Visitatierapport

Stichting Plavei

13 december 2018

Visitatiecommissie
Martijn de Loor, voorzitter
Hein van Haastert, visitator
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

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

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

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Plavei over de periode 2015 t/m 2018.

COGNITUM

Inhoud

Voorwoord **2**

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties **7**
1.1 Terugblik op de vorige visitatie 7
1.2 Recensie 9
1.3 Integrale scorekaart 2015-2018 12
1.4 Samenvatting 13
1.5 SWOT diagram 14

2 Stichting Plavei **15**

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief **17**

3 Presteren naar Opgaven en Ambities **18**
3.1 Beoordelingskader 18
3.2 Opgaven in het werkgebied van Plavei 18
3.3 Relevante ontwikkelingen 18
3.4 Beoordeling prestaties 19
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep 19
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen 20
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer 20
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed 22
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten 23
3.4.6 Overige opgaven en prestaties 24
3.5 Beoordeling van de ambities 24
3.5.1 Beschrijving van de ambitie 24
3.5.2 Beoordeling van de ambities 25
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten 26
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 26

4 Presteren volgens belanghebbenden **27**
4.1 Beoordelingskader 27
4.2 Werkwijze 27
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied 27
4.4 Belanghebbenden over Plavei 29
4.4.1 Typering van Plavei 29
4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Plavei 30
4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden 33
4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden 33
4.5 Plavei’s reputatie 34

4.6	Waardering van het tripartite overleg	35
4.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	35
5	**Presteren naar Vermogen**	**36**
5.1	Beoordelingskader	36
5.2	Relevante ontwikkelingen	36
5.3	Financiële continuïteit	36
5.4	Doelmatigheid	37
5.5	Vermogensinzet	38
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	39
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	40
6	**Governance**	**41**
6.1	Beoordelingskader	41
6.2	Relevante ontwikkelingen	41
6.3	Besturing	41
6.3.1	Plan	41
6.3.2	Check	43
6.3.3	Act	43
6.4	Intern toezicht	44
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	45
6.4.2	Toetsingskader	46
6.4.3	Governancecode	47
6.5	Externe legitimering en verantwoording	47
6.5.1	Externe legitimatie	47
6.5.2	Openbare verantwoording	48
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	48
6.7	Totale beoordeling Governance	49
7	**Bijlagen**	**50**
Position paper		**51**
Factsheet maatschappelijke prestaties		**55**
Reputatie Quotiënt Model Plavei		**62**
Waardering netwerk Plavei		**63**
Overzicht geïnterviewde personen		**64**
Korte cv's visitatoren		**66**

Onafhankelijkheidsverklaringen 67

Meetschaal 69

Werkwijze visitatiecommissie 72

Bronnenoverzicht 74

Prestatiemonitor 76

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De visitatie van rechtsvoorganger Woningstichting Bergh (periode 2010-2014, visitatiemethodiek 5.0) werd uitgevoerd toen de voorbereidingen voor de fusie tot Plavei in volle gang waren. In overleg met Aedes werd besloten dat de visitatieverplichting voor de andere fusiepartner, Laris Wonen en Diensten, daarmee verviel. Hierdoor kon de nieuwe fusieorganisatie zich vier jaar focussen op de bestuurlijke en organisatorische integratie en de positionering van Plavei. De adviezen van de visitatiecommissie konden zodoende geborgd worden in de nieuwe organisatie.

Presteren naar opgaven en ambities
Bevindingen visitatiecommissie:

- Woningstichting Bergh bepaalde teveel haar eigen koers mede door verschil in visie met de gemeente Montferland met betrekking tot de demografische ontwikkelingen. De prestatieafspraken werden niet meer herijkt en het ambitieniveau van de afspraken was minimaal.
- De scharnierpositie van de gemeente Montferland is een punt van aandacht, ook na de fusie.

Wat heeft Plavei gedaan met de bevindingen in de periode 2015-2018?
De samenwerking met de gemeenten Montferland en Zevenaar is de afgelopen jaren sterk verbeterd. De woonvisie Montferland die, na lang aandringen van de zijde van Plavei, werd gerealiseerd en het tripartite overleg prestatieafspraken vormden een goed middel om de dialoog aan te gaan over de gemeentelijke en regionale opgaven. Waar in het verleden de bevolkingsprognoses punt van discussie waren, kopen zij nu gezamenlijk data in, analyseren deze en zijn beide gemeenten vanaf het begin betrokken bij het opstellen van de portefeuillestrategie. De dialoog is constructief op zowel ambtelijk als bestuurlijk niveau en men weet elkaar te vinden wanneer dat nodig is.
Plavei werkt met Montferland intensief samen aan het project Bloemenbuurt waar ingezet wordt op de herontwikkeling van 209 woningen, het verbeteren van de inrichting en kwaliteit van de openbare ruimte en de aanpak van de sociale problematiek. Ook binnen Zevenaar is de samenwerking geïntensiveerd en neemt Plavei bijvoorbeeld deel aan het project Aangenaam Wonen en de regiegroep Gasloos Wonen. In Westervoort neemt Plavei (in overleg) niet actief deel aan het tripartite overleg prestatieafspraken (Plavei heeft hier 1 complex, Hamerstaete).

De rol van de gemeente Montferland als scharnierpunt in de regio blijft een punt van aandacht. Montferland valt inmiddels onder de woningmarktregio Arnhem Nijmegen. Plavei heeft de geldende huisvestingsverordening geïmplementeerd en biedt vanaf 2018 de woningen aan via Entree, het woonruimteverdeelsysteem van de regio. Plavei focust zich op intensieve samenwerking binnen de Liemers (samenwerkingsverband KAN Oost) en onderhoudt warme banden met de Achterhoek (samenwerkingsverband ACo) en regio Arnhem Nijmegen (samenwerkingsverband Woonkr8). Montferland kiest niet eenduidig voor de regio Arnhem Nijmegen en neemt op thema's zoals duurzaamheid, veiligheid en wonen-welzijn-zorg nog deel in de Achterhoek. Dit leidt soms tot een spagaat tussen regionale afspraken en opgaven en leidt er ook toe dat Plavei in twee regio's actief deelneemt aan overleggen op uitvoerend en bestuurlijk niveau.

Presteren volgens belanghebbenden
Bevindingen visitatiecommissie
- Belanghebbenden weten waar Woningstichting Bergh voor staat.
- Belanghebbenden hebben geen invloed op het beleid van de corporatie.
- Het jaarlijks organiseren van een belanghebbendenbijeenkomst.

Wat heeft Plavei gedaan met de bevindingen in de periode 2015-2018?
Plavei betrok haar belanghebbenden bij de totstandkoming van het Strategisch Beleidsplan. Plavei gelooft niet in de toegevoegde waarde van een jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst. De belasting voor partners is groot en de opbrengsten zijn vooral van toegevoegde waarde in strategisch perspectief. Plavei organiseert themabijeenkomsten op maat die afgestemd zijn op actuele vraagstukken die leven bij belanghebbenden. Een voorbeeld zijn de informatieve raadsbijeenkomsten voor gemeenteraads- en commissieleden of de workshop slaagkansen voor betrokken ambtenaren, huurdersorganisaties en gemeenteraadsleden.
De relatie met de huurdersorganisaties werd geïntensiveerd en bij de uitwerking van nieuw beleid worden zij al in het begin van het proces betrokken. Plavei ondersteunt de huurdersorganisaties bij haar professionaliseringsslag om te komen tot één sterke huurdersvertegenwoordiging voor alle huurders.

Presteren naar vermogen
Bevindingen visitatiecommissie
- Bovengemiddeld hoge bedrijfslasten.
- Balans kwaliteit en efficiëntie bedrijfsvoering.
- Woningstichting Bergh is overgegaan op vastgoedwaardering op basis van bedrijfs- of marktwaarde.

Wat heeft Plavei gedaan met de bevindingen in de periode 2015-2018?
Plavei behaalde de fusiedoelstellingen ruimschoots binnen de gestelde periode en reduceerde de bedrijfslasten onder meer door het ontdubbelen van functies. Bij de totstandkoming van nieuwe processen wordt ingezet op het elimineren en inkorten van processtappen. Door middel van dashboards hebben de medewerkers real time inzicht in de processen en vindt tijdige bijsturing plaats.
Door de enorme opgaven in het vastgoed (herontwikkeling en verduurzaming), de verzwaring van sociale problematiek bij de huurders in combinatie met een terugtrekkende overheid en de toenemende administratieve last verwacht Plavei dat de bedrijfslasten de komende jaren gaan stijgen.

Governance
Bevindingen visitatiecommissie:
- Het ontbreekt de RvC aan eigen heldere toetsingskaders.
- Het stoplichtmodel leidt niet altijd tot bijsturing; er vindt sturing plaats op andere criteria dan formeel is vastgelegd.
- De afspiegeling van de RvC, met aandacht voor meer leden van buiten het werkgebied en de regio.

Wat heeft Plavei gedaan met de bevindingen in de periode 2015-2018?
De afgelopen vier jaar lag de focus van de raad van commissarissen op het verbeteren van de governance binnen Plavei. Het aantal leden werd versneld afgebouwd. Door de toetreding van enkele nieuwe leden van buiten de regio is er een betere balans ontstaan tussen lokale en regionale verankering.

Er is ruime aandacht voor dialoog over de wijze van toezicht door de raad van commissarissen, de informatiebehoefte, de rolopvatting en haar reflectie daarop, zowel als team als per individu. De raad van commissarissen werkt met heldere toetsingskaders, die gepubliceerd zijn op de website. De PCDA cyclus is goed gesloten door implementatie in de begroting, de tertiaalrapportages en het jaarverslag.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Plavei adequaat met de opmerkingen uit de vorige visitatie aan de slag is gegaan in de afgelopen visitatieperiode.

1.2 Recensie

Met power én visie
De visitatiecommissie heeft Plavei leren kennen als een eigentijdse woningcorporatie, opererend tussen stadsregio en platteland, met een duidelijk eigen gezicht en een ambitieuze maatschappelijke opgave die zij met power én visie weet neer te zetten. Daarin is de hand van de bestuurder duidelijk te herkennen. Voortvarend en in afstemming met de raad van commissarissen, de werkorganisatie en de omgeving heeft hij de doelstellingen van de fusie versneld gerealiseerd en een nieuwe organisatie opgebouwd. Met een visie op de opgave en de organisatie-inrichting.

De visitatiecommissie heeft waardering voor de manier waarop Plavei zich na de fusie bij de start van de visitatieperiode heeft ontwikkeld. Belangrijke resultaten zijn in de ogen van de commissie:

- de redding van het zorgvastgoed en een nieuw samenwerkingsverband van zorgpartijen naar aanleiding van het faillissement van zorgverlener Diafaan
- de voorbereiding en start van de herstructurering van de Bloemenbuurt
- de uitwerking van een ambitieus verduurzamingsprogramma
- de realisatie van een goed functionerende nieuwe, zelfsturende werkorganisatie.

Bij dit alles is Plavei haar gebruikelijke maatschappelijke taak van het verhuren en onderhouden van sociale huurwoningen blijven uitvoeren.

Werken aan vernieuwing
De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Plavei de fusie en de implementatie van de Woningwet als kans heeft aangegrepen om in één keer enkele belangrijke stappen te zetten in haar ontwikkeling. Belangrijke gebeurtenissen in de visitatieperiode waren een tijdelijke interventie van de Autoriteit woningcorporaties aangaande de risico's van de zorgvastgoedportefeuille, het faillissement van twee samenwerkingspartners in het zorg-welzijn domein en de overgang naar een nieuw woonruimte-verdeelsysteem, waarmee Plavei te maken kreeg. Tegelijkertijd zijn de aandachtspunten uit de vorige visitatie goed opgepakt en meegenomen in het grotere geheel van de veranderingen bij Plavei.

De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie alle veranderingen goed heeft weten te absorberen. Plavei heeft een nieuwe organisatie ingericht, met een in de ogen van de visitatiecommissie ambitieus besturingsmodel: zelfsturing met verantwoordelijkheden laag in de organisatie. De visitatiecommissie constateert dat het model in de praktijk voor de meeste medewerkers goed werkt. Andere medewerkers hebben in goed overleg de organisatie verlaten. Ook hiervoor heeft de visitatiecommissie waardering.

Maatschappelijke resultaten

Hoe hebben de geschetste ontwikkelingen de maatschappelijke prestaties beïnvloed? De verschillende prestatiedomeinen nalopend constateert de visitatiecommissie het volgende.

Plavei ziet in overeenstemming met de opgave de transformatie en verduurzaming van haar woningbezit als belangrijkste speerpunt van beleid en heeft daarvoor een ambitieus programma opgesteld. Dat is in de visitatieperiode vooralsnog bescheiden tot uitdrukking gekomen in het gepleegde onderhoud en nauwelijks in de nieuwbouw. Wat het laatste betreft constateert de visitatiecommissie dat de prestaties echt achterblijven bij de opgaven.

Dat is overigens goed te verklaren uit de afbouw van een grote leningenportefeuille van een van de rechtsvoorgangers. Plavei zag zich genoodzaakt haar (vastgoed)investeringsplannen in de eerste drie jaren van de visitatieperiode stil te leggen. De visitatiecommissie constateert dat de financiële situatie van Plavei zich goed heeft hersteld; er is weer ruimte om te investeren. Voorts heeft Plavei de goede ingrepen gedaan om de doelmatigheid te beheersen en laat zien dat de bedrijfsasten de afgelopen jaren aanzienlijk zijn gedaald. Ondersteunend daarbij is een goed financieel en risicomanagementsysteem, scenarioanalyses en een heldere monitoring- en viermaandelijkse verantwoordingssystematiek. Over de financiële huishouding en verantwoording is de visitatiecommissie derhalve positief.

Een andere belangrijke en omvangrijke opgave is de renovatie van de Bloemenbuurt, waarbij niet alleen 225 sociale huurders maar in totaal 750 huishoudens zijn betrokken. De visitatiecommissie heeft waardering voor de manier waarop Plavei alle betrokkenen middels buurtpanels en bijeenkomsten uitgebreid bij de planvorming heeft betrokken. Dat wordt, na een aanvankelijk wat stroeve start, door alle betrokkenen gewaardeerd. De waardering voor Plavei komt eveneens tot uitdrukking in het positieve huurdersoordeel over de kwaliteit van dienstverlening.

De andere belanghebbenden zijn zonder uitzondering (zeer) positief over de samenwerking met Plavei. Vooral de zorgpartijen laten zich lovend uit over de wijze waarop Plavei het faillissement van Diafaan, in weerwil van de plannen van het zorgkantoor, heeft weten te gebruiken om een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met partijen te sluiten. En zo het zorgvastgoed en de woonplekken van de bewoners, naar hun functie heeft weten te behouden. Voorts constateert de visitatiecommissie dat Plavei er goed in is geslaagd de beoogde structuur en nieuwe werkwijze – van hiërarchisch gestuurd naar zelfsturend - tot stand te brengen. Tevens heeft de visitatiecommissie waardering voor de manier waarop Plavei erin is geslaagd beide huurdersverenigingen weer nader tot elkaar te brengen.

De visitatiecommissie constateert dat de governance bij Plavei goed op orde is, in het bijzonder de besturing en het interne toezicht. De raad heeft in de visitatieperiode de governance versneld op orde heeft gebracht door het aantal commissarissen na de fusie terug te brengen naar vijf en de diversiteit en continuïteit van de raad te vergroten. Tussen bestuur en toezicht bestaat in de ogen van de visitatiecommissie een open en positief kritische werkrelatie, die confronterend kan zijn maar waarin de humor evenmin ontbreekt.
De visitatiecommissie waardeert de manier waarop de raad de organisatieontwikkeling aanvankelijk kritisch en scherp volgde, maar vervolgens de verandering als passend ‘omarmde’ en waardering kreeg voor de nieuwe energie in de organisatie. Plavei beschikt daarmee over een sterke en zelfbewuste raad van commissarissen die als de kritische vriend van de bestuurder functioneert; dat wekt vertrouwen.

Doorheen dit alles valt de krachtige en haast onvermoeibare inzet van de bestuurder op. Gedreven zet hij zich in om Plavei het goede op de goede manier te laten doen, aansluitend bij wat de omgeving aan opgaven vraagt. Daarover heeft de bestuurder een duidelijke en passende visie en weet de omgeving daarin goed mee te krijgen. Dat levert hem persoonlijk ook veel waardering op. Terecht in de ogen van de visitatiecommissie én met de kanttekening dat dit ook een kwetsbare kant heeft; Plavei kan niet te afhankelijk van haar bestuurder alleen worden. In de ogen van commissie en van belanghebbenden die we daarnaar vroegen, is dat nu ook niet het geval. De bestuurder werkt goed aan de borging van de door hem ingezette veranderingen in de structuur en werkwijze van de organisatie. En naar de belanghebbenden toe wordt Plavei door verschillende medewerkers vertegenwoordigd.

Aandachtspunten
Met power en visie is in de ogen van de visitatiecommissie de treffende typering voor Plavei. En met maatschappelijk prestaties die op een enkele uitzonderingen na, ruim voldoende tot goed scoren. Graag wil de visitatiecommissie Plavei de volgende aandachtspunten voor de toekomst meegeven:

De nog bescheiden nieuwbouw- en verduurzamingsinspanningen mogen nu in prestaties gelijk getrokken worden met de geformuleerde ambities. Volgens de visitatiecommissie werkt Plavei hiermee aan de juiste opgaven. De vermogenspositie laat dit inmiddels ook toe.

Het *pièce de résistance* voor Plavei is de herstructurering van Bloemenbuurt. Hier kan de corporatie laten zien wat ze waard is: op het terrein van de verduurzaming van de woningvoorraad, het realiseren van een aantrekkelijke woonwijk waar alle bewoners zich thuis voelen en mogelijk gemaakt door een eigentijdse, responsieve en zelfverantwoordelijke organisatie. De visitatiecommissie vertrouwt erop dat dit Plavei zal lukken, maar realiseert zich ook dat het bewijs in de praktijk geleverd zal moeten worden. Alert blijven op de wensen, verwachtingen en het handelen van de betrokken bewoners, partners en belanghebbenden, is hierbij cruciaal. Plavei heeft al laten zien dat zij daartoe in staat is.

De rol van de bestuurder als leidsman en boegbeeld van het huidige Plavei is onweersproken en zal dat met de opgaven in het verschiet ook nog blijven. In het huidige organisatiemodel wekt de positie van de bestuurder de indruk van enige onaantastbaarheid. Vanwege het ontbreken van een MT, dient de interne tegenkracht in hoofdzaak van een leidinggevend coach te komen, die (vooral ook) is aangesteld om de organisatieontwikkeling te stimuleren. Hoeveel tegenkracht mag men dan verwachten? Hierin schuilt in de ogen van de visitatiecommissie een risico, al lijken de bestuursadviseur, de beleidsmedewerkers en de business controller eveneens de tegenkracht-rol te vervullen.

De visitatiecommissie is van mening dat de organisatie zich verder mag door-ontwikkelen, in het bijzonder waar het de zelfverantwoordelijke rol én bijbehorende bevoegdheden van alle functionarissen betreft. Dat kan betekenen dat bepaalde besluitvormingsvraagstukken ook zonder tussenkomst van de stuurgroep (in feite de bestuurder) doorgang kunnen vinden. Op deze wijze kan de organisatie niet alleen doorgroeien in volwassenheid, maar zal de bestuurder zich ook met meer afstand tot de organisatie kunnen verhouden.

De rol van de gemeente Montferland als scharnierpunt in de regio blijft een punt van aandacht. Hoewel de situatie ten opzichte van vier jaar geleden sterk is verbeterd, zal Plavei met verschillen in beleids- en woningmarktregio rekening moeten houden. De visitatiecommissie voorziet dat Plavei hierin samen met

de bestuurlijke partners nog verdere stappen zal zetten, al is thans ongewis welke die zullen (moeten) zijn.

Met deze aandachtspunten vertrouwt de visitatiecommissie erop dat Plavei haar maatschappelijke opgave in haar werkgebied, samen met belanghebbenden, zal blijven waarmaken.

1.3 Integrale scorekaart 2015-2018

Presteren naar opgaven en ambities

	Prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	8,0	7,3	6,6	7,5	-	7,4	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	

Presteren volgens belanghebbenden

	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,6	7,7	7,0	7,4	7,1	-	7,3	50%	7,3
Relatie en communicatie							7,6	25%	
Invloed op beleid							6,9	25%	

Presteren naar vermogen

		Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit	8	30%	7,0
Doelmatigheid	6	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

Governance

			gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan	7,5	7,8	33%	7,2
	Check	8			
	Act	7			
Intern toezicht	Functioneren RvC	7,3	7,1	33%	
	Toetsingskader	8			
	Toepassing governancecode	6			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	6	6,5	33%	
	Openbare verantwoording	7			

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

1.4 Samenvatting

De visitatie van Plavei over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in oktober 2018.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,3
Met een 7,3 als gemiddelde score op presteren naar Opgaven en Ambities blijkt dat Plavei de opgaven in het werkgebied en haar eigen ambities ruim voldoende realiseert. Zowel het huisvesten van de primaire doelgroep, van bijzondere doelgroepen, en de kwaliteit van wijken en buurten scoren hoger dan dat gemiddelde. Aansprekende prestaties van Plavei in de visitatieperiode zijn haar optreden rondom het faillissement van Diafaan (daardoor is dat bezit voor het werkgebied beschikbaar gebleven) en de inzet om statushouders te huisvesten. Een onvoldoende is gegeven op nieuwbouw. Daar heeft Plavei niet gerealiseerd wat was afgesproken.
De ambities van Plavei staan in verhouding tot de opgaven in het werkgebied.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,3
De belanghebbenden van Plavei (gemeenten, huurders en overige (zoals zorgpartijen)) zijn tevreden over de prestaties van Plavei (7,3 gemiddeld), over de relatie en de communicatie (7,6) en over de mate van invloed op het beleid (6,9). Plavei wordt zonder uitzondering gezien als een partner die vanuit intrinsieke motivatie de samenwerking opzoekt. Ook hier wordt de aanpak van het faillissement van Diafaan veel als voorbeeld genoemd, maar het geldt bijvoorbeeld ook voor de inspanningen van Plavei om een aantal seniorenclubs onderdak te kunnen blijven bieden (in Didam en in Beek) en de samenwerking rondom de Maria van Nassaulaan in ’s-Heerenberg.

Presteren naar Vermogen: 7,0
Vanuit financieel perspectief ziet de toekomst van Plavei er goed uit. Plavei heeft voldoende vermogen en verantwoordt ook ruim voldoende wat zij met dat vermogen doet of wil doen. De doelmatigheid scoort een voldoende. Het goed scoren in een benchmark is geen doel. De bedrijfslasten worden goed in relatie gebracht tot wat nodig is om de doelstellingen te kunnen bereiken.

Governance: 7,1
De besturing van Plavei zit goed in elkaar volgens een eigentijdse organisatiefilosofie: een grote mate van zelfsturing door de medewerkers. Ook de PDCA-cyclus is compleet en werkt goed. Het onderdeel besturing scoort een 7,8 gemiddeld. Het interne toezicht dat door de raad van commissarissen wordt uitgeoefend zit ook goed in elkaar. De commissie constateert dat er voldoende balans zit in de verhouding tussen raad en bestuurder. De externe legitimering scoort relatief iets minder. Dit heeft vooral te maken met het stroeve overleg dat in het begin van de visitatieperiode plaatsvond met de huurdersvertegenwoordigingen.

1.5 SWOT diagram

Sterk	Zwak
• Eigentijds organisatiemodel • Gedreven, resultaatgerichte bestuurder • Gemotiveerde werkorganisatie • Betrokken belanghebbenden • Gezonde financiële positie • Sterke focus gekozen in opgave en ambitie • Zelfbewuste raad als kritische vriend van de bestuurder	• Bedrijfslasten nog niet volledig onder controle • Draagkracht geconcentreerd bij de bestuurder
Kans	**Bedreiging**
• Grote duurzaamheidsopgave • Grote potenties kunnen gewaardeerde positie bestendigen en versterken • Lange termijn: mogelijkheden van verdere schaalvergroting binnen handbereik	• Over twee bestuurlijke regio's verdeeld werkgebied • Een (te snelle) volgende schaalstap als gevolg van aansprekende successen

2 Stichting Plavei

Stichting Plavei is per 1 januari 2015 ontstaan door de fusie van Laris Wonen en Diensten en Woningstichting Bergh. Door de fusie werd het werkgebied de gemeenten Zevenaar, Montferland en Westervoort. Het grootste aantal woningen is gelegen in de gemeente Montferland. De woningen in Westervoort betreft een woonzorg-complex. De drie gemeenten liggen allen in de woningmarktregio Arnhem Nijmegen.

	aantal woningen ultimo 2017	
	DAEB	**niet DAEB**
Gemeente Montferland	3.529	123
Gemeente Westervoort	66	0
Gemeente Zevenaar	379	0
Totaal	3.974	123

De gemeente Montferland ligt in het oosten van de provincie Gelderland. Het gemeentebestuur is gevestigd in Didam. De gemeente is genoemd naar de streek Montferland. Aan de zuidzijde van de gemeente ligt de landsgrens met Duitsland. De gemeente Montferland heeft ruim 35.000 inwoners.
De gemeente Zevenaar is genoemd naar de hoofdplaats Zevenaar en telt ruim 43.000 inwoners. De voormalige gemeenten Zevenaar en Didam (Didam is opgegaan in de gemeente Montferland) vormen samen met de gemeenten Duiven en Westervoort de streek de Liemers. De gemeente Zevenaar was (tot 2017) ook lid van de woningmarktregio Arnhem Nijmegen, subregio Arnhem.
De gemeente Westervoort telt bijna 15.000 inwoners en ligt ten zuidoosten van Arnhem; noordelijk van de Nederrijn, oostelijk van de IJssel, precies waar deze zich afsplitst. Het is van origine een heerlijkheid met de 'Heer van Westervoort' aan het hoofd. De gemeente maakt deel uit van de woningmarktregio Arnhem Nijmegen.

In Montferland zijn naast Plavei ook Woonzorg Nederland (met 184 woningen), De Woonplaats (met 40 woningen) en Mooiland (met 23 woningen) actief. In Zevenaar werken naast Plavei ook Baston Wonen (met bijna 3.800 woningen), Vryleve (met bijna 1.500 woningen), Mooiland (met 96 woningen), Habion (met 25 woningen) en Woonzorg Nederland (met 11 woningen). In Westervoort zijn ook de corporaties Vivare (met 1.900 woningen) en Woonzorg Nederland (met 178 woningen) actief, naast Plavei.
Plavei heeft ook enige jaren meegedaan in de woonruimteverdeling *Thuis in de Achterhoek*. In de Achterhoek zijn nog meer corporaties actief, zoals Wonion in de gemeente Oude IJsselstreek.

De huurders van Plavei zijn verenigd in 2 huurdersorganisaties, die tot in 2017 samenwerkten in de Huurderskoepel Montferland. Dit betreft Huurderbelangenvereniging De Schakel en Huurdersvereniging Bergh. Met beide verenigingen heeft Plavei een samenwerkingsovereenkomst. Het is nog niet gelukt om tot een huurdersorganisatie te komen. In afwachting daarvan is de samenwerking via de Huurderskoepel stopgezet en werkt Plavei met beide organisaties apart.

De stichting heeft een eenhoofdig bestuur. Het intern toezicht wordt uitgeoefend door de raad van commissarissen die statutair uit minimaal 5 en maximaal 7 leden bestaat. De huurders-vertegenwoordiging mogen 2 leden van de raad van commissarissen voordragen, aangezien de raad feitelijk uit 5 leden bestaat. Er zijn ook daadwerkelijk 2 huurderscommissarissen.

Algemeen beeld van het presteren van Plavei in relatie tot andere corporaties in de Aedes Benchmark:

Aedes Benchmark 2017 (klasse S, 2.500-5.000 vhe)	
Huurdersoordeel	B
Bedrijfslasten	B
Duurzaamheid	B
Beschikbaarheid & betaalbaarheid	B
Onderhoud & verbetering	B

(A = corporatie behoort tot de kopgroep, B = corporatie behoort tot de middengroep, C = corporatie behoort tot de staartgroep).

De missie van Plavei is opgenomen in het Strategisch Beleidsplan 2016-2020 dat na de fusie is opgesteld:

Wonen is voor iedereen
We zijn lokaal geworteld en zijn er primair voor de minst draagkrachtige groepen in de samenleving. We gaan voor betaalbaar en plezierig wonen in een duurzame, kansrijke en leefbare omgeving - nu en in de toekomst. We besteden extra aandacht aan mensen die hulp nodig hebben bij het wonen naar wens.

Onze visie
Wij vinden dat er voor iedereen in de samenleving een plek moet zijn om te kunnen wonen. Ook voor degenen die hun leven niet (goed) op de rit hebben. Mensen bepalen zelf hoe ze willen wonen. Wij geven onze klanten de ruimte om dit op eigen wijze in te vullen.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:
"alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc."
Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Plavei

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Plavei gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2015 tot en met 2018. In de visitatieperiode had Plavei prestatieafspraken met de gemeente Montferland (2015 tot en met 2018) en met de gemeente Zevenaar (alleen in 2017 en 2018). Met de gemeente Westervoort zijn geen prestatieafspraken gemaakt aangezien Plavei daar maar zeer weinig woningen heeft (woon-zorgcomplex Hamerstaete met 66 woningen).
De eigen ambities van Plavei zijn opgenomen in het Strategisch Beleidsplan 2016-2020 dat na de fusie is opgesteld.
In de bijlagen is de Prestatiemonitor Opgaven en Ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken, ambities en daarbij behorende prestaties overzichtelijk opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De visitatieperiode kenmerkte zich door een aantal interne en externe ontwikkelingen:

- De economische crisis waardoor de vraag naar koopwoningen sterk afnam en in het verlengde daarvan de vraag naar (goedkope) huurwoningen toenam.
- De verhuurderheffing die gaandeweg een steeds groter beslag is gaan leggen op de financiële middelen van corporaties.
- De herziene Woningwet (en de daaruit voortvloeiende Veegwet), waarmee het werkveld van corporaties werd ingeperkt (in het bijzonder ten aanzien van duurdere huur en koop en ten aanzien van inzet op gebied van leefbaarheid) en waarvan de invoering een groot beslag heeft gelegd op de beschikbare personele capaciteit.
- De fusie van Laris en Bergh tot Plavei per 1 januari 2015.
- Faillissement van zorgpartijen Diafaan en Orakel en de daaruit voortvloeiende ontvlechting van het zorgvastgoed.
- Interventie Aw vanwege de risico's van de omvangrijke zorgvastgoed-portefeuille.
- De toestroom van vluchtelingen en de daarmee gepaard gaande huisvestingsopgave van statushouders.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei heeft de gehele visitatieperiode voldaan aan de normen die gelden vanuit de staatssteunnorm voor het toewijzen van sociale huurwoningen aan mensen met een bepaald maximum inkomen. De norm is tenminste 90%, Plavei realiseerde respectievelijk 99%, 94%, 95% en 94% in de periode 2015 t/m 2018.
Ook het passend toewijzen werd door Plavei volgens de geldende normen vanuit de Woningwet uitgevoerd. Minimaal 95% van de vrijkomende huurwoningen onder de aftoppingsgrenzen moet worden toegewezen aan huishoudens die recht hebben op huurtoeslag (met ingang van het jaar 2016). In de periode 2016 t/m 2018 was dit respectievelijk bij Plavei 99%, 96% en 97%. De ambitie van Plavei is om zo dicht mogelijk de 100% te benaderen.
Met de gemeente Montferland is afgesproken dat Plavei haar vrijkomende woningen alleen nog via entree.nu aanbiedt aan woningzoekenden en niet meer via thuisindeachterhoek.nl. Dat is gerealiseerd.
Plavei heeft een aantal woningen gelabeld om met voorrang aan te bieden aan jongeren onder 23 jaar met ingang van 2018. Dit heeft geresulteerd in meer toewijzingen aan jongeren (15 in 2018, 10 in 2017).
Plavei wijst maximaal 20% van de vrijkomende woningen onder de 2^{e} aftoppingsgrens toe aan urgente woningzoekenden (inclusief vergunninghouders).
In Zevenaar neemt Plavei 10% van de taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders voor haar rekening, in Montferland is dit 100%. De taakstellingen zijn over de gehele visitatieperiode gerealiseerd.

Daarmee zijn de prestaties van Plavei gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei is gehouden aan de kaders van het Rijksbeleid met betrekking tot de maximale huursomstijging. Gedurende de visitatieperiode zat Plavei met haar huurverhogingen hier sterk binnen.
De eigen ambities van Plavei is om een inflatievolgende huurbeleid te volgen. Bij mutaties wordt de huur naar 75% van de maximaal redelijke huur gebracht.
Met de gemeenten Montferland en Zevenaar is afgesproken de voorraad sociale huurwoningen stabiel te houden. In 2015 had Plavei 2.867 woningen in de categorieën goedkoop en betaalbaar, in 2018 waren dat 3.068 woningen (+7%).
Voor wat betreft huurachterstanden zijn er geen prestatieafspraken. De norm van Plavei ligt op maximaal 0,9%. Daar blijft Plavei steeds onder. Het aantal huisuitzettingen is de afgelopen jaren gestaag gedaald van 7 in 2015 naar 3 in 2018.

Alles overziende overtreffen de prestaties de opgaven en scoort Plavei goed (8).

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
Oordeel	**7,5**

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte / Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking / overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei heeft geen specifieke prestatieafspraken over het huisvesten van bijzondere doelgroepen.
Plavei heeft veel zorgvastgoed in haar portefeuille (172 extramurale zorgwoningen en 302 intramurale zorgwoningen) en heeft de ambitie om daarmee een belangrijke en grote rol in de opgave van het werkgebied te spelen.
Plavei heeft in 2016 een actieve rol gespeeld bij het oplossen van de ontstane problemen door het faillissement van de zorgpartijen Orakel en Diafaan.
Plavei werkt zowel in Montferland als in Zevenaar samen met de gemeenten en de andere corporaties aan het laatste kansbeleid. Dit om huisuitzettingen en dakloosheid te voorkomen. In de visitatieperiode betrof dit in totaal 71 huurcontracten.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Plavei op dit gebied de ambities overtreffen en scoort een 8 (goed).

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften / bewoners met beperkingen / overige personen	8
Oordeel	**8,0**

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei heeft geen specifieke prestatieafspraken over de kwaliteit van het woningbezit. De prestaties zijn daarom beoordeeld in het licht van de eigen ambities van Plavei.
Volgens de conditiescore NEN 2767 heeft ruimt 70% van de woningen een score van 3 of beter (op een schaal van 1 t/m 6).

De uitgaven voor onderhoud zijn gedurende de visitatieperiode fors gestegen (van 1.216 euro per woning in 2015 naar 2.121 euro per woning in 2018).
Gedurende de visitatieperiode zijn in totaal 783 toiletten, badkamers en keukens vervangen conform de eigen ambities.
In de Aedes Benchmark scoorde Plavei in 2017 de letter B op het onderdeel Onderhoud & verbetering (middenmoot).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Plavei gelijk zijn aan de eigen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei werkt met het KWH-huurlabel. De norm voor het label is minimaal een 7. Dat is ook de ambitie van Plavei. Zij scoorde consequent hoger dan een 7 (respectievelijk 7,7; 7,8; 7,9 en 8,0) in de visitatieperiode en laat een regelmatige stijging zien.
In de Aedes Benchmark scoorde Plavei op het huurdersoordeel respectievelijk B, C, B en B.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Plavei de eigen ambities overtreffen en scoort een 8 (goed).

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:
Landelijk is afgesproken met de corporatiesector om eind 2020 alle woningen op gemiddeld label B te hebben.
Plavei heeft eind 2018 40% van haar woningen op label B of hoger. Er is geld gereserveerd en er zijn plannen gemaakt om de landelijke doelstelling in 2020 gerealiseerd te hebben. De Energie-index van de woningvoorraad eind 2018 is 1,59.
De volgende energiebesparende maatregelen zijn in de visitatieperiode gerealiseerd:

- 102 woningen in ’s-Heerenberg maakten een labelsprong van twee stappen naar A of A+; 13 naar label B en in Braamt 4 woningen naar label A
- Bij 39 woningen in Didam werd het dak vervangen en de isolatie verbeterd
- 83 woningen zijn voorzien van dakisolatie
- 44 woningen zijn voorzien van vloerisolatie
- 89 wisselstroom ventilatieboxen vervangen door gelijkstroom of vraag gestuurde ventilatieboxen
- 79 woningen voorzien van vraag gestuurde mechanische ventilatie
- 63 woningen voorzien van PV-panelen
- 2 woningen voorzien van PVT-installatie
- 250 bestaande cv-ketels in woningen vervangen door HR cv-ketels.
- Bij 182 woningen labelsprong van E/F/G naar A.

Gegeven de duurzaamheids- en nieuwbouwplannen, verwacht de visitatiecommissie dat Plavei de afspraak eind 2020 zal gaan halen om gemiddeld label B uit te komen.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Plavei gelijk zijn aan de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	**7,3**

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Met de gemeente Zevenaar zijn geen afspraken gemaakt over nieuwbouw tot en met 2020.
Naast een aantal algemene (wens)afspraken is met de gemeente Montferland een aantal projecten afgesproken: 2 appartementen in de voormalige bibliotheek in Beek; 15 appartementen en 2 gemeenschappelijke ruimten in ‘s-Heerenberg, 4 NOM- woningen aan de Grote Nekkum in ‘s-Heerenberg; 16 NOM-woningen aan de Graaf Hendrikstraat in Braamt , 5 NOM-woningen in Kilder en in Didam nog 9 appartementen aan de Kerkstraat. In totaal 51 woningen.
De afspraak over de 2 appartementen in de voormalige bibliotheek van Beek is gerealiseerd.
De woningen aan de Kerkstraat in Didam en 5 woningen aan de Graaf Hendriksstraat in Braamt worden in 2019 opgeleverd. Daarnaast zijn nog 3 stadwoningen in ’s-Heerenberg opgeleverd en het monumentale Pandje Peperkamp in Didam dat in ere is hersteld.
In totaal zijn 37 van de in de prestatieafspraken afgesproken 51 woningen gerealiseerd en daarnaast nog 4 woningen extra (in totaal 80%).

Alles overziende is de prestatie significant lager dan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie deze met een 5.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei had met de gemeente Montferland afgesproken om 14 woningen te zullen slopen (in Braamt 10 woningen en in ’s-Heerenberg 4 woningen). Dit is gerealiseerd.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Plavei op het gebied van sloop gelijk zijn aan de opgaven (7).

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei heeft diverse afspraken met de gemeenten over het verbeteren (en meestal tegelijkertijd verduurzamen) van het bezit. De afspraken betreffen aantallen en gebieden en strekken zich vaak over meerdere jaren uit. De grootste opgave waar nu aan gewerkt wordt is de Bloemenbuurt in Didam (Montferland).
Bij alle renovaties zijn eveneens energiebesparende maatregelen uitgevoerd. De genomen renovatie- en duurzaamheidsmaatregelen zijn in paragraaf 3.4.3 beschreven.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Plavei op het gebied van verbetering gelijk zijn aan de opgaven (7).

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen specifieke afspraken of ambities voor maatschappelijk vastgoed.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei heeft met de gemeenten de afspraak haar woningverkopen te minimaliseren. Over de visitatieperiode zouden 48 woningen verkocht worden (gemiddeld 12 per jaar).
Er zijn gedurende de visitatieperiode door Plavei in totaal ook 48 woningen verkocht.

Overigens heeft Plavei ook in een snel tempo (oude) posities (soms bebouwd soms onbebouwd) van de hand gedaan.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Plavei op het gebied van verkoop gelijk zijn aan de opgaven (7).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	5
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	**6,6**

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid / Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei en de gemeenten hebben samen de algemene ambitie dat alle inwoners zich prettig voelen in de eigen leefomgeving. Deze ambitie wordt getoetst aan de hand van onder andere de Leefbaarometer. In

de meetjaren 2014 en 2016 scoren de 3 gemeenten Montferland, Zevenaar en Westervoort altijd een 'goed'.
De corporaties (en ook Plavei) ondersteunen de wijkplatforms en dorpsraden.
In 's-Heerenberg is voor een specifiek complex een soort toetsingsmodel ingevoerd voor potentiele nieuwe bewoners. Dit om de opeenstapeling van probleemgevallen te voorkomen. Dit systeem werkt goed en vergroot het veiligheidsgevoel.
De kracht van de samenwerking zit niet in allerlei procedures en dergelijke tussen partijen, maar de bereidheid om samen naar concrete oplossingen te zoeken. Een mooi voorbeeld is de verhuur van recreatieve ruimten aan KBO die activiteiten voor ouderen in de buurt organiseert (in Beek).
Plavei heeft met het oog op de leefbaarheid in aanloop naar de herstructurering van de Bloemenbuurt evenals in Braamt uitvoerig gebruik gemaakt van buurtpanels en daarmee de betrokkenheid van de bewoners vergroot.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Plavei de opgaven overtreffen (8).

Aanpak overlast
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De afspraak is dat overlastzaken worden doorgeleid naar buurtbemiddeling. Hier neemt Plavei ook (financieel) aan deel, evenals de gemeenten.
In het werkgebied wordt ook gewerkt met een hennepconvenant.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Plavei gelijk zijn aan de opgaven (7).

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van de fusieorganisatie Plavei (gestart op 1 januari 2015) zijn vastgelegd in het eerste Strategisch Beleidsplan 2016-2020.

De missie luidt:
'Wonen is voor iedereen'
Wij vinden dat er voor iedereen in de samenleving een plek moet zijn om te kunnen wonen. Ook voor degenen die hun leven niet (goed) op de rit hebben. We zijn lokaal geworteld en zijn er primair voor de minst draagkrachtige groepen in de samenleving. We besteden extra aandacht aan mensen die hulp nodig hebben bij het wonen naar wens.

Onze visie
Mensen bepalen zelf hoe ze willen wonen. Wij geven onze klanten de ruimte om dit op eigen wijze in te vullen. We gaan voor betaalbaar en plezierig wonen in een duurzame, kansrijke en leefbare omgeving - nu en in de toekomst.'

Plavei hanteert haar eigen drie-kamermodel: het praktisch weten, het met het hart weten en het financieel weten.

De strategieën van Plavei zijn:

- We weten voor wie we er zijn
  - Ons werkgebied
  - We kennen onze klanten
  - We hebben aandacht voor kwetsbare groepen
  - Onze klant staat centraal
  - We leveren maatwerk aan de klant
- Alles wat we doen is in het belang van de klant
  - We werken voortdurend aan betaalbaar wonen
  - Een positief resultaat voor maatschappij en organisatie
  - We weten hoe we er voor staan
- We geloven in de kracht van de samenleving
  - Bewust midden in de samenleving
  - Zo werken wij samen
  - We dagen onze partners uit
- Onze woningvoorraad is klaar voor morgen
  - We focussen op herontwikkeling
  - We investeren in verduurzaming
  - We spelen in op de veranderende zorgbehoefte van de klant
- We werken samen aan een prettige leefomgeving
  - We ondersteunen en faciliteren
  - We zijn alert op signalen
  - We streven naar differentiatie van onze bezit
- We weten van wonen
  - We hebben een missie
  - We handelen vanuit onze waarden
  - We bouwen aan Plavei
  - We leveren elke dag een topprestatie
  - We ondernemen maatschappelijk verantwoord

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Plavei met een 7.

Plavei heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Plavei aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- Plavei herkent en adopteert de opgaven in het werkgebied, in het bijzonder op gebied van een evenwichtig huurprijsbeleid, het voorkomen van segregatie in wijken en kernen en het realiseren van duurzaamheidsambities.
- Als samenwerkingspartner laat Plavei zien dat zij de belanghebbenden meeneemt en de noodzakelijke stappen zet om de opgaven te realiseren.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De ruim binnen de marge blijvende jaarlijkse huurverhogingen voor huurders in combinatie met een realistisch huurbeleid per woning van 75% maximaal redelijk.
- Het grote aanbod van woningen voor specifieke doelgroepen en de in 2016 meer dan gevraagde prestatie op het terrein van het huisvesten van statushouders.
- De gerichte verduurzaming van het woningbezit bij iedere woningrenovatie.
- Het positieve huurdersoordeel over de kwaliteit van dienstverlening volgens de KWH-norm, hetgeen tevens in de interviews wordt bevestigd.
- De voortvarendheid waarmee (oude) posities (soms bebouwd soms onbebouwd) van de hand zijn gedaan.
- De inzet van buurtpanels bij de planontwikkeling.

Verwonderpunten

- De achterblijvende prestaties op het gebied van nieuwbouw.
- De gemiddelde huurderswaardering volgens de Aedes Benchmark.
- De geografische positie van de gemeente Montferland (een been in de Achterhoek en een been in de regio Arnhem-Nijmegen). Zoals eerder geconstateerd leidt dit soms tot een spagaat tussen regionale afspraken en opgaven en ook tot een deelname van Plavei aan twee regionale overleggen op uitvoerend en bestuurlijk niveau.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,3 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	8,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	
(des)investeren in vastgoed	6,6	
kwaliteit wijken en buurten	7,5	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	**7,4**	**7**
Gewogen oordeel	**7,3**	

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

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

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie ‘face-to-face’ heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Plavei is werkzaam in de gemeenten Montferland, Zevenaar en Westervoort. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Montferland
De gemeente Montferland ligt in het oosten van de provincie Gelderland. Het gemeentebestuur is gevestigd in Didam. De gemeente is genoemd naar de streek Montferland. Aan de zuidzijde van de gemeente ligt de landsgrens met Duitsland. De gemeente Montferland heeft ruim 35.000 inwoners.
De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren W. Gerritsen, wethouder, W. van Beek, beleidsmedewerker wonen en L. Seegers, hoofd van de afdeling Sociale Teams.

Gemeente Zevenaar
De gemeente Zevenaar is genoemd naar de hoofdplaats Zevenaar en telt ruim 43.000 inwoners. De voormalige gemeenten Zevenaar en Didam (Didam is opgegaan in de gemeente Montferland) vormen samen met de gemeenten Duiven en Westervoort de streek de Liemers. De gemeente Zevenaar was (tot 2017) ook lid van de woningmarktregio Arnhem Nijmegen, subregio Arnhem.
De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Winters, wethouder.

Huurdersbelangenvereniging De Schakel
HBV De Schakel behartigt de belangen van haar leden en vormt daarmee de schakel tussen de corporatie en haar leden. Er is een samenwerkingsovereenkomst tussen De Schakel en Plavei. Tweemaal per jaar komen bewonerscommissies (7 in totaal) en het bestuur van De Schakel bijeen om actuele zaken op complexniveau gezamenlijk te bespreken. Tevens worden de besturen van deze commissies door de corporatie uitgenodigd om specifieke problemen van het complex te bespreken. Het bestuur van De Schakel bestaat uit 5 leden.
De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer A. Jansen, voorzitter.

Huurdersvereniging Bergh
HV Bergh komt op voor de algemene belangen van huurders van Plavei. Wettelijk is geregeld dat Plavei en de huurdersvereniging met elkaar in overleg blijven. De huurdersvereniging kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan Plavei. Er is regelmatig overleg tussen Plavei en de huurdersvereniging. Dat gaat onder meer over de jaarlijkse huurprijsaanpassing, renovatie en groot onderhoud, veiligheid en leefomgeving. Huurdersvereniging Bergh is aangesloten bij de Woonbond. Het bestuur bestaat uit 4 leden.
De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw H. van der Laan-Uhm, voorzitter, en de heer G. Naves, secretaris.

Collegacorporaties
De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Kuypers, directeur-bestuurder van Wonion (met circa 4.000 woningen werkzaam in de Achterhoek in de gemeenten Oude IJsselstreek en Aalten) en mevrouw S. van Zaal, directeur-bestuurder van Baston Wonen (met bijna 3.800 woningen in de gemeente Zevenaar).

Zorginstellingen
Liemerije – zorgt voor de ouderenzorg in de regio De Liemers en omgeving. De hoofdlocatie ligt in Zevenaar. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw P. Peters, directeur-bestuurder.
Azora – zorgt vanuit 8 locaties in de Achterhoek voor mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Metzemaekers, directeur-bestuurder.

Maatschappelijke organisaties

KBO – is met 190.000 leden de grootste seniorenorganisatie van Nederland en heeft 500 lokale afdelingen. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Ter Voert, voorzitter.
Stichting Senioren Kontakt Didam - wil 55 plussers in de voormalige gemeente Didam, gelegenheid bieden om elkaar te ontmoeten en samen activiteiten te ondernemen. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Boerstal, voorzitter.
Restaurant Burgers van Diem - is méér dan alleen een eetgelegenheid. Er werken mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking met veel plezier en toewijding in zowel de bediening als de keuken. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw P. Buijs, eigenaar.
Sociaal Team van de gemeente Montferland - is er speciaal voor mensen die een hulpvraag hebben op het gebied van zorg (Wmo, bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, woningaanpassingen, gehandicapten-voorzieningen, vervoersvoorziening zoals scootmobiel of regiotaxipas), jeugdzorg (voor alle opvoedkundige vragen m.b.t. kinderen en jongeren t/m 18, specialistische (jeugd-GGZ of jeugdhulp), volwassenenzorg (persoonlijke ondersteuning, begeleiding, dagbesteding, werk, mee te doen in de samenleving, mantelzorgers). De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer L. Seegers, hoofd afdeling Sociale Teams.
Politie – de visitatiecommissie heeft gesproken met de heer R. Kuiling, wijkagent.

Klant- en buurtpanels
Dorpsraad Braamt - is een onafhankelijke stichting die zich inzet voor de woon en leefbaarheid van het dorp Braamt. Zij doen dit door gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de gemeente, waarbij de belangen van de bewoners altijd centraal staan. Naast de contacten met de gemeente onderhoudt de Dorpsraad onder andere ook contacten met de politie, provincie, woningcorporaties en verenigingen. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw S. Schepers en de heer W. Bisselink, beide bestuurslid.
Buurtpanel Bloemenbuurt - de gemeente Montferland, een groep bewoners en Plavei werken samen aan de vernieuwing van de Bloemenbuurt. Dat doen zij in een buurtpanel. Hier wordt overlegd over renovatie, sloop en vervangende nieuwbouw. En over parkeren, straten, groen en water in de wijk. De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw D. Teelen en de heer M. Stavast, beide lid van het buurtpanel.

4.4 Belanghebbenden over Plavei

4.4.1 Typering van Plavei

Aan de belanghebbenden is gevraagd Plavei in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Plavei wordt door haar belanghebbenden getypeerd als vooral betrokken en betrouwbaar.

4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Plavei

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,3

Met een score van een ruime ruim voldoende mag Plavei tevreden zijn over de waardering die belanghebbenden geven over de maatschappelijke prestaties van Plavei. De overige belanghebbenden zijn het meest tevreden (7,8) en de huurders het minst tevreden (6,7). De gemeenten zitten daar tussen in (7,6). In de volgende alinea's wordt kort per prestatieveld aangegeven hoe de verschillende categorien daar op gescoord hebben.

Huisvesten van de primaire doelgroep (7,6)

Alle drie de categorien belanghebbenden scoren minimaal een ruim voldoende voor dit prestatieveld. De overige belanghebbenden zelfs een 8.

De gemeenten zijn met een 7,8 tevreden met de prestaties van Plavei op dit prestatieveld. Veel waardering is er voor Plavei vanwege het grote aantal statushouders dat gehuisvest is. Het huurbeleid wordt als voldoende gematigd beschouwd.

De huurders zien in de toewijzing het positieve effect van passend toewijzen: de huren worden verlaagd indien het inkomen van de huurder daar aanleiding toegeeft. Ook is men tevreden over het huurbeleid.

De overige belanghebbenden waarderen de resultaten van het werk van Plavei op dit prestatieveld als positief, ook al hebben zij er niet altijd even goed zicht op.

Huisvesten bijzondere doelgroepen (7,7)
Met een gemiddelde van 7,7 geven de belanghebbenden aan tevreden te zijn over de prestaties van Plavei op dit terrein. De gemeenten en de overige belanghebbenden scoren een 8, de huurders een 7,1. Mooie cijfers dus.
De gemeenten geven Plavei een 8 voor haar resultaten op dit prestatieveld. Vooral de inzet en het resultaat naar aanleiding van het faillissement van Diafaan wordt geroemd. Het geeft aan dat Plavei er is voor mensen die een woning in combinatie met zorg of andere hulpverlening nodig hebben.
De huurders zijn van mening dat Plavei voldoende doet voor het huisvesten van ouderen en andere bijzondere doelgroepen.
De overige belanghebbenden, en dan met name de zorgorganisaties, zijn lovend over de inzet en de resultaten van Plavei naar aanleiding van het faillissement van Diafaan. Hierdoor zijn deze woonplekken voor ouderen beschikbaar gebleven.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer (7,0)
Met gemiddeld een ruim voldoende is men tevreden over de prestaties van Plavei, maar hier is de bandbreedte iets groter. De huurders waarderen dit met een 6, de overige belanghebbenden met een 7,7.
De gemeenten zien dat Plavei met een inhaalslag bezig is, vooral in de voormalige gemeente Didam (zoals renovatie Bloemenbuurt) en waarderen dat positief.
De huurdersbelangenvereniging De Schakel vindt dat er toch wel veel woningen met problemen zijn. Een aantal huurders is negatief over de woning omdat deze gesloopt moet gaan worden.
De huurders geven ook aan dat het voor de huurders prettiger is dat wanneer er klachten zijn, zij op de hoogte worden gehouden van de voortgang. Nu hoort men vaak langere tijd niets terwijl er wel aan gewerkt wordt.
De inzet van Plavei op de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening wordt door overige belanghebbenden (vooral in de rol van huurder) als positief ervaren. Er wordt altijd samen naar oplossingen voor problemen gezocht.

(Des)investeren in vastgoed (7,4)
Dit prestatieveld wordt met een 7,4 gemiddeld goed gewaardeerd door de belanghebbenden. Een 6,9 door de huurders, een 7,3 door de gemeenten en een 7,8 door de overige belanghebbenden.
De gemeenten hebben ervaren dat Plavei de afgelopen periode een pas op de plaats heeft moeten maken v.w.b. nieuwbouw. Dat werd geaccepteerd. Er wordt echter gewerkt conform de afspraken met de gemeenten (zoals ook op het gebied van verkoop).
De huurders maken vooral de opmerking dat de opzichters snel wisselen bij Plavei en dat dat de kwaliteit van het bezit niet ten goede komt.
De zorgpartijen constateren dat het zorgvastgoed een groot onderdeel uit maakt van de portefeuille van Plavei en alleen daarom is een nauwe samenwerking, gericht op de toekomst, wenselijk.

Kwaliteit wijken en buurten (7,1)
Het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten wordt met een gemiddelde van 7,1 ook met een ruim voldoende gewaardeerd. De huurders scoren een 6,5, de gemeenten een 7,3 en de overigen een 7,4.
De gemeenten ervaren dat Plavei echt betrokken is bij de wijken en haar bewoners en waarderen de inzet van haar daarbij om initiatieven van de grond te krijgen en instand te houden.
De overige belanghebbenden (en dan vooral de partijen die actief zijn in het sociale domein) ervaren Plavei als een goede samenwerkingspartner in de wijk, altijd op zoek naar samenwerking, gericht op

meedenken en oplossingen vinden voor problemen. Als voorbeeld wordt de Maria van Nassaulaan in ’s Heerenberg genoemd. Daar werken politie, gemeente en Plavei nauw samen met goede resultaten. Ook wordt met zorgpartijen goed samengewerkt om bijvoorbeeld het complex Meulenvelden in Didam gevuld te krijgen.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,6
Met een 7,6 scoort Plavei mooi op de tevredenheid bij belanghebbenden over de relatie en de communicatie. Alle drie de categorien geven meer dan een 7, waarbij de overige belanghebbenden zelfs hoger dan een 8 gemiddeld.

Alle partijen spreken uit dat zij het gevoel hebben dat Plavei uit een intrinsieke motivatie samenwerkt. Dat voelt goed en vertrouwd. Sommige partijen geven tegelijkertijd aan het ook wel prettig te vinden als de samenwerking wordt vastgelegd in een overeenkomst of iets dergelijks.
De huurdersvertegenwoordigingen zien nog steeds een stijgende lijn in de samenwerking. De start van Plavei was wel wat stroef maar dat gaat nu veel beter. Het zal ook beter worden door de voorgenomen fusie tussen de beide huurdersvertegenwoordigingen.
De gemeente Montferland is tevreden over de relatie en de communicatie. De lijnen zijn kort, men weet elkaar snel te vinden. Het onderling vertrouwen is groot. Met de gemeente Zevenaar zijn de contacten minder intensief vanwege de geringe positie van Plavei. Maar men is wel tevreden.
Vertegenwoordigers uit het sociale domein geven aan dat ze samen moeten opletten niet teveel digitaal te communiceren. Dat werkt meestal niet beter en zorgt voor ruis in de onderlinge relaties. Dat moet voorkomen worden.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,9
De tevredenheid over de invloed op het beleid van Plavei scoort bij de overige belanghebbenden het hoogst met een 7,7 en bij de huurdersvertegenwoordigingen het laagst (een 5,7). De gemeenten zitten daar met een 7,3 tussen in.

De bewoners (huurdersvertegenwoordiging, buurtpanel en dorpsraad) zien dat Plavei in een vroeg stadium contact zoekt met bewoners over hun plannen, maar vinden het tegelijkertijd moeilijk om zo’n open planproces in te gaan. Duidelijkheid over wat de bedoeling is geeft ook zekerheid. Dit is ook in de diversiteit van de gegeven cijfers te zien.
De gemeente Montferland is tevreden over de invloed die zij heeft op het werk van Plavei. De prestatieafspraken geven goed weer wat zij willen. De gemeente Zevenaar zou wellicht een grotere rol voor Plavei in Zevenaar willen als dat kan.
De zorgpartijen waar de visitatiecommissie mee gesproken heeft waren bijzonder tevreden over Plavei in relatie tot het oplossen van de gevolgen van het faillissement van Diafaan. Daar is maximaal samengewerkt en getracht aan ieders belangen tegemoet te komen. Ook college-corporaties spreken hun waardering daar over uit.
Door meerdere partijen is de wens uitgesproken om in gezamenlijkheid en vanuit meerdere perspectieven naar de toekomst te kijken. Wat heeft het gebied echt nodig en wie kan daar welke bijdrage aan leveren?

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	Prestatievelden	**huurders**	**gemeenten**	**overigen**	**gemiddelde cijfer**
	Aantal respondenten	*11*	*6*	*27*	*44*
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroep	6,9	7,8	8,0	7,6
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,1	8,0	8,0	7,7
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,0	7,3	7,7	7,0
	4. (des)investeren vastgoed	6,9	7,3	7,8	7,4
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,5	7,3	7,4	7,1
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	Gemiddelde	6,7	7,3	7,8	7,3
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,1	7,5	8,1	7,6
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		5,7	7,3	7,7	6,9

De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Plavei. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten

- meer visie in eigen bod
- elkaars verwachtingen meer managen

Huurders

- communicatie naar individuele klanten
- sneller vragen beantwoorden
- luisteren naar huurders
- evenveel aandacht voor bewoners te renoveren woningen als te slopen woningen
- oplossingen bij problemen
- parkeergelegenheid
- ons mee laten praten over comfortverbeteringen
- veiligheid
- zuinig is soms duurkoop
- vaker klantcontactdag in de wijk
- meepraten over zonnepanelen

Overige belanghebbenden

- wat sneller en secuurder reageren
- inspraak

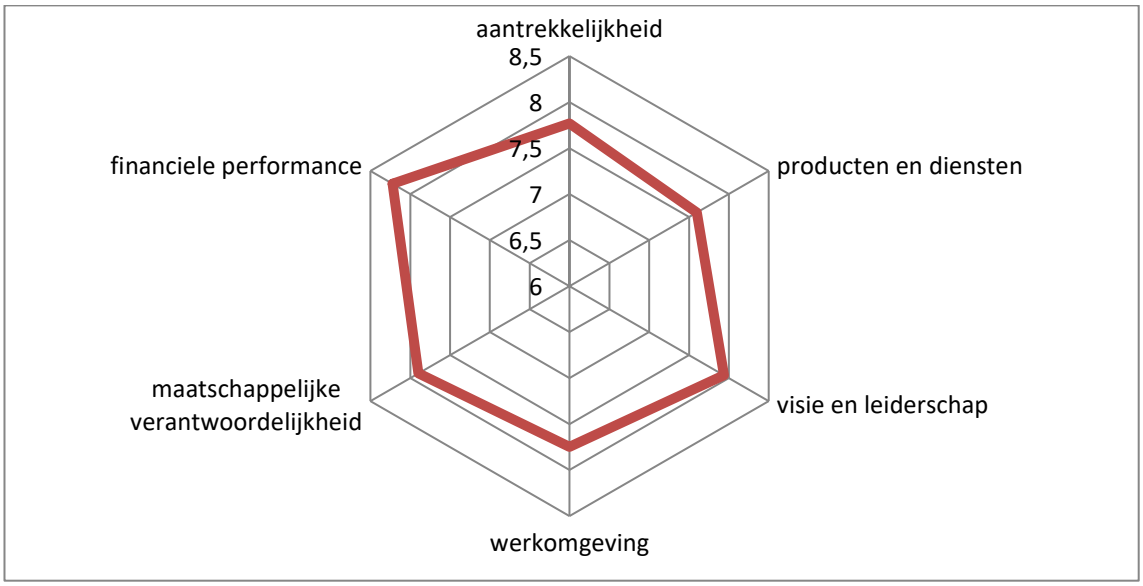
- frequenter overleg
- nog meer samenwerking zoeken
- samen naar toekomst kijken
- plannen bespreken
- elkaars ideeën eerder delen
- toekomstvisie
- soms sneller handelen
- openheid

4.5 Plavei's reputatie

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Plavei. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Plavei scoort een **7,8** voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoog scoren vooral de financiële performance, visie en leiderschap en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Lager dan het gemiddelde scoren producten en diensten en werkomgeving, maar ook dat blijven mooie cijfers.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat.

4.6 Waardering van het tripartite overleg

Plavei is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Plavei. Dit maakt de beoordeling van Plavei door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Plavei heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"[1].

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,8. De gemeenten scoren het laagst (6,4) terwijl de corporatie het hoogst scoort (een 7,4). De huurders beoordelen het overleg met een 6,6.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Vanuit Plavei wordt aangegeven dat het actief volgen van afspraken en het verantwoorden daarover verbeterd kan worden. De huurders zien verbeteringen vooral mogelijk door hen eerder te betrekken en stukken sneller aan te leveren. Dan zijn zij beter geïnformeerd. De gemeenten, tot slot, zouden het overleg willen verbeteren door meer structuur aan te brengen en afspraken meer SMART te maken.

Op de vraag wat de partijen zelf aan de verbetering van het driepartijenoverleg overleg kunnen bijdragen, gaven de gemeenten aan dat meer de verbinding willen zoeken en het overleg zorgvuldig voor willen bereiden. De huurders zien bij zichzelf niet echt verbeterpunten liggen. Plavei wil het overleg beter ondersteunen.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De goede reputatie van Plavei.
- De inzet van Plavei teneinde de gevolgen van het faillissement van Diafaan op te kunnen lossen in samenwerking met zorgpartijen.
- Belanghebbenden spreken uit dat zij echt een relatie hebben met Plavei.

Verwonderpunten

- Het moeizame proces om tot een huurdersvertegenwoordiging te kunnen komen. Het lijkt nu de goede kant op te gaan.

[1] Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Plavei voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Met de vaststelling van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB). De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door extra heffingen en een extreme regeldruk voor de gehele corporatiesector.
De Stichting Plavei is 1 januari 2015 ontstaan uit de fusie van de Woningstichting Bergh en de Stichting Laris Wonen en Diensten. Met name de jaren 2014 en 2015 stonden sterk in het teken van het fusieproces naar Plavei.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Plavei haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van toezicht en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat voldaan wordt aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Uit de jaarlijkse toezicht- en oordeelsbrieven van CFV/Aw komt een interventie in 2015 naar voren voor de waardering, de informatievoorziening en governance van het zorgvastgoed. Een themaonderzoek zorgvastgoed leidt tot verbeterpunten, die door het bestuur adequaat zijn opgepakt (Oordeelbrief 2016).

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen. De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid. De waardering in latere jaren op marktwaarde zou deze teniet doen, maar tot dezelfde conclusies leiden, met een aanzienlijke versterking van de solvabiliteit en de buffer.
Toegevoegd is de zogenoemde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	38%	41%	40%	39%
Buffer (norm >0) in %	21%	21%	19%	21%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,5	2,5	2,8	2,1
Loan to value (norm WSW < 75) in %	61%	58%	58%	60%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW >1)	1,6	1,5	1,3	-

Bron: oordeelsbrieven 2016 en 2017, jaarverslagen 2016 en 2017, 12-marap 2017, MJB'17/'26

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- De sterke financiële ratio's gedurende de visitatieperiode.
- De jaarlijkse bijstelling van de meerjarenplanning over een periode van 10 jaar, inclusief het effect op de financiële ratio's van verschillende beleidskeuzes. En lopende het budgetjaar de actieve sturing aan de hand van 4-maandsrapportages met een adequate en doeltreffende opzet.
- De grondige analyse en registratie van de risico's met doorvertaling naar de scenarioanalyse voor onder meer de renteontwikkeling, het faillissement van de zorgaanbieders, de woningverkopen en de investeringen in de bestaande voorraad.
- Het aangaan van nieuwe contracten met drie zorgaanbieders na het faillissement van de twee vorige.
- Het versneld aflossen van de leningenportefeuille, getuige de dalende trend van de debt service coverage ratio. De Aw heeft overigens vanaf 2018 de DSCR laten vallen als beoordelingscriterium.

5.4 Doelmatigheid

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Plavei voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering met uitzondering van 2015, het eerste fusiejaar, voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties en daarin bovenal een aanzienlijke inspanning heeft laten zien tot lastenverlaging.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe Plavei scoort op de verschillende kengetallen.
De Aedes Benchmark levert de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Dit zijn opgeschoonde cijfers, die ten doel hebben de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen. In de Aedes Benchmark behoort Plavei in het jaar 2015 tot de achterblijvers met een C-score in de bedrijfslasten. Dat wil zeggen, dat de bedrijfslasten boven het gemiddelde liggen van de referentiecorporaties. Wel vertonen deze lasten in de jaren 2015 en 2016 een zeer sterke daling, zodat in de daarop volgende jaren een verbetering naar een B-score is gerealiseerd. De prognose voor 2018 laat een verdere afname zien naar € 759 en de waardering zal wederom (maar thans nog informeel) op een B uitkomen. Plavei realiseert een bedrijfslastenreductie van € 401 per vhe (-34%) over de gehele visitatieperiode.

Het aantal vhe per fte en de financiële lasten per vhe zijn in 2015 (nog) hoog. Over de verdere periode zijn geen referentiegegevens bekend. Hieraan kent de visitatiecommissie derhalve minder belang toe.

Bedrijfslasten	2015	2016	2017	2018
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark Ontwikkeling/jaar Referentie corporaties (1)	€ 1.166 -€ 164 C	€ 787 -€ 379 B	€ 811 +€ 24 B	€ 759* -€ 52 n.b.
Vhe/fte Referentie corporaties (2)	111 106	104 n.b.	96	96
Personeelslasten in €/vhe Referentie corporaties (2)	€ 464 € 364	€ 469 n.b.	€ 497	€ 483

Bron: Aedes Benchmark 2015, 2016, 2017 en 2018, CIP 2015 en 2016, 2017 en 2018 opgave Plavei, 12-marap 2017

(1) De referentiegroep in de Aedes Benchmark is klasse S (2.500 –5.000 vhe).
(2) De referentie is niet bekend.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties uitgebreid in de jaarverslagen, de jaarlijkse update van de meerjarenplannen en de 4-maandelijkse rapportages.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de visitatieperiode een buffer naar voren van circa 20%, hetgeen een ruime veiligheidsmarge voor het eigen vermogen genoemd kan worden in deze turbulente periode voor de corporatiesector.
Aanvullend is onderstaand de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weergegeven.
Doel van de IBW is de investeringscapaciteit voor het DAEB-bezit van de corporaties transparant te maken. De IBW kan daarbij helpen, alhoewel het een theoretisch maximum aangeeft zonder veiligheidsmarge.
De IBW bestaat uit drie componenten: de investering nieuwbouw huur, de investering woningverbetering en de uitgave huurmatiging. Deze componenten geven indicatief de extra bestedingsruimte aan ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi's voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.
Uit de tabel komt een gemengd beeld naar voren: de IBW 2017 indiceert dat Plavei met ruim 4.000 vhe, haar vermogen ruimer zou kunnen inzetten voor het realiseren van haar opgaven.
Uit de IBW 2017 komt eveneens naar voren, dat Plavei voornemens is 66 woningen te bouwen en voor € 26 mln. woningen te verbeteren, bij een gematigde huur van 1,23%.

IBW Plavei in € mln. in de gemeenten Montferland, Zevenaar en Westervoort		
	2017-2021	2018-2022
nieuwbouw	€ 71	€ 46
verbetering	€ 56	€ 41
huurmatiging	€ 3,0	€ 1,8

Bron: Woningwet2015.nl IBW 2017 en 2018

Uit de recente IBW 2018 komt naar voren een verhoogd voornemen in de periode 2018-2022 van 123 woningen nieuw te bouwen, € 38 mln. investeringen in verbetering en een gemiddelde huur van 1,57%. De IBW 2018 resulteert dus in een aanzienlijke afname van de extra investeringscapaciteit.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- De postfusie- en reorganisatieproblematiek heeft logischerwijs geresulteerd in een interne focus met het verminderen van de schuldenlast en het versneld aflossen van leningen. Met de jaarlijkse verkoop van woningen versterkt Plavei haar financiële vermogen. Uit het Toekomstplan 2025 komt naar voren dat Plavei haar grootste opgave ziet in de verduurzaming van de woningvoorraad: in 2020 geen woningen meer met een slechte energieprestatie. Zoals bij de 542 woningen waarvoor een renovatie wordt uitgevoerd.
- Plavei kiest ervoor volkshuisvestelijk vermogen in te zetten voor het verder versterken van de betaalbaarheid van de woningen door het toepassen van zowel een inflatievolgende huur als het niet doorbelasten aan de huurder van de investeringen, zodat de energiebesparing financieel geheel ten goede komt aan de huurder.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De tamelijk geruisloze fusie en het postfusieproces van de beide rechtsvoorgangers tot Plavei in de periode 2014/2015.
- De versnelde realisatie van de fusiedoelstellingen in 3 jaar in plaats van de geplande 4.
- De doorgevoerde omwenteling in de afgelopen jaren van een hiërarchisch gestuurde naar zelfsturende organisatie (en de omarming daarvan door de organisatie).
- De systematische beleidsvorming en –evaluatie en het beheersen van de risico’s met scenario’s voor de financiële ratio’s op een aantal thema’s over een periode van 10 jaar.
- De opzet van de voortgangsrapportages met per thema: wat ging er goed? Wat hebben we verbeterd? Waar gaat onze aandacht naar uit?
- Het benutten van vrijgekomen kapitaal uit de achterblijvende investeringen, voor het versneld aflossen van de schuldpositie.
- De progressie waarmee de bedrijfslasten zijn gereduceerd.

Verwonderpunten

- De verwachting in het jaarverslag 2016, dat de eerste substantiële daling van de opgeschoonde bedrijfslasten pas in 2018 te verwachten valt.
- Het ontbreken van een bovengrens in de financiële ratio’s, waarboven extra investeringen in verduurzaming en betaalbaarheid worden gerealiseerd.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,0:
(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	8
doelmatigheid	6
vermogensinzet	7
Oordeel	**7,0**

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:
- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe piketpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governance-code van kracht geworden.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

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

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. Het meerjaren strategisch beleidsplan 2016-2020 dat na de fusie is opgesteld dient als visiedocument voor betreffende periode. 2015 kan als een overgangsjaar worden gezien. De visie wordt gecommuniceerd onder de titel: “wonen is voor iedereen”. Er is een meerjarenbegroting die jaarlijks wordt bijgesteld en in activiteiten- en jaarplannen wordt vertaald en periodiek in rapportages wordt verantwoord.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:
- De visie is niet enkel een document maar wordt op een bevlogen manier uitgedragen door de bestuurder en medewerkers van de organisatie. Het strategisch plan wordt gebruikt bij de totstandkoming van de bieding aan de gemeente. Het plan ligt ook als basis onder de gesprekken met belanghebbenden als gemeente en huurdersverenigingen. De huurdersverenigingen zijn vanaf een vroeg stadium meegenomen in de ontwikkeling van de ondernemingsstrategie.
- De corporatie laat zien dat de visie is verankerd in de praktijk en wordt gebruikt bij besluitvorming in de organisatie en de raad van commissarissen over bijvoorbeeld portfolio, onderhoud en huurprijzen. De visie van de corporatie benadrukt tevens het omgaan met risico’s. Als voorbeeld

hiervan is een versterkte monitoring van Diafaan op verzoek van de raad van commissarissen ingezet ten tijde dat het noodzakelijk was.

- Plavei koppelt haar visie aan zowel het financiële meerjarenbeleid als de planning van activiteiten. De corporatie is gezond. Dat kenmerkte het kader waarin beleid is gevoerd. In de discussie in de raad van commissarissen wordt het belang van de financiële impact met name benadrukt. Financiële mogelijkheden en risico's vormen het kader waarbinnen de planning van activiteiten plaatsvindt. Vanuit dit bewustzijn is ook een volkshuisvestelijke commissie binnen de raad van commissarissen opgetuigd zodat ook de maatschappelijk opgave van Plavei de aandacht krijgt die het verdient.
- De visie van Plavei ziet niet slechts op de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgave, maar ook op haar (ambitieuze) organisatiestructuur; een platte organisatie met laag belegde verantwoordelijkheden, waarin zelfsturing het sleutelwoord is.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.
In de visitatieperiode is een herijking van de visie van de corporatie gerealiseerd met strategische doelen die geoperationaliseerd zijn naar activiteiten en normen in de jaarlijkse activiteitenplannen. In de trimesterrapportages komen deze aspecten uitgebreid terug, waarbij helder (met kleuren) aangegeven wordt of al dan niet de norm gehaald is en in welke fase een activiteit zich bevindt. Het monitoren met kleuren is inzichtelijk en helder. De behandeling van de trimesterrapportages door de raad vindt binnen afzienbare tijd na afloop van het trimester plaats, zodat –waar nodig- tijdige bijsturing door de raad mogelijk blijft. In de notulen van de raad van commissarissen is de behandeling van de trimesterrapportages terug te vinden.
Er is een trits van meerjarenbegroting, jaaractiviteitenplan, trimesterrapportages en jaarverslag. In deze documenten wordt de realisatie van de doelen teruggevonden. De PDCA-cyclus is gesloten en wordt op belangrijke punten door de raad van commissarissen besproken.
Het toetsingskader geeft een tijdlijn, rolverdeling en stand van zaken weer en is goed te volgen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Plavei heeft haar visie vertaald in SMART geformuleerde strategische doelen, tactische doelen en activiteitenplannen. Voorbeeld: de doelgroep van huurders is meetbaar weergegeven aan de hand van inkomensgrenzen. Er worden periodieke huurders- en medewerkers tevredenheidonderzoeken uitgevoerd. De participatie van huurders in het huurbeleid en het aantal klachten dat daarover binnenkomt is meetbaar. Alle meetbare aspecten zijn in de trimesterrapportages weergegeven.
- De corporatie heeft een realistische planning. Doelen en de begroting sluiten op elkaar aan. Plan en realisatie sluiten doorgaans goed op elkaar aan. Volkshuisvestelijk worden prestatieafspraken gemaakt met gemeenten. De samenwerking tussen de drie partijen (gemeente, huurdersorganisaties en corporatie) was een punt van aandacht en in beginsel niet constructief. De raad van commissarissen heeft hier een actieplan op ingezet en de samenwerking is inmiddels constructief.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,5:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	7
Oordeel	**7,5**

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Plavei aan de minimale vereisten voor een 6.
De corporatie kent een systeem met trimesterrapportages en jaarverslagen. Deze rapportages worden binnen afzienbare tijd na afloop van het trimester in de raad van commissarissen besproken. Het betreft hier zeer uitgebreide en concrete rapportages op alle beleidsterreinen. De raad van commissarissen en de auditcommissie hebben periodiek contact en overleg met de accountant.
De trimesterrapportages en jaarverslagen zijn gerelateerd aan de gestelde normen uit jaaractiviteiten-plannen, deelbeleid en projecten en vormen daarmee een adequaat monitoringsysteem. In het raad van commissarissen reglement is een takenpakket afgesproken.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Plavei gebruikt binnen het bestuur en de raad van commissarissen een volledig en goedwerkende PDCA-cyclus, waarin strategie, tactiek, operatie en financiën op doelniveau regelmatig worden afgezet tegen de feitelijke ontwikkeling op basis van het rapportagesysteem. Er wordt regelmatig gecheckt of doelen worden gehaald. De opzet van de voortgangsrapportages gaat per thema: wat ging er goed? Wat hebben we verbeterd? Waar gaat onze aandacht naar uit?
- De corporatie beschikt over een systeem waarbij rapportages binnen een maand beschikbaar zijn en binnen 2 maanden worden besproken binnen de organisatie en met de raad van commissarissen.
- Plavei heeft een oordeel van de accountant met de kwalificatie goed (met weinig aandachtspunten en mogelijkheden tot verbetering).

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

Plavei heeft een bijzondere prestatie geleverd door in een turbulente tijd aansluitend op de fusie, waarin ook de nieuwe Woningwet kwam, als herboren tevoorschijn gekomen. De bestuurder heeft op

voortvarende wijze een nieuwe strategie bepaald en hierover regelmatig in een open sfeer gesproken met de raad van commissarissen.
Van fouten wordt geleerd, er wordt strakker gestuurd door de raad van commissarissen en ook de zelfevaluaties nemen toe in kwaliteit. Ook is de kwaliteit van de trimesterrapportages in de visitatieperiode flink toegenomen en worden belangrijke zaken door de raad van commissarissen behandeld.
De raad van commissarissen stuurt tijdig op genoemde belangrijke zaken: voorbeelden hiervan zijn de monitoring van Diafaan (faillissement), het afschaffen van een bonusregeling (waarvan de raad van commissarissen niks wist), en de ontwikkeling van de organisatie naar een zelfsturende organisatie. Ook is er gestuurd op de invoering en toepassing van de Woningwet en de Governancecode. Voorbeelden hiervan zijn het adequaat handelen op de volgende punten: scheiding DAEB / niet-Daeb, woningmarktregio's, passend toewijzen, bijsturing op betaalachterstanden, huisvesten statushouders, enz.).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Plavei adresseert afwijkingen snel en tijdig: het systeem van trimesterrapportages functioneert tevens om afwijkingen ten opzichte van de norm snel te adresseren en waar nodig bij te sturen. Zo zijn bijvoorbeeld bij invoering van de WMO en bij de invoering van de nieuwe Woningwet de nieuwe te behalen doelen tegen de prestaties aangehouden om bij te sturen.
- De corporatie maakt bij afwijkingen weloverwogen keuzes: uit verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat de corporatie uitvoerig risico's inventariseert en met een risicosysteem werkt. De bijsturingen aan de hand van risico's zijn weloverwogen en worden aan de kernwaarden van het meerjarenbeleid getoetst. Plavei is risicobewust te noemen, ook op financieel gebied. Dit leidt er toe dat ingeval van een voorziene budgetoverschrijding strategische keuzes worden behandeld in de raad van commissarissen.
- Plavei stelt (indien verbeterprogramma's niet aan de orde zijn) plannen en doelen bij tot een uitdagend maar ook realistisch niveau en legt dit vast: De trimesterrapportages zijn in toenemende mate goed leesbaar en worden in de visitatieperiode steeds verbeterd. Normen en doelstellingen worden met gerealiseerde scores vergeleken en in een kleurensysteem weergegeven. De gestelde normen zijn realistisch en worden in de raad van commissarissen besproken op haalbaarheid.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,8:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,5
check	8
act	8
Oordeel	**7,8**

6.4 Intern toezicht

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

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

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

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

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:
- Bij de werving van nieuwe leden is er bewust voor gekozen om niet enkel leden uit het werkgebied van Plavei te werven, maar ook leden van buiten het werkgebied. Dit zorgt voor meer diversiteit en objectiviteit.
- Bij de werving van nieuwe leden op voordracht van de huurdersorganisaties worden de huurdersverenigingen betrokken. Zij denken mee over het gewenste profiel en participeren in het selectieproces.
- Bij de vaststelling van het vereiste expertiseprofiel van een nieuw te werven lid van de raad van commissarissen wordt ook gekeken naar de uitdagingen voor Plavei in de (nabije) toekomst, zoals bijvoorbeeld de herstructurering van de Bloemenbuurt. Er wordt nu bewust een nieuw lid geworven die over een stevige vastgoedkennis beschikt.
- Bij de werving van nieuwe leden staat de geschiktheid van kandidaten voorop maar is er ook aandacht voor diversiteit (leeftijd en man/vrouw verhouding).

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet Plavei aan de minimale eisen voor een 6.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende constateringen:
- De relatie tussen de raad van commissarissen en de bestuurder is open, zakelijk en professioneel. Men spreekt elkaar aan op elkaars gedrag en onderwerpen als integriteit en voorkomen van belangenverstrengeling kunnen met elkaar besproken worden.
- De raad van commissarissen heeft de organisatieontwikkeling (naar een zelfsturende organisatie zonder management) op de voet gevolgd en er vragen over gesteld. Zij heeft daarover ook nadrukkelijk informatie bij de ondernemingsraad opgehaald, de bestuursadviseur en de leidinggevende coach.

- De raad van commissarissen heeft op een cruciaal moment (te weten het faillissement van Diafaan) haar rol geïntensiveerd en haar beschikbaarheid voor de bestuurder vergroot.
- Er is aandacht voor de externe rol van de raad van commissarissen. Er is voldoende formeel en informatief contact met de ondernemingsraad, de huurdersverenigingen en de accountant. Het contact met de gemeente en de raad van commissarissen is een aandachtspunt maar er is inmiddels structureel overleg geïnitieerd tussen de raad van commissarissen en de gemeente Montferland.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei voldoet aan de eisen voor een 6 omdat minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van individuele leden van de raad van commissarissen onder de loep heeft genomen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende constateringen:

- Tijdens de zelfevaluatie van 2017 is de werking van de drie commissies (Audit, Remuneratie en Volkshuisvesting) besproken en zijn mogelijke verbeterpunten vastgesteld. Ook het functioneren van de business controller (oftewel de control-functie) is de besproken.
- Tijdens de zelfevaluatie is er aandacht geweest voor het functioneren van de raad van commissarissen als collectief, maar ook van ieder individueel lid. De voorzitter heeft ieder individueel lid om een persoonlijke reflectie gevraagd.
- Er is stil gestaan bij de relatie tussen bestuurder en voorzitter van de raad van commissarissen. De conclusie is dat er voldoende contactmomenten zijn, maar dat er sprake is van een professionele afstand en respect voor ieders zijn verantwoordelijkheid.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,3:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	8
zelfreflectie	7
Oordeel	**7,3**

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Plavei voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.
Het toetsingskader is integraal opgenomen in de trimesterrapportages en wordt behandeld door de raad van commissarissen.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het toetsingskader wordt regelmatig geactualiseerd en toetst naast beleid ook de naleving van de statuten en reglementen. Er is een actueel toetsingskader dat de raad van commissarissen in staat stelt om haar functie te vervullen en te kunnen beoordelen of de corporatie haar maatschappelijke functie nu en in de toekomst kan vervullen. De statuten en reglementen zijn tijdig bijgewerkt. Er is een duidelijk investeringsstatuut dat jaarlijks wordt vastgesteld aan de hand van jaarplannen en begroting.
- Afwijkingen volgens het toetsingskader worden gebruikt voor adequaat overleg met en toezicht op bestuurder: afwijkingen ten opzichte van normen die naar boven komen in trimester- en jaarrapportages worden uitvoerig besproken. Dat geldt ook voor vastgoedinvesteringen wanneer er sprake is van afwijkingen ten opzichte van normen uit het investeringskader.
- In de trimesterrapportages worden alle scores van een toelichting voorzien, zeker op punten die afwijken van de gestelde norm (bijvoorbeeld leegstand).
- De corporatie heeft een treasurystatuut en jaarlijks wordt een jaarplan specifiek op het gebied van treasury opgesteld. Dit treasuryjaarplan wordt door de raad van commissarissen vastgesteld. Het treasurystatuut is samen met andere statuten en reglementen herzien in het kader van de nieuwe Woningwet.

6.4.3 Governancecode

Naleving Governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Plavei leeft de Governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Plavei wijkt op geen enkel punt af van de Governancecode en de WNT is continu toegepast. Daarmee voldoet Plavei aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,1:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,3
toetsingskader	8
Governancecode	6
Oordeel	**7,1**

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Plavei voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6.

De corporatie voert periodiek overleg met de bewonersvertegenwoordiging (huurdersorganisaties) over alle onderwerpen die aandacht hebben in de directe leefomgeving van de betrokken commissie en algemeen beleid van de corporatie. De raad van commissarissen heeft minimaal 2 maal per jaar overleg met huurdersvertegenwoordigers. Plavei spant zich in om het overleg met de huurdersorganisaties op niveau (conform Overlegwet) te krijgen en boekt in de 2e helft van de visitatieperiode daarbij successen. De raad van commissarissen is zich er van bewust dat het contact met de gemeenten kan worden geïntensiveerd en is ook structureel overleg tussen de raad van commissarissen en vertegenwoordigers van de gemeenten geïnitieerd.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plavei voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Er is sprake van goed leesbare jaarverslagen waarin resultaten en ook eventuele afwijkingen worden gepresenteerd.
- Daarnaast beschikt Plavei over een heldere website waardoor er online veel informatie beschikbaar is over prestaties van de corporatie. Onder het kopje Good Governance is veel informatie te vinden over governance, (intern en extern) toezichtkader, het toetsingskader en de visitatie. De website is informatief en overzichtelijk en het portaal voor huurders is makkelijk te vinden en helder.

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

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

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De visitatiecommissie heeft veel bewondering voor de acties die vooral door de bestuurder zijn ondernomen na het faillissement van de zorgorganisatie Diafaan. Hij heeft direct na het faillissement persoonlijk actie ondernomen om tot een goede oplossing te komen (een andere dan het

zorgkantoor voor ogen had). Hij heeft hierbij ook direct de samenwerking gezocht met andere belanghebbenden zoals andere zorgorganisaties en collega corporaties.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,2:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,8
intern toezicht	7,1
externe legitimatie en verantwoording	6,5
Oordeel	**7,2**

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Plavei
- Waardering Netwerk Plavei
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper

Position Paper Plavei

Een visitatie over een bijzondere periode

Plavei, een sociale volkshuisvester in de gemeente Montferland, komt voort uit een juridische fusie van Woningstichting Bergh (WsBergh) en Laris Wonen en Diensten (Laris) per 1 januari 2015. In de gemeenten Montferland, Zevenaar en Westervoort verhuren, verkopen, beheren, bouwen en onderhouden we woningen. Ons bezit bestaat uit 4.308 woningen. Met ongeveer 45 medewerkers zetten we ons dagelijks in voor de klant. Geld en huizen zijn voor ons geen doelen, maar middelen om ons doel te bereiken: plezierig en betaalbaar wonen in een duurzame, kansrijke en leefbare omgeving. Onze plannen, beleid en belangrijke keuzes maken we vanuit hoofd, hart en financiën.

De samenwerking in de gemeente Montferland tussen de voormalige rechtsvoorgangers en het aandienende pensioen van de voormalig bestuurder van Laris vormden een natuurlijk fusiemoment in 2015. Zo ontstond één krachtige gesprekspartner binnen de gemeente Montferland, Plavei. De fusie betekende het samenvoegen van twee corporaties met ieder hun eigen accent. WsBergh focuste zich op duurzaamheid en betaalbaarheid en Laris richtte zich op zorgvastgoed en commerciële activiteiten. Laris had ten tijde van de fusie geen vastgoed opgaven ingerekend en richtte zich op het reduceren van haar leningenportefeuille. WsBergh was als latende fusiepartij in de eerste drie fusiejaren genoodzaakt haar vastgoed en investeringsplannen stil te leggen.

De afgelopen jaren werkten we hard aan het samenvoegen van de rechtsvoorgangers tot een nieuwe fusieorganisatie, de implementatie van de woningwet en werden we geconfronteerd met incidenten die een grote impact op onze organisatie hadden, zoals blijkt uit bovenstaande tijdslijn. Het was een samenloop van omstandigheden die ons de kans bood om in een slag grote stappen vooruit te zetten en veel te realiseren. Inmiddels kunnen we stellen dat de basis van onze organisatie staat.

Onze ambities en opgaven in beeld — waardering: 6.5

In de eerste fusiejaren zijn het besturingsmodel en de (interne) processen volledig heringericht. We bezuinigden op de organisatiekosten, reduceerden personele kosten en profileerden ons als krachtige, regionale en lokale samenwerkingspartner. We gaven de fusie zo sober en doelmatig mogelijk vorm, waarbij we telkens een afweging maakten tussen de kosten, baten en de organisatorische belasting. De fusiedoelstellingen realiseerden we in 2017, een jaar eerder dan verwacht.

We kozen bewust voor een nieuw, ambitieus besturingsmodel. Een platte organisatie met laag belegde verantwoordelijkheden, op basis van het driekamermodel en zonder managementteam. Bewust, want we geloven dat de daadkracht toeneemt door te vertrouwen in de kracht en talenten van het individu. Persoonlijk leiderschap en zelfsturing stellen meer eisen aan de capaciteiten van medewerkers. Hiervoor zetten we leidinggevende coaches en instrumenten in om de medewerkers te begeleiden in dit groeiproces. Het continue verhelderen en doorleven van kaders en verantwoordelijkheden vraagt om voortdurende aandacht en bijstelling van het besturingsmodel zonder het beoogde doel van zelfsturing te verliezen. We zien een verschuiving van functies naar rollen, in de overtuiging dat in deze snel veranderende tijd juist flexibiliteit noodzakelijk is om er als

corporatie en mens toe te blijven doen. Twee jaar na de implementatie evalueerden we het organisatiemodel, de rollen die door de kwartiermakers zijn bedacht en waarop medewerkers zijn geplaatst en de wijze waarop deze door de medewerkers werden ingevuld. Gewenste aanpassingen werden doorgevoerd. Zaten medewerkers niet op hun plek, dan ontstond arbeidsmobiliteit. We zijn er trots op dat gedwongen ontslagen de afgelopen jaren uitbleven. We constateren dat nieuwe medewerkers de organisatie van een kwaliteitsimpuls voorzien en we benutten de momenten van personele in-, door- of uitstroom om te evalueren of teamsamenstellingen of rollen anders ingevuld kunnen worden.
De werkdruk in de organisatie is hoog en onze opgaven zijn groter dan ten tijde van de fusie voorzien, onder andere door veranderende wet –en regelgeving en onvoorziene ambities op het gebied van nieuwbouw –en renovatieprojecten.

De Woningwet implementatie bleek een omvangrijke operatie, die rechtstreeks ingreep op onze strategie, bedrijfsvoering, structuur en processen. We keerden terug naar onze kerntaak. Domotica, energiediensten en het VVE beheer stootten we af en de vijf dochtermaatschappijen fuseerden we naar één dochter, Woonbeheer Montferland BV.

Een van onze belangrijkste speerpunten is de transformatie en verduurzaming van ons bezit. Door de fusie investeerden we veel energie in de harmonisatie van het onderhoudsbeleid en de begroting. We voerden daardoor in 2015 en 2016 alleen het hoogst noodzakelijke onderhoud uit. De uitkomst van een conditiemeting borgden we in onze onderhoudsbegroting. Het assetmanagement gaven we intern vorm. We versoberden ons onderhoudsbeleid en introduceerden vraaggestuurd onderhoud. Binnen delen van ons woningbezit zien we een grote opgave op het gebied van verduurzaming en startten we een inhaalslag op weg naar een toekomstbestendige woningvoorraad. De STEP subsidie benutten we om bij 512 woningen de E, F en G labels versneld weg te werken. We startten met planvorming voor de herontwikkeling van 209 woningen in de Bloemenbuurt in Didam en zetten bij renovatie en nieuwbouw in op realisatie van energielabel A of NOM. 26% van onze vastgoedportefeuille nemen we onderhanden.

In onze bevlogenheid en enthousiasme zien we dat we voortvarend en ambitieus zijn. Het doorleven van onze plannen en de belasting die hieruit voortkomt voor de organisatie is een punt van aandacht. Evenals de verwachtingen die hierdoor bij onze klant ontstaan. Desondanks laat de waardering van onze klanten voor de dienstverlening een stijgende lijn zien en zat deze al in 2016 op het niveau van voor de fusie.

Ook de Aedes Benchmark toont dat we onze opgaven serieus nemen en op de goede weg zijn om onze ambities te realiseren. Vlak na de fusie stonden we nog in de staartgroep. Inmiddels zijn we gestegen naar de middenmoot en leren we het model meer en meer waarderen door spiegeling van onze bedrijfsvoering in regionaal verband.

We staan in verbinding met onze belanghebbenden waardering: 8

Plavei heeft als woningcorporatie een maatschappelijk rol. We geloven in het bundelen van krachten en het optimaal benutten van elkaars kennis en expertise. Actief zoeken we de samenwerking op. We weten waar we voor staan, handelen ernaar, maar op sommige vlakken hebben we het nog niet geformaliseerd. We ondersteunen onze beide huurdersorganisaties, Huurdersvereniging Bergh en Huurdersbelangenvereniging De Schakel, en staken vooral de afgelopen periode veel tijd en energie in de noodzakelijke versterking en professionalisering van beide organen. We zijn voortdurend met de huurdersorganisaties en gemeenten in gesprek, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau. Ten opzichte van de fusiejaren is de samenwerking met onze belanghebbenden sinds 2016 sterk geïntensiveerd. We ervaren deze hernieuwde samenwerking als prettig en effectief. Samen met de gemeenten, huurdersorganisaties en corporaties namen we deel aan de intervisiebijeenkomsten Prestatieafspraken nieuwe stijl. De gedragenheid om tot gezamenlijke afspraken te komen is groot, de wederkerigheid moet nog verder vorm krijgen.

We vinden dat er voor iedereen in de samenleving een plek moet zijn om te kunnen wonen, ook voor degenen die hun leven niet (goed) op de rit hebben. De wens van de gemeente Montferland om meer (minderjarige) statushouders dan haar is opgelegd op te vangen, wordt door ons ondersteund en vereist creatieve oplossingen en een transparante omgang met buurtbewoners. Jaarlijks behaalden we de reguliere taakstelling tot huisvesting van statushouders. De sociale multiproblematiek, een landelijke trend, groeit en we constateren in de omgang hierin een worsteling voor alle betrokken partijen. Dossiers worden complexer en vragen meer van ons. We doen alles binnen ons vermogen om deze huurders binnen boord te houden en we spannen ons in om tot samenwerkingen te komen waarbinnen de betrokken (zorg)partners hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Zo proberen we samen maatwerk te blijven leveren op het gebied van financiële- en multiproblematiek.

Trots zijn we op de wijze waarop we de klant betrekken bij onze planvorming, zowel op kleine als op grote schaal. Open processen en heldere afspraken vormen hiervoor de basis. We creëren hiermee draagvlak voor onze plannen én verzamelen relevante informatie dat ons helpt om de juiste keuzes te maken. We participeren op het gebied van huurderscommunicatie door de inzet van huurders- en buurtpanels en verschillende mediakanalen. Onze vaste aanspreekpunten schuiven we naar voren om de vertrouwdheid te borgen en om makkelijk toegankelijk te zijn voor onze klanten.

Onze financiën hebben we op de rit — waardering: 7

Laris had voor de fusie een omvangrijk zorgvastgoed, hetgeen na de fusie leidde tot een tijdelijke interventie op dat vlak door de Autoriteit Wonen (Aw). Reden voor ons om dat proces strak op te lijnen en structureel met onze bijzondere huurders in overleg te gaan. Door de faillissementen van twee van onze zorgpartners, Diafaan en Orakel, direct na de start van fusie, werd duidelijk hoe kwetsbaar we als woningcorporatie zijn bij een onvoldoende spreiding van ons zorgvastgoed onder zorgpartners. De Aw complimenteerde ons over de wijze waarop we de risicobeheersing in de organisatie opzetten.

Het risico denken krijgt meer vorm in onze organisatie door het gezamenlijk doorleven van scenario's, deze in de begroting op te nemen en ook door de implementatie van ondersteunende modellen zoals Naris en de transparantietool. Trots zijn we op ons dashboard, dat ons real time inzicht geeft in beschikbare woningen en het verloop van het mutatieproces.

Het nieuwe besturingsmodel, gebaseerd op de drie kamers en waarbij de onafhankelijke business controller niet onder maar naast de bestuurder gepositioneerd is, onze vier ogen principes in alle lagen van de organisaties en de viermaandelijkse verantwoording van de medewerkers, leiden er mede toe dat we in control zijn. Ook met een stevige vastgoedopgave en bijbehorende investeringen blijven we een financieel solide organisatie.

Goed bestuur en goed toezicht — waardering: 8

De governancestructuur van Plavei is ingericht volgens het tweelagen bestuursmodel; een Raad van Commissarissen en een directeur-bestuurder. Het aantal toezichthouders is na de fusie met een versneld tempo naar de gewenste omvang van vijf commissarissen teruggegaan. Er is sprake van een effectieve RvC samenstelling, waarbij we een toekomstige optimalisatieslag zien op het gebied van de diversiteit en continuïteit. Bij de fusie kozen we ervoor om ter verdere professionalisering van het toezicht een drietal commissies in het leven te roepen. De commissies zijn ingebed in de organisatie waarbij de werking van de remuneratiecommissie nadere aandacht vergt. We verantwoorden ons volgens de principes in de Governancecode Woningcorporaties. We verzorgen de doorleving van governance in alle lagen van de organisatie door onze medewerkers te betrekken bij de totstandkoming van beleid en door bevordering van de bewustwording door het organiseren van dilemmatrainingen.
Jaarlijks reflecteert de RvC zichzelf als collectief en per individu of zij nog voldoen aan de vereisten van haar profielschets, waarbij zij scherpte niet mijdt. Strakkere kaders van de RvC leiden ertoe dat zij meer in detail geïnformeerd worden, wat een blijvende aandacht op de rolbewaking met zich meebrengt. De relatie tussen bestuur en de RvC is scherp waar dat moet, confronterend indien nodig, en gaat te allen tijde uit van een gezond kritische, open en positieve basishouding.

Vooruitblik

We maken voorwaartse stappen in de ontwikkeling van onze medewerkers en daarmee ons organisatiemodel met zelfsturende teams. De kwetsbaarheid van de organisatie is verder afgenomen. Door meer in rollen dan in functies te denken wordt makkelijker geanticipeerd op ontwikkelingen. De grootste volkshuisvestelijke thema's hebben we in beeld en in control. Komende jaren gaat onze aandacht uit naar het verder vormgeven van duurzaamheid op vele vlakken, maar ook naar de impact van digitalisering. Alle technologische veranderingen vragen van ons om toekomstbestendig en weloverwogen te schakelen in alle lagen van onze bedrijfsvoering. Op het gebied van leefbaarheid zien we in de rol van aanjager en verbinder een verdere optimalisatie voor ons weggelegd.

Didam, 5 september 2018
Arjan ter Bogt

Factsheet maatschappelijke prestaties

Plavei
2015 - 2018

Wonen is
voor iedereen

PLAVEI
WEET VAN WONEN

Missie & visie

Onze missie 'Wonen is voor iedereen'
Wij vinden dat er voor iedereen in de samenleving een plek moet zijn om te kunnen wonen. Ook voor degene die hun leven niet (goed) op de rit hebben. We zijn lokaal geworteld en zijn er primair voor de minst draagkrachtige groepen in de samenleving. We besteden extra aandacht aan mensen die hulp nodig hebben bij het wonen naar wens.

Onze visie
Mensen bepalen zelf hoe ze willen wonen. We geven onze klanten de ruimte om dit op eigen wijze in te vullen. We gaan voor betaalbaar en plezierig wonen in een duurzame, kansrijke en leefbare omgeving, nu en in de toekomst.

Graag blikken we met u terug

Eens in de vier jaar laten woningcorporaties hun prestaties toetsen door een onafhankelijke commissie. Een belangrijk onderdeel van de visitatie vormt het ophalen van de mening van onze belanghouders. We vinden het prettig dat u bereid bent uw mening te geven. Door het geven van uw mening kan de commissie onze opgaven en prestaties beter beoordelen. Het visitatierapport helpt ons om te blijven leren en te groeien. Ter voorbereiding ontvangt u deze brochure met onze belangrijkste prestaties over de afgelopen vier jaar. Informatie die natuurlijk ook terug te vinden is op onze website en in onze jaarverslagen.

We stonden voor grote uitdagingen
We fuseerden op het moment dat de nieuwe woningwet van kracht werd. Een wet die de focus teruglegt op onze primaire doelgroep, de lokale binding en het verstevigen van de positie van huurdersorganisaties, maar ook gepaard gaat met een enorme administratieve last. Daarnaast werden we direct na de fusie geconfronteerd met de faillissementen van twee zorgorganisaties. Zo stonden we in korte tijd voor vele uitdagingen. Uitdagingen die ons juist de kans boden in een keer een nieuwe, toekomstbestendige organisatie neer te zetten. In deze turbulente tijd is het ons gelukt een stijgende lijn in de klantbeleving te realiseren. Iets waar we trots op zijn!

We verduurzamen ons bezit
Onze focus ligt op duurzaam en betaalbaar wonen. We hebben een stevige ambitie, brachten onze opgaven in beeld en investeren de komende jaren fors in het verduurzamen van ons woningbezit. Met deze investeringen zijn en blijven we een financieel solide organisatie. De komende jaren voorzien we geen problemen om onze ambities te kunnen realiseren, maar op de lange termijn is dit onzeker. Als woningcorporatie zijn we immers afhankelijk van de maatregelen die door de overheid worden opgelegd.

We stellen onze klant centraal
We werken keihard aan Plavei en ik ben trots te kunnen zeggen dat onze organisatie staat. Met de klant voorop staan onze 45 medewerkers dagelijks klaar om ervoor te zorgen dat het goed wonen is en blijft binnen de grenzen van ons werkgebied. Dit kunnen we niet alleen. We werken graag samen met u en onze andere belanghouders. Uiteraard informeren we u over de uitkomsten van de visitatie en nemen we deze mee bij het formuleren en realiseren van de lokale, regionale maar ook mondiale (duurzaamheids)opgaven van nu.

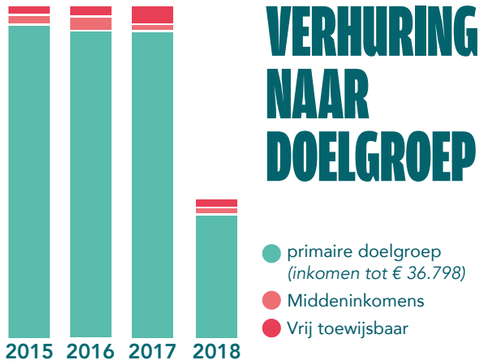
Alvast hartelijk dank voor uw waardevolle inbreng!

Arjan ter Bogt

directeur-bestuurder Plavei
a.terbogt@plavei.nl

Huisvesting van de primaire doelgroep

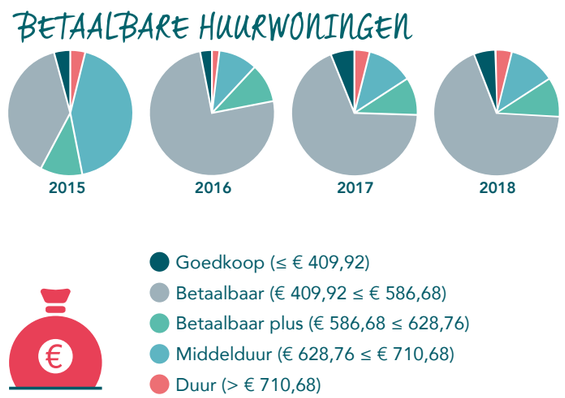
Plavei is er voor huishoudens die niet zelfstandig in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. Dit zijn in de eerste plaats huishoudens die afhankelijk zijn van huurtoeslag. Ook huishoudens met een inkomen tot € 36.798 behoren tot onze doelgroep omdat het voor deze groep lastig is om een woning op de particuliere huur- of koopmarkt te vinden. Slechts een beperkt aantal woningen is beschikbaar voor huishoudens met een hoger inkomen.



Wij zijn dichtbij onze klant

Sinds de fusie heeft Plavei haar hoofdvestiging in Didam. Ons kantoor in 's-Heerenberg werd een maatje te groot en verkochten we. Om in verbinding te blijven met onze klanten en op laagdrempelige wijze persoonlijk contact mogelijk te maken, openden we in 's-Heerenberg een servicelocatie op de locatie Achter de Kom.

Betaalbare huurwoningen
We zorgen ervoor dat er jaarlijks voldoende betaalbare huurwoningen beschikbaar komen voor huishoudens met een kleine portemonnee. Als gevolg van de invoering van passend toewijzen per 2016, mogen huishoudens die afhankelijk zijn van huurtoeslag alleen nog wonen in een voor hun betaalbare woning. We pasten ons huurprijsbeleid met ingang van 1 januari 2016 hierop aan. We verlaagden de gemiddelde streefhuur, de huur die we per woning willen vragen, van € 573 naar € 554. Hierdoor verlagen we bij bijna de helft van de woningen die wij jaarlijks opnieuw verhuren de huur. We hielden onze huren ook betaalbaar voor bestaande huurders door de huur jaarlijks alleen aan de inflatie aan te passen. Wanneer de huurprijs van de woning boven de huurprijs ligt die wij voor een woning willen vragen krijgen huurders geen huurverhoging. We blijven hiermee ver onder de wettelijk toegestane huurverhoging. Door ons gematigde huurprijsbeleid blijven onze huurinkomsten sinds 2016 stabiel. Onze nieuwbouwwoningen differentiëren we naar huurprijs. We bouwen daarmee ook nieuwbouwwoningen voor huurders die afhankelijk zijn van huurtoeslag.



Aandacht voor trouwe huurders

We koesteren onze trouwe huurders en spreken graag onze waardering uit. We bezoeken daarom onze trouwe huurders en zetten hen in het zonnetje. Onze huurders waarderen deze bezoeken en hierdoor is een nieuwe traditie ontstaan.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Wonen is voor iedereen. Dit betekent dat we er ook zijn voor de wat meer kwetsbare groepen zoals senioren (al dan niet met zorgbehoefte), jongeren tot 23 jaar, urgent woningzoekenden en vergunninghouders. Het huisvesten van deze groepen vraagt extra aandacht, begeleiding en maatwerk.

Vergunninghouders

We zetten ons de afgelopen jaren maximaal in om vergunninghouders, asielzoekers die als vluchteling zijn erkend, te huisvestten. We droegen bij aan de wens van de gemeente Montferland om 80 extra vergunninghouders te huisvesten. We verkochten daarom minder woningen en ontwikkelden versneld twee locaties, waardoor we de extra druk die hierdoor op de woningmarkt ontstond beperkten.

Alleenstaande minderjarige vergunninghouders zijn extra kwetsbaar, reden om bijzonder maatwerk toe te passen. Voor deze groep realiseerden we een groepswoning voor twaalf jongeren in de leeftijd tussen 13 en 17 jaar. Om jongeren voor te bereiden op zelfstandig wonen, stromen zij door naar een van de twee Kleine Wooneenheden (KWE) waar ze onder toezicht van Stichting Juzt zelfstandig (met drie jongeren per wooneenheid) wonen. Op het moment dat de jongeren 18 jaar worden, verhuizen ze naar een kamer in een van de drie woningen die wij beschikbaar stellen voor kamerverhuur. De huur wordt betaald door de gemeente en Stichting Welcom verzorgt de begeleiding.

Woningen vergunninghouders

Faillissement zorgpartijen

In 2016 gingen de zorgorganisaties Diafaan en Het Orakel failliet. In geweldige samenwerking met enkele regionale zorgpartijen en het zorgkantoor vonden we een oplossing voor de problemen die hierdoor ontstonden. Het is gelukt om voor alle locaties een nieuwe huurder te vinden en ons risico daardoor meer te spreiden.

Urgenten

We zijn er ook voor woningzoekenden die om welke reden dan ook met voorrang een woning nodig hebben. Een deel van deze groep zoekt zelfstandig naar een woning en wordt gehuisvest via een zogenaamde urgentieverklaring. Voor het andere deel maakten we maatwerkafspraken met zorgpartijen.

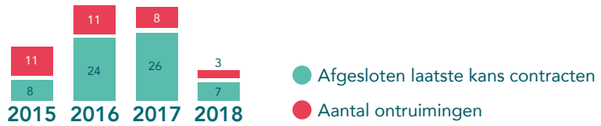
Zorgvastgoed

Door ons hele werkgebied en verspreid over de kernen verhuren we woningen voor begeleid wonen, intramurale zorgappartementen en verpleeghuisplaatsen aan verschillende zorgpartijen.

Een laatste kans

We zijn er primair voor de minst draagkrachtige groepen in de samenleving en schenken bijzondere aandacht aan mensen die hulp nodig hebben bij het wonen naar wens. Huurders die op het punt staan ontruimd te worden, bieden we onder strikte voorwaarden een laatste kans om een woning te (blijven) huren, waarmee we dakloosheid voorkomen. Deze voorwaarden worden per casuïstiek opgesteld in samenwerking met begeleidende instanties, zoals het Sociaal team van de gemeente, de Stadsbank, GGNet en Iriszorg. Helaas lukt het ons niet altijd om iedereen binnen boord te houden en zijn we in uiterste gevallen genoodzaakt om huurders te ontruimen.

LAATSTE KANS CONTRACTEN & ONTRUIMINGEN



Voorrang voor jongeren

Plavei, huurdersorganisaties en gemeente Montferland willen jongeren de gelegenheid bieden om binnen de gemeente Montferland een eerste stap in hun wooncarrière te zetten. Vanaf 1 januari 2018 wijzen wij woningen aan die wij met voorrang voor jongeren tot 23 jaar aanbieden. De huurprijzen van deze woningen verlagen we tot € 417,34, zodat de jongeren in aanmerking komen voor huurtoeslag.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Plavei biedt haar huurders goede en betaalbare huurwoningen. Met een gedegen onderhoudsbeleid houden we de kwaliteit van onze woningen op peil.

Kwaliteit bezit

Om de kwaliteit van ons woningbezit in beeld te brengen, lieten we een onafhankelijk bureau een zogenaamde 'conditiemeting' uitvoeren bij alle complexen die ouder zijn dan zestien jaar. De meest voorkomende gemeten conditie bedroeg 2 (goed) of 3 (redelijk). Enkele complexen hebben een conditiescore 4 (matig). Maatregelen om de matige kwaliteit van deze complexen aan te pakken zijn in de meerjarenbegroting ingerekend.

Verkoop woningbezit

In de prestatieafspraken met onze huurdersorganisaties en gemeenten legden wij vast jaarlijks maximaal 10 reguliere huurwoningen te verkopen. Dit om voldoende betaalbare huurwoningen beschikbaar te houden. Wij verkochten versnipperd bezit en panden die niet in onze wensportefeuille pasten.

Vraaggestuurd onderhoud

In het verleden vervingen wij badkamers, keukens en toiletten alleen wanneer het technisch noodzakelijk was, tegen betaling. Sinds 2016 vervangen we deze ook als de klant daarom vraagt. Wanneer de technische levensduur is verstreken, is vervanging gratis. Is de badkamer, keuken of toilet nog niet volledig afgeschreven, dan betaalt de huurder het resterende bedrag zelf bij. Onze huurders zijn positief over deze werkwijze. Uit klantonderzoek blijkt dat huurders het cijfer 8,4 geven voor de wijze waarop wij ons vraaggestuurd onderhoud uitvoeren.

Regulier onderhoud

Om onze woningen in goede staat te houden, investeren wij jaarlijks gemiddeld twee maandhuren per woning aan regulier onderhoud. Onderhoud is daarmee een grote kostenpost. Om niet te veel en ook niet te weinig uit te geven lieten wij op eigen initiatief onze begroting toetsen door de onafhankelijke onderzoeksorganisatie TNO.

Energieprestatie

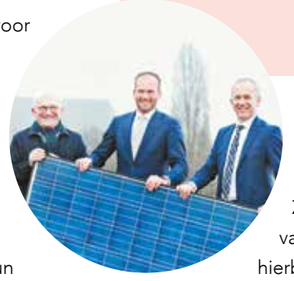
Een van onze belangrijkste speerpunten is het verduurzamen van ons bezit. We brachten onze opgaven in beeld, rekenden de benodigde maatregelen financieel door, namen deze op in de begroting en zijn daadwerkelijk gestart met de verduurzaming. We startten met de bouw van onze eerste nul-op-de-meter (NOM) woningen die in 2018 worden opgeleverd. In 2018 en 2019 gaan we ruim 500 woningen met het energielabel E, F en G- verduurzamen. Hiervoor trekken we bijna 9 miljoen euro uit. Deze woningen maken een sprong naar het zuinige energielabel A. De uitvoering van de werkzaamheden voor de eerste 182 woningen zijn inmiddels gestart.

We maken huurders bewust van hun energieverbruik

Energielasten vormen een belangrijk deel van de totale woonlasten. De betaalbaarheid van onze woningen hangt hier mede van af. We helpen onze huurders om bewust met hun energieverbruik om te gaan. Dit doen we door middel van voorlichting en het delen van ervaringen. Inmiddels zijn twee intensieve 3 jarige monitoringstrajecten afgerond. Gewenst gedrag stimuleren we door uitreiking van prijzen aan onze huurders, zoals de 'Beste Bespaarders' en het uitdelen van zogenaamde Wattchers.

We stellen daken ter beschikking voor het plaatsen van zonnepanelen

We stelden drie daken van flatgebouwen ter beschikking voor het plaatsen van zonnepanelen in het kader van het Postcoderoos project Diemse Zon. Huurders en andere geïnteresseerden die in hetzelfde of aangrenzende postcodegebied wonen, kunnen investeren in zonnepanelen en zo hun energielasten verlagen.



Toegankelijkheid woningbezit

Met het oog op de vergrijzing zien we de vraag naar toegankelijke woningen de komende jaren stijgen. Ruim 30% van ons woningbezit is reeds toegankelijk voor mensen die slecht ter been of mindervalide zijn. Zie grafiek 'Aantal van toegankelijkheid' hierboven.

Aantal van toegankelijkheid

- **131** rollatortoe- en doorgankelijk
- **49** zonder trappen bereikbaar, gelijkvloers
- **568** rolstoeltoegankelijk en rollatordoorgankelijk
- **492** rolstoeltoe- en doorgankelijk

Woning aanpassing in kader WMO

Op verzoek van en in overleg met de gemeente Montferland passen wij woningen aan om deze te laten aansluiten bij de behoeftes van onze huurders. Is het niet mogelijk om de woning aan te passen, dan begeleiden we mensen naar een nieuwe geschikte woning.

Thuis in Montferland en Aangenaam Wonen Zevenaar

Om ervoor te zorgen dat ouderen wonen in een woning die past bij hun levensfase en behoefte, stimuleren de gemeenten Montferland en Zevenaar inwoners hun woning vroegtijdig aan te passen. Dit vinden wij ook belangrijk voor onze huurders. Plavei neemt daarom deel aan de projecten Thuis in Montferland en Aangenaam Wonen Zevenaar.

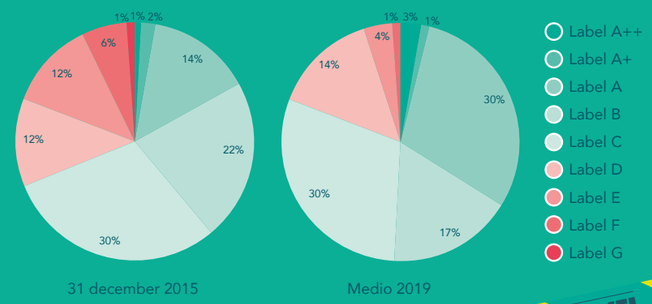
Investeren in vastgoed

We beheren en bouwen onze woningen voor de bewoners van nu en voor de bewoners van de toekomst. We zorgen ervoor dat onze woningvoorraad klaar is voor morgen. Onze focus ligt daarbij op de transformatie (aanpassing) en verduurzaming van ons woningbezit. Dit doen we door het toevoegen van nieuwbouw en het transformeren en verduurzamen van ons bestaande woningbezit. Er is 'Werk aan de Woning'!

Zie voor een compleet overzicht van alle projecten de kaart aan de binnenzijde.

Wanneer we onze projecten hebben afgerond zien de energielabels er als volgt uit:

ENERGIELABELS NA INVESTERINGEN



Kwaliteit van wijken en buurten

Prettig wonen gaat verder dan alleen een goede woning. We willen dat onze huurders prettig leven in een kansrijke wijk met toekomstwaarde. Onze wens is dat de woonomgeving aantrekkelijk is en blijft.

We kennen vaste aanspreekpunten
We vinden het belangrijk dat we weten wat er leeft en speelt in de kernen van ons werkgebied en zijn zichtbaar aanwezig. Onze adviseur participatie en leefbaarheid is het vaste aanspreekpunt voor bewonerscommissies en wijk- en dorpsraden. Onze vaklieden zijn onze oogjes en oortjes in de wijk. Bij overlast kunnen onze huurders terecht bij onze klantcoaches.

Gezamenlijke aanpak leefbaarheid
Daar waar de leefbaarheid in wijken of buurten onder druk staat, nemen we extra maatregelen. Zo stelden we een huismeester aan voor onze flats aan de Bergherveld en Maria van Nassaulaan. We overleggen met politie, handhavers van de gemeente, Stichting Welcom en andere partners als de situatie daarom vraagt en nemen maatregelen om de leefbaarheid te verbeteren.

Buurtbemiddeling
We dragen samen met de gemeente Montferland financieel bij aan het project Buurtbemiddeling van Stichting Welcom. Bewoners gaan bij overlast in een vroegtijdig stadium met elkaar om tafel en leren zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het prettig wonen.

Burgers van Diem
Sinds 2016 is sociaal restaurant Burgers van Diem gevestigd in de plint van Meulenvelden. Dit werd mogelijk door een stevige bijdrage van zowel de gemeente Montferland als Plavei. Op deze ontmoetingsplek werken mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Herpositionering Meulenvelden
Ons woonzorgcomplex Meulenvelden is het kloppend hart van de woonzorgzone. Sinds 2016 worden we geconfronteerd met leegstand van de commerciële ruimtes. Hierdoor komt de beoogde functie van de locatie als bruisend middelpunt onder druk te staan. We onderzoeken in 2018 samen met onze partners de mogelijkheden voor een succesvolle herpositionering van Meulenvelden.

Leefbaarheid
We ondersteunden bewonersinitiatieven die raakvlakken hebben met het wonen in de regio. Hiervoor stelden we jaarlijks een budget beschikbaar in het fonds leefbaarheid. Voorbeelden van deze initiatieven zijn de aankleding van het Albertusgebouw, het creëren en inrichten van de gemeenschappelijke ruimte Achter de Kom en de inrichting van een koffiecorner in de gemeenschappelijke ruimte van het Panhuis.

Ronald van Kleef, klantcoach:
'Plavei heeft als taak om kwetsbare groepen een plek te geven in de maatschappij door het bieden van adequate huisvesting. Daarnaast willen we ook dat onze huurders prettig wonen en dat overlast voorkomen wordt.'

NL-Doet
Jaarlijks nemen medewerkers van Plavei deel aan NL-Doet. Op deze manier brengen wij vrijwilligerswerk onder de aandacht van onze huurders en dragen wij ons steentje bij. Zo voerden we onder meer klussen uit bij Elver in Didam, het ouderensteunpunt in Beek en het Spölhuukske in 's-Heerenberg.

Dag van het Huren
We gaan graag met onze huurders in gesprek. De afgelopen jaren trokken we tijdens de Dag van het Huren naar de wijken en kernen van ons werkgebied. We gingen actief met onze huurders in gesprek. De vele ontmoetingen en gesprekken leverden bruikbare input op, bijvoorbeeld op het thema de klant centraal.

Opgeleverde projecten

1. **Zeddamseweg 13-19 in 's-Heerenberg 'Woonlocatie Zeddamseweg'**
   Nieuwbouw van 15 appartementen en twee gemeenschappelijke ruimten voor Estinea.
2. **Kellenstraat - Op den Brand in 's-Heerenberg 'Kellenstraat - Op den Brand'**
   Oplevering van drie stadswoningen.
3. **Pater Gerritsenstraat in Beek 'Steunpunt Averhof'**
   Verbouwing van een bibliotheekruimte naar twee appartementen.
4. **Kerkstraat 7 in Didam 'Pandje Peperkamp'**
   Monumentaal pand in ere hersteld.
5. **Kerkweg in Zeddam 'Project Graef Molenbergh'**
   Sloop van een oud fabriekspand en de realisatie van negen bouwkavels voor landelijk wonen.
6. **Kilderseweg in Zeddam: 'Project De Korenmaete'**
   Realisatie van zes bouwkavels.
7. **Touwslagersbaan in 's-Heerenberg**
   Renovatie van 13 woningen naar energielabel B.
8. **Pastoor ter Rielestraat in Braamt**
   Renovatie van vier woningen naar energielabel A.

Bijzonder vastgoed

9. **St. Martinusmolen**
   Molenhoek in Didam
10. **De kinderboerderij in het Lockhorstpark**
    Lockhorststraat in Didam
11. **Piusklooster**
    Kerkstraat in Didam
12. **Voormalige Marechaussee kazerne**
    Emmerikseweg in 's-Heerenberg
13. **Melaniaklooster**
    Melaniastraat in Giesbeek
14. **Albertusgebouw**
    Raadhuisstraat in Didam

Nieuwbouw in ontwikkeling

15. **Kerkstraat 9-11 in Didam: 'Pandje Bolder'**
    Sloop van een winkelruimte en de bovenliggende appartementen naar nieuwbouw van negen appartementen met energielabel A+++.
16. **Grote Nekkum in 's-Heerenberg**
    Nieuwbouw van vier levensloopbestendige (nul-op-de-meter) woningen.
17. **Graaf Hendrikstraat in Braamt**
    Sloop van tien woningen en de nieuwbouw van vier (nul-op-de-meter) eengezinswoningen en 12 (nul-op-de-meter) levensloopbestendige woningen.
18. **'s-Heerenbergseweg in Zeddam**
    Nieuwbouw van vijf (nul-op-de-meter) eengezinswoningen.
19. **Cedric Mardonstraat in Kilder**
    Nieuwbouw van vijf (nul-op-de-meter) levensloopbestendige woningen.

Zorgvastgoed

20. **Nieuwe Meursweg in Didam**
    39 intramurale zorgappartementen (GGNet) en 14 appartementen voor begeleid wonen en kantoorruimten (Zozijn).
    Huurders: GGNet en Zozijn
21. **'Meulenvelden' in Didam**
    75 intramurale zorgappartementen (Liemerije) en 9 intramurale zorgappartementen (Zozijn) en diverse ondersteunende en gemeenschappelijke ruimten.
    Huurders: Liemerije en Zozijn
22. **Spoorstraat in Didam**
    1 groepswoning voor begeleid wonen.
    Huurder: Elver
23. **Lockhorststraat in Didam**
    12 intramurale zorgwoningen.
    Huurder: Zozijn
24. **'Hof van Varwijk', Vinkwijkseweg in Zeddam**
    32 intramurale zorgappartementen en 2 ondersteunende ruimten, waaronder kantoorruimten.
    Huurder: Azora
25. **Benedendorpstraat in Zeddam**
    12 appartementen met 2 gemeenschappelijke ruimten en kantoorruimten.
    Huurder: Stichting De Lichtenvoorde
26. **Achter de Kom in 's-Heerenberg**
    10 appartementen en 2 gemeenschappelijke ruimten voor begeleid wonen.
    Huurder: De Overstap
27. **Zeddamseweg in 's-Heerenberg**
    15 appartementen en 2 gemeenschappelijke ruimten voor begeleid wonen.
    Huurder: Stichting Estinea
28. **'Binnenrijk', Burgemeester van Rielstraat in Giesbeek**
    20 intramurale zorgappartementen.
    Huurder: Pleyade
29. **'Hamerstaete', Hamersestraat in Westervoort**
    31 intramurale zorgappartementen en 13 appartementen voor begeleid wonen en diverse gemeenschappelijke ruimten en kantoorruimten.
    Huurder: Liemerije

Renovatie in uitvoering

30. **In de kernen Didam, Giesbeek, Angerlo, Loil en Nieuw-Dijk: 'Verduurzamingsproject'**
    Verduurzaming van ruim 500 woningen naar energielabel A in de dorpen Didam, Giesbeek, Angerlo, Loil en Nieuw-Dijk.

Kantoren Plavei

31. **Kantoor Plavei**
    Kerkstraat 47 in Didam
32. **Servicelocatie Plavei**
    Achter de Kom 30a in 's-Heerenberg

We werken samen

Plavei is dé woonpartner binnen de gemeente Montferland. We geloven in het bundelen van krachten en het optimaal benutten van elkaars kennis en expertise. De afgelopen jaren legden we een stevige basis voor de samenwerking met onze belanghouders, netwerkpartners en huurders. We hebben overleg op uitvoerend en bestuurlijk niveau met gemeenten en zorgpartijen en zitten tenminste een keer per jaar met alle wijk- en dorpsraden om tafel.

Samen sterk voor de huurder
De afgelopen jaren intensiveerden wij de samenwerking met onze huurdersorganisaties en we betrokken hen bij de totstandkoming van nieuw beleid. We ondersteunden bij het verder versterken van de huurdersorganisaties en het uniformeren van de bestaande samenwerkingsafspraken. Zo ontstaat één sterke huurdersvertegenwoordiging voor al onze huurders.

We betrekken onze huurders
We zetten in op actief contact met onze huurders om zo de klantwensen te kunnen achterhalen. We zetten hiervoor verschillende middelen in. Zo speelden onze huurders een belangrijke rol bij de ontwikkeling van onze nieuwe website en klantportaal. We vroegen hen niet alleen om hun ervaringen maar ze hielpen ons ook bij het testen.

Participatie bij herontwikkeling
Wij vinden het belangrijk dat huurders tijdig worden betrokken bij plannen in hun wijk en buurt. Zij weten immers het beste wat er speelt. We betrekken bewoners actief bij de planvorming en nemen hun wensen en ideeën mee. Dit doen we op verschillende manieren.

Open planproces Bloemenbuurt
Een van onze grootste opgaven in de komende jaren ligt in de Bloemenbuurt in Didam. De woning- en daar zijn oud, hebben een slecht energielabel en kennen vocht- en tochtklachten. Om de wijk toekomstbestendig te maken zijn forse investeringen nodig.

Samen met de gemeente organiseerden wij in december 2017 voor alle bewoners in de Bloemenbuurt de Ideeëndag. Ruim 800 huurders en koopwoning eigenaren uit de wijk konden hun wensen, ideeën en problemen met ons delen. Betrokken bewoners vormden vervolgens gezamenlijk een buurtpanel met wie wij in een aantal interactieve sessies een plan uitwerkten voor de buurt. Tijdens de Plandag konden alle wijkbewoners op de plannen reageren. Ook bezochten wij 73 huurders van wie we voornemens zijn de woning te slopen. Om uit te leggen wat er staat te gebeuren, waarom dit belangrijk is en om draagvlak voor de plannen te krijgen. De input uit de Plandag en de huisbezoeken nemen we mee bij de definitieve besluitvorming eind 2018.

Graaf Hendrikstraat
Aan de Graaf Hendrikstraat in Braamt maken oudere huurwoningen plaats voor nieuwbouw. Een afvaardiging van de bewoners en van de Dorpsraad Braamt zijn lid van de selectiecommissie en hadden daarmee direct invloed op de nieuwbouwplannen. Dit gebeurde tijdens drie avonden. Tijdens de eerste avond presenteerden de aannemers hun plannen en kon de selectiecommissie hierop reageren. De aannemers kregen vervolgens de ruimte hun plannen bij te stellen en tijdens de tweede sessie werden de definitieve plannen gepresenteerd. Tijdens de laatste bijeenkomst gaven de leden van de selectiecommissie een score aan de ontwerpen per onderdeel. Betrokkenen zijn positief over de wijze waarop ze invloed konden uitoefenen op de nieuwbouw en de door ons gehanteerde werkwijze. Plavei hanteert deze werkwijze bij al haar nieuwbouwprojecten.

Families Hunting en Wolsink:
'Toch wel blij met onze nieuwe woning'

Wieke Sanders en Sonja Schepers:
'We hadden echt invloed op de nieuwbouwplannen'

PLAVEI
WEET VAN WONEN

Postadres:	Postbus 66 6940 BB Didam
Telefoon:	0316 - 29 66 00
E-mail:	info@plavei.nl
Website:	www.plavei.nl
Bezoekadres:	Kerkstraat 47 6941 AE Didam
Servicelocatie:	Achter de Kom 30a 7041 RB 's-Heerenberg

Reputatie Quotiënt Model Plavei

Emotionele aantrekkelijkheid		**7,8**
Sympathie	7,9	
Waardering en respect	7,5	
Vertrouwen	7,9	
Producten en diensten		**7,6**
Staat garant voor haar producten en diensten	7,8	
Kwaliteit	7,5	
Innovatief	7,6	
Prijs / waardeverhouding	7,4	
Visie en leiderschap		**7,9**
Sterk leiderschap	8,1	
Inspirerende visie	8,1	
Herkent en benut marktkansen	7,7	
Werkomgeving		**7,7**
Goed georganiseerd	7,9	
Aantrekkelijke werkgever	7,5	
Goed gekwalificeerd personeel	7,9	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		**7,9**
Ondersteunt goede doelen	7,3	
Milieubewust	8,5	
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,8	
Financiële performance		**8,2**
Financiën op orde	8,3	
Presteert beter dan collega corporaties	7,9	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,4	

Waardering netwerk Plavei

Plavei is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Plavei. Dit maakt de beoordeling van Plavei door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Plavei heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"[2].

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	
Het overleg verloopt in goede sfeer	
Totaal	

[2] Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen
de heer R.J.W.M. Frerix, voorzitter
de heer R.J.T. Vierwind
mevrouw Y.H. Beenen-Louwerse
de heer F. van Rhoon
de heer P. van Buul

bestuur
de heer J.B.W. ter Bogt, directeur-bestuurder

medewerkers Plavei
mevrouw A. Huidink, leidinggevende coach
de heer P. Kivit, bestuursadviseur
mevrouw L. Westerhof, beleidsmedewerker markt
de heer S. Roelofs, beleidsmedewerker financiën
de heer R. Senden, beleidsmedewerker vastgoed
de heer D. Voortman, business controller

ondernemingsraad
de heer R. van Kleef, voorzitter
mevrouw M. van Oorschot
de heer F. van Dongen

gemeenten
de heer W. Gerritsen, wethouder gemeente Montferland
de heer W. van Beek, beleidsmedewerker wonen, gemeente Montferland
de heer L. Seegers, hoofd afdeling zorg gemeente Montferland
de heer H. Winters, wethouder gemeente Zevenaar

huurdersvertegenwoordigingen
de heer A.J. Jansen, voorzitter HV De Schakel
mevrouw H.J.G. van der Laan-Uhm, voorzitter HV Bergh
de heer G. Naves, secretaris HV Bergh

leden buurtpanel Bloemenbuurt en dorpsraad Braamt
mevrouw D. Teelen, buurtpanellid Bloemenbuurt
de heer M. Stavast, buurtpanellid Bloemenbuurt
de heer W. Bisselink, bestuurslid Dorpsraad Braamt
mevrouw S. Schepers, bestuurslid Dorpsraad Braamt

maatschappelijke instellingen
de heer H. Metzemaekers, directeur- bestuurder Azora

mevrouw P. Peters, directeur-bestuurder Liemerije
de heer R. Kuiling, wijkagent
de heer H. ter Voert, voorzitter KBO Beek
mevrouw P. Buijs, eigenaar sociaal restaurant Burgers van Diem
de heer H. Boerstal, voorzitter Stichting Senioren Kontakt

Collega-corporaties
de heer H. Kuypers, directeur-bestuurder Wonion
mevrouw S. van Zaal, directeur-bestuurder Baston Wonen

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:
mevrouw H. van der Meent, huurder
mevrouw K. ter Braak, huurder
de heer M. van Lochtem, huurder
de heer W. Sinderdinck, wethouder gemeente Montferland
de heer M. Wagener, adjunct-directeur gemeente Montferland
de heer J. Heijsteeg, beleidsambtenaar gemeente Zevenaar
mevrouw R. Donderwinkel, coördinator Thuis in de Achterhoek
de heer R. Boerboom, lid buurtpanel Bloemenbuurt
de heer G.Th. Jansen, bestuurslid VvE Panhuis 2
de heer H. Esselink, directeur-bestuurder Stichting Woonservice IJsselland
de heer H. Meulenkamp, directeur-bestuurder ProWonen
mevrouw H. Struik, directeur-bestuurder Waardwonen
de heer C. Martinot, directeur-bestuurder Site Woondiensten
de heer B. Meijer, directeur-bestuurder Gezondheidscentrum Didam
de heer Ch. van Pelt, voorzitter VvE Gezondheidscentrum Didam
de heer W. Kooper, voorzitter bewonerscommissie Panhuis
de heer P. van der Maas, directeur-bestuurder Welcom
de heer G. Lamers, senioren adviseur Welcom
de heer D. Hoogland, directeur-bestuurder woonstichting Vryleve
de heer E. van der Wal, directeur-bestuurder Bibliotheek Montferland
de heer N. Tiedink, docent / stagebegeleider Graafschap College
de heer J. Riool, voorzitter bewonerscommissie Albertusgebouw
de heer J. Geven, bestuurslid bewonerscommissie Albertusgebouw
de heer F. Reesing, bestuurslid stichting Sint Martinusmolen
de heer M. Bieleveldt, voorzitter bewonerscommissie Hof van Varwijk
de heer Th. te Wil, voorzitter Oudheidkundige Vereniging Didam
de heer D. Venema, directeur Vastgoed & Bedrijfsdiensten Zozijn
de heer G. Kruit, secretaris Wijkraad Binnenstad Bargh

Korte cv's visitatoren

Martijn de Loor (visitator) heeft een eigen praktijk voor organisatie-coaching gericht op ondernemingen met een maatschappelijke opgave. Hij werkte bij verschillende organisatie-adviesbureaus en aan de RU-Leiden en TU-Delft. Als ervaren organisatie-onderzoeker heeft hij verstand van het brede scala van zowel de harde als zachte kanten van organisatie-inrichting en organisatieontwikkeling. Martijn visiteert sinds 2003 woningcorporaties. Tevens is hij lid van de Raad van Toezicht van een VO-school en lid van de Raad van Commissarissen van Dudok Wonen. Daarnaast is hij voorzitter van BENG! (lokale energie coöperatie De Bilt). Martijn is opgeleid als psycholoog, organisatieadviseur en haptonoom.

Hein van Haastert (visitator) Hein van Haastert heeft zijn eigen werving en selectiebureau genaamd VAN-HAASTERT Search en selectie. Zijn dienstverlening is het begeleiden van woningcorporaties bij het werven en selecteren van voorzitters en leden van Raden van Commissarissen (of Toezicht), directeur-bestuurders en hoger management. Daarnaast begeleidt hij regelmatig Raden van Commissarissen bij hun jaarlijkse zelfevaluatie. Hij heeft onder andere bij PublicSpirit en GITP gewerkt. Zijn oorspronkelijke opleiding is Rechtsgeleerdheid aan de Universiteit van Leiden.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als visitator / secretaris voor Cognitum en heeft al vele visitaties uitgevoerd. Daarnaast werkt hij als bestuurssecretaris bij Woonkwartier in Zevenbergen. Hiervoor werkte hij bij Stad & Natuur Almere, een natuur- en milieueducatiecentrum in Almere en als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Plavei** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Cognitum BV*** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Cognitum BV*** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht Datum: 22 januari 2018

Naam, functie, handtekening:
Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum

Martijn de Loor verklaart hierbij dat de visitatie van **Plavei** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Martijn de Loor heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Martijn de Loor** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Martijn de Loor** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Hollandsche Rading Datum: 26 januari 2018

Naam, handtekening:
Martijn de Loor

Hein van Haastert verklaart hierbij dat de visitatie van **Plavei** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Hein van Haastert heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ***Hein van Haastert*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Hein van Haastert*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Amsterdam Datum: 7 februari 2018

Naam, handtekening:
Hein van Haastert

Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Plavei** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.
In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ***Jan Wachtmeester*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ***Jan Wachtmeester*** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht Datum: 26 januari 2018

Naam, handtekening:
Jan Wachtmeester

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.
De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

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

Plus- en minpunten
De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.
Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

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

- de mate van verantwoording
  D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
  Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
  Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
  Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

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

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

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

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.
De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

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

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

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

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Plavei 2016
- Visie op besturen en toezicht, 2018
- Directiereglement, z.d.
- Treasurystatuut 2018
- Investeringsstatuut, z.d.
- Verbindingenstatuut, 2017
- Klokkenluidersregeling, z.d.
- Klachtenreglement, 2016
- Integriteitscode, z.d.
- Reglement financieel beleid en beheer, 2017
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de raad van commissarissen 2015 t/m 2018
- Verslagen van de zelfevaluaties van de raad van commissarissen 2015 t/m 2018
- Profielschets raad van commissarissen, 2015
- Rooster van aftreden raad van commissarissen, 2018
- Reglement raad van commissarissen, 2017
- Reglement Auditcommissie, 2016
- Reglement Remuneratiecommissie, 2016
- Reglement Volkshuisvestingscommissie, 2016
- Checklist raad van commissarissen bij herbenoemingen en introductieprogramma
- Oordeelsbrief Aw n.a.v. governance-inspectie 2016
- Visitatierapport Woningstichting Bergh, 2014
- Visitatierapport Laris, 2011

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2014 t/m 2017

Opgaven

- Woonvisie gemeente Montferland 2016-2020
- Woonconvenant gemeente Montferland 2009-2015
- Prestatieafspraken gemeente Montferland 2017, 2018
- Huisvestingsverordening gemeente Montferland
- Diverse agenda's en verslagen overleg met gemeente Montferland 2015 t/m 2018
- Betaalbaar wonen in beeld in de regio Arnhem Nijmegen, 2014
- De Liemerse Woonagenda 2017-2027
- Wonen in Gelderland 2017
- Woningmarkt monitor Achterhoek
- Het Groene Akkoord: de nieuwe uitdaging in duurzaam bouwen, 2013
- Woonvisie gemeente Zevenaar 2015
- Prestatieafspraken gemeente Zevenaar 2017, 2018, inclusief evaluaties
- Huisvestingsverordening gemeente Zevenaar
- Belangrijkste ontwikkelingen en woonopgaven Zevenaar, 2015
- Convenant buurtbemiddeling gemeenten Montferland, 2010

- Hennepconvenant, 2014
- Intentieovereenkomst gemeente Montferland en Plavei over Bloemenbuurt, 2018
- Samenwerkingsovereenkomst woonruimteverdeling Entree 2017-2022

Ambities

- Strategisch Beleidsplan 2016
- Jaarplannen 2015 t/m 2018
- Portefeuilleplan 2016-2020
- Diverse beleidsdocumenten zoals klantvisie, duurzaamheid, aanbesteding, huur, inkoop, ZAV, laatste kans
- Toekomstvisies Bloemenbuurt, Molenwijk en Leeuwerikstraat,
- Overzicht energielabels bezit 2015 t/m 2018
- Dasboard verhuur, oktober 2018
- Infographic KCP, april 2018
- Tactisch dasboard achterstanden, oktober 2018
- Tactisch dasboard onderhoud (BKT), oktober 2018

Belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging De Schakel, 2018
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging Bergh, 2018
- Presentatie transparantie tool, 2015
- Diverse agenda's en verslagen van de overlegvergaderingen met de huurdersorganisaties 2015 t/m 2018
- Diverse adviezen van huurdersorganisaties 2015 t/m 2018
- Verslagen overlegvergaderingen met de ondernemingsraad 2015 t/m 2018
- Uitnodigingen en verslagen van bijeenkomsten voor belanghebbenden 2015 t/m 2018
- Bewonerskrant Plavei 2015 t/m 2018
- Bloemenbuurtkrant mei 2018

Vermogen

- Jaarverslagen en –rekeningen 2015 t/m 2017
- Accountantsverslagen 2015 t/m 2017
- Managementletters 2015 t/m 2017
- (Meerjaren)begrotingen 2015 t/m 2018
- Intern controleplan 2018
- Tertiaalrapportages 2015 t/m 2018
- Corporatie in Perspectief 2014 en 2015
- dVi's 2015, 2016 en 2017
- dPi 2018
- Toezicht- en oordeelsbrieven Aw 2015, 2016 en 2017
- Rapportage 2017 business en financial risks
- Diverse stukken met betrekking tot risicomanagement en profiel

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatiemonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

COGNITUM

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatiemonitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.

PLAVEI
WEET VAN WONEN

Stichting Plavei

L1821
Woningmarktregio Arnhem Nijmegen
Aedes Benchmark klasse S, 2.500 – 5.000 verhuureenheden
Referentiegroep Rf06 (Gemiddeld profiel met accent op eengezins-woningen)

Inleiding

In de prestatiemonitor van Plavei wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Plavei.
De prestatiemonitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Plavei de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel *'presteren naar opgaven en ambities',* in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatiemonitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Plavei ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatiemonitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities'* in de visitatiemethodiek 5.0:

1 Huisvesting van de primaire doelgroep
2 Huisvesten van bijzondere doelgroepen
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
4 (Des)investeren in vastgoed
5 Kwaliteit van wijken en buurten
6 Overige / andere prestaties.

Uit de ervaring van de afgelopen 7 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatiemonitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Plavei

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# huurwoningen	4.033	3.806	3.779	3.771
# onzelfstandige wooneenheden	102	12	12	12
# intramuraal (zorgvastgoed)	-	300	306	306
# totaal woongelegenheden	4.135	4.118	4.097	4.089
% eengezinswoningen	73%	73%	69%	69%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	8%	5%	8%	8%
% meergezinsetagebouw met lift	17%	15%	15%	15%
% hoogbouw	0%	0%	0%	0%
% onzelfstandig	2%	8%	7%	7%
# garages	168	170	167	167
# maatschappelijk vastgoed		20	11	11
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	25	31	33	31
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	29			
# overig bezit	2	-	-	-
# verhuureenheden ongewogen	4.359	4.339	4.308	4.300

Bronnen:
dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Toevoeging: in 2017 is een woning kamergewijs verhuurd aan jonge vergunninghouders en in 2018 twee woningen. In totaal gaat in totaal om 9 eenheden. Vanwege consequenties marktwaardemodel wordt dit pas in 2018 administratief gewijzigd.

Het werkgebied van Plavei

	woningen ultimo 2017	niet Daeb
Gemeente Montferland	3.529	123
Gemeente Westervoort	66	0
Gemeente Zevenaar	379	0
Totaal	3.974	123

Bronnen: dVi 2017

Opgaven en ambities

Opgaven voor Plavei

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeente(n) en Plavei:

Gemeente Montferland:

- Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015
- Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020
- Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018

Gemeente Zevenaar

- Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017
- Presentatieafspraken Gemeente Zevenaar 2018

Prestatieafspraken tussen de gemeenten en woningcorporatie:

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2015	2016	2017	2018
Gemeente Montferland				
Gemeente Westervoort				
Gemeente Zevenaar				

Ambities van Plavei

De ambities van Plavei in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Strategisch Beleidsplan 2016-2020
- Jaarplan 2015
- Jaarplan 2016
- Jaarplan 2017
- Jaarplan 2018
- Portefeuilleplan 2016-2020

Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming
Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm.
- de corporatie voldoet aan het passend toewijzen volgens de Woningwet.
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van vergunninghouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Staatssteunnorm

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)
Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	294	360	334	197
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	290 (99%)	337 (94%)	329 (95%)	188 (95%)
Oordeel Aw	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bron: dVi 2015, dVi 2016, Jaarverslag 2017, oordeelsbrief 2017

Passendheidsnorm

Passend toewijzen
Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

Jaarplan 2016:

Plavei zet in op 100% passend toewijzen, 5% marge voor fouten en bijzondere omstandigheden.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	281	235	141
Passend toegewezen	n.v.t.	278 (98,9%)	225 (95,7%)	137 (97,2%)
Oordeel Aw	n.v.t.	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm	Voldoet aan de norm

Bronnen: jaarverslag 2016, jaarverslag 2017, Oordeelsbrief 2017

Woonruimteverdeling

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Vanaf 2018 biedt Plavei woningen aan via het woonruimteverdeelsysteem Entree.nu.

Uit jaarverslag 2017:
Woningzoekenden konden in 2017 nog reageren via www.thuisindeachterhoek.nl en www.entree.nu. We boden onze woningen aan via de onderstaande aanbiedingsmodellen:

- Aanbodmodel: de meeste woningen bieden we aan via het aanbodmodel. De kandidaat met langste inschrijfduur (TidA) of meettijd (Entree) krijgt de woning toegewezen.
- Lotingmodel: we verloten de woning onder alle woningzoekenden die reageren. In dit model hebben met name starters meer kans op een woning.
- Directe huur: de kandidaat die als eerste reageert op de woning krijgt de woning toegewezen. We verhuren vooral dure huurwoningen via dit model.

Huisvestingsverordening (jaarverslag 2017)
In 2017 werkten wij aan de implementatie van de huisvestingsverordening van de gemeente Montferland. Dit betekent dat wij al onze vrijkomende woningen vanaf 1 januari 2018 aanbieden via Entree. Onze woningen in ‘s-Heerenberg, Azewijn, Beek, Braamt, Kilder, Stokkum en Zeddam blijven wij wel adverteren via Thuis in de Achterhoek. Reageren kan alleen via Entree.nu. Om de slaagkansen voor huurders en woningzoekenden zoveel mogelijk te behouden, werkten wij twee overgangsregelingen uit en informeerden hierover ruim 2.700 huurders en woningzoekenden. We monitoren de ontwikkeling van de slaagkansen nauwlettend in 2018.

Uit jaarverslag 2016:
Voor de verdeling van onze woningen maken we gebruik van twee woonruimteverdeelsystemen, namelijk Entree en Thuis in de Achterhoek (TidA).
Entree is het woonruimteverdeelsysteem in de Stadsregio Arnhem Nijmegen. Het biedt toegang tot ons aanbod in Didam, Loil, Nieuw-Dijk, Giesbeek, Angerlo, Lathum en Westervoort. Thuis in de Achterhoek is het woonruimteverdeelsysteem van de vijf Achterhoekse corporaties en biedt toegang tot onze woningen in Azewijn, Beek, Braamt, ‘s-Heerenberg, Kilder, Stokkum en Zeddam

Mutaties

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
gemiddelde mutatiegraad in het totale bezit (aantal mutaties (= aantal toewijzingen) / aantal huurwoningen) uitgedrukt in %	7,4%	7,7%	8,9%	5,6%

Bron: dVi 2015 t/m 2017, Viewpoint rapportage alle toewijzingen.

Verhuur aan specifieke doelgroepen

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Plavei streeft ernaar om jaarlijks maximaal 4 woningen beschikbaar te stellen voor kamergewijze verhuur aan jongeren van 18 jaar die uitstromen.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Plavei labelt 158 woningen voor jongeren tot 23 jaar, en biedt deze bij mutatie met voorrang aan deze doelgroep aan.

Jaarplan 2017:
Plavei wil de slaagkans van jongeren tot 23 jaar vergroten.

Urgenten

Jaarplan 2017:
Maximaal 20% van alle vrijkomende woningen met een huurprijs tot € 628,76 wordt met voorrang toegewezen aan urgent woningzoekenden (incl. vergunninghouders).

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
CIZ-indicatie	26			8
Sociale urgentie	4	10	8	8
Hulpverleningsinstantie	5			
Directe toewijzing	11			3
Tijdelijk contract	1		4	6
Laatste kans in andere woning (Plavei biedt laatste kans in eigen woning)	6			1
Huisvesten statushouder	28	37	7	6
Toewijzing via hulpverlenersinstantie		3	13	9
Calamiteit			1	2
Bijzondere bemiddeling (hoog aantal 2016 a.g.v. faillissement Diafaan en Orakel, huurovereenkomsten op naam bewoner)		49	15	
Woningruil			1	8
Stadsvernieuwingsurgentie			3	
Medische urgentie[1]		3	5	
Totaal aantal woningen toegewezen	81	102	57	50
Totaal reacties				

[1] Met ingang van 1 januari 2018 wordt er geen onderscheidt meer gemaakt tussen sociale en medische urgenties.

Bron: Jaarverslagen 2015 t/m 2017, deelrapportages klant, verhuur en markt

Vergunninghouders
De vergunninghouders die doorstromen naar een woning voor kamergewijze verhuur huisvesten wij via een tijdelijke huurovereenkomst. Het betreft 3 jongeren in 2017 en 6 jongeren in 2018. Hiervoor stelden wij 2 woningen beschikbaar (verantwoord via hulpverleningsinstantie Juzt).

Jongeren tot 23 jaar
Plavei heeft een aantal woningen gelabeld om met voorrang aan te bieden aan jongeren tot 23 jaar. De huur van de woningen ligt onder de kwaliteitskortingsgrens. De regeling is ingevoerd in 2018. In 2018 wezen wij 15 woningen toe aan jongeren tot 23 jaar (ondanks de fors gedaalde mutatiegraad). In 2017 wezen wij 10 woningen toe aan jongeren tot 23 jaar.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2018:
De Plavei huisvest 7% van de totale taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders in gemeente Zevenaar.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
Woningstichting Berg en Laris nemen beiden de helft van deze taakstelling voor hun rekening.

Jaarplan 2017:
Voor vergunninghouders is de reguliere taakstelling vastgesteld op 27in de eerste helft 2017

Jaarplan 2017:
Met de gemeente Montferland zijn afspraken gemaakt over de huisvesting van 80 extra vergunninghouders tot en met 2018.

Jaarplan 2017:
In Zevenaar is Plavei verantwoordelijk voor de huisvesting van 10% van alle vergunninghouders. De opgave voor 2017 is geprognotiseerd op 34. Deze taakstelling valt lager uit, omdat Zevenaar slechts 50% van de taakstelling hoeft te realiseren. En de gehuisveste vergunninghouders van 2016 meetellen voor de taakstelling 2017

Jaarplan 2016:
Plavei streeft ernaar de door het COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers) aangeleverde kandidaten binnen 6 weken te huisvesten.

Jaarplan 2015:
Plavei streeft ernaar de door het COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers) aangeleverde kandidaten binnen 6 weken te huisvesten.

De prestaties van Plavei zijn gemeente Montferland:

	2015	2016	2017	2018
Taakstelling huisvesting statushouders	X	91	48	50
Realisatie huisvesting statushouders	60	109	41	23
Woningen toegewezen aan statushouders	28	37	7	5

Bron: jaarverslag 2015 t/m 2017

Taakstelling zoals hierboven opgenomen betreft taakstelling voor de gehele gemeente Montferland en de huisvesting zoals deze door Plavei is gerealiseerd. Na aandringen Plavei heeft andere verhuurder in 2017 drie woningen geleverd voor huisvesting vergunninghouders. Taakstelling 2017 en 2018 voor de gehele gemeente Montferland mede daardoor (en surplus 2016) behaald.

In 2018 leverde Plavei een woning voor de huisvesting van 3 vergunninghouders in de gemeente Zevenaar (taakstelling Plavei 3 woningen).

Taakstelling gemeente Zevenaar Jaarverslag 2016 blz 27
De gemeente Zevenaar kende in 2016 geen taakstelling. Gezien de druk van het aantal vluchtelingen begin 2016 stelde zij zich ten doel om zestien vergunninghouders te huisvesten. Deze zelf opgelegde taakstelling is grotendeels gerealiseerd door Baston Wonen. We droegen daaraan bij door een woning in Giesbeek beschikbaar te stellen aan een gezin van vier personen. In de prestatieafspraken legden wij vast dat Plavei 10% van alle vergunninghouders in de gemeente Zevenaar huisvest.

Huisvesting Alleenstaande Minderjarige Vluchtelingen
Huisvesting AMV-ers Jaarverslag 2017 blz. 32
In 2017 ging onze aandacht vooral uit naar de huisvesting van Alleenstaande Minderjarige Vluchtelingen. We verhuren een groepswoning aan Stichting Juzt die in deze kinderwoongroep 12 AMV-ers in de leeftijd van 13 tot 17 jaar begeleid. Vanaf hun 16e komen deze jongeren in aanmerking voor huisvesting in een Kleine WoonEenheid (KWE). In deze KWE leren ze samen met twee of drie andere AMV-ers zelfstandig wonen onder begeleiding van Juzt. Op hun 18e worden zij geacht zelfstandig te kunnen wonen. We stelden in 2017 een extra woning als KWE ter beschikking aan Juzt.

Om de doorstroming vanuit de KWE te bevorderen maakte wij in 2017 een woning geschikte voor kamergewijze verhuur. De gemeente stelt budget ter beschikking voor de betaling van de huur en Stichting Welcom neemt de begeleiding van de jongeren voor haar rekening. We werden geconfronteerd met enkele opstart- en afstemmingsproblemen. Deze aandachtspunten nemen we mee bij de volgende kamergewijze verhuring. In 2018 stellen wij opnieuw woningen ter beschikking voor de kamergewijze verhuur aan deze jongeren.

Reguliere taakstelling Montferland, Jaarverslag 2016 blz. 26
In totaal wezen we 37 woningen toe aan vergunninghouders. We huisvestten in totaal 109 vergunninghouders in 2017. Naast de woningtoewijzing aan vergunningshouders vonden er ook 22 gezinsherenigingen plaats. De komst van nareizigers telt mee voor de taakstelling. We voldeden hiermee ruimschoots aan de taakstelling van het COA. Om te voorkomen dat de wachttijd voor regulier woningzoekenden oploopt namen we de volgende maatregelen:

- we haalden zes woningen uit de verkoop en wezen deze toe aan vergunninghouders
- we realiseerden in ’s-Heerenberg een groepswoning voor minderjarige vergunninghouders in de leeftijd van 13 tot 17 jaar. De woning wordt gehuurd door Stichting Juzt die de jongeren ook begeleid. Er is plaats voor 12 jongeren
- we verhuurden ook een Kleine Wooneenheid (KWE) aan stichting Juzt. In deze woning worden drie jongeren onder begeleiding voorbereid op het zelfstandig wonen.

De Kleine Wooneenheden en woningen voor kamergewijze verhuur aan Alleenstaande Minderjarige Vluchtelingen komt bovenop de huisvesting van ‘reguliere’ vergunninghouders.

Overige specifieke doelgroepen

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
Plavei kent een laatstekansbeleid, waarbij een bewoner een laatste kans geeft om een woning te (blijven) huren onder strikte voorwaarden om dakloosheid te voorkomen.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2018:

Plavei werkt samen met Baston Wonen, Vryleve, en de gemeente Zevenaar aan een laatstekansbeleid om huisuitzetting te voorkomen.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
Er worden afspraken gemaakt over een gezamenlijk laatstekansbeleid.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
In de Stadsregio moet minimaal 30% van het vrij te verhuren aanbod aan starters worden toegewezen. Dit geldt ook voor de regionale programma's in de achterhoek.
Binnen de regelgeving in de Stadsregio bestaat er de ruimte om voor 30% maatwerk in toewijzing toe te passen.

Jaarplan 2017:
Plavei stelt drie extra wooneenheden beschikbaar voor de huisvesting van de kwetsbare doelgroep zonder urgentiestatus. Deze wijst ze met voorrang toe via een omklapconstructie en/of directe verhuur.

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
Laatstekansbeleidcontracten	8	24	26	15
Percentage verhuurd aan starters	40%	n.v.t	n.v.t.	n.v.t.

Bron: jaarverslag 2016

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De corporatie moet minimaal voldoen aan de kaders van het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
In 2018 voert Plavei inflatievolgende huurverhoging door voor al haar huurders.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2018:
Plavei hanteert een gematigde huurverhoging. Inkomens tot €36.798 krijgen een inflatievolgende huurverhoging. Huurwoningen tot de liberalisatiegrens krijgen ook een inflatievolgende huurverhoging.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
Plavei verhoogt de huur voor al haar huurders in 2017 alleen met inflatie.

Jaarplan 2015:
Bij mutatie worden de huurprijzen verhoogd tot de streefhuur, welke gemiddeld op 75% van de maximaal redelijke huur ligt.

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018

Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	1,9%	1,0%	1,3%	2,4%
gemiddelde huurverhoging corporatie	1,5%	0,9%	0,2%	0,8%
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB • zelfstandige huurwoningen	75%	69%	69%	69%

Bron: dVi 2015 t/m 2017, tertiaalrapportage 2018-2

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
De voorraad sociale huurwoningen over de periode 2018 – 2021 wordt gehandhaafd.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
Baston Wonen en Plavei hanteren een 90%-10% verdeling bij het invulling geven aan de prestatieafspraken. Dit is gerelateerd aan het aantal woningen dat zij in bezit hebben in de gemeente Zevenaar. Eventuele afwijking hierop is afhankelijk van de focus die beide corporaties aanbrengen.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
Minimaal 70% van alle woningen valt onder de grens van €586,68 en minimaal 85% onder de grens van €628,78.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
Minimaal 70% van alle vrijkomende woningen heeft een huurprijs tot €586,- en 15% van de woningen heeft een huur tussen de €586,- en €626,-.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
De Plavei handhaaft de omvang van de sociale huurwoningen over de periode 2017-2021.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
Laris houdt 900 (60%) woningen als kernvoorraad in stand voor het subsidiabel wonen.
Bergh houdt 1000 (68%) woningen als kernvoorraad in stand voor het subsidiabel wonen.

Jaarplan 2016:
Voor de groep huishoudens met een inkomen boven de €43.000,- heeft Plavei een beperkt aantal dure huurwoningen beschikbaar. Dit aandeel breiden wij vooralsnog niet verder uit.

Jaarplan 2016:
Plavei streeft ernaar de secundaire doelgroep (met een inkomen tussen het maximale inkomen voor huurtoeslag en €35.739,-) te huisvesten in de betaalbare woningvoorraad of onze zeer energiezuinige middeldure voorraad.

De prestaties van Plavei zijn:

(betreft zelfstandige woningen)	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
# goedkope woningen	331	348	333	316
# betaalbare woningen	2.536	2.609	2.717	2.752
# duur DAEB	857	715	611	584
# duur niet DAEB	309	134	118	119

totaal	4.033	3.806	3.779	3.771

Bron: jaarverslag 2015, dVi 2015 t/m 2017, tertiaalrapportage 2018-2

De omvang van de woningvoorraad daalt licht. Door de oplevering van de nieuwbouw in de periode 2018 – 2021 blijft de omvang van de voorraad stabiel.

Aanpak huurachterstanden

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
norm huurachterstand (%)		0,9%	0,9%	0,9%
huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,32%	0,89%	0,88%	0,86%
ontruimingen n.a.v. huurachterstand	7	11	8	3

Bron: dVi 2015 t/m 2017

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
Huurders met betalingsachterstand	754	757	376	428
Waarvan vertrokken	107	140	116	151
Waarvan getroffen betalingsregelingen	110	234	105	127
Waarvan overgedragen aan vorderingen deurwaarder		49	119	131

Bron: Jaarverslagen 2015 t/m 2017, tertiaalrapportage

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2015-2018 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	**Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven**
woningtoewijzing en doorstroming	7
betaalbaarheid	8
Oordeel	**7,5**

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
Het doel is om inwoners van Montferland, die geconfronteerd worden met welke lichamelijke of verstandelijke beperking dan ook, zo lang mogelijk in de gelegenheid te stellen om de eigen zelfstandigheid en regie over het eigen leven te laten behouden. Dit gebeurt door woningen en voorzieningen voor ouderen zoveel mogelijk te bundelen in woonzorgzones.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2015	2016	2017	2018
# huurwoningen	4.033	3.806	3.779	3.771
# woningen voor ouderen				
# woningen voor gehandicapten				
# nultredenwoningen	1.289	1.383	1.340	1.340
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)		137	104	104
# - bestemd voor ouderen (verschil 2016 en 2017, leegstaande woningen Hof van Varwijk	71	120	87	87
# - bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	3	17	17	17
# - bestemd voor GGZ-patiënten				
# - overige				
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	32	117	172	172
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	339	300	302	302

Bron: dVi 2015 t/m 2017

Door faillissement van twee zorgorganisaties heeft er een verschuiving plaatsgevonden van intramuraal naar extramuraal in 2016. Tevens waren er complexen bestemd voor extramurale verhuur, wat in 2015 niet stond verantwoord in dVi. In de factsheet is een actueel overzicht opgenomen van ons zorgvastgoed (inclusief huurders) en ons bijzonder vastgoed.

In Didam heeft Plavei:
39 intramurale zorgappartementen (verhuurd aan GGNet)
14 appartementen voor begeleid wonen en kantoorruimten (verhuurd aan Zozijn)
75 intramurale zorgappartementen (verhuurd aan Liemerije)
9 intramurale zorgappartementen (verhuurd aan Zozijn)
1 groepswoning voor begeleid wonen (verhuurd aan Elver)
12 intramurale zorgwoningen (verhuurd aan Zozijn)
In Zeddam heeft Plavei:
32 intramurale zorgappartementen en 2 ondersteunende ruimten (verhuurd aan Azora)
12 appartementen met gemeenschappelijke ruimten (verhuurd aan Stichting De Lichtenvoorde)

In ’s Heerenberg heeft Plavei:
10 appartementen en 2 gemeenschappelijke ruimten voor begeleid wonen (verhuurd aan De Overstap)
15 appartementen en 2 gemeenschappelijke ruimten voor begeleid wonen (verhuurd aan Stichting Estinea)

In Giesbeek heeft Plavei:
20 intramurale zorgappartementen (verhuurd aan Pleyade)

In Westervoort heeft Plavei:
31 intramurale zorgappartementen en 13 appartementen voor begeleid wonen en diverse gemeenschappelijke ruimten en kantoren (verhuurd aan Liemerije)

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Uit jaarverslag 2015:
- Stichting Welcom had een ontmoetingsplek voor ouderen in de Averhof, Beek. In 2015 is dit huurcontract opgezegd.
- KBO huurt nu tijdelijk de Averhof.
- Oplevering 15 appartementen aan de Zeddamseweg voor cliënten van Estinea.

Uit jaarverslag 2016
- Liemerije
- Diafaan
- Zozijn
- De Overstap
- Elver
- Ggnet
- Estinea
- Azora huurt de zorgappartementen Hof van Varwijk (uit jaarplan 2017)

In jaarverslag 2016 staat uitvoerig beschreven het faillissement van twee zorgpartijen en de wijze waarop Plavei samen met enkele zorgpartijen ervoor heeft gezorgd dat de zorg voor de bewoners kon blijven bestaan en dat onze leegstand naar omstandigheden beperkt bleef. Doordat er voor een grote zorgpartij meerdere huurders in de plaats zijn gekomen, is Plavei minder kwetsbaar geworden in het geval een zorgpartij in de problemen komt.

Uit dVi 2017:
- Liemerije
- GGnet
- Stichting Pleyade
- Stichting Azora

Uit jaarverslag 2017:
Overleg met de bestuurders van ABC Zorgcomfort, Liemerije, Zozijn, Estinea, Gezondheidscentrum over ontwikkelingen binnen de branche, nieuwe contracten , contractuele verlengingen en toekomstvisies

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Uit jaarverslag 2015:

- Diafaan huurde op vier locaties woonruimte. In 2016 eindigde deze contracten als gevolg van het faillissement van Diafaan.
- Stichting Woongroep Het Orakel huurde twee locaties. In 2016 eindige deze contracten als gevolg van het faillissement van Het Orakel. In 2016 werden er nieuwe contracten getekend met Stichting Zozijn en individuele huurders.

Uit jaarplan 2017:

- Spoorstraat 13, Didam: Verhuurd aan Elver (de huurovereenkomst loopt af in 2018 en is omgezet naar een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd)

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Uit jaarplan 2017:

- Oude Doetinchemseweg 22, ’s-Heerenberg: Verhuurd aan Stichting Juzt voor opvang minderjarige vergunninghouders

Belangrijk aandachtspunt is dat Plavei naar aanleiding van de interventie door het Aw eind 2015, in 2016 is gestart met het per tertiaal opstellen van een rapportage bijzonder vastgoed, waarin het merendeel zorgvastgoed is. In deze rapportages wordt elk tertiaal gerapporteerd de belangrijkste ontwikkelingen bij de zorgpartijen (en commerciële partijen).

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2015-2018 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften / bewoners met beperkingen / overige personen	8
Oordeel	**8,0**

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.
De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeelt aan de hand van de Aedes benchmark metingen, KWH-rapportages en/of andere normeringen.
Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen

De prestaties van Plavei zijn:

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
vooroorlogse woningen	1%	1%	1%	1%
jaren 45-59	13%	14%	14%	14%
jaren 60-69	19%	19%	19%	19%
jaren 70-79	19%	19%	19%	19%
jaren 80-89	16%	16%	16%	16%
jaren 90-99	9%	9%	9%	9%
jaren 00-09	11%	11%	11%	11%
jaren 10-19	11%	11%	11%	11%

Bronnen: dVi 2015 t/m 2017

Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Score 1	0%	0%	2,5%	2,5%
Score 2	0%	0%	30,2%	30,2%
Score 3	0%	0%	39,8%	39,8%
Score 4	0%	0%	4,8%	4,8%
Score 5	0%	0%	0%	0%
Score 6	0%	0%	0%	0%
onbekend	100%	100%	22,7%	22,7%

Bron: dVi 2015 t/m 2017

Onderhoud van de woningen

Jaarplan 2017:
Met ingang van 1 januari 2016 vervangt Plavei badkamers, keukens en toiletten (bkt) niet meer planmatig. Ze vervangt bkt alleen nog op basis van klantvraag of bij mutatie bij een levensduur vanaf 40 jaar voor tegelwerk, badkamers en toiletten en vanaf 20 jaar voor een keuken. Het streven

is jaarlijks 300 elementen te vervangen, om zo financiële pieken in de komende 5 tot 10 jaar te voorkomen.

Jaarplan 2015:
In de complexen waar WsBergh in 2015 onderhoudswerkzaamheden uitvoert en waar bovenstaande van toepassing is, wordt het hang- en sluitwerk vernieuwd.
Laris past overal standaard inbraakwerend hang- en sluitwerk toe.

De prestaties van Plavei zijn:

uitgaven in per totaal # huurwoningen	2015	2016	2017	2018
klachtenonderhoud	€223	€368	€504	€ 486
mutatieonderhoud	€198	€316	€369	€ 306
planmatig onderhoud	€795	€818	€976	€ 1.329
totaal onderhoud	€1.216	€1498	€1.849	€ 2.121

Bron: dVi 2015 t/m 2017, tertiaalrapportage

De prestaties van Plavei zijn:

BKT	2015	2016	2017	2018
Badkamers vervangen	98	42	62	36
Keukens vervangen	83	64	91	39
Keukenblok			35	42
Toiletten vervangen	82	18	66	27
Totaal	263	124	252	144

Bron: jaarverslag 2015, jaarverslag 2016, jaarverslag 2017, tertiaalrapportage

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
Reparaties uitgevoerd	4.042	3.424	6.297	4.933

Bron: jaarverslag 2015, jaarverslag 2016, jaarverslag 2017, tertiaalrapportage

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2018:
Het planmatig onderhoud 2018 bestond overwegend uit (van hoge kostenpost naar lage kostenpost) schilderwerkzaamheden, dakvervanging, asbestsanering en het vervangen van ventilatieroosters.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2017:
Het planmatige onderhoud bestond voornamelijk uit (van hoge kostenpost naar lage kostenpost) schilderwerk, asbestsanering, CV installaties en dakenvervanging.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2016:
Het planmatige onderhoud bestond voornamelijk uit CV-ketelvervanging, asbestsanering, schilderwerkzaamheden en liftonderhoud (in de volgorde van hoge kostenpost naar lage kostenpost).

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2015:
- Aan 34 complexen werd schilderwerk uitgevoerd. (528 woningen)
- Bij 88 woningen in Didam zijn de dakvensters vervangen.

- Bij ruim 150 woningen werd de cv-ketel vervangen.
- Bij 118 woningen is het straatwerk aangepakt.
- Er is een start gemaakt met het vervangen van 39 daken in en rond de Winstraat.

Als gevolg van het harmoniseren van de onderhoudsbegrotingen is in 2016 alleen het hoogste noodzakelijke onderhoud uitgevoerd. We voerden een conditiemeting uit en stelden op basis hiervan onze meerjarenonderhoudsbegroting bij. We lieten de begroting en uitgevoerde conditiemeting valideren door TNO.

Aedes Benchmark onderhoud & verbetering

De prestaties van Plavei zijn:

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	**2017**	**2017** NL
Letter Onderhoud & verbetering 2017	B	
Instandhoudingsindex	76	98
Technische woningkwaliteit	98	101
Ervaren woningkwaliteit	100	101

Bron: Aedes Benchmark

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Jaarplan 2017:
Bij het proces dagelijks onderhoud wil Plavei de klantwaarde verhogen door 90% van de reparatieverzoeken in een keer af te handelen

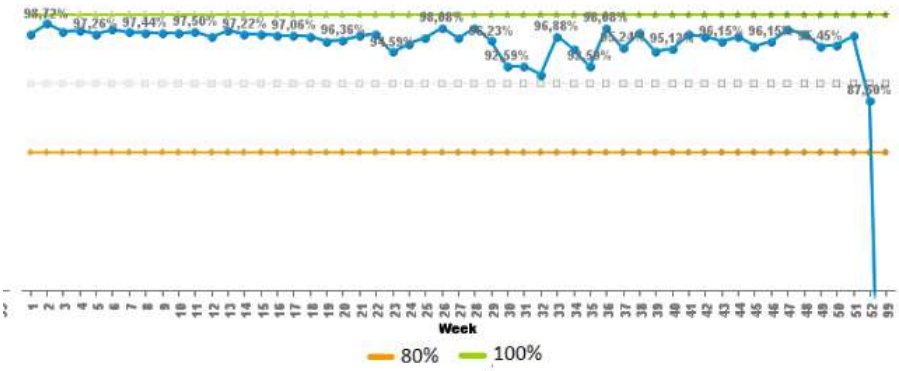
Jaarplan 2017:
We zetten in op een groei van ons online klantportaal met 50% ten opzichte van het niveau van 2016 (van 8% naar 12%).

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	**2016**	**2017**	**2018**
Ambitie Plavei totaal norm (KWH norm is 7)	x	x	x	x
KWH (score totaal)	7,7	7,8	7,9	8,0
Contact	7,7	7,9	7,5	7,7
Woning zoeken	7,8	7,7	7,6	8,3
Nieuwe woning	8,0	7,6	7,8	8,3
Huur opzeggen	8,3	7,9	8,1	8,5
Reparaties	8,0	7,8	8,1	7,5
Onderhoud	7,9	7,9	8,1	7,5
Behandeling klachten	6,1			

Bron: Jaarverslag 2015, Aedes Benchmark

In een keer afhandelen reparatieverzoeken



Gebruik klantportaal

Het gebruik van het klantportaal steeg met de invoering van het nieuwe portaal naar: 14%. We zagen het gebruik van het klantportaal in 2018 dalen, als gevolg van het verwijderen van de emailadressen in het kader van de AVG. Na het uitvoeren van een grote acties steeg het gebruik van het klantportaal naar ruim 10%.

Jaarplan 2016:
Voor 2016 streeft Plavei naar een huurdersoordeel van minimaal 7,6, en voor 2018 wil Plavei bij de 10% best scorende corporaties te horen, met op alle rubrieken een A.

Aedes Benchmark huurdersoordeel

	2015	2016	2017	2018
Huurdersoordeel	B	C	B	B
Deelscore nieuwe huurders	7,6	7,0	7,7	8,0
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	7,7	7,2	7,6	7,5
Deelscore vertrokken huurders	7,2	7,5	7,8	8,3

Bron: Aedes Benchmark

3c: Energie en duurzaamheid

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen

Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

Het Groene Akkoord – Duurzaam bouwen:
Plavei heeft dit Akkoord ondertekend. Het doel is om zo min mogelijk energie te gebruiken, en de energie die gebruikt wordt moet duurzaam zijn, en zo slim en efficiënt mogelijk gebruikt worden.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Plavei verduurzaamt 371 woningen in Didam, Loil, en Nieuw-Dijk waarbij er wordt gestreefd om gefaseerd alle woningen een energiesprong te laten maken naar energielabel A.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
Plavei reserveert ruim €500.000,- in de periode 2017 t/m 2020 om de sprong van label A of label B mogelijk te maken in 89 woningen.

Prestatieafspraken 2018: Plavei investeert € 1,6 miljoen in de verduurzaming van 137 woningen met een D, E, F en G label. Plavei streeft voor alle woningen naar een A label. Werkzaamheden worden uitgevoerd in 2018 en 2019.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
De energie ambitie is 1,25 voor de hele portefeuille Plavei.

Jaarplan 2017:
In 2020 wil Plavei geen woningen met E-, F- of G-label meer in haar bezit hebben. Dit betekent dat ze naast de investeringsopgaven nog 375 woningen aan moeten pakken in de periode 2017 t/m 2020.

Jaarplan 2018: doelstelling bijgesteld naar ruim 500 woningen (woningen met D, C label in bouwblokken woningen met E, F, G label gaan mee in aanpak).

Jaarplan 2017:
In 2017 herziet Plavei de eerste 500 energielabels.

	2015	2016	2017	2018
EI Nederland	1,86		1,73	
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017			B	
realisatie EI	x	1,57	1,59	1,58
A	17%	21%	21%	21%
B	22%	19%	19%	19%
C	29%	29%	29%	29%
D	12%	18%	18%	18%
E	12%	10%	10%	10%
F	6%	2%	2%	2%

G	1%	1%	1%	1%

De prestaties van Plavei zijn:
Bron: Jaarverslag 2016, dVi 2015 t/m 2016, Aedes Benchmark, jaarplan 2017

Energiebesparende maatregelen 2018:

- 1 woning voorzien van HR++ glas op de verdieping
- 1 cv-installatie aangebracht
- 16 bestaande cv-ketels vervangen door HR cv-ketels
- Start renovatie 182 woningen. Geprognotiseerde labelsprong naar A door isolerende maatregelen en plaatsen zonnepanelen. Energielabels worden na uitvoering werkzaamheden opgenomen en verwerkt. Voor de overige woningen volgt aanbesteding in 2018.
- Opleveringen 2018:
    - 5 NOM woningen Zeddam; status Kilder (5 NOM), Braamt (11 NOM en 5 NOM in 2019), 's Heerenberg (4) en Didam (9 A+++) onduidelijk
    - Touwslagersbaan 's Heerensberg: 13 woningen naar Label B
    - Pastoor ter Rielestraat Braamt: 4 woningen naar Label A

Energiebesparende maatregelen in 2015:

- 102 woningen voorzien van HR++ beglazing op de begane grond
- 44 spouwmuren na-geïsoleerd
- 83 woningen voorzien van dakisolatie
- 44 woningen voorzien van vloerisolatie
- 66 wisselstroom ventilatieboxen vervangen door gelijkstroom ventilatieboxen
- 23 wisselstroom ventilatieboxen vervangen voor vraaggestuurde ventilatieboxen
- 79 woningen voorzien van vraaggestuurde mechanische ventilatie
- 63 woningen voorzien van PV-panelen
- 2 woningen voorzien van PVT-installatie
- 234 bestaande cv-ketels in woningen vervangen door HR cv-ketels
- 2 cv-installaties aangebracht

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2015-2018 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	8
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	**7,3**

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
Plavei realiseert alle nieuwbouw in principe energieneutraal (EI=0) vanaf 2017.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
In de Averhof in Beek realiseert Plavei twee appartementen in de voormalige bibliotheek.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
Om 80 extra vergunninghouders te huisvesten onderzoekt Plavei de mogelijkheid om versneld een drietal locaties te ontwikkelen om zo maximaal 20 sociale huurwoningen toe te voegen.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
De gemeente streeft naar toevoeging van minimaal 130 sociale huurwoningen en Plavei werkt mee op inbreidingslocaties.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
In 2018 realiseert Plavei 9 betaalbare huurappartementen aan de Kerkstraat, en 5 eengezinswoningen aan de 's-Heerenbergseweg, Zeddam. De huurprijzen variëren tussen €597,30 en €710,68.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Aan de Grote Nekkum worden 4 betaalbare levensloopbestendige NOM woningen gerealiseerd.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Aan de Graaf Hendrikstraat, Braamt bouw Plavei 16 NOM woningen (4 eengezinswoningen en 12 levensloopbestendige woningen).

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Plavei realiseert in 2018 5 levenloopbestendige Nul Op de Meter woningen aan de Cedric Mardonstraat in Kilder. De huurprijzen liggen tussen de €610,14 en €710,68,-, exclusief EPV.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2018:
Tot en met 2020 levert Plavei geen nieuwbouw op in gemeente Zevenaar. Plavei realiseert alleen Nul Op de Meter woningen.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
Nieuwbouw is energieneutraal of NOM.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
Nieuwbouwkoopwoningen onder €172.000,- worden gereserveerd voor starters.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
Uitgangspunt vanuit de gewenste woningdifferentiatie is minimaal 20% sociale huurwoningen toevoegen in nieuwbouwprojecten.

Jaarplan 2017:
In 2017 ligt de focus op:
• sloop vier voormalige seniorenwoningen aan de Grote Nekkum en realisatie van vier levensloopbestendige woningen (oplevering 2017)
• renovatie en verduurzaming dertien eengezinswoningen Touwslagersbaan, uitvoering gepland in 2017
• renovatie en verduurzaming vier eengezinswoningen aan Pastoor ter Rielestraat in Braamt, uitvoering staat gepland in 2017,
• uitwerking planvorming sloop 10 woningen en vervangende nieuwbouw twaalf eengezinswoningen Graaf Hendrikstraat in Braamt, uitvoering staat gepland in 2018 en 2019
• uitwerking planvorming 196 woningen Bloemenbuurt, start uitvoering eerste fase begin 2018.

Jaarplan 2016:
Plavei wijst 30% van alle vrijkomende woningen toe aan starters.

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
Nieuwbouw huur (productie voor eigen verhuur)	18	0	2	25
Nieuwbouw koop	0	0	0	0
Totaal	18	0	2	25

Bron: dVi 2015 t/m 2017

Opleveringen in 2018:
- 4 NOM- woningen aan de Grote Nekkum in 's-Heerenberg
- 11 NOM-woningen aan de Graaf Hendrikstraat in Braamt
- 5 NOM-woningen in Kilder
- 5 NOM-woningen in Zeddam
- De oplevering van de 9 appartementen en 5 NOM woningen in Braamt vindt plaats in 2019. Prestatieafspraak bijgesteld in bestuurlijk overleg.
- Onderzoek toevoeging 20 extra huurwoningen i.v.m. huisvestingsopgaven vergunninghouders. Vijf eengezinswoningen Zeddam worden in 2018 opgeleverd en negen appartementen in Didam volgen in 2019. We onderzochten daarnaast de realisatie van appartementen op een andere locatie maar dit bleek financieel niet haalbaar. Overleggen met ontwikkelaar leidde niet tot afname appartementen omdat ontwikkelaar planontwikkeling heeft stilgelegd i.v.m. slechte afzetbaarheid commerciële plint.
- Renovaties Touwslagersbaan en Pastoor ter Rielestraat afgerond (zie bij 3.c Energie en Duurzaamheid)

Opleveringen in 2017:
- 2 algemene ruimtes in Averhof zijn omgebouwd naar 2 levensloopsbestendige woningen.
- Renovatie monumentaal pand Peperkamp

Opleveringen in 2016:
- geen

Opleveringen in 2015:
- 3 eengezinswoningen aan de Kellenstraat-Op den Brand in 's-Heerenberg

- 15 appartementen aan de Zeddamseweg in ’s-Heerenberg (voor cliënten van Estinea).

4b: Sloop / samenvoeging

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Aan de Graaf Hendrikstraat, Braamt, sloopt Plavei in 2018 10 eengezinswoningen.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Aan de Grote Nekkum worden 4 woningen gesloopt.

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
# ambitie / afspraak te slopen woningen				
Gerealiseerde sloop (# woningen)	0	0	14	0

Bron: dVi 2015 t/m 2017

Sloop in 2017:
- 14 woningen zijn gesloopt in ’s Heerenberg en Braamt om in 2018 nieuwe woningen op te leveren.

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Aan de Pastoor te Rielestraat in Braamt worden 4 woningen gerenoveerd, en deze maken een sprong naar tenminste energielabel B.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Aan de Touwslagersbaan, ’s-Heerenberg worden in 2017/2018 13 woningen gerenoveerd. Deze maken een sprong naar tenminste energielabel B.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2018:
Plavei investeert in de verduurzaming van 137 woningen om deze een sprong naar label A te geven. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd in 2018 en 2019.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
Plavei renoveert ca. 300 woningen en zet STEP subsidie in om een minimale labelsprong naar label A of B.

Jaarplan 2017:
In de komende jaren renoveren we 196 woningen in de Bloemenbuurt. Deze wijkaanpak houdt niet op bij de woningen. Er zijn signalen (die er op wijzen) dat er sprake is van een concentratie van huishoudens met sociale problematiek, waardoor de leefbaarheid onder druk staat.

Jaarplan 2017:
In 2017 ligt de focus op:
• sloop vier voormalige seniorenwoningen aan de Grote Nekkum en realisatie van vier levensloopbestendige woningen (oplevering 2017)
• renovatie en verduurzaming dertien eengezinswoningen Touwslagersbaan, uitvoering gepland in 2017

• renovatie en verduurzaming vier eengezinswoningen aan Pastoor ter Rielestraat in Braamt, uitvoering staat gepland in 2017,
• uitwerking planvorming sloop 10 woningen en vervangende nieuwbouw twaalf eengezinswoningen Graaf Hendrikstraat in Braamt, uitvoering staat gepland in 2018 en 2019
• uitwerking planvorming 196 woningen Bloemenbuurt, start uitvoering eerste fase begin 2018.

Verbeteringen in 2015 (uit jv 15):

- 102 woningen in 's-Heerenberg maakten een labelsprong van twee stappen naar A of A+.
- Bij 39 woningen in Didam werd het dak vervangen en de isolatie verbeterd.

4d: Maatschappelijk vastgoed

Maatschappelijk vastgoed

	2015	2016	2017	2018
* Wijk – en buurtvoorzieningen (Welcom, Katholieke Bonder Ouderen, Senioren Kontakt)	4	4	4	4
* Gezamenlijke ruimten en verpleegruimten binnen woonzorgcomplex Westervoort en Meulenveldenverpleegruimten	10	9	5	5
* Hospice	1	1	0	0
* Molen	1	1	1	1
* Kinderboerderij	1	1	1	1
* Zorgboerderij	1	1	0	0
* Verpleegruimten Zeddamseweg	2	0	0	0
* Bibliotheek Beek	1	1	0	0
* Gezondheidscentrum Didam**	1	1	0	0
* Oud Postkantoor / gemeente Montferland	1	1	0	0

Daling van het maatschappelijk vastgoed wordt veroorzaakt door het ombouwen van maatschappelijk vastgoed naar appartementen (Hospice, Bibliotheek) en door het intern wijzigen van de typologie, waardoor beter wordt aangesloten bij de typologie van de marktwaarde in verhuurde staat.

4e: Verkoop

Jaarplan 2017:
Plavei heeft enkele bijzondere locaties in bezit. Deze zijn in het verleden om verschillende redenen aangekocht hebben hun oorspronkelijke functie verloren. Plavei onderzoekt welke opties er zijn voor deze twaalf objecten.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Plavei zet in op een gematigd verkoopbeleid (max. 10 woningen op jaarbasis) en ziet verkoop als middel om haar woningbezit te verjongen.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2017-2020:
De Plavei zet in op verkoop van maximaal 9 woningen op jaarbasis.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
Plavei minimaliseert haar verkoop (conform begroting ca. 4 woningen in 2017).

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
Verkoop van een huurwoning biedt huurders de kans om woningeigenaar te worden. Dit wordt gezien als belangrijk volkshuisvestelijk doel. Verkoop van bestaande voorraad huurwoningen wordt begrensd door de afgesproken kernvoorraad sociale huurwoningen.

Jaarplan 2015:
Laris streeft naar de verkoop van 5 woningen per jaar, WsBergh streeft eveneens naar de verkoop van 5 woningen per jaar.

De prestaties van Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
Ambitie / afspraak te verkopen woningen	10	10	10	18
Verkoop aan (toekomstige) bewoners	13	14	13	10
Verkoop aan instellingen e.d.	0	0	8	0
Totaal verkocht	13	14	21	8

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Afspraak Montferland 9 per jaar: in 2017 10 woningen verkocht (gemeld aan gemeente Montferland zie verslag prestatieafspraken), in 2018: 8 woningen. Verkoopbeleid is in overleg met de gemeente Montferland herzien en we zetten in op het actief verkopen van een beperkt aantal versnipperde woningen. We hebben voor 2018 de verkoop geprognotiseerd op 18 woningen.

Afspraak Zevenaar maximaal 4 woningen per jaar verkopen: in 2017 3 woningen verkocht, in 2018: 0 woningen.

Bijzondere locaties:

Bijzondere vastgoedobject (zijn NIET woningen) in eigendom Plavei	Status
Heulakkerstraat 4	Aangekocht ivm ontwikkeling Meulenvelden. Verkocht in 2017
Stationslocatie	3 fabriekshallen en een woning. Verkocht in 2018
Hoofdstraat 1	Herontwikkeling appartementen financieel niet haalbaar vanwege aanvullende eisen welstandscommissie. Verkocht in 2017.
Raadhuisstraat 1	Vrijstaande woning die vastzit aan Hoofdstraat 1. Verkocht in 2018
Burgemeester Kronenburglaan 2	Voormalig postkantoor. Koopovereenkomst getekend in 2018, transport in 2019.
Spoorstraat 13	Huurcontract met Elver is verlengd voor onbepaalde tijd, met opzegtermijn va n6 maanden.
Schoolstraat	Aangekocht in verband met de ontwikkeling van het centrumplan. Haalbaarheidsonderzoek naar ontwikkeling 4 betaalbare appartementen loopt.

Kerstraat 7-9-11	Aangekocht in verband met de ontwikkeling van Meulenvelden. Locatie inmiddels gesloopt en bouw van 9 appartementen gestart. Locatie nummer 7 gerenoveerd en verkocht.
Graef Molenbergh Zeddam	Alle kavels zijn verkocht in 2018
’s-Heerenbergseweg Zeddam	Aangekocht op verzoek van zorgpartner in verband met noodopvang jongeren. Door herziening kostenstructuur is de huur opgezegd. Pand is gesloopt en 5 NOM opgeleverd in 2018.
De bongerd 20	Oude kantoor van de voormalig rechtsvoorganger van Plavei, Woningstichting Bergh. Verkocht in 2018.
Plantsoensingel Zuid 5 en 7	Destijds aangekocht ten behoeve van ontwikkeling Berghstede. Verkocht in 2016 en 2017/

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2015-2018 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	**Beoordeling visitatiecommissie**
nieuwbouw	5
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	**6,6**

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
De gemeente en de corporaties willen dat alle inwoners zich prettig voelen in de eigen woonomgeving. Hierbij speelt de leefbaarheidsmonitor en andere signalen in de wijk een belangrijke rol.

Leefbaarometer Montferland
De prestaties van Stichting Plavei zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen	-0.02	nvt	-0.01	nvt
Bewoners	0.04	nvt	0.05	nvt
Voorzieningen	-0.12	nvt	-0.13	nvt
Veiligheid	0.10	nvt	0.09	nvt
Fysieke Omgeving	0.05	nvt	0.05	nvt
Afwijking Totaalscore	0.04	nvt	0.04	nvt
Leefbaarometerscore	Goed	nvt	Goed	nvt

Leefbaarometer Zevenaar
De prestaties van Stichting Plavei zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen	-0.03	nvt	-0.03	nvt
Bewoners	0.04	nvt	0.04	nvt
Voorzieningen	-0.04	nvt	-0.05	nvt
Veiligheid	0.10	nvt	0.08	nvt
Fysieke Omgeving	0.03	nvt	0.03	nvt
Afwijking Totaalscore	0.10	nvt	0.06	nvt
Leefbaarometerscore	Goed	nvt	Goed	nvt

Leefbaarometer Westervoort
De prestaties van Stichting Plavei zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen	-0.04	nvt	-0.04	nvt
Bewoners	0.03	nvt	0.03	nvt
Voorzieningen	-0.01	nvt	-0.01	nvt
Veiligheid	0.03	nvt	0.04	nvt
Fysieke Omgeving	0.04	nvt	0.04	nvt
Afwijking Totaalscore	0.06	nvt	0.06	nvt
Leefbaarometerscore	Goed	nvt	Goed	nvt

5b: wijk- en buurtbeheer

Convenant Buurtbemiddeling Gemeente Montferland 2010-2011:
Woningcorporaties stellen geld beschikbaar voor buurtbemiddeling. Ze geven bij hun huurders aan dat ze samenwerking met Buurtbemiddeling Montferland in die gevallen waarin deze kan bijdragen in de vorm van bemiddeling.

Woonconvenant Gemeente Montferland 2009-2015:
De wijkplatforms en dorpsraden komen meerdere keren per jaar bijeen. Corporaties en de gemeente ondersteunen hun initiatieven financieel.

Jaarplan 2017:
Eenvoudige overlastzaken nemen wij niet in behandeling maar verwijzen wij door naar het project Buurtbemiddeling, dat ook in 2017 doorloopt.

Prestatieafspraken Gemeente Zevenaar 2017:
Corporaties mogen maximaal €125,- per DAEB woning uitgeven aan leefbaarheidsactiviteiten.

Prestatieafspraken Gemeente Montferland 2018:
Corporaties mogen maximaal €125,- per DAEB woning uitgeven aan leefbaarheidsactiviteiten.

Jaarplan 2016:
Leefbaarheidsuitgaven bedragen maximaal € 125 per Daeb-woning per jaar en hebben een directe relatie met onze woningen. De huismeesters worden gedeeltelijk uit dit budget gefinancierd.

De prestaties van Stichting Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€ 3.000	€ 249.000	€ 329.000	€ 219.000
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€ 2.000	€ 25.000	€ 0	€ 0

bron: dVi 2015, 2016 en 2017, voortgang 2018 o.b.v. inschatting.

Vanaf 2016 wordt de functionele indeling gehanteerd en worden de personeelslasten die betrekking hebben op het gebied van sociale activiteiten aan leefbaarheid toegekend.

5c: Aanpak overlast

Regionaal Hennepconvenant:
Plavei informeert convenantpartners (politie, woningcorporaties, netbeheerders, UWV, gemeenten, en de Veiligheidregio's) over (vermoedens van) strafbare feiten en te nemen en genomen maatregelen, om zo te helpen hennepkwekerijen tegen te gaan.

Jaarplan 2017:
Eenvoudige overlastzaken nemen wij niet in behandeling maar verwijzen wij door naar het project Buurtbemiddeling, dat ook in 2017 doorloopt. Hierbij gaan bewoners samen met een medewerker van Buurtmiddeling in gesprek om de problemen in goed overleg op te lossen.

De prestaties van Stichting Plavei zijn:

	2015	2016	2017	2018

Overlastmeldingen	97	82	206	163

bron: jaarverslag 2015, jaarverslag 2016, jaarverslag 2017

De stijging van het aantal overlast meldingen wordt mede veroorzaakt door een betere vastlegging van klachten in ons primaire systeem (deelrapportage Huurders Bijzondere Aandacht).

Gemeente Montferland heeft haar bijdrage aan buurtbemiddeling tot maart 2019 gecontinueerd op verzoek van Plavei en Welcom (zie verslagen bestuurlijk overleg prestatieafspraken). Plavei blijft daarmee ook bijdrage aan het project Buurtbemiddeling.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2015-2018 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

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

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.