

Visitatierapport

Plicht Getrouw

2011-2014



stichting woningcorporatie plicht getrouw

15 december 2015

Cognitum

Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie

Leny Braks, voorzitter
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.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties', versie 5.0. Plicht Getrouw heeft een woningbezit van minder dan 1.000 vhe en is daarmee volgens de Methodiek Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties 5.0 een kleine corporatie.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Plicht Getrouw over de periode 2011-2014.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart 2011-2014	10
1.4 Samenvatting	10
1.5 SWOT	12
2 Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van Plicht Getrouw	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	17
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	17
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	18
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	19
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	20
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	21
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	22
3.5 Beoordeling van de ambities	22
3.5.1 Beschrijving van de ambities	22
3.5.2 Beoordeling van de ambities	24
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
4 Presteren volgens Belanghebbenden	26
4.1 Beoordelingskader	26
4.2 Belanghebbenden in werkgebied	26
4.3 Relevante ontwikkelingen	28
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	28
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Plicht Getrouw	29
4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	29
4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten	30
5 Presteren naar Vermogen	31
5.1 Beoordelingskader	31
5.2 Relevante ontwikkelingen	31
5.3 Financiële continuïteit	31
5.4 Doelmatigheid	32
5.5 Vermogensinzet	33
5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	33
5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen	34

6 Governance	35
6.1 Beoordelingskader	35
6.2 Relevante ontwikkelingen	35
6.3 Besturing	35
6.3.1 Plan	35
6.3.2 Check	36
6.3.3 Act	37
6.4 Intern toezicht	37
6.4.1 Functioneren raad van toezicht	37
6.4.2 Toetsingskader	39
6.4.3 Governancecode	39
6.5 Externe legitimering en verantwoording	40
6.5.1 Externe legitimatie	40
6.5.2 Openbare verantwoording	41
6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	41
6.7 Totale beoordeling Governance	42
7 Bijlagen	43
Position paper	44
Factsheet maatschappelijke prestaties	47
Verschillen tussen methodiek 4.0 en 5.0	57
Overzicht geïnterviewde personen	58
Korte cv's visitatoren	59
Onafhankelijkheidsverklaringen	60
Meetschaal	62
Werkwijze visitatiecommissie	65
Bronnenoverzicht	67
Uitgebreid overzicht prestaties	69

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2011 is Plicht Getrouw gevisiteerd over de periode 2007-2010. Het rapport is gedateerd op januari 2012. Die visitatie vond plaats aan de hand van methode 4.0. In de bijlagen zijn belangrijke verschillen aangegeven tussen de beide methoden 4.0 en 5.0. Plicht Getrouw haalde een gemiddelde score van 6,7. Alleen het onderdeel Governance had een onvoldoende. De overige prestatievelden waren een voldoende of ruim voldoende.

De visitatiecommissie benoemde een aantal belangrijke punten:

- het eentonige en repeterende karakter van de vierjarige ambitiedocumenten
- de verbetering van de governancestructuur (scheiding bestuur en raad van toezicht)
- de zittingsduur van de leden van de raad van toezicht
- de geringe betrokkenheid van belanghebbenden (met name huurders).

Medio 2015 is de stand van zaken op deze punten als volgt:

- Het bestuur heeft aangegeven het nieuwe ambitiedocument voor de periode 2015-2019 dat in ontwikkeling is, meer te zullen laten aansluiten bij de opgave en de vragen die uit de omgeving worden gesteld. Daar wordt nu aan gewerkt.
- De governancestructuur is verbeterd door een striktere scheiding tussen de vergaderingen van het bestuur en de raad van toezicht.
- De zittingsduur van de leden van de raad van toezicht is nog niet conform de maximale zittingstermijn. Het lid dat deze termijn overschrijdt zal eind 2016 afscheid nemen. Het nieuwe lid zal op voordracht van de huurders zitting krijgen in de raad van toezicht en wordt momenteel geworven.
- De geringe betrokkenheid van de huurders en de omvang en kwaliteit van de huurdersvertegenwoordiging blijft een punt van zorg. De afgelopen jaren zijn de nodige pogingen gedaan om de huurdersvertegenwoordiging te versterken. Het blijft echter lastig om continuïteit te behouden. Recent heeft weer een aantal mensen aangegeven ermee te gaan stoppen en is opnieuw geworven.

1.2 Recensie

Plicht Getrouw, een beheercorporatie?

Toen de nieuwe visitatieperiode startte, rond 2011, heeft Plicht Getrouw ervoor gekozen om een beheercorporatie te zijn. Na het opknappen van een groot deel van het bezit en de oplevering van de 101 appartementen van complex Cornélie, was de woningvoorraad op orde en de spaarpot bijna leeg. Grootschalige nieuwe investeringen werden niet meer gedaan en om de sociale voorraad voor de doelgroep te behouden werden ook geen woningen verkocht. De afgelopen vier jaar was er dan ook weinig dynamiek in de woningportefeuille. Helaas kan dat niet worden gezegd van de maatschappelijke omgeving en de woningcorporatie sector als geheel. En ook voor de interne organisatie van Plicht Getrouw is na 2011 een turbulente periode aangebroken. Hierdoor is het onmogelijk gebleken om rustig achterover te leunen en zich enkel als goed beheerder van het woningbezit op te stellen. De veranderende omstandigheden

(Europese regelgeving rond inkomensgrenzen voor toewijzingen, nieuwe woningwet, passendheidstoets, grotere rol voor huurders en gemeenten, scherper extern toezicht) nopen tot actie en het actualiseren van plannen. Daarnaast heeft het onverwachte vertrek van bestuursleden en leden van de raad van toezicht gezorgd voor een bijna geheel vernieuwde interne organisatie. Deze beide ontwikkelingen hebben de afgelopen vier jaar de meeste tijd en energie gekost.

Interne organisatie geprofessionaliseerd

Plicht Getrouw heeft geen werkapparaat en kent alleen een vrijwilligersbestuur en een raad van toezicht. Uitvoerende taken zijn uitbesteed aan collega-corporatie Woonstede, waar eind 2014 een geactualiseerde samenwerkingsovereenkomst mee is gesloten. Dit was nog spannend omdat lang onzeker was of deze dienstverlening door Woonstede Btw-plichtig was waarmee de kosten met 21% zouden toenemen. Definitief uitsluit is er nog niet, maar juridisch advies heeft uitgewezen dat Woonstede geen Btw in rekening hoeft te brengen. Naar aanleiding van de hoge beheerkosten heeft Plicht Getrouw een aantal jaren geleden de accountant om een onderzoek gevraagd of de kosten marktconform waren en recent een scenario onderzocht of een eigen werkapparaat niet voordeliger zou zijn. Vanwege de kosten maar ook omdat een eigen uitvoeringsorganisatie zo klein zou zijn dat het lastig zou zijn om de continuïteit en bereikbaarheid te waarborgen, is uiteindelijk is besloten om de uitvoerende taken toch uit te blijven besteden. De commissie waardeert de stappen die Plicht Getrouw de afgelopen jaren heeft gezet in de professionalisering van bestuur en toezicht.

Het woningbezit van Plicht Getrouw

De afgelopen jaren is er nauwelijks geïnvesteerd in het bezit. Het nodige onderhoud is uitgevoerd, woningaanpassingen zijn doorgevoerd en op een bescheiden schaal is geïnvesteerd in het langer zelfstandig wonen en is een aantal leefbaarheidsmaatregelen doorgevoerd. De visitatiecommissie vindt het jammer dat bij de actualisatie van het strategisch voorraadbeleid de keuze om niet verder dan energielabel C te gaan niet is heroverwogen. Met en in de sector is breed afgesproken te streven naar label B. Plicht Getrouw geeft aan hier de financiële middelen niet voor te hebben. Daarnaast zouden de huurprijzen bij het doorvoeren van energiematregelen in de huur onbereikbaar worden voor de lage inkomens. De visitatiecommissie is van mening dat Plicht Getrouw hier opnieuw naar moet gaan kijken.

Principieel verkoopt Plicht Getrouw geen woningen. Ze wil de sociale voorraad in Bennekom in stand houden, omdat de slaagkansen laag zijn en de wachttijden lang. De afgelopen jaren wordt in de plannen iets explicieter gesproken over de mogelijkheid van verkoop, om zo ook meer financiële ruimte te creëren. Tot concrete verkopen heeft dit nog niet geleid. De gemeente zou wel graag zien dat er op kleine schaal woningen worden verkocht vanuit de bevordering van het eigen woningbezit. Dit is echter niet in prestatieafspraken vastgelegd. Verkoop van woningen kan ook (financiële) ruimte creëren voor het ontwikkelen van nieuwe woningen. Wat de commissie betreft kan hier flexibeler naar worden gekeken. Nu wordt de huidige voorraad eigenlijk als uitgangspunt genomen en worden marktontwikkelingen en vragen van stakeholders niet meegewogen bij het voorraadbeleid.

Governance blijft een aandachtspunt

De visitatiecommissie is onder de indruk van de kwaliteit en professionaliteit van het (vrijwillige) bestuur en de raad van toezicht en de ontwikkeling die op dit punt de afgelopen jaren is doorgemaakt. De kwaliteit van de besluitvorming en onderliggende documenten als het gaat om de “going concern” is hoog.

Kwartaalverslagen, jaarlijkse activiteitenplannen en jaarverslag zijn van een goed niveau en de discussies in bestuur en raad zijn dat ook. Ook waardeert de commissie de eigenzinnigheid van Plicht Getrouw. Ondanks dat bijna al het uitvoerend werk is uitbesteed aan Woonstede en Plicht Getrouw geen eigen personeel in dienst heeft, worden eigen afwegingen en keuzes gemaakt. De commissie heeft daarentegen weinig begrip voor de lange periode waarmee Plicht Getrouw is doorgedaan met het toewijzen van meer dan 10% van de woningen aan huishoudens met een inkomen van meer dan €33.000. Ook al waren hier volkshuisvestelijke argumenten voor. Daarnaast vindt de commissie dat het erg lang duurt voor de corporatie aan de Governancecode voldoet, de verwachting is dat dit eind 2016 het geval zal zijn.

Belanghebbenden stellen meer eisen

Tijdens de interviews hebben de meeste belanghebbenden zich opbouwend kritisch uitgelaten over Plicht Getrouw. Ze merken niet zo veel van Plicht Getrouw, dat in de schaduw van Woonstede opereert. Formeel geeft Plicht Getrouw invulling aan de relatie met de belanghebbenden. Er is een register en er wordt eenmaal in de vier jaar een bijeenkomst gehouden. Zo voldeed Plicht Getrouw aan de oude Governancecode. Voor de belanghebbenden is dit echter niet genoeg. De commissie begrijpt dat Plicht Getrouw de afgelopen jaren veel tijd en energie kwijt is geweest met de inrichting en ontwikkeling van de interne organisatie. Maar als Plicht Getrouw een volwaardige corporatie wil zijn, die in de gemeente Ede een volwaardige bijdrage levert aan het volkshuisvestelijke vraagstuk, zal zij zich ook meer moeten laten zien en meer de dialoog aan moeten gaan. Een bron van zorg hierbij is de kwaliteit en kwantiteit van de huurdersvertegenwoordiging. Er is veel verloop en het werven van nieuwe mensen kost veel moeite. Als gevolg van de nieuwe woningwet krijgt de huurdersvertegenwoordiging een belangrijkere rol in de toekomst. Gelukkig is het gelukt om het bestuur van de huurdersvertegenwoordiging weer op sterkte te brengen eind 2015. Samen, de huurdersvertegenwoordiging én Plicht Getrouw, zullen zij moeten werken aan een blijvend goede huurdersinbreng.

Position Paper

Voorafgaand aan de visitatie heeft de commissie de position paper ontvangen, die integraal is opgenomen in de bijlage van dit rapport. De paper start met de missie en koers zoals die in 2014 is uitgezet. Daarbij wordt nog de nadruk gelegd op de keuze voor een “beheercorporatie”. Tijdens de gesprekken met het bestuur en de raad van toezicht is de commissie echter duidelijk geworden dat Plicht Getrouw van mening is dat deze keuze bijstelling nodig heeft en dat er een nieuw en actueel ondernemingsplan moet worden gemaakt. De commissie vindt het jammer dat dit voornemen niet in de position paper is opgenomen. Zo sluit de position paper niet aan bij de actualiteit van heden. In de paper wordt daarnaast ingegaan op de onderdelen van de visitatie: Presteren naar Opgaven en Ambities, Belanghebbenden, Vermogen en Governance. Hierbij lopen terugblik op de afgelopen vier jaar, een opsomming van actuele feiten en een blik naar de toekomst wat door elkaar heen, waardoor niet duidelijk wordt wat Plicht Getrouw wil bereiken, waar ze nu staat en of men daar tevreden over is. Tijdens de gesprekken is gebleken dat het bestuur op deze onderdelen wel degelijk een visie op de toekomst heeft. Het is jammer dat dit in de position paper onderbelicht is gebleven.

Visie op de toekomst?

In 2015 wordt een nieuw bedrijfsplan gemaakt voor de komende periode van vier jaar. Een concept hiervan heeft de visitatiecommissie reeds ingezien. In grote lijnen was dit concept een kopie van de vorige twee

bedrijfsplannen uit 2006 en 2010. Een heldere visie op de toekomst ontbreekt er nog in. In de gesprekken met bestuur en raad van toezicht is de visitatiecommissie echter duidelijk gemaakt dat dit conceptplan nog een aantal slagen gaat krijgen. Er zal nog een gesprek met belanghebbenden plaatsvinden en het plan wordt geactualiseerd naar de huidige wet- en regelgeving. Een oordeel hierover zal in de volgende visitatie aan de orde komen.

Een vraag die het bestuur van Plicht Getrouw zich naar de mening van de visitatiecommissie kan stellen, is of Plicht Getrouw op termijn zelfstandig moet blijven of dat een strategisch samenwerking of samengaan niet effectiever en efficiënter kan zijn. Weegt de maatschappelijke meerwaarde om in Bennekom een zelfstandige corporatie te blijven op tegen de meerkosten van zelfstandigheid?

Verbeterpunten

- De samenstelling van de raad van toezicht en het bestuur en het gebrek aan diversiteit. Het feit dat er, ondanks dat dit in de vorige visitatie ook al is geconstateerd, nog steeds geen lid van de raad van toezicht is op voordracht van de huurders. Dat is de opgave voor de vervanging van de huidige voorzitter van de raad van toezicht.
- De kwaliteit van het (concept) nieuwe bedrijfsplan. Hierin zit geen actuele visie op de maatschappelijke ontwikkelingen en de nieuwe wet- en regelgeving en de impact hiervan op Plicht Getrouw. Met de kwaliteit van het bestuur en de raad, en de ondersteuning door Woonstede, zou Plicht Getrouw goed in staat moeten zijn om dit een slag verder te brengen.
- De kwaliteit en continuïteit van de (formele) huurdersvertegenwoordiging. Voor een corporatie die dicht bij haar huurders wil staan, zou dit de hoogste prioriteit moeten krijgen, zeker in het licht van de nieuwe woningwet en de positie van de huurders daarin. Plicht Getrouw kan dit wat de commissie betreft niet aan de huurders zelf overlaten en zal samen met de huidige huurdersorganisatie energie moeten steken in de werving van een sterke en deskundige vertegenwoordiging. In het land zijn diverse voorbeelden die ter inspiratie kunnen dienen.
- Belanghebbenden geven aan graag betrokken te willen worden bij het beleid. De relatie met de belanghebbenden kenmerkt zich vooral door informeren en weinig door participeren. Belanghebbenden hebben andere verwachtingen die (nog) onvoldoende worden ingevuld. De opmaat naar een nieuw, geactualiseerd, bedrijfsplan biedt een uitgelezen kans om in de relatie met de stakeholders te investeren. Daarnaast kan ook de presentatie van de uitkomst van de visitatie een mogelijkheid bieden om met stakeholders in gesprek te gaan.

1.3 Integrale scorekaart 2011-2014

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

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

1.4 Samenvatting

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties en vond plaats tussen september en december 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 8 oktober 2015. Voor Plicht Getrouw is het beoordelingskader voor de visitatie van kleine corporaties gehanteerd.

Plicht Getrouw is een woningcorporatie in de gemeente Ede en heeft 811 woningen en 13 overige eenheden in het dorp Bennekom.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,7

De afgelopen jaren is nauwelijks geïnvesteerd in het bezit. Het nodige onderhoud is uitgevoerd, woningaanpassingen zijn doorgevoerd en op een bescheiden schaal is geïnvesteerd in het langer zelfstandig wonen en is een aantal leefbaarheidsmaatregelen doorgevoerd. Plicht Getrouw vindt een gemiddeld label C voldoende. Dat sector-breed is afgesproken om het hele woningbezit op gemiddeld label B te brengen, heeft niet tot aanpassing van deze doelstelling geleid. Via het “Strategisch Beleids Instrument” is de kwaliteit van het bezit in beeld gebracht, de wensportefeuille bepaald en daarna de portefeuillestrategie vastgesteld. Dit alles is in 2015 gebeurd, en telt feitelijk niet mee in de visitatieperiode. Belangrijkste impact hiervan is dat de normen voor onderhoud zijn verhoogd en dat de ingrepen in de meerjarenonderhouds-planning realistischer zijn ingepland en meer in tijd zijn verdeeld. Met de bouw van 101 appartementen in complex Cornélie is de woningvoorraad met zo’n 15% vergroot. Tegen de verwachting in, hebben ouderen niet veel belangstelling voor het complex, ze vinden de huren over te algemeen (te) hoog. Woningen in het complex worden (behoudens de woningen die zorgorganisatie Opella verhuurt) aan brede doelgroepen verhuurd. De doorstroming is relatief groot. Het complex vergt daarom de nodige aandacht van het bestuur en werkorganisatie.

Presteren volgens Belanghebbenden: 6,5

Tijdens de interviews hebben de meeste belanghebbenden zich opbouwend kritisch uitgelaten over Plicht Getrouw. Ze merken weinig van de corporatie en vinden dat ze onvoldoende worden betrokken bij het beleid en de reflectie op de uitvoering. Voor hen is Plicht Getrouw redelijk onzichtbaar en van een dialoog is hun ogen nauwelijks sprake. Objectief doet Plicht Getrouw het niet slechter dan de vorige periode, maar de cijfers die belanghebbenden geven zijn lager. De eisen die vanuit de omgeving worden gesteld, zijn scherper geworden en de verwachtingen hoger. Plicht Getrouw maakt die verwachtingen nog niet voldoende waar. Overigens geeft de gemeente ruiterlijk toe dat zij vanuit haar kant Plicht Getrouw hier ook niet op aanspreekt. Woonstede is de logische samenwerkingspartner, en in de slipstream daarvan doet Plicht Getrouw ook mee. Een voorbeeld hiervan is de huisvesting van statushouders: Woonstede lost dit vooral zelf op en zorgt dat de taakstellingen worden behaald. Dat in de woningen van Plicht Getrouw niet veel statushouders terecht komen, komt hierdoor en niet omdat Plicht Getrouw hier een blokkade legt.

Presteren naar Vermogen: 6,1

Plicht Getrouw is een gezonde woningcorporatie, maar moet wel blijven opletten op de financiële positie. Met het opknappen van een groot aantal woningen en de investering in het nieuwbouwcomplex Cornélie is een grote aanslag gedaan op de financiële reserves. Door de relatief grote leningenportefeuille is een van de kengetallen (DSCR) onder de kritische grens gezakt. Hier zijn maatregelen op genomen waardoor dit kengetal binnen twee jaar weer boven de kritische waarde komt. In de visitatieperiode is Plicht Getrouw, in navolging van Woonstede, overgegaan op waardering tegen marktwaarde in verhuurde staat. Hiermee wordt voorop gelopen in eisen die de nieuwe woningwet stelt. Het bestuur is zich er goed van bewust dat deze nieuwe waardering leidt tot nieuwe cijfers en een andere voorstelling van zaken.

Governance: 5,8

Door het bijna gelijktijdig wegvallen van de voorzitter van het bestuur en de voorzitter van de raad van toezicht, is een bijna compleet nieuwe organisatie aangetreden. Met de komst van met name de nieuwe voorzitter van het bestuur is het bestuur verder geprofessionaliseerd. Taken zijn verdeeld en ieder lid is aanspreekpunt voor een aantal thema's. Het archief is op orde gebracht en de samenwerking met Woonstede is geactualiseerd. De afstand tot de raad van toezicht is vergroot en transparanter gemaakt. Hierover wordt in de jaarverslagen op een heldere manier verslag gedaan. Wat is gebleven, is de korte afstand tot de huurders vanuit het bestuur. Vooral het bestuurslid dat zich bezig houdt met de sociale problematiek is een trouwe bezoeker van bijeenkomsten waar huurders komen en opereert laagdrempelig en toegankelijk. Met de komst van een nieuwe penningmeester is de nodige financiële kennis binnengehaald en is het bestuur in staat om goed te overzien wat de consequenties zijn van de nieuwe wet- en regelgeving, bijvoorbeeld rond de verschillende kengetallen en de nieuwe waardering op marktwaarde. Plicht Getrouw is opgelucht dat de minister recent heeft besloten de regels voor permanente educatie van vrijwillige bestuursleden aan te passen.

In de visitatieperiode heeft governance de nodige aandacht gekregen. Toch wordt nog niet aan alle regels voldaan. Het komend jaar worden nadere stappen gezet zodat eind 2016 wel aan de Governancecode en wet- en regelgeving wordt voldaan. Zo neemt het lid van de raad van toezicht dat over zijn termijn heen is afscheid en wordt een nieuw lid geworven op voordracht van de huurders. De score voor het onderdeel governance is slechts 0,1 hoger dan bij de vorige visitatie. Hier speelt Plicht Getrouw de nieuwe methodiek 5.0 parten. Waar in methodiek 4.0 het getal 7 de norm was voor dit onderdeel, is dat in methodiek 5.0 het cijfer 6. Er zijn objectief gezien wel zeker een aantal stappen gezet, vooral op het onderdeel intern toezicht.

1.5 SWOT

De onderstaande SWOT-matrix levert in kort bestek een overzicht van de sterkten en zwakten enerzijds en de kansen en bedreigingen waar de corporatie mee te maken heeft.

Zwakten	Sterkten
• Kwetsbaarheid onder andere op het gebied van Governance • Onzichtbaarheid voor belanghebbenden	• Directe contacten tussen bestuur en huurders • Solide bedrijfsvoering • Bezit technisch op orde
Bedreigingen	Kansen
• Geringe huurdersvertegenwoordiging • Geringe contacten met belanghebbenden	• Sterke lokale inbedding door kleinschaligheid • Positie innemen en daar naar acteren

2 Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw

Uit sociaal oogpunt besloten leden van de Christelijke Werkliedenbond “Werkend help ik” in Bennekom zich begin 1900 in te zetten om woningen te bouwen voor mensen met een laag inkomen, zodat ook deze bevolkingsgroep in goede, hygiënische woningen kon wonen. De bond richtte op 21 november 1909 de Woningbouwvereniging Plicht Getrouw op. Plicht Getrouw werkt volgens de statuten van 22 december 2003. Zij is uitsluitend werkzaam in Bennekom.

Het bezit van Plicht Getrouw omvatte in de visitatieperiode 811 woningen en 13 overige eenheden:

Woningen Plicht Getrouw anno 2014				
	2011	2012	2013	2014
eengezinswoningen	579	579	579	579
etagewoningen zonder lift	111	111	111	111
etagewoningen met lift	121	121	121	121
garages	1	1	1	1
overig	12	12	12	12
totaal	824	824	824	824

Het dorp Bennekom (2013: 14.933 inwoners), is gelegen tussen Ede en Wageningen in de provincie Gelderland. De plaats is een van de woonkernen van de gemeente Ede. Ede is met zijn 32.000 hectare één van de grootste gemeenten van Nederland. Bijna 90% van dit grondoppervlak bestaat uit groen. In Ede stad en de omliggende dorpen wonen ruim 111.000 inwoners.

De woningcorporaties van de gemeentes Wageningen, Ede, Rhenen en Veenendaal (WERV) hebben hun woningaanbod gebundeld in Huiswaarts.nu. Dit zijn de Woningstichting (Wageningen), Idealis (Wageningen), Patrimonium woonservice (Veenendaal), Rhenense Woningstichting (Rhenen), Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw (Bennekom), Veenendaalse Woningstichting (Veenendaal), Woonstede (Ede) en Woningstichting Barneveld (Barneveld).

Het bestuur van Plicht Getrouw bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 9 leden. Deze leden worden benoemd door de raad van toezicht. Volgens de statuten worden tenminste 2 leden van het bestuur bindend voorgedragen door de huurders van woningen van Plicht Getrouw. Het toezicht op het bestuur wordt uitgeoefend door de raad van toezicht (die uit minimaal 3 en maximaal 5 leden bestaat).

Plicht Getrouw heeft geen eigen werkorganisatie. In een samenwerkingsovereenkomst met Woonstede (huidige versie is van 30 december 2014) is afgesproken dat Woonstede voor Plicht Getrouw alle werkzaamheden verricht op het terrein van verhuur, onderhoud, technisch beheer en nieuwbouw, financieel beheer, administratie en archief, juridische zaken en communicatie. In gezamenlijk overleg (minimaal 4 x per jaar, worden ontwikkelingen en voortgang besproken. Woonstede levert Plicht Getrouw de gewenste managementinformatie.



In Bennekom wonen in 2012 6.235 huishoudens. Hiervan zijn 31% eenpersoonshuishoudens, 34% huishoudens zonder kinderen en 34% huishoudens met kinderen. De gemiddelde huishoudengrootte is 2,3 personen. Dat is 1/10 minder dan het gemiddelde van de gemeente Ede. Ruim 23% van de inwoners van Bennekom zijn ouder dan 65 jaar (Ede stad: bijna 15%).

Plicht Getrouw is een beheercorporatie. Bij toekomstige stelselaanpassingen zal de strategie van Plicht Getrouw worden bijgesteld met als doel het in stand houden van voldoende aantal kwalitatief goede huurwoningen met een betaalbare huur voor de primaire doelgroep (concept ondernemingsplan 2015).

Plicht Getrouw werkt samen met de Huurdersorganisatie Plicht Getrouw Bennekom. Hiervoor geldt een samenwerkingsovereenkomst (november 2010).

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

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

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

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

3.2 Opgaven in het werkgebied van Plicht Getrouw

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Plicht Getrouw gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 tot en met 2014.

Deze opgaven zijn vooral gevonden in de Prestatieafspraken 2011-2014 Convenant Wonen tussen de gemeente Ede, de corporaties Woonstede en Plicht Getrouw en de Huurdersbond Ede e.o., de jaarplannen met betrekking tot de prestatieafspraken (2012, 2013 en 2014) en enkele andere overeenkomsten met externe partijen waarmee afspraken zijn gemaakt, zoals over de woonruimteverdeling.

De gemeente Ede heeft haar visie op het wonen vastgelegd in de Woonvisie Ede 2012. Deze maakt onderdeel uit van de Visie Ede 2025.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Bennekom is een rustige gemeenschap, waar Plicht Getrouw haar rol als sociale volkshuisvester al vele jaren naar tevredenheid vervult. In 2011 is het bezit van Plicht Getrouw enorm uitgebreid door de oplevering van het complex Cornélie. Dit betrof 101 verhuureenheden. Dit was een gigantische (financiële) opgave voor Plicht Getrouw. Na de oplevering is vooral weer gewerkt aan de stabilisatie van Plicht Getrouw, vooral qua organisatie en besturing. Door de vele veranderingen in de volkshuisvesting heeft het huidige bestuur van Plicht Getrouw daar vooralsnog de handen vol aan. Want ondertussen draait ‘de winkel’ gewoon door natuurlijk.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

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

De opgave is om nieuwe huurovereenkomsten binnen de EU-norm toe te wijzen en daarbinnen te voldoen aan de normen die in de Wet op de Huurtoeslag stelt. In 2011, 2012 en 2013 wees Plicht Getrouw meer dan 10% van de vrij gekomen woningen toe aan huishoudens met een inkomen hoger dan de EU-norm. In 2014 voldeed Plicht Getrouw wel aan de norm (94% goed toegewezen). Plicht Getrouw is voor deze burgerlijke ongehoorzaamheid gestraft via het WSW. Zij kreeg één jaar geen borgingsruimte voor de financiering van nieuwbouw.

Plicht Getrouw werkt voldoende mee aan de huisvesting van statushouders in de gemeente Ede.

De visitatiecommissie constateert dat Plicht Getrouw zich in een belangrijk deel van de visitatieperiode bewust niet aan de toewijzingsafspraken heeft gehouden en beoordeelt dit onderdeel daarom met een onvoldoende.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

Plicht Getrouw houdt zich aan de landelijke afspraken over de huurverhoging. In de visitatieperiode heeft Plicht Getrouw geen inkomensafhankelijke huurverhogingen toegepast.

Het aandeel goedkope en betaalbare woningen is in de visitatieperiode gedaald van 641 woningen (79%) naar 558 (68%).

Plicht Getrouw steekt veel aandacht en energie in de het helpen van mensen die moeite hebben hun huur te betalen, teneinde huurachterstanden te voorkomen.

De visitatiecommissie is van mening dat Plicht Getrouw aan de opgaven voldoet.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	5
betaalbaarheid	7
Oordeel	6

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De opgave in Bennekom is om senioren met specifieke zorg- en/of huisvestingsbehoeften in het dorp te kunnen blijven huisvesten ook al sluiten bejaardenhuizen en verpleeghuizen. In de visitatieperiode heeft Plicht Getrouw het nieuwe complex Cornélie aan haar voorraad kunnen toevoegen. Een enorme prestatie gezien de omvang van Plicht Getrouw. Hiervan worden 65 woningen toegewezen door zorginstelling Opella en de overige 35 door Plicht Getrouw (1 woning fungeert ook als kantoor voor Plicht Getrouw).

In de visitatieperiode was van het bezit van Plicht Getrouw 33% een nultredenwoning en 17% van de woningen waren geschikt voor ouderen en gehandicapten. Gemiddeld genomen is bijna 30% van de woningen toegewezen aan 65+-ers. Met name voor de realisatie van het gebouw Cornélie voor deze doelgroep geeft de visitatiecommissie Plicht Getrouw een 8.

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Plicht Getrouw heeft afspraken met zorginstellingen over de verhuur van woningen aan cliënten van hen. Zo zijn er afspraken met stichting Philadelphia, stichting Eleos, het RIBW en Opella. Deze instellingen hebben voordrachtrecht voor een aantal woningen. In totaal zijn via deze weg 40 woningen in de visitatieperiode verhuurd. Plicht Getrouw realiseert daarmee haar eigen ambitie om op vraag van deze organisaties begeleid wonen mogelijk te maken. Daarmee is de prestatie in ieder geval gelijk aan de opgave.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Ouderen met specifieke behoeften	8
Bewoners met beperkingen /	7
Overige personen	7
Oordeel	7,3

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De ambitie van Plicht Getrouw is om met de woningkwaliteit te kunnen voldoen aan de landelijk geaccepteerde normen voor de woningkwaliteit. Het bestuur is nu bezig te bezien wat er de komende jaren aan onderhoudsopgave op hen afkomt (herijking van het portefeuillebeleid).

Ongeveer 30% van de woningen van Plicht Getrouw is gebouwd tussen 1945-1970. Bijna 45% van de woningen stammen uit de periode 1980-2000. De 102 woningen van het complex Cornélie zijn opgeleverd in 2011. Het gemiddelde energielabel is C. 762 woningen zijn label A, B en C (88%). In de portefeuillestrategie 2015 is aangegeven dat de woningen er goed bij staan over het algemeen en dat er geen grote investeringen nodig zijn. Ook de differentiatie in woningen voldoet grotendeels aan de wensportefeuille. De visitatiecommissie constateert dat Plicht Getrouw voldoet aan de eigen ambities en beoordeelt dit met een 7.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plicht Getrouw meet haar dienstverlening door middel van het KWH-label. Haar ambitie was gemiddeld een 7. Dit is gehaald met een score van 7,6 in 2011 en een 7,2 in 2014. Daarmee voldoet Plicht Getrouw aan haar eigen ambitie. Er zijn over dit onderwerp geen verdere afspraken gemaakt.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De landelijke afspraak is om het corporatiebezit gemiddeld naar label B te krijgen in 2021. De ambitie van Plicht Getrouw is een gemiddeld label B in 2025. Daarmee wijkt zij af van de landelijke afspraken. Anno 2014 heeft Plicht Getrouw 88% van haar bezit met een groen label (C of hoger). Het is nog niet helemaal duidelijk wat er nodig is om het bezit gemiddeld naar label B te krijgen. Dit zal in het nieuwe Ondernemingsplan duidelijk moeten worden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7. Plicht Getrouw voldoet gedurende de visitatieperiode aan de opgave. Plicht Getrouw zal in het nieuwe Ondernemingsplan wel duidelijk moeten maken hoe zij de verdere ontwikkeling ziet.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,0

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Begin 2011 heeft Plicht Getrouw 101 woningen opgeleverd in het project Cornélie. Dit is conform de afspraken en eigen ambitie. In de prestatieafspraken 2010-2014 zijn geen nieuwe afspraken gemaakt over nieuwbouw in Bennekom. Er zijn geen projecten in ontwikkeling. Plicht Getrouw heeft zelf tot op heden ook geen ambities om tot nieuwbouw te komen. Daarvoor zouden eerst woningen verkocht moeten worden. Dat wil Plicht Getrouw niet.

De visitatiecommissie zou kunnen volstaan met het geven van een 7 omdat Plicht Getrouw heeft voldaan aan de externe opgave en haar eigen ambities. De visitatiecommissie is echter van mening dat het voor Plicht Getrouw enorme project Cornélie (toevoeging van 102 woningen op een bezit van 710 woningen) een uitzonderlijke prestatie is voor een corporatie van deze omvang. De ambitie hebben is één, maar dat ook goed en zonder (financiële) kleerscheuren voor elkaar krijgen is twee. Zij heeft hiermee een belangrijke bijdrage geleverd aan de realisatie van een belangrijk maatschappelijk doel in Bennekom: het revitaliseren en ontwikkelen van de woningvoorraad voor de oudere en zorgbehoevende doelgroepen.

Deze prestatie waardeert de visitatiecommissie daarom met een 8.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de prestatieafspraken 2010-2014 zijn geen afspraken gemaakt over sloop in Bennekom. Er zijn geen herstructureringsprojecten in ontwikkeling. Plicht Getrouw heeft zelf ook geen ambities in deze richting.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de prestatieafspraken is afgesproken dat gestreefd wordt naar een kwalitatief goede woningvoorraad. In de

visitatieperiode zijn 47 woningen (6% van het totale woningbezit) ingrijpend gerenoveerd (nieuwe keukens, badkamers en toilet). Dit is conform de eigen ambitie van Plicht Getrouw. Bij de paragraaf kwaliteit van de woningen is geconstateerd dat de woningvoorraad van Plicht Getrouw er goed bij staat.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken en/of eigen ambities van Plicht Getrouw. De realisatie van Cornélie is al eerder beoordeeld en gewaardeerd.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. In de prestatieafspraken 2010-2014 zijn geen afspraken gemaakt over de verkoop van woningen in Bennekom. Plicht Getrouw heeft zelf tot op heden ook geen ambities om woningen te verkopen. Gezien de druk op de sociale woningmarkt is zij dat ook niet van plan.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	8
sloop / samenvoeging	-
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	-
verkoop	-
Oordeel	7,5

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Er zijn geen prestatieafspraken op dit onderdeel geformuleerd. De leefbaarheid in Bennekom is goed. Plicht Getrouw heeft een budget voor leefbaarheid waar bewoners een beroep op kunnen doen. Dit geldt overigens ook voor de wijkteams en niet-huurders van Plicht getrouw. De waardering voor de leefbaarheid is gestegen van een 6,9 (2011) naar een 7,2 (in 2014). Hiermee zijn volgens de visitatiecommissie de prestaties conform de opgave.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Plicht Getrouw werkt nauw samen met het sociale wijkteam en allerlei andere organisaties om overlast te onderkennen en waar nodig aan te pakken. Hiermee voldoet Plicht Getrouw aan de opgave.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die hiervoor niet beschreven en beoordeeld zijn.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambities

De ambities van Plicht Getrouw in de visitatieperiode liggen vast in het Bedrijfsplan 2010-2014. Vanuit het bedrijfsplan wordt jaarlijks het activiteitenplan opgesteld en de begroting. Ook de prestatieafspraken met de gemeente Ede vormen belangrijke input voor de jaarlijkse activiteiten van Plicht Getrouw.

De algemene ambities van Plicht Getrouw zijn primair te zorgen – voor zover dat in haar (financieel) vermogen ligt – voor adequate / betaalbare huisvesting voor mensen die beschikken over een zodanig bruto inkomen dat zij anders geen kans maken op de reguliere woningmarkt. Zij behartigt de belangen van haar klanten op een zodanige wijze dat zij het gevoel hebben met een goede verhuurder van doen te hebben.

Aan de hand van de BBSH-beleidsterreinen heeft Plicht Getrouw haar ambities verder geconcretiseerd:

Verhuur en verkopen van woningen

- doelgroepen zoals genoemd in BBSH
- inkomen tot 2 x modaal
- weinig tot geen nieuwbouw mogelijk in Bennekom

- vormen van één 1 samenhangende woningmarkt (WERV gebied) door woonruimteverdeling en ook op termijn een woonvisie
- geen verkoop

Kwaliteit van woningen en woonomgeving

- goed onderhoud van het bezit
- verbeteren van het bezit
- levensloopbestendig maken van bezit
- inspelen op initiatieven die gericht zijn op verbetering van de woonomgeving
- tegengaan overlast

Keuzevrijheid

- keuzevrijheid bij vervanging van keukens en sanitair
- ZAV-beleid

Leefbaarheid in buurten en wijken

- inspelen op initiatieven die gericht zijn op verbetering van de woonomgeving
- verbeteren woonsituatie senioren door nieuwbouw 101 woningen eind 2010

Betrekken van bewoners bij beheer en beleid

- betrekken bewonerscommissie bij beleid
- verandering van bewonerscommissie naar eigen rechtspersoon in het kader van de nieuwe Overlegwet

Financieel beleid en beheer

- richt zich vooral op optimaal beheer van de geldstromen, kostenbeheersing, verminderen van onzekerheden en bevorderen van investeringen
- op zoek naar juiste balans tussen bedrijfseconomisch en maatschappelijk rendement

Wonen en zorg

- blijven overleggen met partners om ouderen, gehandicapten en anderen zorgbehoeftigen zelfstandig te laten wonen
- nieuwbouw voor senioren 2010
- levensloop bestendig maken deel van het bezit

Overig

- milieudoelstellingen zijn gericht op energiebesparing en duurzaam bouwen

Bestuur en organisatie

- samenwerkingsovereenkomst met Woonstede
- het interne toezicht zal meer aandacht vergen
- jaarlijkse monitoring prestatieafspraken.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De ambities in het Bedrijfsplan 2010-2014 zijn grotendeels het zelfde als in het Bedrijfsplan 2006-2010. Daar heeft nauwelijks vernieuwing of verandering plaatsgevonden. Het concept Ondernemingsplan 2015 is van dezelfde opzet en volgt ook de prestatievelden van het BBSH. De teksten zijn wel aangepast.

De ambities ademen nadrukkelijk 'beheer' uit. Plicht Getrouw is een degelijke, klassieke corporatie, vooral gericht op de fysieke kant van het werk. Zij doet geen gekke dingen.

Per jaar wordt een zeer concreet uitgewerkt activiteitenplan opgesteld. In de jaarverslagen wordt teruggeblikt op deze voorgenomen activiteiten en wordt vooruitgekeken naar het volgende jaar.

In de ambities van Plicht Getrouw zijn in de visitatieperiode twee zaken op gevallen: het afwijken van de landelijke afspraken over de energielabeling (niet B maar C) en het afwijken van de EU-norm voor de toewijzing.

Plicht Getrouw heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties geformuleerd. Deze passen op hoofdlijnen bij de externe opgaven in het gebied. Hiermee voldoet Plicht Getrouw aan het ijkpunt voor een 6. Er zijn volgens de visitatiecommissie geen redenen dit te verhogen.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Realisatie van het project Cornélie (102 wooneenheden). Gezien de omvang van Plicht Getrouw een grote prestatie.
- Plicht Getrouw werkt consequent en consciëntieus aan haar ambities. Na de realisatie van het project Cornélie is het weer beheren. Plicht Getrouw laat zich niet gek maken.

Verwonderpunt

- De bijna letterlijk dezelfde teksten in de bedrijfsplannen 2006-2010 en 2010-2014 suggereren dat Plicht Getrouw geen groot belang hecht aan een sterk ambitiedocument maar het doet 'omdat het moet'. Dat kan beter.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van 6,7 een op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen, waarbij de prestaties in relatie tot de opgaven 75% van het eindoordeel bepalen en de ambities in relatie tot de opgaven 25%.

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

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

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

4.2 Belanghebbenden in werkgebied

Plicht Getrouw is werkzaam in de plaats Bennekom. De visitatiecommissie heeft met verschillende belanghebbenden gesproken (de gemeente Ede, de Huurdersorganisatie Bennekom en Woonstede). Van zorgorganisatie Opella is een ingevulde enquête ontvangen. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Huurdersorganisatie Plicht Getrouw Bennekom

De huurdersorganisatie Plicht Getrouw vertegenwoordigt de huurders van Plicht Getrouw. Zij heeft een samenwerkingsovereenkomst met Plicht Getrouw die dateert van eind 2010. Hierin zijn afspraken gemaakt over de relatie tussen beide organisaties en de mate van invloed (informatie, advies, instemming). Minimaal 2x per jaar vindt overleg plaats tussen beide besturen. Plicht Getrouw ondersteunt de huurdersorganisatie ook financieel.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw T. Bosveld, secretaris en de heer R. van den Berg, penningmeester.

gemeente Ede

Ede is een gemeente in de provincie Gelderland, te vinden op de westflank van de Veluwe en de zuidelijke Gelderse Vallei. Ede beslaat zo'n 32.000 hectare en staat daarmee op de 8e plaats van grootste gemeenten in Nederland. Binnen dit grondgebied liggen behalve de hoofdplaats Ede de woonkernen Bennekom, Deelen, Ederveen, Harskamp, Hoenderloo (deels), De Klomp, Lunteren, Otterlo en Wekerom alsmede enkele buurtschappen. De gemeente heeft in totaal 111.847 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS). Het college van burgemeester en wethouders wordt in de periode van 2014 tot 2018 gevormd door een coalitie van CDA, GemeenteBelangen, PvdA, D66 en CU (24 van de 39 zetels).

De gemeente Ede wordt in politieke voorkeur gekenmerkt door een vrij grote tegenstelling tussen enerzijds de dorpen aan de rand van de Gelderse Vallei en anderzijds de stad Ede en het dorp Bennekom. De dorpen in de Gelderse Vallei zijn overwegend gereformeerd en stemmen in meerderheid op SGP en in mindere

mate ChristenUnie. Alleen het toeristische en overwegend liberale dorp Otterlo vormt een uitzondering. In de plaats Ede zelf daarentegen stemt 'slechts' een kwart en in Bennekom zelfs maar een vijfde van de bevolking op deze partijen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Eleveld, wethouder en mevrouw I. Klomp, beleidsadviseur.

Woonstede

Woonstede is een woningcorporatie met ruim 9.000 woningen in Ede, Scherpenzeel, Wageningen en Woudenberg. Woonstede verzorgt al jaren de bedrijfsvoering van Plicht Getrouw. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Minstens 4 keer per jaar vindt hier overleg over plaats. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer W. Sterkenburg, directeur-bestuurder.

Factsheet en schriftelijke enquête

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

Ook de geïnterviewden hebben de schriftelijke enquête beantwoord ter voorbereiding op het mondelinge gesprek. In totaal zijn 8 enquêtes uitgezet. Hiervan zijn 5 ingevuld teruggestuurd (63%). Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met alle verkregen informatie (gesprekken en schriftelijke enquêtes) een redelijk getrouw beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van Plicht Getrouw over de woningcorporatie. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.

Beeld naar aanleiding van de gesprekken

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

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over hoe het gaat. Er speelt niet zoveel en de huurders zijn tevreden. Wel is het lastig om aan goede mensen in het bestuur van de huurdersvertegenwoordiging te komen, ook nu zijn er vacatures. Bij de laatste ledenvergadering waren wel meer mensen dan normaal aanwezig, dit kwam door de huurverhoging die op de agenda stond. Maar verder is er niet zoveel discussie. Plicht Getrouw neemt hen serieus. De contacten met het bestuur zijn goed. De verhouding is niet zo dat Plicht Getrouw aan de huurders vraagt wat zij zouden willen. Plicht Getrouw komt met voorstellen. Er is wel samenwerking met andere huurdersorganisaties maar Bennekom wil apart blijven en niet opgaan in een groter geheel.

De gemeente Ede realiseert zich dat het qua sociale huisvesting meestal over Woonstede gaat. Plicht Getrouw opereert vrij autonoom. Wat de gemeente betreft zouden Woonstede en Plicht Getrouw best één organisatie kunnen zijn. Dan is er binnen de gemeente één overlegpartner. De gemeente heeft niet echt een scherp beeld van Plicht Getrouw. Zij verwachten echter wel dat het voor de mensen in Bennekom uit zal maken als de corporaties zouden samengaan.

De gemeente wil wel graag bij de komende gesprekken over nieuwe prestatieafspraken apart met Plicht Getrouw afspraken maken. Zij wil graag dat Plicht Getrouw woningen gaat verkopen en meer statushouders huisvest. De gemeente realiseert zich dat zij Plicht Getrouw wellicht een beetje verwaarloosd heeft. Op zich is dat goed; dat betekent dat het goed gaat. Maar inhoudelijke discussies over de opgaven vinden nauwelijks plaats. De gemeente is zich bewust dat de lage score die zij geeft op de mate van invloed ook wel iets zegt over de gemeente zelf.

Woonstede voert al sinds 1948 het beheer uit van Plicht Getrouw. Ze ziet dat bestuur en raad van toezicht de afgelopen jaren verder zijn geprofessionaliseerd. Recent is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten. Woonstede vraagt zich wel af wat de meerwaarde is voor het zelfstandig blijven van Plicht Getrouw. Aangezien Woonstede al bijna al het uitvoerend en beleidsvoorbereidend werk uitvoert, zit er weinig verschil tussen (de dienstverlening van) beide corporaties. Wegen de meerkosten voor het zelfstandig blijven dan wel op tegen de maatschappelijke meerwaarde? En is er geen efficiëntere en effectievere constructie denkbaar waarbij de lokale verankering in Bennekom blijft gehandhaafd?

4.3 Relevante ontwikkelingen

In de context van de relatie van Plicht Getrouw met belanghebbenden zijn geen relevante ontwikkelingen die hier benoemd zouden moeten worden.

4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

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

4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Plicht Getrouw

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

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

gemeente

- Betrek de gemeente actief bij beleidskeuzes en geef hier openheid over
- Kijk naast de opgave in Bennekom ook naar de regionale opgave. Denk na over maatregelen om doorstroming te bevorderen en daarmee slaagkansen te vergroten.

huurders

- Meer doen aan energie en duurzaamheid
- Verlaag de huren voor mensen met lage inkomens.

overige belanghebbenden

- Haal meer beleid op bij belanghebbenden
- Denk na over maatschappelijke meerwaarde van zelfstandig blijven.

4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten

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

Bewonderpunten

- De kleinschaligheid biedt de mogelijkheid om directe contacten met de klanten te hebben. Het bestuur geeft daar ook daadwerkelijk invulling aan.
- Vanuit de omgeving van Plicht Getrouw is veel waardering voor de degelijke bedrijfsvoering van Plicht Getrouw en het koersvast blijven in roerige tijden.

Verwonderpunten

- De kleinschaligheid biedt de mogelijkheid om directe contacten met de klanten te hebben. Toch blijkt het moeilijk om huurders te vinden die willen meedenken en meebeslissen. Het blijkt voor huurders lastig om zich als een volwaardige gesprekspartner te organiseren.
- Zowel de gemeente als Woonstede stellen de vraag wat de maatschappelijke meerwaarde is van het zelfstandig blijven van Plicht Getrouw. Wordt het niet tijd om gezamenlijk een antwoord te formuleren?

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

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

5.2 Relevante ontwikkelingen

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

Na de enorme (financiële) inspanning van het nieuwbouwproject Cornélie heeft Plicht Getrouw een pas op de plaats gemaakt. Geen nieuwbouw en geen verkoop. Alles wordt ingezet op goed kunnen beheren van de voorraad. Het bestuur is ondertussen wel weer zo ver dat verkoop van woningen weer een optie zal zijn in de toekomst, teneinde aan de opgaven en ambities te kunnen voldoen. Dat zal in het nieuwe Ondernemingsplan vorm moeten krijgen.

In de visitatieperiode is Plicht Getrouw overgestapt op waardering op marktwaarde in verhuurde staat. Zij heeft hierbij de ontwikkelingen bij Woonstede gevolgd.

5.3 Financiële continuïteit

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Plicht Getrouw niet voldoet aan alle normen die de externe toezichthouders aan een corporatie stellen. De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is de laatste jaren onder de norm van 1 gezakt en kent een neerwaartse spiraal in de visitatieperiode. Plicht Getrouw wil dit verbeteren door zoveel mogelijk eigen middelen in te zetten bij voorkomende herfinancieringen. De

overige kengetallen voldoen wel aan de normen van de externe toezichthouders. Hierbij wordt opgemerkt dat de solvabiliteit is bepaald op basis van de waardering marktwaarde in verhuurde staat. In de gesprekken met bestuur en raad van toezicht is de visitatiecommissie duidelijk geworden dat Plicht Getrouw goed beseft dat deze waardering tot andere kengetallen leidt en dat hier rekening mee wordt gehouden bij het bepalen van de financiële mogelijkheden.

In de visitatieperiode heeft de corporatie een sanctie ontvangen van het ministerie vanwege het overschrijden van de 90% norm inkomen bij de toewijzingen van woningen. Deze sanctie is na een jaar opgeheven omdat de corporatie toen weer voldeed aan de norm.

Ratio's	2011	2012	2013	2014
Continuïteitsoordeel CFV (Oordeel A1: De voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie).	A1	A1		
Toezihtsbrief CFV			Geen nader onderzoek	Geen nader onderzoek
Interest Coverage Rate: norm is > 1,4. Geeft aan in hoeverre vanuit de exploitatiekasstroom van het bestaand bezit de rente betaald kan worden.	1,96	1,75	1,60	1,55
Loan to Value: norm is < 75%. Laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd.	65,2%	72,1%	70,7%	72,5%
Debt Service Coverage Ratio: norm is > 1. Geeft inzicht in de toekomstige kasstromen uit operationele activiteiten t.o.v. de te betalen rente en aflossing.	1,21	0,96	0,98	0,84
Solvabiliteit: norm is 20% Geeft aan of een organisatie in staat is op korte en lange termijn aan haar schulden te voldoen.	60,0%	57,6%	56,6%	60,5%

5.4 Doelmatigheid

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Plicht Getrouw een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. Daarmee voldoet Plicht Getrouw aan de norm voor een 6.

De hoogte van de bedrijfslasten van Plicht Getrouw wordt grotendeels bepaald door de (financiële) afspraken met Woonstede, die alle beheersactiviteiten voor Plicht Getrouw uitvoert. In de hernieuwde samenwerkingsovereenkomst tussen Woonstede en Plicht Getrouw van 2014 is afgesproken dat Plicht Getrouw 7,22% van de gezamenlijke kosten draagt. Dat percentage is gebaseerd op het aantal verhuureenheden per 1 januari 2014.

De netto bedrijfslasten zijn in de visitatieperiode lager dan de referentiecorporaties. De stijging van de netto bedrijfslasten ligt iets hoger dan bij de referentiecorporaties.

	netto bedrijfslasten per vhe		ontwikkeling netto bedrijfslasten		vhe per fte		personeelskosten per fte	
	Plicht Getrouw	referentie	Plicht Getrouw	referentie	Plicht Getrouw	referentie	Plicht Getrouw	referentie
2011	€1.205	€1.255	33,9% 1)	5,2%	0	93	0	€64.267
2012	€1.194	€1.281	0,1% 2)	2,1% 2)	0	95	0	€69.246
2013	€1.292	€1.337	7,8% 3)	6,8% 3)	0	97	0	€71.600
2014	€1.167				0		0	

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

De referentiegroep van Plicht Getrouw is Rf10 (corporaties met stabiele portefeuille).

5.5 Vermogensinzet

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Plicht Getrouw kan de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. Plicht Getrouw voert een gedegen financieel beleid, waarbij alles gericht is op het in stand houden van de huidige portefeuille. Zowel in de jaarplannen, begrotingen, als jaarverslagen wordt blijk gegeven van actieve financiële sturing en worden de diverse kengetallen als leidraad genomen. In het Bedrijfsplan 2010-2014 wordt zo bijvoorbeeld toegelicht waarom geen woningen worden verkocht en dat nieuwbouw geen reële optie is Bennekom. De inzet van de middelen is daardoor hoofdzakelijk gericht op de kwalitatieve instandhouding van het bezit en het woonklimaat. Overtollige middelen worden gebruikt om de financieringslasten naar beneden bij te stellen. De directe relatie van de vermogensinzet met het portefeuillebeleid is voor de visitatiecommissie reden de 6 met een punt te verhogen.

5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De, gezien de omvang van de corporatie, professionele inrichting van de financiële functie en de kwaliteit van de begrotingen, rapportages en jaarverslagen.
- Daarnaast is de visitatiecommissie tijdens de gesprekken met de corporatie gebleken dat de financiële kennis in het bestuur goed aanwezig is. Het bestuur is hierdoor goed in staat om de gesprekken met Woonstede over de financiële huishouding en bijvoorbeeld het aanpassen van de waarderingsgrondslagen te voeren. Daarnaast volgt men de ontwikkelingen in de sector op de voet en weet de oordelen van de diverse externe toezichthouders goed te duiden.

Verwonderpunt

- De visitatiecommissie kan niet helemaal duiden waarom Plicht Getrouw zich willens en wetens niet aan de wet- en regelgeving m.b.t. de 90% norm heeft gehouden. Hiermee heeft Plicht Getrouw haar (financiële) risico vergroot en de goede relatie met de externe toezichthouders op het spel gezet. Gelukkig heeft de ontvangen sanctie met de looptijd van een jaar geen negatief effect gehad.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,1.

Door de weging volgens de methodiek (de eerste twee onderdelen wegen voor 60% mee, de derde voor 40%) is het eindcijfer geen 6 maar een 6,1.

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	5
doelmatigheid	6
vermogensinzet	7
Oordeel	6,1

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

De governance-structuur van Plicht Getrouw bestaat uit de volgende organen: bestuur en raad van toezicht.

6.2 Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode zijn zowel de samenstelling van het bestuur als raad van toezicht ingrijpend veranderd. Deels kwam dit door aflopen van zittingstermijnen, deels door persoonlijke omstandigheden. Veel impact heeft het vertrek van de beide voorzitters en de secretaris van het bestuur gehad. Hiermee is een groot deel van het collectief geheugen vertrokken. Het heeft het nieuwe bestuur behoorlijk wat energie gekost om alles weer op een rij te krijgen. Deze veranderingen hebben ook voordelen gehad: met de instroom van nieuwe mensen is de governancestructuur aangepast aan de Governancecode en is de vervlechting van bestuur en raad van toezicht ontrafeld.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie. Om tot een oordeel te komen heeft de visitatiecommissie de volgende documenten in haar onderzoek betrokken: Bedrijfsplan 2010 – 2014, concept Ondernemingsplan 2015, jaarlijkse activiteitenplannen, rapportages van de accountant, jaarverslagen, kwartaalverslagen en verslagen van de overleggen van het bestuur en van de raad van toezicht.

6.3.1 Plan

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

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6 .

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Plicht Getrouw een bedrijfsplan heeft waarin haar visie duidelijk wordt gemaakt en op basis waarvan zij stuurt. Zij voldoet hiermee aan het ijkpunt voor een 6. Omdat het Bedrijfsplan 2010 – 2014 en het concept Ondernemingsplan 2015 bijna woordelijk hetzelfde zijn als het Bedrijfsplan 2006 - 2010 kreeg de visitatiecommissie de indruk dat Plicht Getrouw de ontwikkeling

van een visie en een ondernemingsplan vooral ziet als een verplicht nummer. In de gesprekken met belanghebbenden, met het bestuur en met de raad van toezicht is echter gebleken dat Plicht Getrouw zich terdege bewust is van de complexiteit en dynamiek van de maatschappelijke ontwikkelingen en de volkshuisvesting in het bijzonder. Zij heeft expliciet aangegeven dat de keuze voor een zuivere beheercorporatie in deze tijden eigenlijk geen stand houdt en dat dit vraagt om duidelijke keuzes. Het concept Ondernemingsplan 2015 zal daarom nog verder worden aangescherpt zo is de visitatiecommissie duidelijk gemaakt. Er worden dus goede stappen gemaakt, maar deze zullen pas de volgende visitatieperiode expliciet worden gemaakt.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Plicht Getrouw jaarlijks heldere activiteitenplannen maakt met daarin opgenomen concrete doelstellingen. Daarmee voldoet Plicht Getrouw aan het ijkpunt voor een 6.

Op strategisch en tactisch niveau zijn nauwelijks doelen geformuleerd. Dit heeft vooral te maken met de keuze om de afgelopen jaren een beheercorporatie te zijn zonder grote investeringen of ingrijpende maatregelen.

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

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

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de kwartaalverslagen van Plicht Getrouw van een hoog niveau zijn met gedetailleerde volkshuisvestelijke en financiële gegevens. Daarmee voldoet Plicht Getrouw aan het ijkpunt voor een 6.

De verslagen zijn compact en overzichtelijk met een handig gebruik van tabellen en grafieken. Zo wordt bijvoorbeeld ieder kwartaal een winst- en verliesrekening opgesteld. De verslagen zijn snel na de afloop van het kwartaal beschikbaar en worden kort daarna besproken in zowel het bestuur als de raad van toezicht. Daarbij worden de resultaten kritisch gevolgd, zo blijkt uit de verslagen van bestuur en raad. Vanwege het compleet zijn en de actieve wijze van hanteren van de rapportages wordt hier een pluspunt gegeven.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat zij constateert dat de kwartaalverslagen consequent worden besproken en waar nodig snel actie wordt ondernomen. Omdat in de visitatieperiode geen grote investeringen zijn gedaan, lag het accent op de exploitatie. Geconstateerd is dat Plicht Getrouw bijvoorbeeld bij het oplopen van huurachterstanden actie onderneemt, onder andere door het afleggen van huisbezoeken. Daarmee voldoet Plicht Getrouw aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 6,3:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	6,0
check	7,0
act	6,0
Oordeel	6,3

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 toezicht

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

Samenstelling van de raad van toezicht

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Plicht Getrouw voldoet aan de minimale eisen voor een 6: er is een passend profiel, er is specifieke deskundigheid in de raad, er wordt extern geworven en leden besteden aandacht aan het bevorderen van hun deskundigheid.

De raad van toezicht heeft een profiel (2011). Hierin wordt uiteengezet hoe de raad van toezicht zijn taak ziet en welke samenstelling de raad van toezicht dient te hebben. De raad van toezicht heeft anno 2014 drie leden, waarvan twee per 1 januari 2013 zijn benoemd en de voorzitter sinds 2001 in de raad van toezicht zit (en sinds 1 januari 2013 voorzitter is). De nieuwe leden van de raad van toezicht zijn via een externe en openbare procedure geworven.

Geen van de leden is benoemd op voordracht van de huurders. Dit is ook niet statutair vastgelegd. In het najaar van 2015 is de werving van een nieuw lid opgestart. Dit lid zal door de huurders worden voorgedragen. Er is specifieke financiële en volkshuisvestelijke expertise in de raad van toezicht aanwezig. Nieuwe leden ontvangen een introductieprogramma. Daarnaast houden de leden hun kennis op peil door het volgen van diverse cursussen op het gebied van volkshuisvesting en het bezoeken van relevante informatiebijeenkomsten, onder andere van Aedes.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar zowel bestuur als raad van toezicht een goede taakopvatting hebben en hier in de praktijk ook naar handelen. Uit de vorige visitatie kwam de verwevenheid van raad van toezicht en bestuur nadrukkelijk naar voren. Dit heeft Plicht Getrouw serieus opgepakt en formeel uitgewerkt door beide organen meer gescheiden te laten opereren. In het jaarverslag wordt verantwoording afgelegd voor de gemaakte keuzes: een lid van de raad kan als toehoorder bij de bestuursvergadering aanwezig zijn en voorafgaand aan de overleggen van de raad van toezicht praat de voorzitter van het bestuur hen bij over actuele ontwikkelingen. De visitatiecommissie heeft tijdens de gesprekken en het bestuderen van de stukken geconstateerd dat met de nieuwe instroom van leden van zowel bestuur als raad van toezicht een professionaliseringsslag is gemaakt. Zo heeft de raad in 2014 een functioneringsgesprek gevoerd met de voorzitter van het bestuur.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar in de visitatieperiode in de eerste drie jaar geen zelfevaluaties hebben plaatsgevonden in de raad van toezicht van Plicht Getrouw. Hiermee voldoet Plicht Getrouw niet aan het ijkpunt voor een 6. In 2014 is hier uiteindelijk mee gestart. Dit was na de instroom van twee nieuwe leden in de Raad. Toen hebben de leden een vragenformulier over het eigen functioneren ingevuld en de antwoorden zijn gezamenlijk besproken. Hoewel wat laat ingezet, is dit onderdeel uiteindelijk opgepakt en vanaf heden de normale gang van zaken. Vandaar de score van een 5 en niet lager.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van toezicht met een 5,7:

Functioneren raad van toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	6
rolopvatting	6
zelfreflectie	5
Oordeel	5,7

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Plicht Getrouw een actueel toetsingskader heeft, samengesteld uit het BBSH, Prestatieafspraken met de gemeente Ede, Bedrijfsplan 2010-2014 en activiteitenplannen, jaarlijkse (meerjaren)begrotingen, treasurystatuut en een actuele portefeuillestrategie. Daarmee voldoet Plicht Getrouw aan het ijkpunt voor een 6.

6.4.3 Governancecode

Naleving Governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Plicht Getrouw op een aantal onderdelen de Governancecode niet naleeft. Een van de afwijkingen betreft de verplichte bepaling uit de Governancecode III.3.5, de maximale zittingstermijn van twee keer vier jaar voor een lid van de raad van toezicht. Daarmee voldoet Plicht Getrouw niet aan de minimale eis voor een 6. Omdat Plicht Getrouw wel plannen heeft om de praktijk binnen een jaar in overeenstemming te brengen met de Governancecode en omdat de afwijkingen wel netjes worden verantwoord in het jaarverslag, geeft de commissie geen oordeel lager dan een 5.

Plicht Getrouw onderschrijft de Governancecode maar wijkt op een aantal punten van de code af. Deze punten worden toegelicht in het jaarverslag:

- Gedurende de gehele visitatieperiode betreft dit de afwezigheid van een klokkenluidersregeling aangezien Plicht Getrouw geen personeel in dienst heeft (II.1.6). Overigens heeft Woonstede (die het beheer uitvoert) een klokkenluidersregeling op haar website vermeld, en zou uitvoerend personeel daar gebruik van kunnen maken.
- In 2011 geeft de raad van toezicht in het jaarverslag aan de maximale zittingstermijn voor bestuurders niet te willen volgen (II.2.1). In de jaarverslagen 2012, 2013 en 2014 wordt dit niet meer in het overzicht van afwijkingen gemeld, wel bij de samenstelling van het bestuur. Dat is dus niet echt duidelijk.

- In de jaarverslagen 2012, 2013 en 2014 geeft Plicht Getrouw niet te kunnen voldoen aan de verplichting van de maximale zittingstermijn voor de raad van toezicht. In het belang van de continuïteit wordt dit over een langere periode uitgesmeerd (III.3.5). Dit is echter een van de verplichte bepalingen in de Governancecode.
- Gedurende de gehele visitatieperiode betreft dit het niet apart op de website vermeldde remuneratierapport van de raad van toezicht (II.2.5). De informatie staat wel op de website maar is onderdeel van de jaarstukken.
- Gedurende 3 van de 4 jaar van de visitatieperiode zijn geen zelfevaluaties uitgevoerd (III.4.1.d).
- Gedurende de gehele visitatieperiode zijn geen commissies uit de raad van toezicht gevormd, gezien de geringe omvang (III.5.1. t/m 5.3).
- In het jaarverslag 2011 wordt aangegeven dat de externe accountant is in 2008 niet voor 4 maar voor 5 jaar is benoemd (IV.2.3).

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 5,6:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van toezicht	5,7
toetsingskader	6
Governancecode	5
Oordeel	5,6

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens 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 5.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Plicht Getrouw haar belanghebbenden naar haar oordeel te weinig actief betreft bij de beleidsvorming en er ook nauwelijks dialoog wordt gevoerd over de uitvoering van het beleid.

Het bestuur van Plicht Getrouw heeft wel een overzicht gemaakt van de belanghebbenden. Voor hen wordt eenmaal in de vier jaar een belanghoudersbijeenkomst gehouden.

Met de huurders is de relatie goed, het bestuur overlegt regelmatig met de huurdersvertegenwoordiging. De huurders zelf vinden dat deze bijeenkomsten vooral worden gevuld met een toelichting op het beleid,

van een dialoog is nauwelijks sprake. De raad van toezicht heeft onregelmatig contact met de huurdersvertegenwoordiging. Ook andere belanghebbenden (gemeente en zorginstelling) geven expliciet aan dat ze onvoldoende worden betrokken bij de beleidsvoorbereiding.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar Plicht Getrouw een gedegen en overzichtelijk jaarverslag publiceert dat ook op de website is opgenomen. Belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Daarmee voldoet Plicht Getrouw aan het ijkpunt voor een 6.

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

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

6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Verwonderpunten

- Plicht Getrouw heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan de professionalisering van bestuur en raad van toezicht. Taken en verantwoordelijkheden zijn opnieuw benoemd en er is een duidelijkere scheiding aangebracht. Omdat Plicht Getrouw op een aantal onderdelen niet aan de Governancecode voldoet wordt helaas toch een relatief lage score behaald.
- Plicht Getrouw heeft de afgelopen jaren veel energie gestoken in de interne organisatie. Daarbij heeft de relatie met de omgeving wat minder aandacht gekregen. Diverse belanghebbenden hebben aangegeven actiever te willen worden betrokken bij beleidsvoorbereiding en uitvoering.
- Er is te weinig diversiteit in bestuur en raad van toezicht. Ondanks open werving is het niet gelukt om daar verandering in te brengen.

Bewonderpunten

- De slag die de afgelopen jaren gemaakt is, dwingt respect af. Ondanks tegenslagen in de bezetting van bestuur en raad van toezicht, zijn grote stappen gezet.
- De cyclus van plan – uitvoeren – checken en bijstellen ziet er gedegen uit.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 5,8:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	6,3
intern toezicht	5,6
externe legitimatie en verantwoording	5,5
Oordeel	5,8

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Verschillen tussen methodiek 4.0 en 5.0
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper



Position paper visitatie 2015

Inleiding: een Bennekomse woning corporatie

Uit sociaal oogpunt besloten leden van de Christelijke Werkliedenbond “Werkend help ik” in Bennekom zich begin 1900 in te zetten om woningen te bouwen voor mensen met een laag inkomen, zodat ook deze bevolkingsgroep in goede, hygiënische woningen kon wonen. De bond richtte op 21 november 1909 de Woningbouwvereniging Plicht Getrouw op.

Missie en koers

De opdracht van Plicht Getrouw:

‘Als een maatschappelijke onderneming betaalbare huisvesting voor lage inkomens mogelijk maken en beschikbaar houden’.

Plicht Getrouw (PG) heeft in 2014, haar huidige koers uitgezet. Hierin staan twee speerpunten voorop: de betaalbaarheid en (het verbeteren van) de kwaliteit van de woningvoorraad. De opdracht, speerpunten en wettelijke taken van PG zijn in het strategisch beleid verder uitgewerkt in twee gebieden:

1. PG draagt zorg voor het op peil houden van kwalitatief goede woningen;
2. Betaalbare huren voor de primaire doelgroep;

Daarnaast zijn vier randvoorwaarden van belang, waaraan moet worden voldaan om als gezonde organisatie te kunnen voortbestaan:

- een gezonde financiële positie;
- een efficiënte bedrijfsvoering;
- een positief oordeel van de stakeholders;
- een goed functionerende organisatie.

De uitwerking van het strategisch beleid zal PG in de komende 5 jaren laten functioneren als beheer woningcorporatie. Verkoop, sloop of nieuwbouw zijn niet voorzien in die periode.

Opgaven en ambities

De belangrijkste opgaves voor PG aan het begin van de visitatieperiode 2011-2014 waren:

1. *het verhogen van de kwaliteit van de voorraad.*
Het (beperkte) woningbezit met een milieu label lager dan C zal zo mogelijk naar C worden opgewaardeerd.
2. *het vergroten van de betrokkenheid van de huurdersgroep.*
Zowel uit belang van de huurders als vanuit de nieuwe regelgeving zal extra inzet worden gepleegd om de huurders organisatie te activeren en hun verantwoordelijkheden en plichten te laten uitoefenen.



Belanghebbenden

Als kleine woning corporatie in het grote woon- en leef gebied Ede speelt zij naast de collega corporatie Woonstede een betekenisvolle rol in de woonkern Bennekom. Huurders zijn direct benaderbaar door de kleine schaal waarin wordt geopereerd.

De gemeente Ede houdt voortdurend voeling met de mening van PG in de ontwikkeling van de regelgeving.

De collega corporatie Woonstede heeft, door zijn opdrachtnemerschap voor het beheer van het bezit van PG, een nauwe band met PG.

De huurdersbond levert voldoende input om de huurders van PG te activeren.

Vermogen

De solvabiliteitsratio bedraagt ultimo 2014 60% versus 57% per ultimo 2013.

De kasstroom uit operationele activiteiten over 2014 is afgerond 1 miljoen positief.

De liquiditeitsratio is ultimo 2014 0,72 versus 1,3 per ultimo 2013. Deze daling werd veroorzaakt door een negatieve kasstroom vanwege in 2014 afgeloste leningen.

De interest dekkingsratio bedraagt over 2014 1,55. Tot en met 2019 blijft deze ratio boven de interne norm van 1,5.

Governance

In het begin van de afgelopen visitatieperiode deden zich wisselingen voor in zowel het bestuur van PG als de Raad van Toezicht (RvT). Eind 2012 trad een vrijwel volledig nieuwe RvT aan. Van februari 2013 tot en met januari 2015 kreeg PG een nieuwe bestuursvoorzitter, een nieuwe penningmeester en een nieuwe secretaris.

Bij mijn aantreden trof ik een bestuur aan welke weinig vrijheid van inbreng van de vorige bestuursvoorzitter had verkregen. Bij mijn aantreden is een collegiaal bestuur gevormd met een werkveld voor elk bestuurslid waarover hij verantwoording verschuldigd is aan het voltallige bestuur.

De RvT heeft zich meer op afstand gesteld met een heldere en gezonde verdeling van verantwoordelijkheden. De RvT heeft daarbij veel tijd en energie gestoken in het verder professionaliseren van het eigen functioneren en evalueren van zijn werkwijze. De Raad is begonnen met het explicieter maken van het toezichtskader. Er worden verder met de bestuursvoorzitter prestatieafspraken gemaakt.

Naast zijn rol als controleur, toetser en toezichthouder staat de RvT het bestuur met raad en daad bij.

Ben Tans,
Bestuurs voorzitter Plicht Getrouw 2015

Factsheet maatschappelijke prestaties

Factsheet maatschappelijke prestaties Woningcorporatie Plicht Getrouw Bennekom 2011 t/m 2014

24 september 2015

Woningcorporatie Plicht Getrouw is een kleine woningcorporatie met 811 woningen. Plicht Getrouw is vanaf haar ontstaan 1919 -bewust- Bennekoms gebleven; een corporatie die een passende rol op lokaalniveau wil vervullen. Plicht Getrouw heeft daarin als taak mensen te helpen die niet zelfstandig kunnen voorzien in hun eigen huisvesting.

In deze factsheet staan de belangrijkste maatschappelijke prestaties van Plicht Getrouw in de periode 2011 tot en met 2014.

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

Beschikbaarheid woningen

Beschikbare woningen onder liberalisatiegrens

2011 – 812 woningen waarvan er 34 vrijkwamen

2012 – 812 woningen waarvan er 49 vrijkwamen

2013 - 811 woningen waarvan er 52 vrijkwamen

2014 - 811 woningen waarvan er 59 vrijkwamen

Geen woning gesloopt of verkocht en toch woningaantal gedaald van 812 naar 811.

Er zijn twee woningen samengevoegd tot een woning hetgeen steeds tot een tellingsinterpretatie leidt.

In 2014 stonden er ruim 1295 huishoudens met een inkomen van < € 34.678 geregistreerd bij Huiswaarts die in Bennekom wonen (wij nemen aan dat de meeste dan ook in Bennekom een woning zoeken).

(CIP2011-2014 + jaarverslagen 2011-2014)

Passend toewijzen

Tussen 2011 en 2014 is 81,7 %) van alle vrijgekomen woningen passend toegewezen 17,1 % is te duur en 1,3 % te goedkoop toegewezen.

Landelijk is dat respectievelijk 79,8% ; 18,1% en 2,3 % (CIP 2014).

In 2012 lag het percentage van passend toewijzen onder de 90%. Hiervoor is Plicht Getrouw door WSW terecht gewezen en is een sanctie opgelegd aan Plicht Getrouw

In 2013 is 90,2 % en in 2014 is 97% toegewezen aan huurders met een inkomen < €34.678.

Hiermee voldeed Plicht Getrouw aan haar verplichtingen en is de sanctie van 2012 opgeheven.

Tegengaan woonfraude

Tussen 2011-2014 heeft Woonstede 2x onze administratie gekoppeld aan het kadaster en de basisadministratie van Ede om Woonfraude op te sporen. Daarnaast doet Woonstede onderzoek op basis van meldingen of eigen waarneming.

Ontruimingen/huuropzeggingen (wegens woonfraude)

	2011	2012	2013	2014
Ontruimingen/huuropzeggingen (wegens woonfraude)	0	1	0	2*

*waarvan 1 nog in een procedure is gevat.

Daarnaast kregen bewoners een tweede kans al dan niet met een begeleidingsovereenkomst.

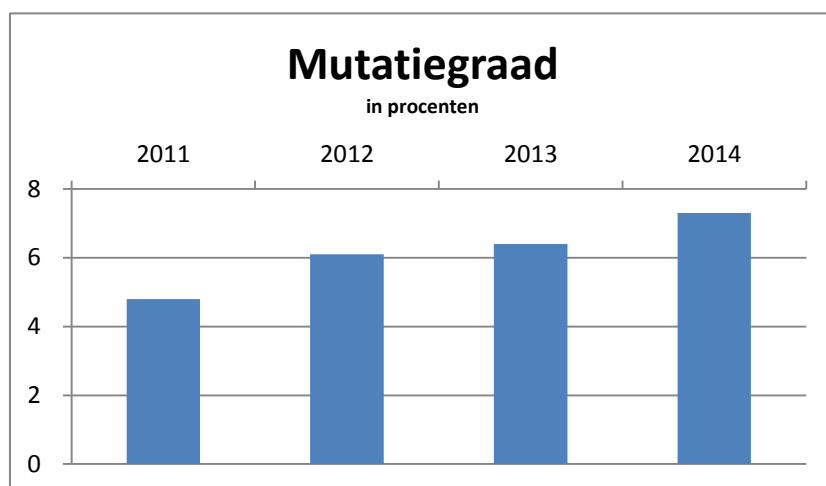
Tweede kans na woonfraude

	2011	2012	2013	2014
Tweede kans na woonfraude	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

(Jaarverslagen 2011-2014)

Wachtlijst

Mutatiegraad



(CIP 2013 + opgave dVl2014)

Reactiedruk/ inschrijfduur

2011 – 109 / 111 maanden

2012 – 90 / 104 maanden

2013 – 69 / 74 maanden

2014 – 57 / 80 maanden

(Jaarverslagen Huiswaarts.nu)

Opvallend is de lage score voor de categorie seniorenwoningen. Voor het vierde achtereenvolgende jaar is de gemiddelde reactiedruk gedaald naar vijf reacties per geadverteerde seniorenwoning.

Ook de gemiddelde woon- en inschrijfduur daalde de afgelopen jaren voor zowel starters als doorstromers (gemiddeld van 92 maanden in 2010 naar 58 maanden in 2013). De gemiddelde woonduur van doorstromers voor een andere woning is bijna 5,5 jaar. Starters hebben circa 6,5 jaar inschrijfduur nodig. Op grond van de woningmarktanalyses zouden we meer reacties en langere inschrijfduur verwachten.

Leegstand

Huurderving (begrotingsnorm 0,5 %)

	2011	2012	2013	2014
Huurderving	0,57%	0,33%	0,42%	0,51%

(jaarverslagen 2011-2014)

Er wordt veel mutatieonderhoud uitgevoerd (soms uitgesteld planmatig).

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, statushouders of jongeren

Huisvesting statushouders

	2011	2012	2013	2014
Statushouders (aantal woningen)	0	0	1	1

(jaarverslagen 2011-2014)

Starters

	2011	2012	2013	2014
Toewijzing starters	81 %	61 %	63 %	72 %
Totaal toewijzingen	28	33	33	42

Middeninkomens

	2011	2012	2013	2014
Percentage sociale huurwoningen toegewezen aan inkomens 34.678+ groep	n.v.t.	10,6%	9,8%	6%

(CIP 2011-2014)

In 2014 stonden ruim 36.434 huishoudens met een inkomen > € 34.678 geregistreerd in WERV-regio. Het aandeel ingeschreven woningzoekenden met als woonplaats Bennekom bedroeg 1.295

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

Huurverhoging (Plicht Getrouw – landelijk - inflatie)

	2011	2012	2013	2014
Plicht Getrouw	1,3%	2,3 %	4 %	4 %
Landelijk	1,3%	2,3%	4,1%	3,9%
Inflatie	1,3%	2,3%	2,5%	2,5%

Wij hebben jaren gekozen voor een inflatievolgend huurbeleid. De laatste 2 jaar hanteren we een generieke opslag. De inkomensafhankelijke huurverhoging hebben we, tot 2014, niet toegepast. We topten in 2014 af op de liberalisatiegrens.

(CIP2014, opgave dVi 2014 en BKZ publicatie Huurverhogingen 1980-2014)

Kernvoorraad(beleid)

	2011	2012	2013	2014
Goedkoop	5 % = 41 woningen	5 % = 41 woningen	4,7 % = 38 woningen	4 % = 36 woningen
Betaalbaar	74 %= 600 woningen	74 %= 600 woningen	71,3 %= 578 woningen	64 %= 522 woningen
Duur	21 % = 170 woningen	21 % = 170 woningen	24 %= 195 woningen	31 % = 253 woningen
Duur > toeslaggrens	0	0	0	0

Overige woonlasten

In 2013-2014 hebben we met informatie van energieleverancier/transporteur in beeld gebracht hoe het energielabel van de woning zich verhoudt tot de energielasten. Deze informatie gebruiken we in toekomst bij het adverteren van woningen en in voorlichting over energiebesparing.

Aanpak huurachterstanden

Samenwerkingscontract met de gemeente Ede over vrijwillige schuldhulpverlening. Zo betalen afd. Werk en inkomen en bureau schuldhulp van zo'n twintig huurders (gemiddeld) rechtstreeks de huur, vanuit de schuldregeling dan wel vanuit budgetbeheer om huurschuld te voorkomen. Daarnaast zijn er zo'n tien huurders (gemiddeld) waarvan de huur rechtstreeks vanuit de bijstandsuitkering door de gemeente wordt betaald.

In overleg met Woonstede zijn twee incassoconsulenten (1,55fte) ingezet om huurachterstanden te beperken. Ook leggen we huisbezoeken af om problemen te beperken en evt. de huurders te verwijzen naar de juiste hulpinstantie(s).

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

In 2011 heeft Plicht Getrouw, in samenwerking met zorgdienstverlener Opella, gebouw Cornélie gerealiseerd.

Cornélie is één van de gebouwen op het Baron van Wassenaerpark in Bennekom. Deze wijk is een gevarieerde woonbuurt, waar jong en oud samenleven. Op de begane van Cornélie bevindt zich de afdeling de Baronie. Deze afdeling biedt veilig en verzorgd wonen voor mensen met psychiatrische beperkingen. De verdiepingen van Cornélie bieden appartementen, die worden verhuurd door Plicht Getrouw. Bewoners van deze appartementen kunnen gebruik maken van zorg van Opella.

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

In 2011 was 72 % van onze woningen “nul tredenwoning” (landelijk 29%) en 28 % is beschikbaar voor ouderen en gehandicapten.

In 2014 was 72 % van onze woningen “nul tredenwoning” (landelijk 30%) en 28 % is beschikbaar voor ouderen en gehandicapten.

Toewijzing aan 65+-ers

	2011	2012	2013	2014
Toewijzing 65+-ers	53,5%	24,4%	20,8%	14%

(CIP2014, opgave dVi 2014)

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

Toewijzingen in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning

	2011	2012	2013	2014
Toewijzingen WMO	6	0	0	0

(jaarverslagen 2011-2014)

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

Voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen verhuurden in we 2011 4-deels onzelfstandige appartementen voor begeleid wonen rechtstreeks aan stichting Philadelphia, 2 woningen aan stichting Eleos, 1 woning aan het RIBW en 1 woning aan Opella.

Stichting Philadelphia heeft daarnaast het recht van voordracht voor 4 woningen ook stichting Eleos heeft recht van voordracht voor 4 woningen.

In woongebouw Cornelie wordt, zoals hierboven al gemeld, nauw samengewerkt met zorgorganisatie Opella. Deze organisatie heeft het voorkeursrecht in complex Cornelie om bij mutatie van een appartement met zorgcontract binnen 3 dagen een nieuwe huurder voor te stellen. Het maximum van 65 zorgcontracten mag niet worden overschreden om te voorkomen dat het imago van een verzorgingshuis ontstaat.

Woningen verhuurd op voordracht recht

	2011	2012	2013	2014
Aantal woningen verhuurd op voordracht recht	8	9	11	12

(jaarverslagen 2011-2014)

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prijs-kwaliteitverhouding

	<i>puntprijs</i>	<i>Huur als % WOZ</i>
2011	3,09	2,8
2012	3,24	3
2013	2,82	3,37
2014	3,1	3,6

(CIP2014, opgave dVi 2014)

Onze woningen hebben gemiddeld een hoge woningwaardering van **174** woningwaarderingpunten (landelijk gemiddeld 140).

In de afgelopen 4 jaren hebben we op eigen initiatief bij 32 woningen de keukens vervangen en bij 15 woningen de badkamer/toilet gerenoveerd (op eigen verzoek/bij mutatie)

Conditie en onderhoudstoestand

Onze woningen hebben een conditiemeting ondergaan. We kunnen (nog) geen conditiescores van ons woningbezit produceren. Wel op basis van gebrekenlijsten per complex hebben we inzicht in de onderhoudstoestand. Volgens ons MJOB hebben we zicht op het meerjaren onderhoud.

Uitgaven onderhoud (x € 1.000)

	2011	2012	2013	2014
--	------	------	------	------

Uitgaven onderhoud	704	437	768	520
--------------------	-----	-----	-----	-----

Jaarrekeningen 2011 t/m 2014

We zijn ondertekenaar van het Lokaal klimaatconvenant 2011 plus certificering als Klimaatcorporatie en FSC-certificering.

Conform het lokaal klimaatconvenant hebben we als doelen:

- Tussen 2011 en 2025 van C naar gemiddeld energielabel B
- 15% CO₂-reductie in 2018 en 20% in 2005. 20% reductie gasverbruik in 2018 en 30% in 2025.

Eind 2014 was de stand van zaken:

- Gemiddeld **energielabel C**.

Differentiatie en aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau

Woningtype	2011	2014	2027
laagbouw	71,4%	71,4 %	Min 53%
Middelhoogbouw (Etage zonder lift t/m 4 lagen)	27,1%	27,9 %	Max 15%
Overig (etagewoningen en kamers)	11,3%	0,01 %	Max 32%
Bestemd voor senioren (55+)	237	136	

(CiP 2011, opgave dVi 2014 en portefeuillestrategie)

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Woningverbetering

	2011	2012	2013	2014
woningverbetering (aantal)			32*	15*

- Keukens en badkamers/toilet

(CiP2014 + opgave dVi 2014)

4. (Des)investeringen

Nieuwbouw

Gebouwde woningen

	2011	2012	2013	2014
Aantal gebouwd	101	0	0	0

2011: 101 appartementen waarvan 65 gekoppeld aan een zorgcontract.

2014: van de 101 appartementen waren er nog 36 gekoppeld aan een zorgcontract.

(jaarverslagen 2011-2014)

Maatschappelijk vastgoed

Verkoop

Verkochte woningen (uitpond)

	2011	2012	2013	2014
Verkocht	0	0	0	0

Sloop en samenvoeging

	2011	2012	2013	2014
Sloop/samenvoeging	0	0	0	0

Onze ambities op het gebied van nieuwbouw hebben we vanaf 2011 bijgesteld. Plicht Getrouw zal, i.v.m. haar financiële situatie en de situatie op het gebied van (optionele) beschikbare bouwterreinen in Bennekom, de komende jaren optreden als een beherende corporatie en zich beperken tot het onderhouden en verbeteren van

Leefbaarheid (exclusief buurtbemiddeling)

	2011	2012	2013	2014
Budget leefbaarheid	€ 26.000	€ 16.000	€ 16.000	€ 27.000

Iedere groep bewoners die sociale activiteiten organiseert, kan op basis van vastgestelde criteria een beroep doen op dit budget. Ook de wijkteams Wijkwerk en groepen bewoners die niet huren bij Plicht Getrouw.

Rapportcijfer leefbaarheid klanten Plicht Getrouw

2011 – 6,9 (inwoners Ede gemiddeld 7,4)

2014 – 7,2 (inwoners Ede gemiddeld 7,4)

(Leefbaarheidsmonitor wijken gemeente Ede 2011 en 2014)

haar
huidig
e
woning
bezit
en
blijve
n
streve
n om
haar
woning
gebe
zit
besch

ikbaar te houden voor de primaire doelgroep.

Dit laat onverlet dat, wanneer zich een investeringsmogelijkheid van beperkte omvang voordoet, Plicht Getrouw zal onderzoeken of ze deze investeringsmogelijkheid tot realisatie kan brengen.

5. Kwaliteit wijken en buurten

Leefbaarheid

Wijk- en buurtbeheer

In Bennekom zijn geen bewonerscommissies actief. Wel is er een Huurdersorganisatie die de belangen van de huurders behartigt. Individueel worden, vanuit het bestuur van Plicht Getrouw, de mensen thuis bezocht om te zoeken naar een passende oplossing.

Aanpak overlast

In overleg met politie en sociaal beheer van Woonstede proberen we overlast in beeld te krijgen.

Ontruimingen wegens hennep

	2011	2012	2013	2014
Aantal ontruimingen	0	0	0	0

- Samenwerking met Gemeentelijke Sociale Dienst, Bureau Schuldhelp en Budgetadvies Ede, Iriszorg en Regionaal Instituut Begeleid Wonen
- Deelname aan het sociale team Ede/Bennekom.

Ontruimingen vanwege overlast

	2011	2012	2013	2014
Aantal ontruimingen	0	0	0	0

(CIP2014 + opgave dVi 2014)

6. Overig

De visitatie in 2012 bracht de noodzaak in beeld van een aantal aanpassingen in het doel van het functioneren van Plicht Getrouw.

De uitbreiding van het aantal levensloopbestendige woningen is met de realisatie van Cornelie deels gerealiseerd. De verdere uitbreiding van het aantal levensloopbestendige woningen in het bestaande bezit van Plicht Getrouw moet nog planmatig in beeld gebracht gaan worden waarbij de hoogte van de investeringen gematigd zal moeten blijven.

In de loop van 2013 is het beleid van toewijzing zodanig gewijzigd dat alleen gezinsinkomens beneden de € 33.000 in aanmerking komen voor een sociale huurwoning.

Ten aanzien van de wensen van de zittende huurders bij Plicht Getrouw wordt eerder gereageerd om het wooncomfort te verbeteren door o.a. Cv ketel vervanging uit te voeren.

In het woongebouw Cornelie wordt nauw samengewerkt met zorginstelling Opella. Deze samenwerking zal uitgebreid kunnen worden naar het overige woningbezit van Plicht Getrouw zodra regelgeving daaromtrent door de overheid duidelijk is omschreven.

De ambities van Plicht Getrouw zijn vastgelegd in vierjaarlijkse bedrijfsplannen en worden uitgewerkt in jaarlijkse activiteitenplannen.

Door de lage mutatiegraad, beperkte nieuwbouwmogelijkheden en de staat van onderhoud zijn er initiatieven te verwachten ten aanzien van het uitvoeren van noodzakelijk onderhoud op basis van de recent uitgevoerde conditiemetingen. Deze geven aan dat de staat van onderhoud extra aandacht behoeft in de MJOB 2016-2020.

De rapportage van de behaalde resultaten gebeurt op basis van kwartaalverslagen. De prestaties worden afgewogen tegen de prestaties die in CiP van het voorgaande jaar door de regionale en landelijke corporaties zijn behaald.

Het functioneren van de Raad van Toezicht is in 2013 aangepast. Door de nieuwe samenstelling van het bestuur was er zowel bij het bestuur als bij de Raad van Toezicht behoefte om het nieuwe bestuur te ondersteunen in haar taken en daarbij de zekerheid bij de Raad van Toezicht te verwerven dat het nieuwe bestuur voldoende was toegerust deze taken naar behoren te kunnen uitoefenen. De samenstelling, de specifieke taakverdeling en de voortaan gezamenlijke gedragen verantwoordelijkheid, heeft het bestuur slagvaardiger, transparanter en professioneler gemaakt.

De zittingstermijnen van leden van de Raad van Toezicht zijn aangepast aan de geldende 2 x 4 jaar met een uitloop van 1 jaar.

Bestuursvergaderingen worden nu bijgewoond door een wisselende aanwezigheid van de leden van de Raad van Toezicht als toehoorder. Omgekeerd brengt de bestuursvoorzitter verslag uit tijdens het eerste deel van de vergadering van de Raad van Toezicht.

Plicht Getrouw blijft haar doelstelling nastreven om te voorzien in betaalbare huisvesting voor haar primaire doelgroep. Daarbij is haar financiële beleid er steeds op gericht om de woonlasten voor haar huurders zo laag mogelijk te houden maar er wel voor te zorgen dat woningcorporatie Plicht Getrouw een financieel gezonde instelling blijft.

Verschillen tussen methodiek 4.0 en 5.0

Enkele belangrijke verschillen tussen de huidige (5.0) en de vorige visitatiemethode (4.0) zijn:

- Er is geen gemiddeld eindcijfer meer.
- De perspectieven Presteren naar Opgave en Presteren naar Ambitie zijn samengevoegd.
- Ambities worden beoordeeld in relatie tot de opgaven, vandaar ook dat in de teksten in het visitatierapport bij de ambities steeds wordt verwezen naar de afgesproken opgaven.
- Wanneer bij de corporatie bij Presteren naar Opgave de prestatie gelijk is aan de opgaven wordt een 7 gegeven op een meetschaal van 1 tot en met 10. Bij afwijkingen in positieve of negatieve zin volgt een bijtelling respectievelijk aftrek.
- De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt eveneens gedaan op een meetschaal van 1 tot en met 10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een 6 te scoren. De visitatiecommissie beoordeelt 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. Uitgangspunt daarbij zijn de handvatten in het beoordelingskader. In de praktijk betekent dat voor de onderdelen Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance dat het ijkpunt een 6 is, waar dit in methode 4.0 nog een 7 was.
- De ambities worden in tegenstelling tot de vorige methode in de overzichtstabel nog slechts uitgedrukt in één cijfer. Dit cijfer geeft de kwaliteit van de ambities aan en hoe zij zich verhouden tot de opgaven.
- Aan het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden zijn verbeterpunten van de ondervraagde partijen opgenomen. Deze zijn verkregen uit enquêtes en tijdens interviews.
- Belanghebbenden wordt ook gevraagd een cijfer te geven voor de mate van tevredenheid over de relatie en de communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De weging van de beoordeling van de belanghebbenden is aangepast: de beoordeling van de huurders, gemeenten en alle overige tellen ieder voor een derde deel mee.
- Het onderdeel Presteren naar Vermogen is compacter van opzet. Er is in dit onderdeel meer ruimte om een gelaagdheid in het oordeel van de visitatiecommissie aan te brengen.
- Het onderdeel Governance is uitgebreider van opzet dan voorheen. De visitatiecommissie heeft meer dan voorheen de ruimte de prestaties van de corporatie, zowel in positieve als in negatieve zin te waarderen.

Overzicht geïnterviewde personen

raad van toezicht

de heer L. Zandbergen, voorzitter
de heer P. Oosterveld, vice-voorzitter
de heer E.J. Fredriks

bestuur

de heer B. F. Tans, voorzitter
de heer D. van den Berg, plaatsvervangend voorzitter
de heer P.A. Schotsman, secretaris
de heer H..M. Wouters, technische zaken
de heer J.J.M. Stoop, penningmeester

gemeente Ede

mevrouw M. Eleveld, wethouder
mevrouw I. Kamp, beleidsmedewerker

Woonstede

de heer W. Sterkenburg, directeur-bestuurder

Huurdersorganisatie Plicht Getrouw

mevrouw T. Bosveld, secretaris
de heer R. Van den Berg, penningmeester

Korte cv's visitatoren

Leny Braks (voorzitter) werkt sinds 2008 als zelfstandig adviseur en interim-manager voor maatschappelijke organisaties. Opdrachtgevers zijn onder meer gemeenten, woningcorporaties en welzijnsinstellingen. Rode draad in haar opdrachten is dat zij teams aanstuurt die door hun complexe en dynamische omgeving gedwongen worden om een omslag te maken. Leny heeft van 2000 – 2008 bij een woningcorporatie in Breda gewerkt, als manager Wonen en procesmanager herstructurering. Ze heeft een bedrijfskundige achtergrond en ook een aantal jaren in het bedrijfsleven gewerkt. Naast interim-manager is Leny toezichthouder bij twee woningcorporaties.

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

Onafhankelijkheidsverklaringen

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

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 13 maart 2015

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur Cognitum



Leny Braks verklaart hierbij dat de visitatie van **Plicht Getrouw** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Leny Braks heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 24 maart 2015

Naam, handtekening:

Leny Braks



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

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

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

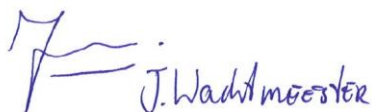
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 23 maart 2015

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

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

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

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

Minpunten

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

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

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

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

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke). De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatietabel en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

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

eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Plicht Getrouw heeft een woningbezit van minder dan 1.000 vhe en is daarmee volgens de Methodiek Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties 5.0 een kleine corporatie.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw, 22 december 2003
- Samenwerkingsovereenkomst tussen Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw en Stichting Woonstede, concept 2014
- vergaderschema's bestuurlijk overleg met Woonstede, 2011, 2012, 2013 en 2014
- Integriteitscode Plicht Getrouw, zonder datum
- reglement bestuur stichting woningcorporatie Plicht Getrouw, 1 mei 2014
- vergaderschema's bestuur met (vaste) onderwerpen, 2011, 2012, 2013 en 2014
- verslagen bestuursvergaderingen 2011, 2012, 2013 en 2014
- reglement raad van toezicht stichting woningcorporatie Plicht Getrouw, 22 april 2011
- vergaderschema's raad van toezicht met (vaste) onderwerpen, 2011, 2012, 2013 en 2014
- besluitenlijsten raad van toezicht 2013, 2014, 2015
- notulen vergaderingen raad van toezicht, 2011, 2012, 2013 en 2014
- visitatierapport Plicht Getrouw 2011
- reactie Plicht Getrouw op het visitatierapport 2011
- jaarverslagen Geschillenadviescommissie Woningcorporaties WERV, 2012, 2013
- jaarverslagen Plicht Getrouw 2011, 2012, 2013 en 2014

Opgaven en Ambities

- Prestatieafspraken 2011-2014 Convenant Wonen tussen gemeente Ede, de corporaties Woonstede en Plicht Getrouw en de Huurdersbond Ede e.o.
- Prestatieafspraken Ede jaarplannen 2011, 2012, 2013 en 2014
- Rapportage Prestatieafspraken Ede jaarplan 2012 en 2013
- Woonvisie Ede 2012
- Visie Ede 2025 – Ede kiest voor Food, gemeente Ede, 2012
- Woningmarktverkenning 2012-2030 Food Valley, abf research, oktober 2013
- Kerncijfers 2013, gemeente Ede
- Bevolkingsontwikkeling Ede en Scherpenzeel 2010-2040, onderdeel van Bevolkingsprognose provincie Gelderland, 2012
- Profiel van de vastgoedsector, Foodvalley regio 2013
- Profiel van de vastgoedsector, Foodvalley regio 2014
- Analyse woonvraag en woonaanbod gemeente Ede – Kennisfundament Kwalitatieve Woonvisie Ede 2014, gemeente Ede, november 2014
- Onderzoek samenstelling wachtlijst, gemeente Ede oktober 2011
- Jaarrapportage WERV, Woningnet, 2010, 2011, 2012 en 2013
- gezamenlijk aanbod van de 8 corporaties in het WERV gebied over nieuwbouw en onderhoud aan de 4 nieuwe gemeenteraden, 17 maart 2010
- Huishoudens in Ede en Scherpenzeel naar inkomen, type woning en samenstelling, CBS, april 2013

- Leefbaarheidsmonitor 2011 en 2013
- Wonen en zorg Food Valley Gelderland 2013-2033, september 2014
- Planningskader wonen & zorg - onderzoeksrapportage, gemeente Ede, maart 2014
- Planningskader wonen & zorg - samenvatting, gemeente Ede, maart 2014
- Jaarverslag 2012 Steunpunt Huiselijk Geweld WestVeluweVallei
- Bedrijfsplan 2006-2010, Plicht Getrouw
- Bedrijfsplan 2010-2014, Plicht Getrouw
- Ondernemingsplan 2015, Plicht Getrouw, concept
- Activiteitenplannen Plicht Getrouw, 2011, 2012, 2013 en 2014
- Huurbeleid Woonstede 2012, 2013
- Huurbeleid Plicht Getrouw 2012
- Memo voor bestuur Plicht Getrouw over huurbeleid 2014-2015, februari 2014
- jaarverslagen Plicht Getrouw 2011, 2012, 2013 en 2014

Belanghebbenden

- diverse notities over de omschakelijking van de bewonerscommissies naar de huurdersorganisatie Plicht Getrouw, 2011
- samenwerkingsovereenkomst Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw en Huurdersorganisatie Plicht Getrouw Bennekom, zonder datum
- verslagen overlegvergaderingen tussen bestuur Plicht Getrouw en Huurdersorganisatie, 2011 en 2012
- diverse adviezen van de Huurdersorganisatie, 2011-2014

Vermogen

- jaarverslagen Plicht Getrouw 2011, 2012, 2013 en 2014
- jaarbegrotingen 2011-2014
- meerjarenbegrotingen 2011-2015, 2012-2016, 2013-2017 en 2014-2018
- onderhoudsbegrotingen 2011 en 2013
- kwartaalrapportages 2011-2014
- accountantsverslagen en managementletters 2011-2014
- treasurystatuut, maart 2014
- oordeelsbrieven CFV en MBZ, 2011-2014
- CiP, 2011-2013
- diverse assurance rapporten van de accountant, 2012, 2013, 2014

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder wordt de prestatietabel weergegeven zoals deze door Plicht Getrouw is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

