankbordgroep bij een belangrijk project.
- Toets de verwachte energiebesparing na verduurzaming vaker aan de feiten. Dat leidt tot meer vertrouwen voor toekomstige projecten.
- We missen beleid op het gebied van medehuurderschap met duidelijke criteria voor toekenning.
- De informatie over installaties kan duidelijker (slimme meter, teruglevering aan het net, saldering en eventuele vergoeding). Houdt rekening met ouderen die minder handig zijn met computers.
- Doorstroming: ouderen willen vaak wel verhuizen naar een passende woning, maar krijgen dan te maken met een veel hogere huur. Kan dat ook anders?

Gemeente Venlo

- Iets meer lef en creativiteit in het zoeken van oplossingen zou fijn zijn.
- En transparanter zijn over waarom iets niet kan.
- Maak meer inzichtelijk voor de belanghebbenden wat Antares allemaal doet, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid.
- Er zijn kansen voor meer partnerschap; laat meer zien wat je allemaal in huis hebt.

Gemeente Peel en Maas

- Antares mag iets actiever het gesprek aangaan. Meer informeel overleg zou prettig zijn.
- In het politieke spectrum worden corporaties nog steeds met argusogen bekeken.

Het is belangrijk de gemeenteraad mee te nemen in je verhaal, dat moet je blijven onderhouden.

- Op het gebied van leefbaarheid en wonen en zorg mag het iets pro-actiever. Doe bijvoorbeeld als eerste een voorstel in plaats van signalen te bevestigen.
- De gemeente zou meer mee willen krijgen over de kwaliteit van de dienstverlening.
- Ondanks dat de leefbaarheid goed is in de gemeente, blijft er aandacht nodig voor de leefbaarheid. Laat het niet te lang aan sudderen.

Woonwenz

- Samen optrekken naar de gemeente zou goed zijn.
- Woonwenz staat ervoor open om de contacten op bestuurlijk niveau weer aan te halen.
- Langer thuis wonen vraagt om het huis geschikter te maken, bouwkundig, technisch én diensten er omheen te organiseren. Daarvoor is het nodig coalities te sluiten met andere partijen.

Wonen Limburg

- Antares kan stappen maken op strategisch niveau in vraagstukken betreffende het sociaal domein. Daar is samen meer te halen.
- Zou graag zien dat Antares zich aan zou sluiten bij "Thuis in Limburg".
- Het streven naar gemengde wijken zou op één moeten staan.
- Laten we onderzoeken hoe we wonen en zorg anders kunnen organiseren waarbij de scheiding tussen extra- en intramuraal minder scherp wordt.
- Laat je wat meer zien. Profileer je.
- Wij zijn als corporaties een stabiele factor. Daar is meer uit te halen.

Zorgorganisaties

- Ontwikkel een langetermijnvisie op wonen en zorg en de samenwerking met de zorgorganisaties.
- We zouden structureler contact kunnen hebben, delen waar we mee bezig zijn en wat dat voor consequenties heeft voor de strategie in de toekomst.
- We kunnen meer samen lobbyen. En samen aan gemeenten laten zien wat we voor ze kunnen betekenen; dat wordt vaak omarmd.
- Het zou goed zijn breder in het netwerk te spreken over de toekomst. Het wordt zo meer een gesprek van het netwerk als geheel. Dan kunnen ook de partners van elkaar leren.
- Denk na over andere woonconcepten, met zorgen voor elkaar bijvoorbeeld, een mix aan doelgroepen, vanuit meer flexibiliteit.
- Experimenteer en leer.
- Steek je licht op over voorbeelden van omgekeerde integratie: wijken waarin men mensen met een handicap accepteert.
- Antares zou duidelijker mogen zijn tegen de gemeente over de afvalverwerking in relatie tot duurzaamheid.
- Het mag iets meer betrokken op het gebouw.
- Kijk bij uitstroom naar een reguliere woning steeds goed naar passende woningen op een passende locatie voor de doelgroep.
- De controle op de uitvoering van het tuinonderhoud, waarvoor Antares anderen inschakelt en de huurders betalen, kan beter.
- Neem techniek mee in de infrastructuur van nieuwe panden (bijvoorbeeld op het gebied van alarmering en op slot houden van woningen).

- Stuur brieven over onderhoud niet naar elke bewoner, maar naar de zorgorganisatie die het complex voor haar cliënten huurt. Zij kunnen dan in een keer zorgen dat het in orde komt met elke cliënt.
- Antares zou nog meer kunnen doen met zonnepanelen, beter gebruik van water, meer circulair werken.

Bouwpartners

- De huidige ketenpartners worden weinig betrokken bij de zoektocht naar duurzame oplossingen en innovatieve pilotprojecten. Er zou meer geïnvesteerd kunnen worden in innovatie en duurzaamheidsaspecten en gezamenlijke kennisontwikkeling.
- Duurzame samenwerking met ketenpartners gericht op de langere termijn maakt het voor ons mogelijk om te investeren in verdere optimalisatie van processen. Dat leidt tot een verbetering van de dienstverlening richting opdrachtgever en hogere tevredenheid bij de huurder/ bewoner.
- We gaan graag in gesprek over zaken van strategische aard zodat we elkaar wederzijds kunnen versterken. Denk aan duurzaamheid, innovatie, Total Cost of Ownership.
- Vergeet de kleine regionaal opererende partners niet; zij hebben commitment, kennis en lokale aanwezigheid te bieden.
- De bouwkosten zouden nog naar beneden kunnen als we meer leren van ieder project door data te delen.
- Deel je visie, problemen en dilemma's zodat wij je kunnen helpen met de oplossingen.

5 Inzoomen op project Vastenavondkamp

In aanvulling op de reguliere visitatiegesprekken werd een verdiepend gesprek georganiseerd over de integrale aanpak van de wijk Vastenavondkamp. Dit gaat dus niet alleen over Antares maar over de samenwerking van alle betrokkenen in het project. Bij het project betrokken medewerkers van de gemeente Venlo en Antares hebben deelgenomen aan dit gesprek. Hieronder leest u hoe zij het project zien, gevolgd door een beschouwing van de commissie.

Project

Vastenavondkamp is een wijk in Venlo met gedateerde niet-energiezuinige woningen, weinig betrokkenheid bij de wijk, veel sociale problematiek. De wijk werd slecht gewaardeerd door bewoners en woningzoekenden. Een paar jaar geleden werd er een moord gepleegd. Er moest iets gebeuren, vonden de gemeente en de woningcorporaties en starten een gezamenlijk project.

Het project startte in 2019. De wijk wordt integraal aangepakt: naast fysieke en ruimtelijke verbetering werken partijen aan het versterken van het sociale weefsel in de wijk.

Gefaseerd zullen de corporaties ruim 250 woningen renoveren en energetisch verbeteren.

Daardoor verbetert het wooncomfort en gaan de woonlasten omlaag. Ook de buitenkant van de woningen krijgt weer een frisse uitstraling. Het werken aan de sociale kant gebeurt onder andere door in dit project bij het toewijzen van woningen voorrang te geven aan mensen die zich verplichten om activiteiten voor de wijk uit te voeren. Hiermee wordt energie in de wijk gebracht en wordt zichtbaar wat kan, waardoor er weer meer vertrouwen in eigen kunnen zal ontstaan. Bij activiteiten voor bewoners wordt samengewerkt met welzijnsorganisatie Includio. Door het voeren van huiskamergesprekken wordt aangesloten bij behoeften van huurders. Dit project heeft dus te maken met meer dan één thema: leefbaarheid, verduurzaming en de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen.

Wat is er al bereikt?

De deelnemers aan het gesprek zijn tevreden over de beweging die al zichtbaar is, de concrete resultaten voor bewoners, de goede samenwerking, de structuur in de aanpak en het vertrouwen.

De afstemming is beter dan in reguliere projecten. Er is een scherpe analyse gemaakt vanuit diverse disciplines. Er ligt een gezamenlijke visie en er zijn afspraken op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Er is een slag geslagen in de integrale aanpak van sociale en fysieke/ruimtelijke veranderingen. Hoofd in de wolken én voeten in de klei: abstracte doelstellingen zoals de vreedzame wijk worden verbonden met praktische activiteiten. De deelnemers weten elkaar te vinden. De samenwerking met de aannemer is goed. Meer aanwezig zijn in de wijk tijdens de renovatie loont. Er is een communicatieplan. Het project is goed gestructureerd qua fasering en rolverdeling. Er wordt nu gewerkt aan verdere invulling en prioritering.

Er zijn al wat resultaten voor en bij bewoners. De uitstraling van de reeds aangepakte woningen die klaar zijn, is sterk verbeterd.

Er wonen mensen met veel verschillende achtergronden in de wijk. Moeilijk bereikbare groepen worden meer bereikt dan vroeger. Een voormalige school is beschikbaar voor gesprekken en activiteiten. Veertien actieve vrijwilligers bereiken al dingen met hun groep. Bijvoorbeeld: een groep heeft zich ontwikkeld van samen koffiedrinken naar NT2-les. Een kunstenaar die activiteiten organiseert in de wijk staat symbool voor de nieuwe energie.

Anderen melden zich nu ook. Voor de NT2-les wordt samengewerkt met welzijnsorganisatie Inluizio. Voor hen is dit ook een nieuwe activiteit.

Er is een toegenomen gevoel van veiligheid in de wijk.

De vooruitgang blijkt uit de huiskamergesprekken en uit het feit dat de woningen in deze wijk gewild zijn. 96 procent van de bewoners heeft ingestemd met de renovatie, een buitengewoon hoge score. Er is animo voor de activiteiten die worden georganiseerd.

Bewoners en professionals geven feedback. Verder is er bewonerstevredenheidsonderzoek, voor en na de renovatie van de woningen. Huurders waarderen het maatwerk. De woningen krijgen hoge cijfers na de renovatie. Over de woonomgeving zijn de bewoners nog niet zo tevreden.

Wat willen de deelnemers nog bereiken?

In deze fase van het project moet de verdere prioritering en invulling vorm krijgen. Er is een goede basis gelegd, die moet nu verder uitgebouwd worden.

Bestuurlijke bekrachtiging van de plannen is nodig om de continuïteit in de aanpak te borgen. Het gevoel van veiligheid kan worden vergroot door zichtbare handhavingsacties.

Er kan nog meer gebruik gemaakt worden van de energie in de wijk; nog meer bewoners die participeren, dat zou mooi zijn.

Het zou prachtig zijn om het winkelcentrum en een bestaand buurthuis in het project mee te nemen. Dat is gecompliceerd omdat men dan te maken krijgt met particuliere eigenaren en een ander deel van de wijk. Er zijn signalen die optimistisch stemmen: ontwikkelaars hebben zich gemeld.

Meer groen in de wijk is gewenst.

De participatie van bewoners zou nog verder kunnen groeien. De communicatie met bewoners en communicatie over het project kan nog beter.

Het is belangrijk om te leren van deze aanpak zodat wat werkt ook elders kan worden ingezet.

Eerste stap

De communicatie over het project is complex want er is ook slecht nieuws over de wijk naast de berichten over de aanpak en de resultaten daarvan. En meer communiceren lijkt te botsen met een zekere bescheidenheid. De deelnemers zijn het er echter over eens dat de resultaten van het project meer naar buiten mogen worden gebracht, liefst verteld door bewoners of anderen die niet direct bij het project betrokken zijn. Daar willen ze direct mee aan de slag.

Beschouwing van de commissie

Vastenavondkamp is een goed voorbeeld van een integrale aanpak van een wijk waarin diverse partners samenwerken. De commissie ziet dat de medewerkers blij worden van de heldere visie, de duidelijke projectstructuur en de concrete dingen die voor de huurders zijn bereikt. Dit is belangrijk om vast te houden voor vervolgstappen in het project. Immers, het werkplezier dat de medewerkers hebben, draagt bij aan het succes van het project.

Hoe concreter de afspraken des te meer kans op enthousiasme en beweging. Natuurlijk is het gecompliceerd om concrete afspraken te maken over maatschappelijke doelstellingen maar blijf daar niet in hangen. Ontwikkel meetinstrumentarium voor de voortgang op eigenaarschap en samenredzaamheid. Bereikte progressie motiveert immers.

Er lijkt nieuwe energie in de wijk te zijn ontstaan. Pak die energie, treedt op als katalysator. Hoewel Antares ook al aanwezige bewoners wil activeren, lijken deze nog nauwelijks een rol te hebben. Het zijn organisaties, nieuwe vrijwilligers, maar niet de gewone bewoners zelf. Voor de volgende fase van het project is meer deelname van gewone bewoners nodig.

Woonwenz heeft ook bezit in een ander deel van de wijk. Deze corporatie is nauwelijks bij de activiteiten in dit deel van Vastenavondkamp betrokken. Woonwenz heeft andere opvattingen over hoe eigenaarschap en samenredzaamheid verbeterd kunnen worden. Het voorrang geven aan woningzoekenden die zich verplichten actief te zijn in de wijk, heeft niet hun voorkeur. Woonwenz legt de nadruk op activering van de aanwezige bewoners. Toch hoeft dat de verdere samenwerking niet in de weg te staan.

Antares en Woonwenz meten beiden op hun eigen manier de leefbaarheid in de wijk. Het is heel interessant en nuttig om te onderzoeken wat de opbrengst is van beide verschillende aanpakken. Dan moet er echter wel overeenstemming zijn over het meetinstrumentarium. Wellicht dat een derde partij, de hogeschool of de universiteit, hier uitkomst kan bieden.

Net als de deelnemers aan het gesprek vindt de commissie het belangrijk om te communiceren met elkaar én met de buitenwereld.

6 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Antares, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	7,0	100%

6.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Stichting Antares Woonservice

Beschrijving financiële positie Antares

Alvorens een oordeel te vormen over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties, heeft de visitatiecommissie zich allereerst een beeld gevormd van de financiële positie van Antares.

Uit de correspondentie met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide organisaties in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen in 2017 aanleiding zagen voor interventies. De Aw verzocht Antares om ontheffing aan te vragen voor het verschaffen van vermogen aan verbindingen, periodiek te evalueren en het tekort bij Antares Project(en) BV in te lopen. De Aw verzocht tevens tot het opstellen van een verbeterplan na de governance inspectie van 2017; hierover leest u meer in het volgende hoofdstuk.

WSW constateerde in 2017 dat bij de herinrichting van de organisatie en de aanscherping van de duurzaamheidsopgave, de ambities hoog kwamen te liggen en de financiële kant onvoldoende was meegewogen. Daardoor zou een van de financiële ratio's, de LTV⁴, bij ongewijzigd beleid naar verwachting in 2019 niet meer aan de norm voldoen. Het verkoopbeleid sloot niet aan op de doelstellingen in de portefeuillestrategie.

WSW intervenueerde: Antares werd verzocht het (portefeuille- en verkoop)beleid en de meerjarenbegroting aan te passen. In 2019 werd geconstateerd dat de interventies waren afgehandeld en dat er geen reden was voor aanvullende afspraken over toezicht.

4 Loan to Value meet in hoeverre de waarde van het vastgoed in een gezonde verhouding staat tot de schulden. De waarde van het vastgoed wordt hierbij (mede) bepaald naar schatting van toekomstige huuropbrengsten.

Samengevat zijn in de volgende tabel de gegevens over de financiële positie van Antares weergegeven.

	2016	2017	2018	2019
Interventie/ opmerkingen Aw of WSW over financiële continuïteit	Opmerkingen over de opgaven: stedelijke herstructurering en vergrijzing op het platteland en op termijn krimp. Oplossen vermogenstekort Projecten BV; evaluatie.	Interventies Aw (governance, verbeterplan) en WSW (actualiseren portefeuilleplan met meeweging financiële kaders),	Vervolg van interventies van 2017	Geen interventies, geen aanvullende toezichtafspraken.
ICR Norm >1,4 DAEB >1,8 niet DAEB	2,41	2,56 2,8 DAEB 1,71 n-DAEB	2,60 2,58 DAEB 3,35 n-DAEB	3,25 2,82 DAEB 4,11 n-DAEB
DSCR Norm >1,0	1,38	-	-	-
LTV Norm < 75% Op basis van marktwaarde	67%	68,7 % DAEB 83,5 % n-DAEB	57,1% DAEB 62% n-DAEB	65% DAEB 37% n-DAEB
Solvabiliteit Niet-DAEB > 40% DAEB > 20%	64%	61% 54,2% DAEB 46% n-DAEB	66% 40% DAEB 36,3% n-DAEB	70% 38% DAEB 47% n-DAEB
Dekkingsratio Norm <70%.	33%	30,9% DAEB 58,1% n-DAEB	31,9% DAEB 41,5% n-DAEB	29% DAEB 37% n-DAEB
Score op doelmatigheid uit Aedes-benchmark	B	B	C	Niet deelgenomen
Marktwaarde en Beleidswaarde bezit	Marktwaarde € 307 miljoen	Marktwaarde € 547,3 miljoen Beleidswaarde € 318,4 miljoen	Marktwaarde € 607,3 miljoen Beleidswaarde € 338,8 miljoen	Marktwaarde € 695,9 miljoen Beleidswaarde € 329,9 miljoen

Bron: jaarverslagen, brieven Aw/WSW, Aedes-benchmark

Wat bijdraagt aan de beschikbaarheid en het op peil houden van het vermogen van een corporatie voor maatschappelijke prestaties, is de doelmatigheid van de organisatie. Antares scoorde in 2016 en 2017 een B, in 2018 een C⁵ voor doelmatigheid in de Aedes-benchmark. Waarschijnlijk hebben de fusie per 2016 en de reorganisatie tot tijdelijk hogere bedrijfslasten geleid. Het aantal fte's nam af van 57 in 2016 tot en met 2018, naar 54 in 2019; de personeelskosten per vhe daalden tot 2019. Omdat er veel aandacht is besteed aan verbetering van processen zullen de bedrijfslasten waarschijnlijk afnemen. Om dat zeker te kunnen weten zou een vergelijking op gelijke basis met andere corporaties helpen. Helaas nam Antares in 2019 niet deel aan de benchmark.

Marktwaarde is de waarde van het bezit als het zou worden verkocht; dat past echter niet bij de missie en visie van de corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd. Alle (huur- en verkoop)inkomsten die niet worden gerealiseerd door door-exploiteren, huurkortingen, onderhoud, verbetering en extra bedrijfslasten, vormen dat verschil. Met andere woorden: het verschil ontstaat door de keuzes die een corporatie maakt over de inzet van haar vermogen.

5 Een B betekent dat de corporatie in de middengroep van in de benchmark valt. C is slechter dan het gemiddelde, A is beter dan gemiddeld.

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW). Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging. In onderstaande tabel staat de ontwikkeling van de IBW van Antares aangegeven.

	2016	2017	2018	2019
DAEB	x € 1.000			
Nieuwbouw	-	45.000	0	36.800
Verbetering	-	35.600	0	31.600
Huurkorting	-	2.000	0	1.690
Niet-DAEB				
Nieuwbouw	-	-	0	9.430
Bijdrage DAEB	-	-	0	5.430

Omdat de LTV bij ongewijzigd beleid onder de norm zou kunnen belanden, werd de indicatieve bestedingsruimte voor 2018 niet aangegeven. De tabel laat zien dat Antares inmiddels weer middelen heeft om te investeren. Middelen zijn ingezet voor gematigde huurverhogingen, nieuwbouw, renovatie en verduurzaming (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities).

Beoordeling vermogensinzet

Antares zet haar vermogen bewust zorgvuldig en actief in voor de gekozen prioriteiten in haar beleid. De commissie stelt dat vast aan de hand van concrete voorbeelden uit de visitatieperiode. Antares heeft geïnvesteerd in gematigd huurbeleid, verbeteren van de kwaliteit en duurzaamheid van haar woningen en de leefbaarheid van de wijken. In de eerste jaren van de visitatieperiode waren de ambities hoog maar werd de financiële kant onvoldoende meegewogen. Dat leidde tot een WSW-interventie. De WSW-interventie van 2017 was in 2019 volledig afgehandeld met de nieuwe portefeuillestrategie, de actualisatie van de verkoopvijver en de aanpassing van de meerjarenbegroting. Het risicomanagement is op orde. In de managementrapportages wordt hier expliciet aandacht aan besteed. Daarmee voldoet Antares aan het ijkpunt voor een voldoende op dit onderdeel.

Antares heeft moeten ingrijpen toen de plannen financieel te ambitieus leken. Het valt de commissie op dat Antares binnen de ruimte heeft getracht zo min mogelijk aan ambitie in te leveren. Daardoor heeft Antares gestuurd op het maximale maatschappelijke rendement. De integrale afweging van doelen zou nog beter zichtbaar gemaakt kunnen worden, ook voor de stakeholders. De keuzen worden wel gemaakt en verantwoord, maar dat laatste gebeurt nog niet in onderlinge samenhang. Denk bijvoorbeeld aan de onderlinge afweging tussen betaalbaarheid en beschikbaarheid. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

7 Governance van maatschappelijk presteren

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.

	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		5,5	33%
Strategievorming	5,0		
Sturing op prestaties	6,0		
Maatschappelijke Rol RvC		6,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		7,0	33%
- Externe legitimatie	7,0		
- Openbare verantwoording	7,0		
Gemiddelde score		6,2	

7.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee aparte meetpunten. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **5,5**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

Antares heeft een actueel ondernemingsplan dat tijdens de looptijd nog eens is aangescherpt. Bij het tot stand komen van het ondernemingsplan van 2016 was er inbreng van externe belanghebbenden, zo werd al bij de vorige visitatie geconstateerd. De aanscherping van het ondernemingsplan is tot stand gekomen met inbreng vanuit de eigen organisatie. Er is een portefeuillestrategie. Het verkoopbeleid is na enige tijd aangepast aan de portefeuillestrategie. De interne organisatie is veranderd om te beter te kunnen werken aan de maatschappelijke doelstellingen.

Het belangrijkste punt is voor de commissie dat er geen expliciete verbinding is tussen de missie (of de bedoeling) van Antares' '(samen werken aan) woongeluk' en de strategische sturing en toetsing hierop. Wanneer is voor Antares woongeluk gerealiseerd? Hoe wordt dit gemeten? Antares voldoet nog niet aan het ijkpunt voor een voldoende.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **5**.

Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Antares heeft uitgebreide tertaalrapportages waarin de prestaties worden gevolgd. De rapportages krijgen aandacht in het managementteam en de RvC. Jaarlijks wordt de opbouw van de rapportage besproken, beoordeeld en eventueel aangepast. Op de basale volkshuisvestelijke activiteiten is de prestatiebesturing goed.

De tertaalrapportages zijn wel zeer uitgebreid, omdat er geen duidelijke keuze is gemaakt in wat men precies wil monitoren. Voor de bijna geheel vernieuwde RvC was het goed om over veel informatie te beschikken. Binnen de RvC is er nog geen eenduidige opvatting over de gewenste informatievoorziening. Op deze manier is er voor iedereen iets van zijn gading te vinden. Dat betekent wel dat er veel inzet nodig is om de rapportages te maken.

De rapportages verschijnen vaak enige tijd na de afgelopen vier maanden. En het is niet in een oogopslag duidelijk hoe het ervoor staat.

De voortgang op de prestatieafspraken wordt apart gemonitord. Er is geen expliciete koppeling met de tertaalrapportages.

Antares stuurt operationeel goed bij en reageert snel op afwijkingen. Antares gebruikt de NPS-scores om de kwaliteit van de dienstverlening en wijkgerichte enquêtes om de leefbaarheid te volgen en bij te sturen. De praktische bijsturing is goed. Medewerkers worden ook uitgenodigd om het Management Team ideeën voor te leggen om de uitvoering verder te verbeteren. De leefbaarheid wordt per wijk actief gevolgd en er wordt van elkaar geleerd.

Daarmee voldoet Antares aan het ijkpunt voor een voldoende.

De traditionele vastgoedsturing is op orde, de prestaties worden gevolgd en de bijsturing op operationeel terrein is goed. De integrale sturing op de strategie komt nog te weinig uit de verf. Om die reden beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **6**.

7.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

In april 2017 vond er een inspectie door de Aw plaats. De bevindingen waren dat Antares niet voldeed aan de eisen van de governance. Dat was voor de Aw reden voor een interventie.

In de jaren daarvoor bestond er verschil van inzicht over rollen en bevoegdheden, binnen de RvC en uiteindelijk ook tussen RvC en bestuurder. Daardoor ontstond een vertrouwensbreuk en uiteindelijk een onwerkbaar situatie voor de RvC als geheel.

De Aw concludeerde dat de kwaliteit van de zelfreflectie tot 2017 onvoldoende was en dat het integriteitsbeleid onvoldoende levend werd gehouden in de organisatie.

De Aw legde Antares een verplichting op: er moest een verbeterplan worden voorgelegd waarvan de voortgang nauwkeurig door de Aw zou worden gevolgd.

Sinds augustus 2017 is een, op de voorzitter na, voltallig nieuwe RvC aangetreden.

De selectie heeft geheel volgens de voorgeschreven procedure plaatsgevonden. De perikelen uit het verleden binnen de RvC en in de relatie met het bestuur behoorden door de nieuwe samenstelling van de RvC tot het verleden. De zelfevaluatie van 2017 leverde een aantal verbeterpunten op die aansloten bij de bevindingen van de Aw.

De nieuwe RvC heeft de vereiste verbeteringen opgepakt. In de periode 2018-2019 zijn alle relevante governance-documenten geactualiseerd en vastgesteld. De Aw heeft de documenten goedgekeurd.

In 2018 concludeerde de Aw dat het verbeterplan goed was opgevolgd en er geen reden was voor verdere interventies. In 2019 sprak de Aw uit dat qua opzet en werking Antares op alle getoetste punten voldoet aan de governance-criteria.

De commissie concludeert dat Antares van ver komt, dat er veel goede stappen zijn gezet en de governance actief is aangepakt. Antares voldoet aan de Governancecode.

De RvC is zich bewust van zijn maatschappelijke rol, dat blijkt onder andere uit de geldende Toezichtsvisie. Daarin staat dat de RvC voeling houdt met relevante belanghebbenden en toetst of de activiteiten die worden uitgevoerd herkend en erkend worden door de belanghebbenden. Bovendien wordt aangegeven dat de RvC een actieve rol heeft wat betreft 'het van buiten naar binnen kijken'.

De commissarissen die op voordracht van de huurders in de RvC zitting hebben, hebben op een goede manier contact met de HBV-en. Signalen worden opgepikt, bijvoorbeeld over de grote hoeveelheid informatie die over de HBV-en werd uitgestort; dat is nu anders. Of zoals de zichtbaarheid van Antares in Peel en Maas, die minder is dan in Venlo.

Jaarlijks evalueert de RvC het functioneren van de directeur-bestuurder. In 2019 gebeurde dat twee keer. De remuneratiecommissie van de RvC laat zich daarvoor informeren door het managementteam en de ondernemingsraad.

Antares voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een voldoende op dit onderdeel.

De RvC in de nieuwe samenstelling heeft de nadruk gelegd op het op orde krijgen van de governance-hygiëne, vooral in de toezichthoudende rol en de werkgeversrol. Hierin zijn grote stappen gezet. De derde rol, die van adviseur en sparringpartner van de bestuurder is nog onderbelicht gebleven. En ook de ontwikkeling van de RvC als collectief heeft minder aandacht gehad.

De dynamiek tussen de RvC en de bestuurder is op dit moment niet optimaal. Daardoor vindt nog niet altijd 'het goede gesprek' plaats over de maatschappelijke ontwikkelingen en over de integrale bestuurlijk-strategische afwegingen voor Antares. De commissie denkt dat hier kansen liggen om de effectiviteit van het maatschappelijk toezicht verder te verbeteren. Er zijn nog weinig contacten van de RvC met partners in het lokale netwerk. De commissie denkt dat de RvC in zijn rol van het inbrengen van maatschappelijke ontwikkelingen en informatie uit het netwerk nog aan kracht kan winnen. Dat begint met het formuleren van een heldere gezamenlijke visie op hoe de RvC verbonden wil zijn met de belanghebbenden. De RvC spreekt jaarlijks met de OR, is aanwezig bij bijvoorbeeld de nieuwjaarsreceptie, bezoekt projecten en neemt deel aan inhoudelijke themabijeenkomsten. Toch wordt de RvC binnen de organisatie als weinig betrokken ervaren. Het formuleren en uitdragen van een gezamenlijke visie op de relaties met ook interne belanghebbenden kan ook hier helpen.

De RvC is in 2020 gestart met het formuleren van hoe het toezicht eruit moet zien op maatschappelijke doelstellingen die minder makkelijk meetbaar zijn, zoals woongeluk. Hetzelfde geldt voor het toezicht houden op een organisatie waar besluiten decentraal worden genomen, met een groter mandaat van medewerkers.

De commissie ziet dat het besef aanwezig is en dat de RvC al stappen op dit pad heeft gezet. Het nieuwe ondernemingsplan dat dit jaar wordt opgesteld biedt kansen voor de RvC om zijn maatschappelijke rol te versterken en de toezichtsvisie in lijn te brengen met de nieuwe strategie.

De RvC van Antares komt van ver, de basis voor de governance is op orde, maar vooral in het functioneren als collectief en als strategisch sparringpartner van het bestuur kan de RvC nog verbeteren. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6**.

7.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

Uit de documentatie en de visitatiegesprekken is gebleken dat Antares de Overlegwet naleeft. De HBV-en zijn actief en kritisch. Antares hecht aan kritisch tegenspel. Dat blijkt uit het aanbod voor ondersteuning dat Antares aan de HBV-en heeft gedaan. Deze hebben hier nog geen gebruik van gemaakt.

Het huidige ondernemingsplan is tot stand gekomen met inbreng vanuit de gehele organisatie en belanghebbenden. De latere aanscherping van het ondernemingsplan kwam tot stand met inbreng vanuit de eigen organisatie.

Daarmee voldoet Antares aan het ijkpunt voor een voldoende.

Antares wil graag eerst zelf antwoorden bedenken op complexe vraagstukken en daarna naar buiten treden. Daarmee lijkt Antares onbedoeld minder open te staan voor beleidsbeïnvloeding dan mogelijk is. In het delen van vragen en dilemma's met partners laat Antares kansen op verbinding liggen.

Veel belanghebbenden geven aan dat de ambities van Antares hen niet altijd duidelijk zijn. Toch beoordelen belanghebbenden de invloed op beleid als ruim voldoende, men ziet vooral verbeterkansen.

Er zijn al voorbeelden van een nieuwe aanpak. Een goed voorbeeld is de integrale aanpak van de wijk Vastenavondkamp die wordt ontwikkeld samen met de gemeente. En ook de samenwerking met de bouwpartners op het gebied van duurzaamheid valt in die categorie. Het maken van het nieuwe ondernemingsplan in 2020 biedt nieuwe kansen om beleidsbeïnvloeding mogelijk te maken door actief input op te halen bij de netwerkpartners en dilemma's en nog niet beantwoorde vraagstukken te delen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

Antares verantwoordt zich in zijn goed gestructureerde en uitgebreide jaarverslagen. Op de website is veel informatie toegankelijk gemaakt. De openbare publicaties zijn transparant, zeer goed leesbaar en afgestemd op de doelgroepen.

Antares is actief op sociale media: Antares heeft een Facebook-pagina en een LinkedIn-bedrijfspagina.

Drie keer per jaar verschijnt het bewonersblad "Thuis bij Antares". Dat is fraai vormgegeven en informatief. In het bewonersblad wordt onder andere verantwoord waar de inkomsten van Antares aan worden besteed.

De HBV-VB publiceert twee keer per jaar haar eigen "Bericht voor de huurders".

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

Deel 3 Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting Antares Woonservice, Tegelen
Jaar visitatie : 2020

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Stichting Antares Woonservice, Tegelen hebben.

Bennekom, 12 mei 2020 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Antares Woonservice, Tegelen verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 12 mei 2020 H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 13 mei 2020 drs. C.P.M. Doms | algemeen commissielid

Bennekom, 18 mei 2020 drs. E.E.H. van Beusekom | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter

H.D. Albeda (Hein)

Specifieke deskundigheid

- ✓ **Bestuurservaring** door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als lid van de Rekenkamer Zeist, die kijkt naar effectiviteit en efficiëntie van het gemeentebestuur.
- ✓ Uitgebreide kennis van **burgerparticipatie** en **overheidsverantwoording**, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- ✓ Brede kennis van **governance** door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- ✓ Ervaring met **visitatie-experimenten**

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/h-d-albeda-hein/>



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

Korte kennismaking

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang.

Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

Visitaties

Vanaf 2005 betrokken bij 68 visitaties als voorzitter en algemeen commissielid. Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

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

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur
1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
1990-1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

Nevenfuncties

2020-heden Lid Rekenkamer Zeist
2017-heden Vice voorzitter bestuur Stichting Toetsing verzekeraars
2013-2017 Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars
2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars
2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers



Voorzitter/ Algemeen commissielid

drs. C.P.M. Doms (Karin)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Brede en diverse kennis van de **corporatiesector**, vanuit verschillende rollen
- ✓ Actieve rol in **toezicht** van **corporaties** en andere maatschappelijke ondernemingen, ondermeer als voorzitter van het vrouwelijk netwerk commissarissen

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-c-p-m-doms-karin/>



<http://www.linkedin.com/pub/karin-doms/7/877/731>

Korte kennismaking

De corporatiesector ken ik goed vanuit verschillende functies. Als adviseur en interim manager heb ik diverse veranderingen bij corporaties begeleid. Daarnaast heb ik als toezichthouder gefungeerd en ben ik voorzitter van het netwerk vrouwelijke commissarissen. Ik begeleid managementteams en bestuurders bij veranderingsvraagstukken. Als interim manager heb ik onder andere op de afdelingen vastgoed en wonen bij verschillende corporaties gewerkt. Kortom, mijn betrokkenheid bij corporaties is divers. Rode draad daarbij is dat ik altijd werk vanuit een onafhankelijke positie. Ik kies daarbij bewust voor een open mind en blijf daarin dicht bij mijn eigen kernwaarden: integriteit en onafhankelijkheid. Ik kijk analytisch en met liefde naar de vraagstukken en dilemma's waar maatschappelijke ondernemingen mee worstelen; vanuit verschillende oogpunten. En als scherpte nodig is, dan heb ik die in huis.

Visitaties

Als visitator heb ik bijna 20 visitaties uitgevoerd en breng ik een grondige kennis van de sector mee, vanuit - zoals hierboven blijkt - een veelzijdig perspectief. Ook bij visitaties vervul ik diverse rollen, als algemeen commissielid en als voorzitter. Mijn perspectief is breed. Ik kijk naar hoe ambities zich vertalen in prestaties, de wijze waarop de besturing is ingevuld. De rol van belanghebbenden en hun kijk op het presteren van corporaties. Daarnaast is de governance voor mij een belangrijk aandachtspunt: het functioneren van de raad van commissarissen, de wijze waarop integer handelen is gewaarborgd. Visitaties hebben voor mij een belangrijke rol in de reflectie en lering van corporaties. Ik blijf me daarom inzetten voor visitaties die bijdragen aan een beter functioneren van de sector.

Kort CV

Opleiding

- Propedeuse psychologie
- Doctoraal Tekstwetenschap
- Diverse cursussen op het gebied van volkshuisvesting, financieel management, governance en management van veranderingen

Carrière

- 2003-heden Diverse bestuurlijke en toezichthoudende functies (zie nevenfuncties)
- 2001-heden Zelfstandig adviseur, directeur WenD management: diverse opdrachten als interim-manager en adviseur bij maatschappelijke ondernemingen in bouwen, wonen en zorg; in 2011 tijdelijk directeur Atrivé Groep
- 1995-2001 Organisatieadviseur en interim-manager Nationale Woningraad, Quintis en Interlink
- 1994-1995 Beleidsmedewerker Platform voor de Volkshuisvesting
- 1992-1993 Secretaris Privatisering gemeente Amsterdam (privatisering gemeentelijk woningbedrijf)

Nevenfuncties

- 2017-heden RvT-voorzitter bij Theater De Nieuwe Vorst in Tilburg
- 2014-2017 Lid raad van commissarissen bij Rabobank De Langstraat
- 2012-heden Oprichter/partner bij het Platform voor Innovatie en Toezicht (PIT)
- 2012-heden Lid raad van commissarissen (voorzitter commissie Maatschappij) bij woningcorporatie Woonbron te Rotterdam
- 2012-heden Lid raad van toezicht bij Stichting Maatschappelijke Opvang Traverse
- 2011-heden Voorzitter Stichting Aandachtsmeditatie Tilburg (SATI)
- 2011-heden Voorzitter Netwerk Vrouwelijke Commissarissen
- 2007-2012 Lid raad van commissarissen bij Woningstichting Casade te Waalwijk



Secretaris

drs. E.E.H. van Beusekom (Evelien)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van **corporaties**
- ✓ Brede ervaring als **adviseur/consultant**
- ✓ Zeer goede **schrijfvaardigheid**
- ✓ SVWN **visitatie-experimenten**

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/e-van-beusekom-eveline/>



<https://www.linkedin.com/in/evelien-van-beusekom-551752a/>

Korte kennismaking

Een groot deel van mijn loopbaan heeft zich afgespeeld bij corporaties. Door mijn achtergrond als sociaal psycholoog, houd ik me graag bezig met groepsprocessen in organisaties. Ik ben met name nieuwsgierig naar de relatie tussen opgaven van de organisatie, organisatiedoelstellingen en doelstellingen van medewerkers.

Naast mijn werkzaamheden als secretaris van de visitatiecommissie voor Raeflex werk ik ook als zelfstandig adviseur.

Visitaties

Vanaf 2018 ben ik betrokken bij Raeflex en heb ik al meerdere visitaties uitgevoerd als secretaris van de visitatiecommissie.

Verantwoording van prestaties is een belangrijk doel van visitaties. Ook zie ik visitatie als een prachtige kans om te leren en de sturing van je organisatie te verbeteren. Want: Hoe zorg je ervoor dat je, in een maatschappelijke omgeving die steeds verandert, onzekerder en complexer wordt, je missie verwezenlijkt? Darwin zei het al: niet de sterkste, de slimste of de mooiste overleven, maar diegenen die zich het beste kunnen aanpassen. Wat helpt je daarbij?

Inzicht in je vooruitgang op belangrijke doelstellingen is bijzonder motiverend. Het legt de basis voor effectieve vervolgstappen en stemt optimistisch over de slaagkans daarvan.

Kort CV

Opleiding

- Doctoraal sociale psychologie (organisatiekunde en onderzoek).
- Diverse opleidingen op het gebied van progressiegericht werken.
- Human Core Business, postacademische leergang.

Carrière

2018-heden Visitator Raeflex
2010–2017 Coördinator P&O, Rijswijk Wonen
2008–2010 Consultant/ Interim, Interlink
2001–2008 Adviseur P&O en MT-lid bij GoedeStede
1998–2001 Beleidsadviseur, loopbaanadviseur, gemeente Zaanstad
1988–1998 Organisatieadviseur, Gemeente Vervoerbedrijf Amsterdam

Nevenfuncties

2006–2008 Bestuurslid Woonwijs, nu de Corporatie Academie

Bijlage 3 Bronnenlijst

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
<p>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Prestatieafspraken: Peel en Maas uitvoeringsprogramma 2016, Prestatieafspraken 2017, 2018, 2019, Venlo prestatieafspraken 2016, 2017, 2018, 2019, Venlo monitor prestatieafspraken 2017, 2018, 2019 Venlo projectenoverzicht 2017, 2018, 2019 • Ondernemingsplan 2015-2020 • Organisatie: Poster organogram Poster De bedoeling Poster 6 hoofdlijnen Krant 2017, update krant '(samen werken aan) woongeluk' 2018, krant Onze droom is uitgekomen. De 10 kenmerken Woongeluk twee jaar verder, 2019 Visiedocument en Visiedocument MT 2020 Teamplannen 2020 • Meerjarenbegroting 2016-2020, 2017-2021 op basis van bedrijfswaarde, op basis van marktwaarde; 2018-2022, 2019-2023 + Team-budgetten. • Jaarverslagen 2016, 2017, 2018, 2019. • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen: Speak up meldregeling Antares gedragscode Huurbeleid 2016, 2017, 2018, 2019 Duurzaamheidsvisie 2017 Weergave ontwikkeling energie-indexen Portefeuillestrategie 2018-2027 + bijlagen Informatiebeveiligings- en privacybeleid 2019 Kaders en uitgangspunten nieuwbouw 2019 Beleid streefhuren 2019 Inkoopbeleid 2019 Onze rol in de zorg 2019 Beleid procesmanagement 2020 Verkoopbeleid 2020-2022 Verkoopplan en verkoopvijver 2020 Kaders kwaliteit vastgoed 2020 Kwaliteitsbeleid woning 2020 + vervolg Asbestbeleid 2020 + saneringsplan. • Woonvisies van gemeenten in het werkgebied: Peel en Maas Uitwerking kaderstelling thema Wonen 2019 Venlo woonvisie 2016-2020 Structuurvisie Wonen Noord-Limburg 2016 • Relevante convenanten, contracten, samenwerkingsovereenkomsten: Knaapen 2019 Ketensamenwerkingsovereenkomst 2019-2020 Samenwerkingsovereenkomst Caspar de Haan 2019 Samenwerkingsovereenkomst Cuypers-Pex 2019. • Thuis bij Antares nr. 51-2016 t/m 60-2019

Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Documenten met opvattingen van belanghebbenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verslagen van overleg met huurdersbelangenverenigingen: HBV Venlo 2016, 2017, 2018, 2019 Kessel-Meijel 2016, 2017, 2018, 2019. Plenair overleg HBV-Venlo en HBV KM 2017, 2018 MHV, HBV, Huurderscommissarissen 2016, 2017, 2018, 2019 • Verslagen ondernemingsraad 2016, 2017, 2018, Besluitenlijsten 2019 • Rapportages medewerkersonderzoeken 2017, 2018, 2019-2020 • Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken: Jaarverslag kwaliteit 2016, 2017, 2018, 2019
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Aw oordeelsbrieven, brieven ILT Audit en Governance audit: Integrale oordeelsbrief Aw 2016, 2017-2018, Aw oordeel rechtmatigheid 2018 • WSW-beoordelingen 2016,2018 <p>Beoordeling business risks 2017 Rekenmodel IBW 2017, 2018, 2019 Borgingsplafond en borgbaarheid 2017 Borgingsruimte 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aedesbenchmark 2016, 2017, 2018 • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, efficiency en visie op vermogensinzet: <p>a. Controlstatuut 2019 b. Treasury Jaarplan 2016, 2017, 2018, 2019 c. Treasury rapportages 2016, 2017, 2018, 2019 d. Treasury verslagen april en november 2016, februari en november 2017, mei en november 2018, juni en december 2019. e. Treasury Statuut 2020 f. Risicomanagement: Presentatie personeel 2017 Frauderisicoscan 2019 Position paper audit AVG 2019 Afronding risicoprofiel en beheer risicomodel 2019 Risicomatrix 2020 Strategiekaart inclusief risico's. g. Management Letter 2016 + response 2017, 2018 + response + accountantsverslag + controleverklaring, 2019 + response + accountantsverslag en controleverklaring. h. Besluit scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB 2017 i. Indicatieve bestedingsruimte j. Investeringsstatuut 2019 k. Reglement Financieel Beleid en Beheer 2019</p>
Governance van maatschappelijk presteren	<p>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties: Tertaalrapportages 1,2 en 3-2016, 1,2 en 3-2017, 1,2 en 3-2018, 1,2 en 3-2019. P&C-cyclus 2019</p> <p>Documenten over toezicht:</p> <p>a. Visie op toezicht en besturen 2019 b. Toezicht- en toetsingskader: Governancecode 2020 c. Zelfevaluaties 2017, 2018, 2019. 2020 e. Notulen RvC vergaderingen 2016, 2017, 2018, 2019 g. Procuratieregeling 2018 Aanvullende afspraken 2019 Formele vervanging directeur-bestuurder 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aw Governance-inspectie 2017 en 2019 (+ basisbeoordeling) • Aw oordeel rechtmatigheid 2018

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Bijna alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 13 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Antares.

Het gesprek met de RvC vond plaats met videoconferencing. Daarnaast waren er twee telefonische gesprekken met belanghebbenden van twee zorginstellingen. Ook heeft er een verdiepend gesprek plaatsgevonden over de aanpak van een wijk.

Raad van commissarissen

Mevrouw Nellie Verbugt, voorzitter
Mevrouw Ans Cuijpers, vicevoorzitter
Mevrouw Tanya van Dijk
De heer Jean-Pierre van Beers
De heer Peter Geerts

Directeur-bestuurder

De heer Paul Stelder

Managementteam

De heer Gé Faessen, manager Klantteam
De heer Tom Eikenboom, manager Bedrijfsvoering

Ondernemingsraad

De heer Danny op het Veld, coördinator Vastgoedbeheer & Projecten
Mevrouw Karin Aspers, communicatie-adviseur

Externe gesprekken

Huurdersorganisaties

Mevrouw Gonnie Gommans, voorzitter HBV Kessel-Meijel
De heer Rob François, secretaris HBV Venlo

Gemeenten

Gemeente Peel en Maas

De heer Rob Wanten, wethouder Fysieke leefomgeving en Wonen
Mevrouw Loes Nellen, adviseur Maatschappelijke ontwikkeling
Mevrouw Francien Limpens, senior adviseur omgevingsontwikkeling

Gemeente Venlo

De heer Sjors Peeters, wethouder Leefbaarheid, Wonen & Wijken, Ouderenzaken
Mevrouw Anita Ermers, accountmanager woningcorporaties

Collega-corporaties

Woonwenz

De heer Frank van Engelen
De heer Hans van Rooij

Wonen Limburg

De heer Ivo van Rees

Zorgorganisaties

Mevrouw Corine Remmers, directeur-bestuurder, Sint Jozef Wonen en Zorg
De heer Maurice Gorissen, manager vastgoed, PSW

Bouwbedrijven

De heer Ger Stappers, directeur, P.H. van der Velden
De heer Jeroen Gerits, directeur, Bouwbedrijf Geurts
De heer Patrick Ubags, directeur, Van Wijnen Groep
De heer Roel Frusch, commercieel manager, Van Wijnen Groep
De heer Jack Corten, algemeen directeur, Jongen Bouwpartners
De heer Cas de Haan, directeur, Caspar de Haan Onderhoud & Renovatie
De heer Niels Valkenburg, directeur, Cuypers Kozijnen
De heer Bart Knaapen, directeur Knaapen Groep.

Telefonische interviews

Mevrouw Jacqueline Weusthof, manager vastgoed, Regionaal Autisme Centrum
Mevrouw Yvonne Moonemans, teammanager, De Zorggroep

Verdiepend gesprek Vastenavondkamp

De heer Peter Peeters, procesmanager, gemeente Venlo en gebiedsontwikkelaar, Woonwenz
Mevrouw Livvy Willems, projectleider gemeente Venlo
De heer Joram Donkers, procesmanager Ruimtelijke Ontwikkeling, gemeente Venlo
Mevrouw Vera Beurskens, verhuurmakelaar, Antares
Mevrouw Diana van Steenkiste, senior projectleider, Antares
Mevrouw Conchita Garcia, coördinator Leefbaarheid, Antares
De heer Gé Faessen, manager Klantteam, Antares
De heer Paul Stelder, directeur-bestuurder, Antares

Position paper Antares

voor visitatie 2020-2024



Een woningcorporatie zoals Antares zou ik het liefste willen vergelijken met een minimaatschappij. Alles wat zich in de buitenwereld beweegt is vrijwel onmiddellijk zichtbaar binnen een woningcorporatie. Werkloosheidscijfers, instroom van asielzoekers, extramuralisering van de zorg, criminaliteitscijfers, renteontwikkelingen, woningmarkt, noem maar op; ze hebben meteen invloed op de volkshuisvestelijke kerntaak van een woningcorporatie. Daarmee zijn woningcorporaties, hoewel vaak niet op waarde geschat, buitengewoon relevant voor het goed functioneren van de Nederlandse samenleving.

In die wetenschap is het voor Antares duidelijk dat er een grote verantwoordelijkheid op zijn schouders rust om degelijk en integer invulling te geven aan die maatschappelijke verantwoordelijkheid. De woorden maatschappelijke verantwoordelijkheid vormen dan ook de kern van deze position paper. Zij vormen de kernbegrippen van waaruit Antares zijn volkshuisvestelijke taak wil vervullen.

Auteur: Paul Stelder, directeur-bestuurder – juli 2020



Missie

In het ondernemingsplan 2015-2020, dat binnenkort aan herijking toe is, hebben wij de volgende missie gedefinieerd, die nog steeds onverkort relevant is.

'Wij dragen zorg voor goede en betaalbare huisvesting en wooncomfort met aandacht voor het milieu en de leefomgeving. Wij doen dat op een transparante, klantgerichte, integere en resultaatgerichte wijze, met een professionele en betrokken organisatie in goede samenwerking met onze stakeholders'.

In 2018 heeft Antares voornoemde missie gelabeld onder de werktitel '(samen werken aan) woongeluk'. Een begrip dat inmiddels diep geworteld zit in alle lagen van de Antares-organisatie.

Onze klant staat centraal

De huurders van Antares vormen de spil bij al onze beleidskeuzes. Wij zijn er primair om mensen met een beperkte portemonnee, die vaak zijn aangewezen op de sociale woningvoorraad, zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is daarom belangrijk dat we ons beleid voortdurend afstemmen op de ontwikkelingen in de samenleving en op de woningmarkt. Door middel van een ver doorontwikkeld beleid op vastgoed en feitelijke sturing bepalen we de kwaliteit en omvang van onze woningvoorraad. Wij laten ons daarbij goed informeren door de huurdersvertegenwoordiging en incidenteel door huurderspanels. De huurder van nu heeft een stem, die van de toekomst heeft die nog niet. Daarom ziet Antares het als zijn verantwoordelijkheid om oplossingen te bieden voor de korte termijn, maar vooral ook heel goed nadenken over de huurdersbehoeften op lange termijn. Met onze expertise proberen we daar waar mogelijk onze invloed aan te wenden om samen met beleidsmakers bij overheden tot de beste mogelijke keuzes te komen.

We vinden het belangrijk dat ons woningaanbod betaalbaar blijft. Om die reden hebben we de afgelopen jaren nimmer de maximale huurverhogingen doorgevoerd. Door een degelijk financieel beheer, waarbij we sturen op de mediaan van de sector, zijn we in staat geweest om betaalbaarheid te borgen en tegelijkertijd de financiële continuïteit van de corporatie te garanderen. Dat beleid willen we ook in de toekomst voortzetten.

Antares benadert zijn huurders vanuit zijn sociale missie graag op een plezierige, maar zakelijk wijze. We helpen graag en staan klaar voor mensen die het moeilijk hebben, maar we zijn wars van pampieren. Om te weten wat er onder onze huurders leeft, zorgen we ervoor dat we contactmomenten zoals reparaties aan de woning gebruiken om ook andere informatie over het wel en wee van huurder en hun buurt te verzamelen. De ruim veertig toezichthouders in de woongebouwen zijn in die zin ook de voelsprietten in de samenleving en verbinding naar Antares.

Bouwen, verduurzamen, renoveren en communiceren

Antares ziet het vastgoed als het belangrijkste middel om invulling te geven aan de missie '(samen werken aan) woongeluk'. Vanuit vastgoedsturing worden bouwprojecten gedefinieerd en gerealiseerd. Dat bouwen doen we bij voorkeur op eigen bouwlocaties. Naarmate die locaties schaarser worden, zoeken we naar nieuwe plekken die voor sociale woningbouw geschikt zijn. We geven er de voorkeur aan om daar te bouwen waar ons



vastgoed een kwaliteitsimpuls vormt voor stadsvernieuwing. We zijn niet bang voor 'moeilijke' projecten, maar zijn juist bereid de grenzen van het haalbare op te zoeken. We doen dat in de wetenschap dat dit leidt tot een hogere kwaliteit van de woonbeleving van onze toekomstige huurders. Ook is de waardevastheid van het vastgoed gegarandeerd.

Als grote investeerder in stad en regio kunnen we het verschil maken en net de aanjager zijn die plannen op gang brengt waar dat enkel vanuit de markt soms niet lukt. We werken daarom graag samen met marktpartijen waarbij de koopwoningen uit een bouwstroom voor de rekening en risico van een ontwikkelaar zijn en Antares garant staat voor de afname van huurwoningen. Het geeft ons een kick als we er op die manier in slagen om projecten te laten slagen en in een stroomversnelling te krijgen. De centrumplannen Blerick, Tegelen en Kerkstraat e.o. in hartje Venlo zijn daar sprekende voorbeelden van.

In een regio met een op termijn vlakke demografische curve is het risico aanwezig dat er weinig nieuwe woningen worden gebouwd. Dat gaat ten koste van de kwalitatieve vraag en stadsvernieuwing. Om die reden maakt Antares zich hard om toch te bouwen voor de actuele vraag, ook als dat kwantitatief wellicht meer is dan voor de lange termijn nodig is. We zijn bereid om tegelijkertijd afspraken te maken over het slopen van verouderde voorraad op het moment dat leegstand als gevolg van bevolkingsafname zich op enig moment manifesteert.

Renoveren is bovenal communiceren, die ervaring heeft Antares in ruime mate opgedaan. Met name de ingrijpende renovatie van de 608 appartementen in de vier Molenbossenflats heeft een schat aan ervaring opgeleverd. Veel tijd en geld is geïnvesteerd in het tijdig informeren en adequaat begeleiden van de bewoners tijdens het renovatieproces. Die communicatiemomenten zijn ook gebruikt om te horen en te voelen wat er bij onze huurders leeft. Dit forse project heeft een draaiboek opgeleverd dat gebruikt gaat worden bij de komende renovatie van 250 woningen in de aandachtswijk Vastenavondkamp. Ons aanbestedingsbeleid voor renovaties voorziet in een stevige paragraaf ten aanzien van klantgerichtheid voor aannemers die voor Antares aan de slag gaan.

Antares heeft zich ten doel gesteld om het gemiddeld energielabel voor zijn woningbezit in 2022 op label B te hebben. Door forse investeringen in verduurzaming en renovatie is dat doel inmiddels behaald. Ook de komende jaren gaan we door met het renoveren en verduurzamen van ons bezit. Antares heeft een hoge ambitie maar niet het doel om voorop te lopen. We verduurzamen vanuit het no-regret-principe. Risicovol experimenteren met niet bewezen technologieën hoort daar niet bij.

De Antares-organisatie

Kerntaak van Antares is dienstverlening. Dat doen we vanuit het idee 'werken vanuit de bedoeling'. Wij vinden het belangrijk dat alle medewerkers van Antares, zowel back- als frontoffice, zich daarvan bewust zijn. Ons personeelsbeleid is daarop afgestemd. Bij vacatures zoeken we naast vakkennis nadrukkelijk naar het juiste DNA voor ons bedrijf.

We willen werken vanuit een zo plat mogelijke organisatie waarbinnen eigenaarschap en initiatief zoveel mogelijk bij de werknemers liggen. We stellen duidelijke en ruime kaders waarbinnen mensen hun 'intern ondernemerschap' kunnen ontwikkelen. Vanzelfsprekend binnen de interne en externe regel- en wetgeving. De medewerkers zijn immers de vakspecialisten op hun gebied. Die werkwijze kan alleen als we een transparante en veilige bedrijfscultuur hebben. Met name in dat laatste hebben we de voorliggende jaren fors geïnvesteerd en met resultaat. De instroom van relatief veel nieuwe hoogopgeleide medewerkers heeft dat proces nog eens doen versnellen. Onze filosofie is dat medewerkers die goed in hun vel zitten, dat automatisch ook uitstralen naar onze klanten. En dat is precies wat we graag willen.



Mening bestuurder

Ik stel vast, en externe waarnemingen bevestigen dat, dat Antares de afgelopen vier jaar een grote ontwikkeling heeft doorgemaakt. We zijn een professionele organisatie geworden met een gezonde en plezierige bedrijfscultuur. We hebben onder de titel '(samen werken aan) woongeluk' een zoektocht gemaakt naar de mate van servicegerichtheid jegens onze huurders. We zijn tot de slotsom gekomen dat we weliswaar een sociale verhuurder zijn, maar dat we als bedrijf zakelijk ingericht moeten zijn. Dat vertaalt zich in een hoge mate van klantgerichtheid zonder dat dit doorslaat naar het pampieren van de huurder. We wegen ons serviceniveau ook voortdurend af tegen de financiële haalbaarheid en zijn eerlijk naar de huurder als we een keer nee moeten verkopen.

Als woningcorporatie hebben we veel kennis van vastgoed en het wel en wee in de wijken. Die expertise gebruiken we om samen met onze stakeholders tot de best mogelijke beslissingen te komen. We laten niet snel los als we overtuigd zijn dat dingen anders en beter kunnen. Ten aanzien van de prestatieafspraken met gemeenten kunnen we zeker nog tot een verdiepingsslag komen. Uit een echt volkshuisvestelijk partnerschap op basis van wederzijds vertrouwen is zeker winst te halen. Antares is actief aanwezig in gremia waar beleidsbeïnvloeding mogelijk is. We trainen onze mensen om in de toekomst nog meer gebruik te maken van het netwerk om tot nog meer en betere allianties te komen die een bijdrage kunnen leveren aan de lokale volkshuisvesting. De zodoende opgedane kennis nemen we ook nog eens graag gratis mee naar huis.

We werken graag en veel met stakeholders. En hebben een open oor voor vragen vanuit de samenleving. Projecten gerealiseerd met zorgpartijen als De Zorggroep, PSW, Dichterbij, Regionaal Autisme Centrum en Sint Jozef Wonen en Zorg in Meijel getuigen daarvan. We zijn er trots op als dit leidt tot het invullen van woonbehoeften van doelgroepen met specifieke vragen, onder meer vanuit de zorg. Op voorhand sluiten we, met uitzondering van intramurale zorg, geen enkele doelgroep met een (sociale) woningvraag uit.

We zien een uitdaging in lastige binnenstedelijke projecten. We doen geen financieel onverantwoorde dingen, maar zoeken wel naar allianties waardoor stadsvernieuwing mogelijk wordt. We doen dat in de overtuiging dat het uiteindelijk heel belangrijk is voor de beleving die inwoners voelen bij hun stad. Dat heeft ook zijn weerslag op de woonbeleving in wijken waar veel bezit van Antares ligt.

Mijn metafoor in deze: 'Als het hart (centrum) niet klopt krijgen de organen (wijken) geen bloed en sterven af'. In een regio met een vlakke demografische groei is dat een forse uitdaging en zeker een risico voor de langere termijn.

In 2020 gaan we werken aan ons nieuwe ondernemingsplan. Daarin zal de ingezette koers, met de nodige nuancering en actualisatie, de basis vormen. Het verder ontwikkelen van de personele organisatie zal daarin een belangrijk thema blijven. Dit vanuit de overtuiging dat het personeel van Antares uiteindelijk bepaalt wat voor type bedrijf we zijn.

We zijn trots op waar we staan, maar wel in de wetenschap dat de onderlegger voor die trots voortdurend onderhoud vraagt. De omgeving verandert en het is aan Antares om mee te blijven bewegen met de veranderingen in de samenleving. De basis om die uitdagingen met overtuiging en enthousiasme op te pakken is de voorliggende jaren gelegd. Vanuit dat massieve fundament zal Antares de toekomst tegemoet treden.

Paul Stelder
Directeur-bestuurder



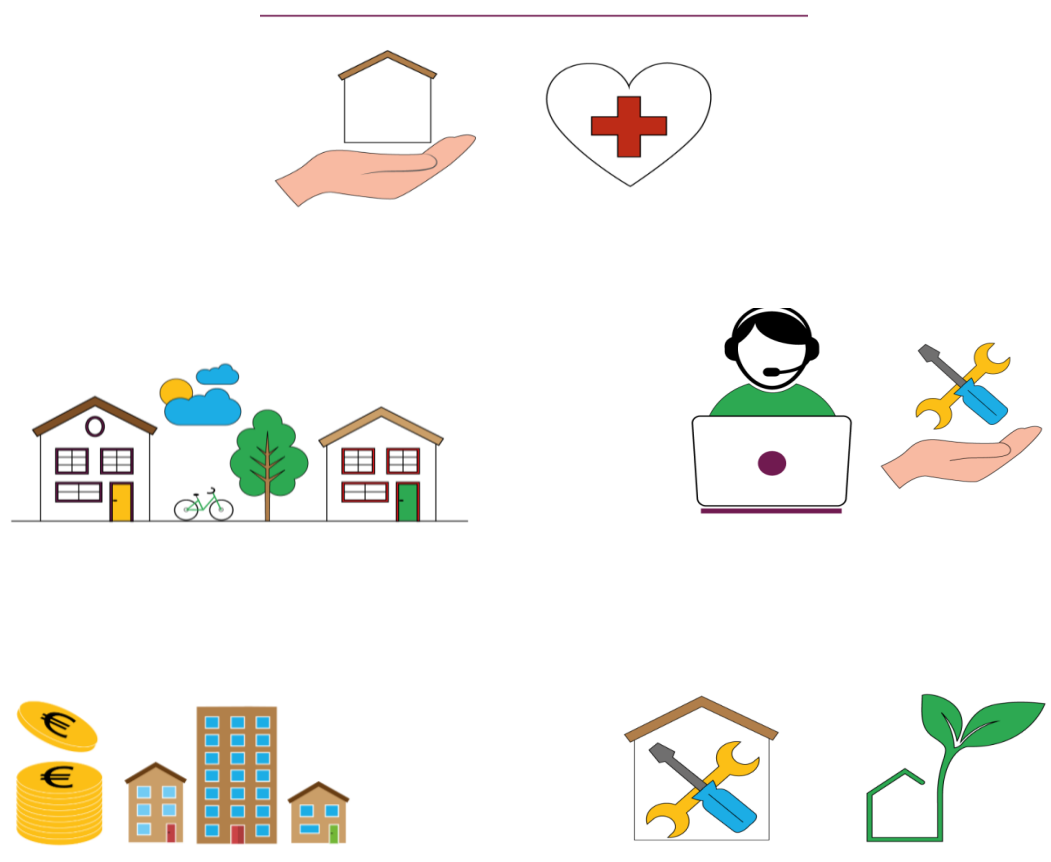
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

In 2016, 2017, 2018 en 2019 heeft Antares prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Venlo en Peel en Maas en de huurdersbelangenverenigingen Helden-Kessel en Venlo-Blerick. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Antares in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Antares zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met het laatste thema dat voortkomt uit de ambities van de corporatie. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Leefbaarheid
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Wonen en Zorg
4. Verduurzaming
5. Kwaliteit van de dienstverlening.





In de prestatieafspraken over leefbaarheid is in Venlo als doelstelling opgenomen: realiseren en behouden van een goede leefbaarheid in alle stadsdelen en dorpen van de gemeente.

Prestatieafspraken 2016-2019 Afspraken tussen gemeente Venlo, Antares en de huurdersorganisaties
Inzet (lokale vertaling) Leefbaarometer elke twee jaar t.b.v. analyse en samen bepalen welke wijken aandacht behoeven.
De extra huuropbrengst van een eventuele inkomensafhankelijke huurverhoging wordt in 2017 ingezet t.b.v. leefbaarheidsprojecten die passen in de prestatieafspraken.
Uitgaven voor leefbaarheid 2017 € 269.000, 2018 € 274.380, 2019 € 279.868 voor het gehele werkgebied, exclusief personeelskosten.
Concrete projecten 2018: Tegelen: Peske: realiseren en inrichten gemeenschappelijke tuin; Sporenkampweg: aanpak voortuinen; Wambacherhof: aansluiten bij renovatie (met bewoners in gesprek); Bongerd: verfraaien entree naar idee bewoners en aanleg tuin met bewoners; Romeinenstraat: aanpak omgeving in samenwerking met gemeente; Blerick: Hasencamp: realiseren ontmoetingsruimte; Vastenavondkamp: creëren ontmoetingsruimte; Co-creatie Woonwenz/gemeente 2018 Heggeroosstraat: ontmoeten bevorderen, woonomgeving verbeteren; diverse projecten over hele bezit: brandveilig leven.

In de gemeente Peel en Maas is het overeengekomen doel: om de leefbaarheid in de dorpen te behouden worden keuzes gemaakt over waar leegstand wel en waar niet aanvaardbaar is. Herbestemmen met woningen is een middel om leegstand op te lossen en verpaupering te voorkomen.

Prestatieafspraken 2016-2019 Afspraken tussen gemeente Peel en Maas, Antares en de huurdersorganisaties
Herbestemmen van leegstaande panden.
2019: de gemeente en huurdersorganisatie stemmen in met hogere uitgaven voor leefbaarheid dan het bedrag dat in de woningwet per vhe is opgenomen.

Geleverde prestaties voor leefbaarheid

In de visitatieperiode was er geen structurele leegstand in de gemeente Peel en Maas, waardoor herbestemming van panden feitelijk niet aan de orde was.

Uitgaven leefbaarheid (exclusief organisatiekosten)

2019 € 237.080
 2018 € 280.873
 2017 € 224.297
 2016 € 246.958

Bron: Jaarrekeningen

Hiervoor genoemde uitgaven zijn gedaan aan het leefbaarheidsfonds, onderhoud ten behoeve van leefbaarheid, bewonersparticipatie, huurdersbelangenverenigingen, wonen op proef en buurtbemiddeling. Het leefbaarheidsfonds is bedoeld voor de realisatie van kleine leefbaarheidsbijdragen. Deze kunnen op verzoek van bewoners worden gedaan. De uitgaven voor leefbaarheid blijven binnen het door de Woningwet toegestane budget.

Maatschappelijk vastgoed

Antares heeft buurthuizen en ontmoetingsruimtes in bezit in zorgcomplexen die worden verhuurd aan zorg- en welzijnsorganisaties. Enkele ruimtes zijn rechtstreeks ter beschikking gesteld aan bewonersgroepen.

Verbinding

In 2016 voerde Antares projecten uit om de cohesie in de woongebouwen te verbeteren. Er werden diverse bijeenkomsten georganiseerd, ook om eenzaamheid tegen te gaan. Een voorbeeld is het soepmaatjes-project waarbij gezamenlijk soep wordt gegeten.

Overlast

Vanaf 2017 werkt Antares in Venlo samen met Buurtbemiddeling.

In 2019 werd een geluidsmeter aangeschaft om geluidsoverlast te meten en maatregelen te kunnen treffen. Vijf langlopende casussen zijn hiermee opgelost.

Lokaal Interventie Team

Tot half 2019 werkte Antares met de gemeenten, schuldhulpverlening en maatschappelijk werk samen in het lokaal interventieteam. Vooral zorgmijders werden daar besproken. Het interventieteam werd halverwege 2019 opgebroken omdat de informatiedeling strijdig zou kunnen zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Drugs

In 2016 werden 5 huurcontracten ontbonden wegens hennepteelt of drugshandel. In 2017 waren dit er 5, waarvan één door de rechter. In 2018 werden 6 huurcontracten ontbonden, waarvan wederom één door de rechter. In 2019 waren het er 2, respectievelijk één.

Aanpak Vastenavondkamp

In 2018 was Antares mede-initiatiefnemer voor een samenwerking met corporaties, gemeente en provincie voor de wijk Vastenavondkamp, een wijk met veel sociale problematiek. Er werd een plan opgesteld met een perspectief voor 10 jaar waarin gezamenlijk wordt geïnvesteerd. Een van de onderdelen is dat gemotiveerde vrijwilligers voorrang krijgen bij woningtoewijzing. In ruil daarvoor voeren zij minimaal 2 jaar lang activiteiten uit gericht op sociale activering en ontmoeting. De pilot die in 2019 startte had succes en wordt in 2020 voortgezet.

Leefbarometer

Elke twee jaar wordt met de Leefbarometer de leefbaarheid in gemeenten, wijken en buurten in Nederland gemeten. Peel en Maas scoorde in 2016 en 2018 voor alle wijken "goed" tot "zeer goed". De score van Venlo was ruim voldoende tot uitstekend. Uitstekend scoort de wijk Hout-Blerick; in 2018 kwam daar Boekend bij.

Uitzonderingen zijn de buurten:

- Blerick-Noord, deze buurt scoorde in zowel 2016 als in 2018 "zwak",
- Vastenavondkamp - in beide jaren "onvoldoende",
- Hazenkamp, "zwak" in 2018,
- Evenals Klingerberg-Zuid.



Betaalbaarheid & beschikbaarheid

De prestatieafspraken in Venlo hebben als doel dat de woningvoorraad aansluit bij de behoefte in het sociale segment en dat er een goede mix is van woonmilieus in de binnenstad. In 2018 werd de doelstelling: we zorgen voor een passende woning voor ieder huishouden.

Prestatieafspraken 2016-2019 Afspraken tussen gemeente Venlo , Antares en de huurdersorganisaties
Beperkte huurstijging in 2018 en 2019
Strikt hanteren passend toewijzen vanaf 2018
Een aantal projecten wordt in 2019 opgestart met woningen in het middensegment (huurprijs tussen € 710 en € 950 per maand).
2016 Convenant gegevensuitwisseling. Continueren van de goede samenwerking op het gebied van huurincasso met als doel voorkomen van huisuitzettingen (2018, 2019).
Financiële ondersteuning voor het studenteninformatiepunt in het centrum van Venlo.
<p>Nieuwbouw:</p> <p>2016</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 zorgstudio's Hoek Steegstraat, Blerick. • 12 koopwoningen, P. Guillaumestraat, Steyl. • 12 woningen en Vijverhofschool, Nieuwe Munt, Tegelen. • 25 appartementen, Laurentiusstraat, Blerick. <p>2017</p> <p>Keramiekstraat Tegelen 20 zorgstudio's RAC;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terrein Blariacumcollege Blerick 25 zorgstudio's en 4 eengezinswoningen. <p>2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Guillaumestraat 24 + 7; • Keramiekstraat 20; • Blariacumcollege 27. <p>2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terrein Blariacumcollege zorgstudio's met GGZ 27, eengezinswoningen 20, nultrade grondgebonden 7, eengezinswoningen 16 (Niet DAEB).
<p>Renovatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Molenbossen Blerick, appartementen tussen 2015-2023. • 2017 Molenbossen flat 3 162 woningen; A. van Parmastraat Blerick 51 woningen; totaal 213 woningen
Geen sloop in 2018.
De corporaties geven gezamenlijk met de gemeente invulling aan de wettelijke taakstelling m.b.t. de huisvesting van statushouders en continueren hiermee dat statushouders met voorrang gehuisvest worden.

Prestatieafspraken 2016-2019
Afspraken tussen gemeente Peel en Maas, Antares en de huurdersorganisaties

Vanaf 2016 moet 95 procent van de doelgroep met recht op huurtoeslag gehuisvest worden in een woning met een huur onder de aftoppingsgrens. 2017: strikt passend toewijzen aan huurtoeslaggerechtigden.
Toepassen van de 80/10/10-regel: gedurende 5 jaar mag 10 procent worden verhuurd aan huishoudens met een inkomen tussen € 34.911 en € 38.950. 2017: 10 procent van alle toewijzingen aan woonurgente groepen.
Investing van € 400.000 in Planmatig Onderhoud in 2016
Preventie schulden en huisuitzettingen: uitvoering volgens protocol corporatie.
Huisvesten statushouders conform de opgave van de gemeente. In 2016 (aantal nog onbekend, doch meer dan in 2015: 74). In 2017: ca. 80 naar rato verdeeld over de corporaties. Statushouders mogen met meer personen in een woning worden gehuisvest. 2018: handhaving van de voorrang van statushouders op de regulier woningzoekenden.
500 niet-DAEB-woningen in het totale werkgebied. ⁶
Maximaal 10 woningen worden verkocht in 2017.

Geleverde prestaties op verhuur en incasso

Verhuur en incasso	2019	2018	2017	2016
Huurderving wegens leegstand	0,76%	1,23%	0,96%	0,73%
Huurachterstand zittende huurders	0,21%	0,28%	0,32%	0,42%
Huurachterstand vertrokken huurders	0,31%	0,29%	0,44%	0,43%
Aantal mutaties per 1.000 woningen (exclusief studentenkamers)	66	68	65	63
Gemiddelde maandhuur-opbrengst per woning	€ 568	€ 555	€ 543	€ 540
Gemiddelde maandhuur Nederland	€ 544	€ 531	€ 521	€ 512
Aandeel goedkope woningen	10%	12%	11%	10%
Aandeel woningen onder (hoge) huurtoeslaggrens	81%	86%	87%	85%
Passend toegewezen	97%	99%	99%	100%

(Goedkope woningen hebben in 2019 een huur tot € 424, 44; de grens voor huurtoeslag ligt op € 720,42).

Vanaf 2016 voert Antares het incassobeleid zelf uit. Elk wijkteam heeft sinds 2018 een eigen incassomedewerker. Door vroege signalering en maatwerk zijn de huurachterstanden gedaald. In 2018 en 2019 waren er 2 huisuitzettingen, in 2017 4 en 12 in 2016.

⁶ Deze afspraak kwam na het jaar waarin hij gemaakt werd niet meer terug. Antares' portefeuillestrategie van 2018 gaat uit van 450 niet-DAEB-woningen.

Huurverhogingen

	Voor lage inkomens	Extra inkomensafhankelijk	Gemiddelde	Huursomstijging	Toegestaan	Nederland
2019	1,6 %	4,2 %	1,77 %	1,97 %	2,6 %	2,3%
2018	1,4 %			1,52 %	2,4 %	2 %
2017	0,2 %	2 %	0,56 %	0,46 %	1,3 %	1,6 %
2016	1 %	3 %	1,17 %	-	-	1,9 %

Bron: Jaarverslag 2019, Aedes-benchmark

In 2017 is de huursombenadering ingevoerd.

In 2019 werden de huren voor huishoudens met lage inkomens verhoogd met het inflatiepercentage.

De huur van woningen waarvan de kwaliteit van de woning geen ruimte bood voor een inflatievolgende verhoging werd met een lager percentage verhoogd of bevroren. Bij nieuwbouwwoningen die opgeleverd zijn in het voorafgaande jaar (juni- juli) vond geen huurverhoging plaats. De netto huur van een sociale huurwoning stijgt door de huurverhoging niet boven de liberalisatiegrens uit.

Gemiddelde huur t.o.v. de maximaal toegestane huur	2019	2018	2017	2016	Nederland 2019
	75%	76 %	75%	75%	72%

Ontwikkeling woningvoorraad

Aantal verhuureenheden	2019	2018	2017	2016
Woningen	5.965	5.977	5.965	5.999
Garages en parkeerplaatsen	557	563	567	571
Bedrijfsruimten	63	63	64	68
Totaal aantal verhuureenheden in bezit	6.585	6.603	6.596	6.638
Woningen via deelneming:				
- In beheer	1	1	1	2
- In erfpacht	8	8	8	-
Totaal aantal verhuureenheden inclusief beheer	6.594	6.612	6.605	6.640
Aantal woningverkoop bestaand bezit	33	36	35	23
Aantal nieuwbouwwoningen voor verhuur	0	48	-	21
Aantal woningen voor verkoop				0
Aantal woningen aankoop	21			
Aantal woningen gesloopt		1		0
Aantal overname fusie Kessel en overname ACP				540
Aankoop VoV-woning	1	1	1	

Bron: Jaarverslag 2019

In 2016 werd ruim € 1 miljoen aan Planmatig Onderhoud besteed. In 2017 werden geen projecten opgeleverd. De nieuwbouw die in 2016, 2017 en 2018 werd opgeleverd was ten behoeve van huisvesting van zorgcliënten (zie thema Wonen en Zorg), met uitzondering van 7 energiezuinige woningen aan de Roermondseweg in Tegelen (2018).

Medio 2019 werd de renovatie van de Molenbossenflats afgerond. 608 woningen werden gerenoveerd. Oorspronkelijk zou deze renovatie tussen 2015 en 2023 worden uitgevoerd. Dit project werd versneld.

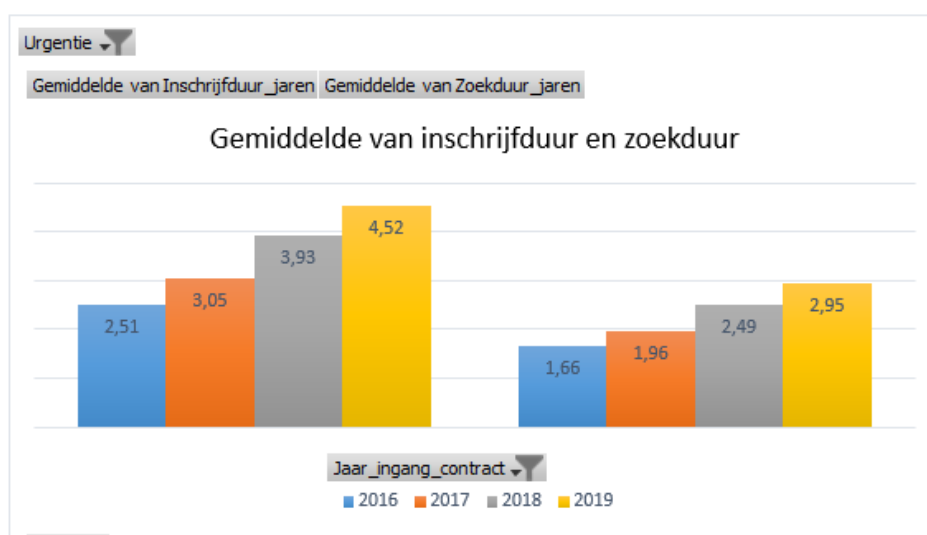
Woningzoekenden

2019 16.328
2018 13.568
2017 11.500
2016 9.885

Deze aantallen zijn inclusief niet-actieve zoekers. Een analyse en een besluit over een andere methodiek zijn in voorbereiding.

Ontwikkeling inschrijfduur en zoekduur

Waarden	Jaar_ingang_contract				
	2016	2017	2018	2019	Eindtotaal
Gemiddelde van Inschrijfduur_jaren	2,51	3,05	3,93	4,52	3,47
Gemiddelde van Zoekduur_jaren	1,66	1,96	2,49	2,95	2,25



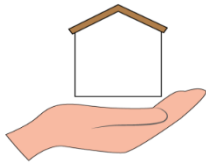
Bron: eigen opgave corporatie; data uit ERP-systeem.

Geleverde prestaties voor het huisvesten van statushouders/ andere urgenten

Antares heeft in 2016, 2017, 2018 en 2019 voldaan aan de taakstelling voor huisvesting van statushouders.

Toegewezen met urgentie	2019	2018	2017	2016
Statushouders Venlo	8	30	16	88
Statushouders Peel en Maas	6	6	2	24
Totaal aantal toewijzingen met urgentie	99	102	88	151
Aantal nieuwe woningverhuringen	436	451	430	418
Percentage van totale aantal toewijzingen	23%	23%	21%	36%

Bron: dVI



Wonen & zorg

In Venlo is als doel van het uitvoeringsprogramma overeengekomen: we streven ernaar dat alle inwoners kunnen wonen in een woning die aansluit bij hun woonbehoefte.

Prestatieafspraken 2016-2019 Afspraken tussen gemeente Venlo, Antares en de huurdersorganisaties
1. In 2018 worden bij nieuwbouwprojecten 46 levensloopbestendige woningen toegevoegd.
2. In renovatieprojecten worden de toegankelijkheid en functionaliteit, daar waar mogelijk, verbeterd.
3. De corporaties bestemmen in 2019 10 procent van de mutaties voor huisvesting van kwetsbare doelgroepen. De realisatie en de tijd tussen vraag en definitieve toewijzing worden per tertiaal in beeld gebracht.
4. Bij nieuwbouwprojecten worden in 2019 levensloopbestendige woningen toegevoegd.

In het kader van zorgen voor elkaar werd in de gemeente Peel en Maas overeengekomen dat woningen en woonomgeving worden aangepast om prettig te wonen met elkaar. Onderdeel daarvan is het zo lang mogelijk in de eigen omgeving blijven wonen door faciliteren van inwoners om hun wooncarrière in hun eigen dorp of wijk te laten doorlopen.

Prestatieafspraken 2016-2019 Afspraken tussen gemeente Peel en Maas, Antares en de huurdersorganisaties
1. Bij nieuwbouwplannen worden uitsluitend levensloopbestendige woningen toegevoegd.
2. Beschermd wonen en beschermd thuis (extramuralisering)
3. Bewustwording huurder: de toekomstige woningbehoefte moet worden opgevangen in het bestaand bezit dat moet worden aangepast aan langer thuis wonen.

In 2019 was 25 procent van de huurders ouder van 75 jaar. Om die reden worden de wooncomplexen steeds levensloopbestendiger ingericht. Denk hierbij onder andere aan voorzieningen voor scootmobielen, elektrische fietsen en andere hulpmiddelen die de huurders nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Ter informatie: zorggerelateerd bezit

Zorggerelateerd bezit	2019	2018	2017	2016
Nultredenwoningen totaal	2.853	2.845	2.831	2.814
Waarvan	2019	2018	2017	2016
Seniorenwoningen	298	299	289	290
Zorgwoningen	269	275	279	259
Zorgwooneenheden intramuraal	133	128	104	102

Bron: Jaarverslagen

Tivoli: in 2016 werden in de Steegstraat, Blerick, 11 zorgunits opgeleverd.

In de Nieuwe Munt waren 48 koopwoningen gepland; door gewijzigde marktomstandigheden werd dit project aangepast. De nieuwbouw van de Vijverhofschool en Woonzorgcomplex De Knaak (2 keer 5 studio's met gemeenschappelijke huiskamer voor begeleid wonen voor licht verstandelijk gehandicapten) kwamen ervoor in de plaats.

In 2018 werden aan de Keramiekstraat 20 studio's voor het Regionaal Autisme Centrum opgeleverd. En voor PSW werden aan de Maasveldstaat in Tegelen 21 studio's in 3 woongroepen opgeleverd, met elk een gemeenschappelijke woonkamer en een leefkeuken.



Verduurzaming

Doelstelling Uitvoeringsprogramma: We streven naar het toepassen van duurzame maatregelen t.b.v. het verhogen van het wooncomfort en verlagen van de woonlasten.

Prestatieafspraken 2016-2019 Afspraken tussen gemeente Venlo, Antares en de huurdersorganisaties	
Aantal woningen verbetering/energetische verbetering: 2017 Tegelen <ul style="list-style-type: none">• Betouwstraat 25;• Wambacherhof, 53• St. Martinusstraat 7 Blerick <ul style="list-style-type: none">• René van Chalonstraat 129 2018: <ul style="list-style-type: none">• Molenbossen 142;• Van der Steenstraat 42;• Ariënsstraat 8;• Veldstraat en Acaciastraat e.o 21,• Kerkhoflaan e.o. 52;• Holtmuhlestraat 20 +18;• Gulikstraat e.o. 26;• Scholtis koopmanstraat 38;• Paalweg 4;• Heggeroosstraat 54.	2019: <ul style="list-style-type: none">• Kerkhoflaan e.a. 52,• Holtmuhlestraat 37,• Scholtis Koopmanstr. 38,• Paalweg 4,• Molenbossen 145,• Heggeroosstraat 53,• Ariënstraat 8,• Veldstr., Acaciastr. e.a. 21,• Romeinenstraat 65,• Molenbeek 57;• Gulikstraat 21,• 2e Maasveldstraat 33,• Raadhuislaan 52.
Reductie van CO2-uitstoot met 20 procent tussen 2008 en 2018.	
Zonnig Limburg: aanbrengen zonnepanelen op 60 woningen in 2017	
2019 Start uitvoering routekaart Woonagenda in 2050 CO2-neutraal woningbezit.	

Doel van de afspraken in de gemeente Peel en Maas is het verwezenlijken van een energiezuinige sociale huurvoorraad conform de afspraken in het nationaal Energieakkoord en het convenant Energiebesparing huursector. Op de langere termijn: toewerken naar een CO2 neutrale woonomgeving.

Prestatieafspraken 2016-2019 Afspraken tussen gemeente Peel en Maas, Antares en de huurdersorganisaties
Antares biedt huurders, passend in het project "Zonnig Limburg", de mogelijkheid aan zonnecollectoren op het dak te leggen. 75 woningen in 2017; een investering van € 45.000.
20 procent van de investeringen in 2017 zijn geoormerkt voor duurzaamheid.
Uitvoeren Aedes-convenant energiebesparing; eind 2020 heeft het woningbezit gemiddeld label B (EI gemiddeld 1,4).

Geleverde prestaties voor duurzaamheid

Energetische verbetering

Volgens Antares' duurzaamheidsbeleid wordt stapsgewijs een CO2-neutraal bezit in 2050 bereikt. Belangrijke aandachtspunten zijn het verlagen van de woonlasten, het verbeteren van woonkwaliteit en wooncomfort. Antares hanteert over het algemeen de beleidsregel dat voor elke euro aan energiebesparing de huurder vijftig cent meebetaalt in de vorm van een huurverhoging of servicekosten. Antares kiest bewust niet voor vergaande onrendabele investeringen. 20 procent van de investeringsruimte is gebudgetteerd voor duurzame investeringen.

Antares werkt met projectoverstijgende ketensamenwerking aan energetische verbeteringen en renovaties.

In het kader van het project Zonnig Limburg werkte Antares samen met ongeveer 10 andere corporaties, de gemeenten en de provincie Limburg. In 3 jaar tijd zouden 3.000 woningen van zonnepanelen worden voorzien. Eind 2018 waren er 3.800 geplaatst en werd het project afgesloten.

In 2016 plaatste Antares op 164 woningen zonnepanelen. De renovatie van de Molenbossenflats zorgde ervoor dat de woningen van label D naar B gingen. In de A. Parmastraat in Blerick en de Requessensstraat in Blerick werden 51 woningen gerenoveerd.

In 2017 werden 224 individuele ketels vervangen door duurzamer exemplaren. Op 104 woningen werden zonnepanelen geplaatst. Ook in dit jaar werd er gerenoveerd in de Molenbossenflats. Daarnaast renoveerde Antares 38 woningen in de VanderSteenstraat in Meijel en 29 woningen aan de Sint Ursulahof.

In 2018 werden bijna 200 woningen gerenoveerd en verduurzaamd. Antares leverde de eerste gasloze en 0-op-de-meterwoning op. Zonnepanelen werden geplaatst. De renovatie van de Molenbossenflats betekende een labelsprong van E naar A.

De volgende projecten zijn in 2019 afgerond: Kerkhoflaan, Holtmühlestraat, Scholtis Coopmanstraat, Paalweg, Heggeroosstraat. Dit betreft in totaal 199 woningen. Gemiddeld maakten deze woningen 3 à 4 labelsprongen naar label A.

De werkzaamheden die hierbij zijn uitgevoerd zijn onder andere:

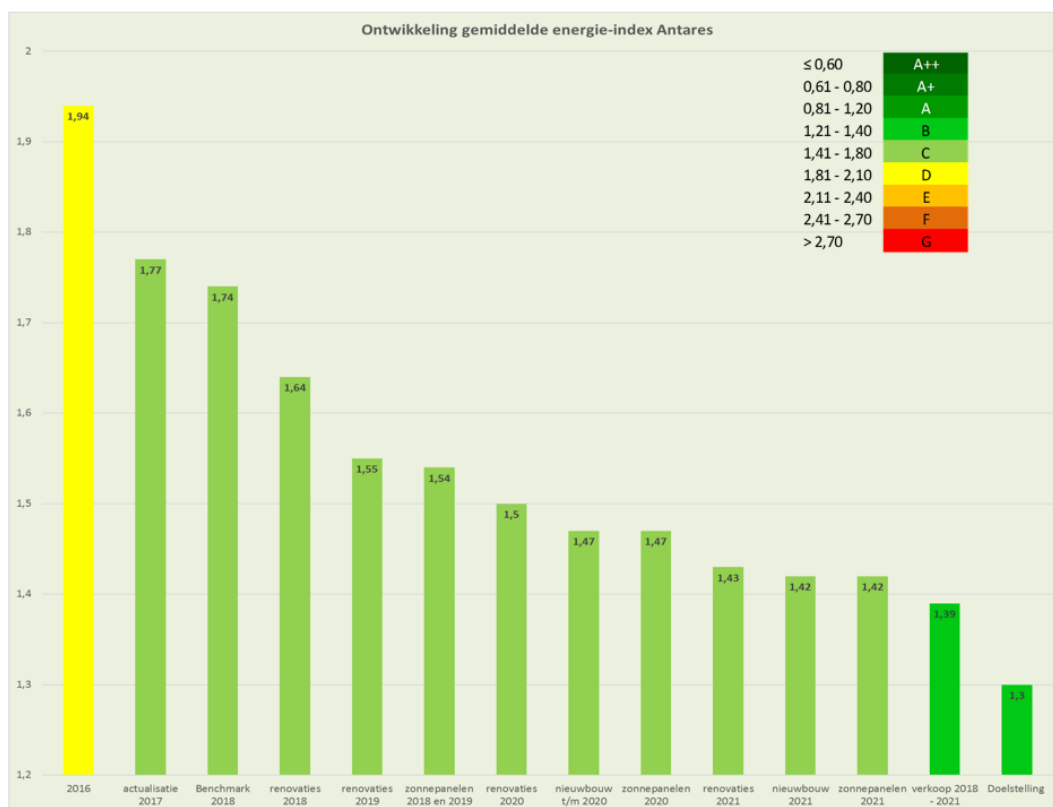
- Dak isoleren en vernieuwen
- Zonnepanelen plaatsen
- Kozijnen vervangen met HR++-glas
- Spouwisolatie bijvullen
- Vloeren isoleren
- Cv-ketels vervangen
- Energiezuinige ventilatie-units plaatsen.

In 2019 werd de renovatie van de Molenbossen-flats afgerond (608 appartementen).

Om het gedrag van huurders duurzamer te maken heeft Antares in 2019:

- Een actuele Woonwijzer met tips.
- Een actuele kennisbank.
- Samen met 5 corporaties een project voorbereid voor de inzet van energiecoaches.
- Een tool ontwikkeld om het energiegebruik inzichtelijk te maken voor huurders.
- Een klantenpanel over duurzaamheid georganiseerd.
- Een project gestart om alle handleidingen en gebruiksvorschriften voor de woning en de installaties vanuit een plek digitaal te ontsluiten.

In het onderstaande overzicht is de ontwikkeling van de energie-index van de woningen van Antares in de visitatieperiode afgebeeld.



Bron:

Eigen opgave corporatie

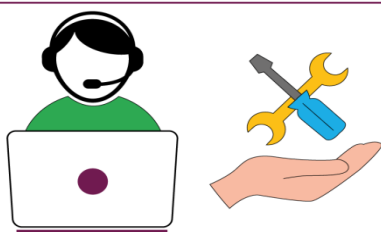
De sprong tussen 2016 en 2017 geeft niet helemaal een goed beeld. Deze is mede het gevolg van een actie om de data op orde te brengen. Gerealiseerde maatregelen werden geheel doorgevoerd, nieuwbouw werd ingerekend en de verplichte rekenmethodiek veranderde.

De doelstelling van gemiddeld label B in 2021 zal worden behaald.

Landelijke Aedes-benchmark duurzaamheid:

	2019	Nederland 2019	2017
Gemiddelde EI Antares	1,52	1,57	1,77
CO² uitstoot	21,4*	21,2	22,2
Letter Duurzaamheid Antares	B	B	C

Bron: AedesBenchmark, jaarverslag 2019 en 2016. *=2018; In 2019 nam Antares niet deel aan de benchmark.



Kwaliteit van de dienstverlening

Antares werkt aan het woongeluk van haar huurders. In het ondernemingsplan spreekt Antares uit een klantgedreven corporatie te willen zijn. De klanten vormen haar bestaansrecht. Antares vindt het belangrijk om structureel met de huurders in gesprek te blijven, om zo een producten- en dienstenpakket te ontwikkelen dat aansluit bij de wensen en behoeften van de (toekomstige) huurders. De kanteling van de organisatie in 2018 was gericht op het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers en meer bottom up in plaats van topdown werken.

Geleverde prestaties voor kwaliteit van de dienstverlening

Huurdersoordeel	2018	2017	2016
Totaal Huurders	B	B	B
Nieuwe huurders	8,4 (A)	8,2 (A)	8,3 (A)
Reparatieverzoeken	7,6 (B)	7,8 (B)	7,2 (C) ⁷
Vertrekkende huurders	8,5 (A)	8,2 (A)	7,9 (A)

Bron: Aedes-benchmark; Antares nam in 2019 niet deel aan de benchmark.

Sinds 2016 ontvangen de huurders een digitaal enquêteformulier op het moment dat de aannemer een reparatieverzoek gereed meldt. Onderstaand de rapportcijfers die Antares van de huurders heeft ontvangen.

Jaar	2019	2018	2017
Aantal enquêtes	895	701	539
Overall score	8,1	7,9	7,7
Kwaliteit	8,1	8,1	7,2
Tijdigheid*	8,5	8,7	9,3
Communicatie	8,2	8,2	8,2

*vanaf 2018 inclusief doorlooptijd.

In 2016 waren deze cijfers nog niet beschikbaar. Bron: jaarverslagen

Klanttevredenheidsmeting

Antares meet continu de kwaliteit van de geleverde dienstverlening met enquêtes. Dit gaat over de processen:

- Reparaties
- Woning betrekken
- Woning verlaten
- Klanttevredenheid KSC
- Afhandelen klachten
- Dynamisch onderhoud
- Leefbaarheidsmeldingen
- Onderzoek wonen
- Renovatie

⁷ Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde. Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde. Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

Naast het continu meten van bovenstaande processen meet Antares ook periodiek de tevredenheid over het contractonderhoud, zoals cv-reparatie, schilderwerk en rioolreinigingsservice. Ook verstuurt Antares sinds mei 2017 enquêtes 'onderzoek wonen' om de ervaringen van de huurders over leefbaarheid in de woonomgeving in kaart te brengen.

Gemiddeld cijfer	2019	2018	2017
Reparatie	8,1	7,9	7,7
Woning betrekken	8,3	8,4	8,2
Woning verlaten	8,3	8,5	8,4
Klanttevredenheid KSC	8,1	8,1	8,3
Afhandelen klachten	5,3	5,3	4,5
Dynamisch onderhoud	7,1	7,4	8,1
Leefbaarheidsmeldingen	5,5	5,6	6,4
Onderzoek Wonen	7,7	7,3	7,4
Renovatie	7,5	-	-
Totaal	7,9	7,7	7,3

Bron: jaarverslagen. In 2016 waren deze cijfers nog niet beschikbaar.

De scores worden maandelijks besproken. Antares werkt aan een snellere klachtenafhandeling en streeft ernaar dat bedrijven die voor Antares werken even klantvriendelijk met de huurders omgaan.

Net promotor Score

	Promotors (9 of 10)	Neutraal (7 of 8)	Criticasters (6 of lager)	NPS
2019	33%	51%	16%	+17
2018	33%	47%	21%	+12
2017	37%	45%	17%	+20
2016	34%	45%	21%	+13

Antares stelt ook de NPS vraag in alle enquêtes: Gebaseerd op uw ervaring met Antares, in welke mate zou u Antares aanbevelen bij kennissen en familieleden, op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 is zeer onwaarschijnlijk en 10 zeer waarschijnlijk?

In de NPS-score wordt het percentage promotors (score 9 en 10) verminderd met het percentage criticasters (score 0 t/m 6). Klanten die een 7 of 8 geven worden in de berekening van de NPS-score als neutraal gezien.

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

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

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.