

Visitatierapport

Woningbouwvereniging Arnhemuiden
2011-2014



21 maart 2016

Cognitum
Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie
Wim Staargaard, voorzitter
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie 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.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van WBV Arnemuiden over de periode 2011-2014. WBV Arnemuiden heeft een woningbezit van minder dan 500 vhe en is daarmee volgens de visitatiemethodiek 5.0 een kleine corporatie. De belangrijkste vereenvoudigingen voor deze corporaties zijn:

- Het opstellen van een position paper is niet verplicht.
- De beoordeling door belanghebbenden kan worden beperkt tot een kleinere kring van belanghebbenden, namelijk de gemeente en de huurders.
- Bij de visitatie ligt het accent op de gespreksvoering en verslaglegging door de visitatiecommissie. De gesprekken intern worden gebruikt voor doorvragen en aanscherpen van het prestatieperspectief en – realisatie.
- De rapportage en scorekaart kunnen sterk worden vereenvoudigd.

WBV Arnemuiden heeft aangegeven wel een position paper te willen schrijven. Deze is opgenomen in de bijlagen.

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	8
1.4 Samenvatting	8
1.5 SWOT	9
2 WBV Arnhemuiden	10
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	12
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	13
3.1 Beoordelingskader	13
3.2 Opgaven in het werkgebied van WBV Arnhemuiden	13
3.3 Relevante ontwikkelingen	13
3.4 Beoordeling prestaties	14
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	14
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	15
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	16
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	17
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	17
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	17
3.5 Beoordeling van de ambities	18
3.5.1 Beschrijving van de ambities	18
3.5.2 Beoordeling van de ambities	20
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	20
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	20
4 Presteren volgens Belanghebbenden	21
4.1 Beoordelingskader	21
4.2 Belanghebbenden in werkgebied	21
4.3 Relevante ontwikkelingen	23
4.4 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	23
4.4.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over WBV Arnhemuiden	24

4.4.2	Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	24
4.5	Bewonderpunten en verwonderpunten	24
5	Presteren naar Vermogen	26
5.1	Beoordelingskader	26
5.2	Relevante ontwikkelingen	26
5.3	Financiële continuïteit	26
5.4	Doelmatigheid	28
5.5	Vermogensinzet	28
5.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	29
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	30
6	Governance	31
6.1	Beoordelingskader	31
6.2	Relevante ontwikkelingen	31
6.3	Besturing	31
6.4	Intern toezicht	32
6.5	Externe legitimering en verantwoording	34
6.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	34
6.7	Totale beoordeling Governance	35
7	Bijlagen	36
	Position paper	37
	Overzicht geïnterviewde personen	42
	Korte cv's visitatoren	43
	Onafhankelijkheidsverklaringen	44
	Meetschaal	46
	Werkwijze visitatiecommissie	49
	Bronnenoverzicht	50
	Prestatiemonitor	51

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2011 is WBV Arnemuiden gevisiteerd over de periode 2007-2010. Het rapport is gedateerd op 24 november 2011. Die visitatie vond plaats aan de hand van methode 4.0.

WBV Arnemuiden had een gemiddelde score van 6,7. Alle onderdelen scoorden voldoende of ruim voldoende (presteren naar ambities een 7, volgens belanghebbenden een 6,7, naar vermogen een 6,4 en governance een 6,6).

De visitatiecommissie benoemde een aantal belangrijke aandachtspunten:

- Vernieuwing aanbrengen in het bestuur en de raad van commissarissen.
- Het ontbreken van een duidelijke en toetsbare visie op haar werk(gebied).
- Het verbeteren van de relatie met de belanghebbenden.
- Een visie op de inzet van het vermogenoverschot.

Anno 2014 is de situatie volgens het bestuur van WBV Arnemuiden op deze punten als volgt:

- Er is een nieuw lid toegetreden tot de raad van commissarissen.
- In 2012 zijn een beleidsvisie en portefeuillestrategie opgesteld door het bestuur.
- De afgelopen jaren is gewerkt aan het verbeteren van de relatie met de belanghebbenden: de gemeente Middelburg en de huurders.
- Het vermogenoverschot wil het bestuur gaan inzetten voor een nieuwbouwproject van sociale huurwoningen.

1.2 Recensie

Met veel plezier heeft de visitatiecommissie de visitatie uitgevoerd bij WBV Arnemuiden. De visitatiecommissie heeft de corporatie leren kennen als een zeer kleine, klassieke vereniging met een enthousiast vrijwilligersbestuur en degelijke, interne toezichthouders. De ambitie is het bieden van passende huisvesting aan alle huurders en een gevarieerd woningaanbod, waar de huurders zich thuis voelen.

Door haar schaal is de corporatie in organisatorische zin kwetsbaar. Maar de corporatie is in het werkgebied vrijwel de enige sociale huisvester, heeft een goede betaalbaarheid, een voldoende kwaliteit van haar woningvoorraad, een goede financiële positie en wordt bestuurd door een betrokken groep vrijwilligers.

WBV Arnemuiden heeft de afgelopen jaren werk gemaakt van de aandachtspunten uit de vorige visitatie, de relatie met haar belanghebbenden, de dienstverlening en haar financiële weerbaarheid.

Enkele ontwikkelingen beïnvloeden het functioneren van WBV Arnemuiden. Zo was de gemeente Middelburg aanvankelijk onwillig en kent het werkgebied een dorpscultuur. Daarnaast wordt er een trek van inwoners van Arnemuiden verwacht naar de grote stad met vergrijzing tot gevolg. Tot slot beschikt WBV Arnemuiden over een oudere woningvoorraad met voornamelijk eengezinswoningen. Daartegenover staan een goed woonmilieu, een grote groeigemeente in de nabijheid en de kracht van een gemeenschap met een sterk verenigingsleven.

Het is redelijk goed en vooral goedkoop wonen bij WBV Arnemuiden. De huurders zijn zonder meer lovend over de korte lijnen, de sociale insteek en de snelle service van het werkapparaat. Het resultaat van de sobere bedrijfsvoering is een sterke vermogens- en liquiditeitspositie, die ingezet gaat worden voor kleinschalige nieuwbouw.

Deze resultaten vormen een uitstekend vertrekpunt voor de verdere ontwikkeling van WBV Arnemuiden. Zo kan de ambitie worden opgeschroefd naar het opwaarderen van de bestaande voorraad. Ook kan de corporatie werken aan de interactie met de belanghebbenden en aan kwaliteitsaspecten van het interne toezicht.

Waar zou de WBV zich verder kunnen verbeteren?

Uit de visitatie komen de volgende suggesties voor verbetering naar voren:

- In het formele overleg met de huurders lijkt het accent te liggen op de uitleg van het beleid. De belangstelling zou wellicht verhoogd kunnen worden door een meer interactieve benadering, voorafgaand aan de bestuurlijke besluitvorming.
- De overmaat in het vermogen en de lagere risico's in de regelgeving na de visitatieperiode leveren de ruimte de balans te verschuiven naar het versneld opwaarderen van de duurzaamheid en betaalbaarheid van de bestaande voorraad.
- Het zicht op de inzet van het vermogen bij de belanghebbenden zou versterkt kunnen worden door een grafisch meerjarenperspectief voor de financiële kengetallen op te nemen in het jaarverslag en dit expliciet aan hen toe te lichten.
- De voorzichtige wijze van zelfevaluatie van de toezichthouders en de beoordeling van het bestuur zou aangescherpt kunnen worden door zowel het individuele functioneren, de periodieke externe begeleiding en de verslaglegging een grotere aandacht te geven.
- De actualiteit van de Governancecode zou verbeterd kunnen worden door toch een lidmaatschap van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties te overwegen en actief van het aanbod gebruik te maken.

Position paper

Voor deze zeer kleine corporatie is het opstellen van een position paper niet verplicht. Desondanks heeft het bestuur zijn kans gegrepen haar visie te geven op het profiel van de corporatie: waar staan we voor, wat willen we bereiken, waar staan we nu en zijn we daar tevreden over?

Uit de position paper komt naar voren, dat de corporatie zich koestert in zowel de dorpse cultuur van haar werkgebied, als de eigen kleinschaligheid en verenigingsstructuur. De visitatiecommissie herkent dit uit de gesprekken die zij voerde. Daarbij is het zelfbeeld van het bestuur wat positiever gekleurd dan resultaten van de visitatie, zoals vooral blijkt bij de ambities en het intern toezicht.

In de missie zijn de kernbegrippen passende, betaalbare huisvesting en leefbaarheid verwoord. Niet alleen voor de primaire, maar ook de secundaire doelgroep (€ 35.000 – € 43.000).

Een belangrijk punt wordt gemaakt van het realiseren van de nieuwbouw van grondgebonden senioren woningen en de zuinige bedrijfsvoering en voorzichtigheid bij de investeringen, om dit doel te bereiken. Daartegenover staat de toch wel zwakke ambitie in de periode 2011 – 2020 “zoveel mogelijk” woningen op te waarderen naar energielabel B.

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	7,5	7,0	7,7	-	7,0	-	7,3	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven							6	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	Prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	8,0	7,8	8,2	8,2	8,6	7,9	8,1	50%	7,9
Relatie en communicatie							8,1	25%	
Invloed op beleid							7,5	25%	
Presteren naar vermogen									
								weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	7,6
Doelmatigheid							8	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
Governance									
								weging	eindcijfer
Besturing							7	33%	6,0
Intern toezicht							5	33%	
Externe legitimering en verantwoording							6	33%	

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

WBV Arnemuiden is met 377 verhuureenheden een lokaal verankerde corporatie met voornamelijk oudere eengezinswoningen in de Zeeuwse vissersplaats Arnemuiden. De woningmarkt wordt gekenmerkt door te verwachten uitstroom van jongeren en voorzieningen. Door haar schaal is de corporatie in organisatorische zin kwetsbaar. Maar de corporatie is in het werkgebied vrijwel de enige sociale huisvester, heeft een goede betaalbaarheid, een voldoende kwaliteit van haar woningvoorraad, een goede financiële positie en wordt bestuurd door een enthousiaste en betrokken groep vrijwilligers. De corporatie koestert zich zowel in de dorpse cultuur van haar werkgebied als de eigen kleinschaligheid en verenigingsstructuur. De huurders zijn zeer positief over WBV Arnemuiden. Op hoofdlijnen komt de visitatiecommissie tot de volgende beoordeling.

Presteren naar opgaven en ambities: 7,0

Het presteren naar opgaven en ambities scoort ruim voldoende, waarbij de ambities duidelijk achterblijven. Met name de dienstverlening en betaalbaarheid scoren goed. De woningvoorraad sluit aan op de behoeften van Arnemuiden, maar kan met de nadruk op de oudere, eengezinswoningen toch ook kwetsbaar worden genoemd. Desondanks ligt de bestuurlijke focus meer op de nieuwbouw dan op het versneld opwaarderen van de bestaande voorraad.

Presteren volgens belanghebbenden: 7,9

De kracht van deze zeer kleine corporatie ligt in de korte lijntjes in het werkgebied, het snel en adequaat inspelen in de behoeften en de sociale opstelling van het werkapparaat. De WBV Arnemuiden scoort dan ook goed bij haar belanghebbenden, de gemeente Middelburg en de huurders, waarbij de daadwerkelijke invloed op het beleid wat achterblijft. Wellicht vormt dit één van de redenen voor de zwakke opkomst in de formele overlegsituaties.

Presteren naar vermogen: 7,6

De financiële ratio's zijn het resultaat van een heel sobere bedrijfsvoering: er wordt sterk op de kleintjes gelet. De inzet van het vermogen steekt daar toch wat magertjes tegen af. Primaire doel van het "sturen op rijkdom" lijkt het realiseren van nieuwbouw te zijn met tegelijkertijd een voorzichtige inzet op het verbeteren van de bestaande voorraad.

Governance: 6,0

De governance scoort, weliswaar met een voldoende, het laagst ten opzichte van de andere perspectieven in de visitatie. De PDCA-cyclus is op orde bij WBV Arnemuiden in het verlengde van de goede doelmatigheid en de financiële continuïteit. Aandachtspunt bij het interne toezicht is met name het naleven van de (formele elementen) van de Governancecode. De externe legitimering en verantwoording is vooral gericht op de gemeente Middelburg en de huurders. De website is geheel vernieuwd.

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.

<p>Zwakten</p>	<p>Sterkten</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gesloten gemeenschap • Laag ambitieniveau • Oude / eenzijdige voorraad (egw / label C-D) 	<ul style="list-style-type: none"> • Goed woonmilieu (dorp nabij stad) • Onderdeel van de gemeenschap • Vermogenspositie / liquiditeit • Hoge waardering huurders • Hoge waardering gemeente • Korte lijnen • Snelle service
<p>Bedreigingen</p>	<p>Kansen</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Trek naar de stad (jongeren en voorzieningen) • Kleine versus grote corporaties • Verenigingsstructuur 	<ul style="list-style-type: none"> • Versterken leefbaarheid • Opwaarderen bestaande voorraad • Groei gemeente Middelburg

2 WBV Arnemuiden

Woningbouwvereniging Arnemuiden (WBV Arnemuiden) is in 1914 opgericht. Het statutaire werkgebied is de gemeente Middelburg. De 377 woningen staan echter allen in Arnemuiden. Arnemuiden is een stad in de gemeente Middelburg op het eiland Walcheren in de provincie Zeeland. Er wonen ruim 5.400 mensen. De verwachting is dat dit aantal de komende jaren, in navolging van de gemeente Middelburg, zal blijven groeien.

Arnemuiden is een van de plaatsen in Nederland waar door sommigen nog dagelijks klederdracht gedragen wordt. Bekend is ook het liedje "De klok van Arnemuiden", dit gaat over de klokken van de Arnemuidse kerk op de markt. Arnemuiden staat bekend als een wat gesloten, overwegend christelijke, gemeenschap en heeft vanouds de visserij als voornaamste bron van inkomsten, al noodzaakten de Deltawerken en verscheidene inpolderingen de vissersvloot om eerst naar Veere en later naar Vlissingen uit te wijken (bron: Wikipedia).



Het bezit van WBV Arnemuiden omvatte in de visitatieperiode 377 woningen. Dit zijn allen eengezinswoningen (CiP 2014). Woongoed Middelburg heeft 52 woningen in Arnemuiden.

In Arnemuiden woonden anno 2014 precies 5.401 inwoners, verdeeld over 2.230 huishoudens. De huishoudensamenstelling was toen: 25% gezinnen zonder kinderen, 35% gezinnen met kinderen, 5% eenouder gezinnen en 35% alleenstaand. 15% van de inwoners is ouder dan 65 jaar (bron: gemeente Middelburg).

De missie van WBV Arnemuiden luidt: 'WBV Arnemuiden streeft ernaar een maatschappelijke vereniging te zijn. Niet alleen streven wij ernaar om alle huurders te voorzien van passende huisvesting, wij letten hierbij ook op de leefbaarheid voor de huurders, evenals voor de omwonenden. Wij proberen tegemoet te komen in de wensen van (toekomstige) huurders en willen hen voorzien van een gevarieerd woningaanbod waar huurders zich "thuis"voelen.'

WBV Arnemuiden is een vereniging. De vereniging wordt bestuurd door een bestuur met minimaal 5 leden en maximaal 7. Het bestuur wordt benoemd door de algemene ledenvergadering. Hetzelfde geldt voor de raad van commissarissen, die toezicht houdt op het bestuur. De werkorganisatie kent 5 medewerkers die in dienst zijn van de vereniging.

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 WBV Arnemuiden

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

Deze opgaven zijn vooral gevonden in de prestatieafspraken met de gemeente Middelburg. In 2011 zijn voor het eerst prestatieafspraken gemaakt. In dit document, Prestatieafspraken Middelburg 2011 tot en met 2014, zijn de afspraken vastgelegd die de gemeente Middelburg en WBV Arnemuiden met elkaar hebben gemaakt. De afspraken hebben betrekking op de nieuwbouwopgave, bestaande woningvoorraad (waaronder betaalbaarheid en energiematregelen), woonruimteverdeling, leefbaarheid, opvang en zorg. De looptijd van deze afspraken is 1 januari 2011 tot en met 31 december 2014. Dit loopt precies synchroon met de visitatieperiode.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De kern Arnemuiden bevindt zich in de luwte van Middelburg. Dit geldt ook voor WBV Arnemuiden. De gemeente richtte zich qua volkshuisvesting vooral op de stad Middelburg en woningcorporatie Woongoed. Met de komst van het nieuwe college lijkt er weer een nauwere band met Middelburg te ontstaan. De gemeente rondt momenteel een woonwensenonderzoek af en wil graag met WBV Arnemuiden in gesprek om te bezien wat dat voor Arnemuiden betekent en wat zij daar gezamenlijk aan zouden kunnen doen. Dit zal naar verwachting effecten hebben op de prestatieafspraken die dit jaar vernieuwd worden.

De gemeente Middelburg heeft haar woonbeleid vastgelegd in de Woonvisie 2010-2015 "Goed wonen voor alle leeftijden". De centrale doelstelling van de woonvisie is nu en in de toekomst in voldoende mate blijven voorzien in de woonbehoefte van de (huidige en toekomstige) inwoners van Middelburg. Drie pijlers ondersteunen deze centrale doelstelling:

- een woningvoorraad met kwaliteit: de bestaande voorraad is het uitgangspunt; de nieuwbouw vormt daarop een zodanige aanvulling dat de samenstelling van het geheel – bestaand plus nieuw – zo goed mogelijk aansluit bij de behoefte van de woonconsument
- toekomstbestendige wijken en dorpen met een eigen identiteit: het woonbeleid moet de identiteit en de leefbaarheid van de wijken en dorpen behouden en versterken in samenspraak met bewoners

- goed en betaalbaar wonen voor de mensen in Middelburg: het woonbeleid moet tegemoet komen aan de gedifferentieerde vraag van de verschillende doelgroepen naar woonruimte en woonmilieus.

De woonvisie is door de gemeenteraad vastgesteld op 7 juni 2010. WBV Arnemuiden kan zich in hoofdlijnen vinden in het in de woonvisie vastgelegde beleid van de gemeente. De woonvisie is daarmee richtinggevend voor de gezamenlijke ambities en de te realiseren doelen.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De prestaties van WBV Arnemuiden zijn gelijk aan de opgave. De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel.

WBV Arnemuiden voldoet ruimschoots aan de opgave om minimaal 90% van de nieuwe verhuringen toe te wijzen aan mensen met een inkomen onder de EU-norm.

Tijdens de visitatieperiode heeft WBV Arnemuiden binnen de criteria van de WHT gemiddeld 85% van de woningen passend toegewezen.

Tijdens de visitatieperiode heeft WBV Arnemuiden diverse urgentieverzoeken ontvangen. Voor alle verzoeken heeft zij een woning geleverd. Voor het huisvesten van statushouders heeft WBV Arnemuiden geen verzoeken ontvangen.

Er zijn geen specifieke afspraken of ambities met betrekking tot de wachttijd voor woningzoekenden. De gemeenten en WBV Arnemuiden zijn tevreden over de huidige wachttijd van een half jaar voor de kleine woningen en ongeveer een jaar voor de eengezinswoningen.

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De prestaties van WBV Arnemuiden overtreffen de opgaven. De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel.

Het huurbeleid is conform het landelijk huurbeleid. Met de gemeente Middelburg zijn zeer concrete afspraken gemaakt over de samenstelling van de kernvoorraad. De prestaties op dit onderdeel overtreffen de opgaven. Dit is per categorie weergegeven in de prestatie-monitor. Op het terrein van overige woonlasten zijn geen specifieke afspraken of eigen ambities geformuleerd. De eigen ambitie met betrekking tot huurachterstanden wordt ruimschoots gerealiseerd. En er hebben geen huisuitzettingen plaats hoeven vinden.

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

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De prestaties van WBV Arnemuiden zijn gelijk aan de opgaven.

De woningmarkt in Arnemuiden is in balans. Het aanbod en de vraag naar specifieke ouderen woningen is in evenwicht. In verband met vernieuwing van de voorraad en de vergrijzing van de bevolking op de wat langere termijn wil WBV Arnemuiden graag een aantal nieuwbouwwoningen voor senioren toevoegen (in eerste instantie 8). Dat gaat naar alle waarschijnlijkheid in 2016 of 2017 gebeuren.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De prestaties van WBV Arnemuiden zijn gelijk aan de opgaven.

Er zijn geen specifieke opgaven en/of ambities op dit terrein. WBV Arnemuiden verhuurt 1 woning aan een cliënt van Arduin en voldoet daarmee aan de concrete vraag in het werkgebied.

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. De prestaties van WBV Arnemuiden zijn gelijk aan de opgaven.

De afspraak is dat WBV Arnemuiden een bijdrage levert aan de uitstroom uit voorzieningen voor maatschappelijke opvang en begeleid wonen. Van de door WBV Arnemuiden aangeboden woningen is echter in de visitatieperiode geen gebruik gemaakt. Aangezien WBV Arnemuiden haar aandeel wel in potentie levert, beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	7
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

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

Het globale beeld van de woningvoorraad is: 75% van de woningen zijn gebouwd voor 1990. Ruim 80% van de woningen hebben label C of D. Het gemiddelde aantal WWS punten was 136 in 2011 en is in 2014 gestegen naar 144. De gemiddelde huur in % van de maximaal redelijke huur is gedurende de visitatieperiode 65%.

De enige concrete ambitie op dit terrein is een streefhuur van maximaal 70-75% (prijs-kwaliteitverhouding). Daar zit zij ruimschoots onder (10%). De prestatie overtreft daarmee de ambitie.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De prestaties van WBV Arnemuiden overtreffen de opgaven.

WBV Arnemuiden laat niet systematisch en regelmatig de kwaliteit van de dienstverlening onderzoeken. In 2015 heeft zij voor het eerst meegedaan aan de meting van de huurderstevredenheid van het Corporatie Benchmark Centrum.

Ten behoeve van deze visitatie is een schriftelijke enquête uitgezet onder de huurders van WBV Arnemuiden. Tientallen huurders hebben deze enquête ingevuld. Zij zijn zeer tevreden over de dienstverlening van WBV Arnemuiden. Op basis hiervan geeft de visitatiecommissie een 8.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De prestaties van WBV Arnemuiden zijn gelijk aan de opgaven.

De prestatieafspraken noemen geen concrete afspraken voor de visitatieperiode. Voor de sector is afgesproken dat het gemiddelde label in 2020 B zal zijn. WBV Arnemuiden is in de visitatieperiode van gemiddeld label D naar gemiddeld label C gegaan. Alhoewel zij dus op de goede weg is, is zij er nog niet. Deze opgave zal de komende jaren extra inspanning, geld en aandacht vergen.

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

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Het prestatieveld (des)investeren in vastgoed omvat nieuwbouw, sloop en samenvoeging, verbetering bestaand bezit, maatschappelijk vastgoed en verkoop. Op al deze terreinen zijn geen opgaven en ambities geformuleerd en zijn geen prestaties gerealiseerd die daaraan gekoppeld kunnen worden. Wellicht zal in de komende jaren nog een klein nieuwbouwproject gerealiseerd gaan worden (8 woningen). Het kan zijn dan daarvoor wellicht nog een aantal woningen verkocht gaan worden (er is op de valreep van 2015 een woning verkocht).

De renovatieopgave (anders dan het reguliere planmatig, instandhoudingsonderhoud) is al bij energie en duurzaamheid aan de orde geweest; daar ligt de komende jaren nog wel een grote opgave.

Alles overziende heeft de visitatiecommissie besloten (des)investeren in vastgoed over deze visitatieperiode niet te beoordelen.

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De prestaties van WBV Arnemuiden zijn gelijk aan de opgave. Alhoewel WBV Arnemuiden geen concrete afspraken heeft of eigen ambities op dit terrein heeft geformuleerd, worden haar inbreng en activiteiten door de belanghebbenden als voldoende gekenmerkt. Dit betreft bijvoorbeeld haar aandeel in de discussie over het behoud van het voormalige verenigingsgebouw, het organiseren en uitvoeren van een opruimdag in het dorp en dergelijke.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. De prestaties van WBV Arnemuiden zijn gelijk aan de opgave. WBV Arnemuiden doet actief mee aan de afspraken over buurtbemiddeling en aan de uitvoering van de convenanten over huurdersoverlast en hennepsteelt.

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

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen overige opgaven en prestaties.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambities

De ambities van WBV Arnemuiden in de visitatieperiode liggen vast in het Beleidsplan 2012-2017. Dit plan is opgesteld met als basis het in 2011 geformuleerde voorraadbeheerplan en de visitatie in 2011.

Aangezien het beleidsplan kort en kernachtig is, heeft de visitatiecommissie de integrale tekst in deze paragraaf opgenomen.

WBV Arnemuiden streeft ernaar een maatschappelijke vereniging te zijn. Niet alleen streven wij ernaar om alle huurders te voorzien van passende huisvesting, wij letten hierbij ook op de leefbaarheid voor de huurders, evenals voor de omwonenden. Wij proberen tegemoet te komen in de wensen van (toekomstige) huurders en willen hen voorzien van een gevarieerd woningaanbod waar huurders zich “thuis” voelen.

Wij richten ons vooral op onze voornaamste doelgroep: huishoudens met een jaarlijks belastbaar inkomen tot € 34.085,- (prijspeil 2012), maar zijn uiteraard ook meer dan bereid om anderen aan een woning te helpen en van advies te voorzien. Onze woningen zijn duurzaam, worden continu verbeterd en er wordt gestreefd naar sociaal engagement. De vereniging is lokaal verankerd en daarom uitstekend op de hoogte van wat er binnen Arnemuiden speelt. Desondanks worden ook de ontwikkelingen op Walcheren en in Zeeland op de voet gevolgd, omdat eventuele veranderingen wellicht ook invloed hebben op Arnemuiden zelf.

Ons streven is niet om WBV Arnemuiden te vergroten, maar wij zijn er wel van overtuigd dat er voldoende woonruimte voor iedereen moet zijn. Hiervoor moeten, indien nodig, nieuwe woningen worden gebouwd. De dorpse cultuur is wat Arnemuiden uniek maakt en moet daarom zeker behouden blijven.

De kleinschaligheid van de vereniging zorgt voor een laagdrempelige organisatie. Hierdoor is er sprake van duidelijke communicatie en de mogelijkheid tot maatwerk. Dit leidt tot een verhoging van het woongenot en grotere woontevredenheid. Communicatie is niet alleen belangrijk tussen ons personeel en de huurders, maar ook met de gemeente en overige instanties en sociale partners. Dit vraagt om een betrokken en transparante organisatie die goede relaties onderhoudt met anderen en een gezond financieel beleid hanteert. Onder dit beleid vallen lage bedrijfslasten en deskundig en betrokken personeel.

Gezien de ontwikkelingen in de markt is het uitgangspunt in de woonvisie Middelburg dat de betaalbare sociale huurwoningen met een huur onder de € 565,- (prijspeil 2012) en de sociale woningvoorraad met een huur onder de € 664,- (prijspeil 2012) in aandeel gelijk blijft. Dit betekent gezien de verkoop van sociale huurwoningen dat een aanzienlijk deel van de nieuwbouw in Middelburg bestaat uit sociale huurwoningen. De woonvisie gaat verder uit van het behouden en versterken van karakter en identiteit van de kleine kernen.

In Arnemuiden zijn in 2011-2012 28 woningen gerealiseerd in de Dokstraat, waarvan 24 seniorenwoningen. Daarnaast zijn er plannen voor de bouw van 280 eengezinskoopwoningen in Hazenburg II en III in de periode 2011-2021. In de periode 2021 tot en met 2031 staan nog eens 180 woningen gepland.

De gemeente gaat ervan uit dat er nauwelijks behoefte is aan extra sociale huurwoningen in de komende tien jaar in Arnhem. Volgens WBV Arnhem is er ruimte om circa 30 grondgebonden levensloopgeschikte woningen in de huur te realiseren in de komende tien jaar.'

Woningvoorraad

Het streven is de woningvoorraad de komende 10 jaar minimaal gelijk te laten blijven, met mogelijk een groei met een paar procenten. Woningverkoop zal nader worden overwogen.

Als WBV Arnhem de mogelijkheid krijgt van de gemeente om grondgebonden levensloopgeschikte woningen te bouwen, kunnen 30 woningen gerealiseerd worden over een periode van tien jaar. Hetzelfde aantal eengezinswoningen kan in de verkoop gezet worden. Hiermee wordt de gewenste vernieuwing en differentiatie van de voorraad bereikt.

Duurzaamheid

WBV Arnhem laat bij eerdere beslissing het MVO aspect meewegen. In materiaalgebruik proberen we zoveel mogelijk het milieu te sparen door enkel gebruik te maken van FSC gekeurd hout. Tevens wordt een uiterste inspanning geleverd om het gasverbruik van ons bezit met 20 % te verminderen, zoals in het Convenant Energiebesparing Corporatiesector (door Aedes getekend) is aangegeven.

WBV Arnhem investeert tussen 2011 en 2020 in energiebesparende maatregelen, terwijl de woonlasten voor de huurders vrijwel gelijk zullen blijven. WBV Arnhem heeft hiervoor verschillende complexen geselecteerd, die in de periode tussen 2011- 2020 uiteindelijk een energielabel C of B moeten krijgen. Maatregelen die worden uitgevoerd zijn vooral het aanbrengen van dak- en vloerisolaties.

Onderhoud

WBV Arnhem biedt de huurders de mogelijkheid aan om deel te nemen aan het onderhoudsfonds. Tegen een maandelijkse vergoeding worden deze werkzaamheden dan door WBV Arnhem uitgevoerd.

Huurbeleid

WBV Arnhem houdt zich aan alle wettelijk opgestelde regels.

De huurprijs is gerelateerd aan de woningwaardingspunten. Via het woningwaardingsstelsel wordt vastgesteld hoeveel punten een bepaalde woning waard is. Hiermee kan de maximaal redelijke huur worden vastgesteld. Landelijk liggen de huren op 72% van de maximaal redelijke huur (bron Aedes). WBV Arnhem zit nu op 61,3% van de maximaal redelijke huur. WBV Arnhem heeft besloten dat bij mutatie de huren worden verhoogd naar 70 tot 75% van de maximaal redelijke huur.

WBV Arnhem houdt maandelijks (iedere 1e dinsdag van de maand) een spreekuur waar huurders en woningzoekenden terecht kunnen voor vragen.

Stakeholders

WBV Arnhem is een maatschappelijke organisatie en vindt het belangrijk om verantwoording af te leggen aan alle betrokken partijen. Hierbij moet worden gedacht aan de gemeente Middelburg, collega-corporaties, verenigingen en andere sociale partners waaronder o.a. de Wijkbeheergroep Arnhem. Naast het afleggen van verantwoording aan de hierboven genoemde partijen vindt er periodiek overleg plaats met verschillende lokale politieke partijen en zullen ook zorgorganisaties worden uitgenodigd voor een periodiek gesprek.

Prestatieafspraken

In 2011 zijn voor het eerst prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Middelburg. In dit document, *Prestatieafspraken Middelburg 2011 tot en met 2014*, zijn de afspraken vastgelegd die de gemeente Middelburg en WBV Arnemuiden met elkaar hebben gemaakt. De afspraken hebben betrekking op de nieuwbouwopgave, bestaande woningvoorraad (waaronder betaalbaarheid en energemaatregelen), woonruimteverdeling, leefbaarheid, opvang en zorg. De looptijd van deze afspraken is 1 januari 2011 tot en met 31 december 2014.

Financieel is de ambitie om meer te investeren. De vermogenspositie laat dit toe.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

WBV Arnemuiden heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties geformuleerd. Deze passen op hoofdlijnen bij de externe opgaven in het gebied. Hiermee voldoet WBV Arnemuiden aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie vraagt zich wel af of de ambities op het gebied van de woningkwaliteit op de langere termijn voldoende zijn. Zal er niet sneller gemoderniseerd en aangepast moeten worden?

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De stevige verankering in de gemeenschap van Arnemuiden.
- De waardering van de huurders.

Verwonderpunten

- De kracht van WBV Arnemuiden is het directe contact met de huurders en hun positieve waardering. Dit is echter niet zichtbaar in de betrokkenheid bij de vereniging (zoals bezoek ALV).
- De ogenschijnlijke focus op nieuwbouw.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een **7,0** op presteren naar opgaven en ambities. In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,7	
(des)Investeren in vastgoed	-	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,3 (75%)	6 (25%)
Gewogen oordeel		7,0

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

WBV Arnemuiden is werkzaam in Arnemuiden in de gemeente Middelburg. De visitatiecommissie heeft met de wethouder gesproken. In overleg met WBV Arnemuiden is er voor gekozen om alle huurders van WBV Arnemuiden te bevragen via een schriftelijke enquête. WBV Arnemuiden heeft geen aparte huurdersorganisatie. De relatie met de huurders wordt ingevuld via de vereniging (de Algemene ledenvergaderingen en het Huurdersoverleg). De visitatiecommissie heeft zowel met een vertegenwoordiging van de huurders gesproken als met de Bewonersgroep Arnemuiden.

gemeente Middelburg

Middelburg is een gemeente in de provincie Zeeland, op het voormalige eiland Walcheren. De hoofdplaats Middelburg is tevens de hoofdstad van de provincie Zeeland. De gemeente/stad is met 47.652 inwoners (31 maart 2015, bron: CBS) de kleinste provinciehoofdstad en grenst in het westen en noorden aan Veere, in het oosten aan Goes en Borsele en in het zuiden aan Vlissingen.

De gemeente Middelburg bestaat uit elf wijken en dorpen. Dit zijn Middelburg (39.695 inwoners), Arnemuiden (5.368 inwoners), Sint Laurens (1.621 inwoners) en Nieuw- en Sint Joosland (1.325 inwoners). De gemeente Middelburg heeft haar woonbeleid vastgelegd in de Woonvisie 2010-2015 "Goed wonen voor alle leeftijden". De centrale doelstelling van de woonvisie is nu en in de toekomst in voldoende mate blijven voorzien in de woonbehoefte van de (huidige en toekomstige) inwoners van Middelburg.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer Ch. Dekker, wethouder van onder andere bouwen en wonen.

Huurders

WBV Arnemuiden is een vereniging. In combinatie met de ledenvergaderingen worden huurdersoverleggen georganiseerd. De huurders van WBV Arnemuiden zijn niet apart in een rechtspersoon georganiseerd. Huurders kunnen lid worden van de Huurdersvereniging Middelburg (HVM) om hen te laten vertegenwoordigen. Hier wordt echter slechts door weinigen gebruik van gemaakt. De HVM wordt altijd door WBV Arnemuiden uitgenodigd voor vergaderingen. Meestal zijn zij daar ook vertegenwoordigd. Alle huurders van WBV Arnemuiden, waarvan een e-mailadres bekend was, zijn door de visitatiecommissie door middel van een schriftelijke vragenlijst benaderd. Hiervan hebben 42 huurders de enquête

geretourneerd. Daarnaast heeft de visitatiecommissie met vier huurders gesproken: de dames J. Poortvliet en R. Meerman en de heren K. Grootjans en J. Verwijs.

Bewonersgroep Arnemuiden (BGA)

De BGA is een belangenorganisatie voor alle inwoners van Arnemuiden. Zij bespreken, in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de gemeente, een keer per maand alles wat in het dorp aan de orde kan zijn. Zij hebben vanuit die hoedanigheid ook met enige regelmaat contact met WBV Arnemuiden.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw L. Martijn en de heer B. de Ruiter.

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 WBV Arnemuiden over WBV Arnemuiden. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten daarvan weer.

In de schriftelijke enquête is aan de huurders gevraagd WBV Arnemuiden in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven.



huurders zijn uitermate positief over WBV Arnemuiden en hun werk. Ook andere belanghebbenden die de visitatiecommissie heeft gesproken onderschrijven dit.

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

De wethouder toont zich uitermate tevreden over WBV Arnemuiden. Hij realiseert zich terdege de specifieke lokale context en dat het anders is dan in Middelburg waar voornamelijk met Woongood samengewerkt wordt. De huurders zijn in Arnemuiden zeer tevreden en dat wil hij graag zo houden. Zijn prioriteiten voor Arnemuiden zijn nieuwbouw, beschikbaarheid en renovatie. Daar komt dan

verduurzaming nu bij. De wethouder wil graag met WBV Arnemuiden in gesprek over de leefbaarheid op de lange termijn en te zien wie daar wat aan kan bijdragen. De verhouding met het bestuur van de WBV Arnemuiden ervaart hij als zeer goed en open.

Ook het gesprek met de huurders was zeer open en constructief. Voor de huurders was het uitermate moeilijk om punten van kritiek te benoemen. Iedereen is over het algemeen meer dan tevreden. Dit blijkt overigens ook duidelijk uit de cijfers die door de huurders in de enquête gegeven zijn. Als er al iets mis gaat, dan betreft het vaak de werkwijze van ingeschakelde aannemers. En dat nemen ze WBV Arnemuiden niet kwalijk. De invloed op het beleid wordt voldoende geacht. Voor de nieuwbouwplannen (8 woningen) in Hazerbrug II) is onder de leden een enquête uitgezet om te toetsen of de leden het met de inhoud van de plannen eens zijn.

De huurders zijn het er over eens dat WBV Arnemuiden zijn zelfstandigheid moet bewaren. Alleen dan kan de hoge kwaliteitsstandaard gehandhaafd blijven, denken zij.

De vertegenwoordigers van de BGA waren ook zeer te spreken over WBV Arnemuiden. Zij ervaren korte lijnen en alle mogelijkheden om zaken te bespreken als zij dat wensen. Bijvoorbeeld in de discussie over het behoud van het verenigingsgebouw heeft WBV Arnemuiden een goede ondersteunende rol gespeeld. De vertegenwoordigers van BGA hebben geen cijfermatig oordeel gegeven over de mate van invloed aangezien zij daar geen zicht op hebben en dat ook niet nastreven.

4.3 Relevante ontwikkelingen

In de context van de relatie van WBV Arnemuiden met belanghebbenden is een aantal ontwikkelingen relevant.

In de afgelopen jaren heeft WBV Arnemuiden nadrukkelijk meer contact met externe partijen gezocht. Zo worden vaak tijdens bestuursvergaderingen partijen uitgenodigd om over bepaalde onderwerpen te spreken. In 2014 is een uitgebreide ledendag georganiseerd, waar veel mensen naar toe zijn gekomen. De verhouding met het College van B&W van Middelburg is na de laatste verkiezingen sterk verbeterd.

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 WBV Arnemuiden

	prestatievelden	huurders	gemeente	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer	
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 46</i>	<i>n = 1</i>	<i>n = 2</i>	<i>n = 49</i>	
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,7	7,0	8,0	7,8	
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0	8,0	8,5	8,2	
	4. (des)investeren vastgoed	7,5	8,0	9,0	8,2	
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,9	9,0	9,0	8,6	
	6. overige / andere prestaties	7,9	-	-	7,9	
De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie		8,2	8,0	8,0	8,1	
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van corporatie		7,9	7,0	-	7,5	

4.4.2 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

gemeente

- Maak meer vaart met de verduurzaming van de woningvoorraad.

huurders

- De volgorde van werkzaamheden bij onderhoud kan soms wat beter afgestemd worden.
- Behoud de zelfstandigheid.

overige belanghebbenden

- Geen.

4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten

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

Bewonderpunten

- Het lukt WBV Arnemuiden de kleinschaligheid ook daadwerkelijk om te zetten in een direct en persoonlijk contact met de huurders en in snelle service.
- De hoge beoordeling van de huurders en andere belanghebbenden.

Verwonderpunt

- Het zou WBV Arnemuiden toch moeten kunnen lukken om de invloed van leden sterker te ontwikkelen. Huurders zijn immers niet alleen klanten maar ook leden. En de lijstjes zijn kort in Arnemuiden.

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.

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) voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat de minimale eis is het voldoen aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Daar voldoet de corporatie zeer goed aan. De corporatie hanteert een actief vermogensbeleid door zeer actief op kasstromen te sturen en beschikt zodoende over een zeer sterke vermogens- en liquiditeitspositie. Dat waardeert de visitatiecommissie met twee extra punten.

Voor de jaren 2011 en 2012 is het A1 oordeel van het CFV ontvangen. Dat wil zeggen dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie. In 2013 is het beoordelingssysteem aangepast. De beoordeling richt zich sindsdien op een zestal terreinen die van invloed zijn op de continuïteit van de corporatie. Met een risicobeoordeling wordt het vermogen bepaald, dat aanwezig moet zijn om met 95% zekerheid de risico's op te vangen.

Het solvabiliteitsoordeel CFV was voldoende in de jaren 2011 en 2012. In de jaren 2013 en 2014 was er geen aanleiding voor nader onderzoek of interventies.

Voor het continuïteitsoordeel bepaalt het CFV het (genormaliseerde) volkshuisvestelijk vermogen, waarmee de prestaties van de corporaties met elkaar kunnen worden vergeleken. Dit is noodzakelijk, omdat de methodiek bij de corporaties verschilt. WBV Arnemuiden waardeert haar bezit op traditionele wijze op de historische kostprijs dan wel de lagere bedrijfswaarde en een lineaire afschrijving.

Onderstaande tabel levert een overzicht van het verloop van solvabiliteit (genormaliseerd), risico en de buffer, dat wil zeggen de overmaat in het vermogen. Uit de cijfers komt naar voren, dat de vermogenspositie zeer sterk is met een buffer van circa 50% waar de norm tenminste 0% is.

De corporatie voldeed tevens op zeer goede wijze aan de eisen van de andere externe toezichthouder, het WSW. Uit de jaarlijkse WSW brieven wordt bevestigd, dat in de visitatieperiode geen leningen zijn opgenomen: de investeringen en aflossingen zijn uit eigen middelen gedekt.

In de brief van augustus 2013 wordt, vanwege het surplus in de liquide middelen het faciliteringsvolume op nul gezet. Uit de brief van december 2014 komt naar voren, dat het borgingsplafond in de periode 2014-2016 aanzienlijk zal afnemen: van € 5,1 naar € 3,8 mln. Te verwachten valt dat de financieringslasten aanzienlijk zullen dalen. Onderstaande tabel levert een overzicht van de kengetallen. Uit de tabel komt naar voren, dat de liquiditeitspositie zeer sterk is.

Ratio's	2011	2012	2013	2014
Continuïteitsoordeel CFV (Oordeel A1: De voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie).	A1	A1	*	*
Toezichtbrieven CFV	Voldoende	Voldoende	Geen aanleiding tot nader onderzoek	Geen aanleiding tot nader onderzoek
Solvabiliteit: norm WSW is > 20% Geeft aan of een organisatie in staat is op kort een lange termijn aan haar schulden te voldoen.	48%	62%	66%	68%
Totaal risico CFV in % balanstotaal, uit risico model CFV	10%	15%	13%	15%
Buffer CFV: norm CFV is > 0% in % balanstotaal. Geeft overmaat aan vermogen aan volgens het risicomodel CFV.	38%	47%	53%	53%
Loan to Value (LTV): norm WSW is < 75%. Laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd.	46%	38%	34%	35%
Interest Coverage Rate (ICR): norm WSW is > 1. Geeft aan in hoeverre vanuit de exploitatiekasstroom van het bestaand bezit de rente betaald kan worden.	-	1,5	2,8	3,2
Debt Service Coverage Ratio (DSCR): norm WSW is > 1,4. Geeft inzicht in de toekomstige kasstromen uit operationele activiteiten t.o.v. de te betalen rente en aflossing.	-	2,8	2,5	2,6

De visitatiecommissie neemt waar dat de corporatie zich sterk bewust is van de financiële gevolgen van haar handelen en een ontwikkeling heeft doorgemaakt op de financiële sturing en beheersing: het accent ligt op de kasstromen en liquide middelen. Dit inzicht is zowel beschikbaar op de korte als de langere

termijn. De korte termijn wordt bewaakt aan de hand van cijfermatige kwartaalrapportages. De langere termijn aan de hand van meerjarenplannen, die jaarlijks in de begroting worden geactualiseerd. In de (meerjaren-)begrotingen worden, met een beknopte toelichting, de balans en winst- en verliesrekening als basis gehanteerd. De begroting omvat tevens het verloop in de financiële kengetallen en een beknopt overzicht van de leningenportefeuille. Een treasuryjaarplan ontbreekt. In de visitatieperiode is de planningshorizon 10 jaar.

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 8.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de minimale eis is, dat de WBV Arnhemuiden een relatief sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met de referentie-corporaties. Daar voldoet de corporatie goed aan. Met in het bijzonder de verhouding vhe per fte en de personeelslasten per fte. De visitatiecommissie waardeert dit met 2 extra punten.

	netto bedrijfslasten per vhe		ontwikkeling netto bedrijfslasten		vhe per fte		personeelskosten per fte	
	WBV Arnhemuiden	referentie	WBV Arnhemuiden	referentie	WBV Arnhemuiden	referentie	WBV Arnhemuiden	referentie
2011	€1.109	€1.237	26,8%	4,3%	122	96	€61.935	€64.189
2012	€912	€1.269	8,3%	2,4%	126	101	€62.000	€68.887
2013	€1.321	€1.300	18,8%	5,3%	122	104	€62.903	€72.426
2014	€1.301	-	-	-	122	-	€62.023	-

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

De referentiegroep van WBV Arnhemuiden is Rf06 (gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen).

Uit de tabel komt naar voren dat de kengetallen ten opzichte van de referentiecorporaties:

- de netto bedrijfslasten vrijwel op of onder niveau van de referenties ligt
- de personele lasten veel lager zijn
- het aantal vhe per fte veel hoger ligt.

De conclusie is daarom dat de corporatie over een sobere, zeer doelmatige bedrijfsvoering beschikt en voor haar positieve afwijking ten opzichte van de benchmark twee pluspunten ontvangt.

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.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar de minimale eis (voor een 6) is, dat WBV Arnemuiden de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. Daar voldoet de corporatie aan. De visitatiecommissie geeft een pluspunt vanwege de duidelijke koers die de WBV Arnemuiden tijdens de visitatieperiode heeft gevoerd met betrekking tot de ontwikkeling van haar vermogen.

WBV Arnemuiden kan waarborgen dat ze langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie te vervullen. De vermogens- en liquiditeitsposities zijn zeer sterk.

De belangrijkste instrumenten die worden gehanteerd om te bewaken dat de vermogenspositie aansluit bij de boogde koers en strategische doelstellingen bestaat uit het bedrijfsplan 2012, de meerjarenbegroting, de kwartaalrapportages en het jaarverslag.

Als gevolg van de hectiek in de regelgeving heeft de corporatie een zuinig beleid gevoerd met betrekking tot de bedrijfsvoering en investeringsuitgaven. Daardoor is de corporatie in staat ook in de komende jaren bij te dragen aan de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente Middelburg.

De corporatie is transparant over de inzet van haar vermogen in de jaarverslagen. Daaruit valt op te maken, welke keuzes zijn gemaakt als het gaat om het (des-)investeren van het vermogen in renovaties, duurzaamheid, leefbaarheid en maatschappelijke projecten.

Op basis van de gesprekken met het bestuur en de raad van commissarissen, de medewerkers en de belanghebbenden constateert de visitatiecommissie, dat de corporatie een eigen visie heeft op de positie in de gemeente Middelburg. Hierbij staat de corporatie open voor veranderende wensen van de gemeente en de huurders.

De visitatiecommissie concludeert, dat de corporatie haar vermogen maximaal inzet ten behoeve van haar maatschappelijk prestaties vanuit een conservatief financieel perspectief.

Gelet op de dynamiek in de regelgeving en saneringsbijdragen tijdens de visitatieperiode heeft de visitatiecommissie waardering voor dit, op de risico's van deze zeer kleine corporatie, gerichte perspectief. Maar nu, na de visitatieperiode, de risico's in de regelgeving sterk verminderen, plaatst zij de vraag in hoeverre de corporatie daar op moet gaan bijsturen.

5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Het sturen op de zeer sterke financiële positie in de visitatieperiode met grote onzekerheden in de regelgeving.
- De sobere bedrijfsvoering.

Verwonderpunten

- De focus op de financiële kengetallen en interne financiering, ook in een periode nu de onzekerheden in de regelgeving en daarmee de bedrijfsrisico's, sterk afnemen. Ook in de vorige visitatie is voor de focus op overmaat in het vermogen gewaarschuwd.
- De focus op kleinschalige nieuwbouw boven het versneld opwaarderen van het verouderde woningbezit.

- Het benutten van de volledige huurruimte in de visitatieperiode met, in 2015, een afslag voor het grote aantal scheefwoners.
- De kwetsbaarheid in de personele bezetting, die draait om de coördinator.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,9.

De vermogensinzet bepaalt 40% van het oordeel, de overige twee onderdelen beiden 30%.

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	8
Doelmatigheid	8
Vermogensinzet	7
Oordeel	7,6

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Besturing
- Interne toezicht
- Externe legitimering en externe verantwoording.

Uit de statuten en het reglement van 2013 komt de governancestructuur naar voren: de corporatie is een vereniging met een algemene ledenvergadering, een algemeen en dagelijks bestuur en een raad van commissarissen.

De vereniging telt circa 200 leden. De ALV komt in principe jaarlijks bijeen, maar kent weinig belangstelling. Het bestuur bestaat uit 5 personen. De raad van commissarissen statutair uit drie tot vijf en feitelijk drie personen.

6.2 Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode is de sector geconfronteerd met grote onzekerheden in de regelgeving, evenals grote extra financiële lasten van onder andere de verhuurdersheffing. Na de visitatieperiode zijn de onzekerheden in de omgeving sterk verminderd. In deze context wordt de governance beoordeeld.

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 prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De minimale eis is dat de corporatie een actuele visie heeft vastgesteld, met een doorvertaling naar doelen, beschikt over een monitoringssysteem en bijstuurt op afwijkingen.

Aan deze eis voldoet de corporatie in ruim voldoende mate, gelet op de kleinschaligheid van de corporatie.

Tegenover het Bedrijfsplan 2012-2021 en het portefeuillebeleid, beiden uit 2012, staat de jaarlijkse vertaling in de meerjarenbegroting en de sturing op de (kwartaal-)rapportages, de resultaten van de vorige visitatie, de accountants- en jaarverslagen en de beperking tot beheersmaatregelen in de visitatieperiode.

De focus heeft primair gelegen op de overmaat in de financiële middelen: een evenwichtige expliciete afweging van financiën, benutten van de beschikbare huurruimte, de opwaardering van het woningbezit en last but not least de duurzaamheid en betaalbaarheid is daar ondergeschikt aan gemaakt.

De meerjarenbegroting 2014 omvat de beknopte beschrijving van de sturing op het positieve saldo van de operationele kasstromen, de veiligheidsmarge voor de solvabiliteit (EV/TV) van 30 tot 40%, de verwijzing naar het SVB 2012, de prognoses voor de balans en winst- en verlies en de kengetallen met beknopte toelichtingen en een overzicht van de leningen.

Projectplannen hebben in principe een opzet van stichtingskosten en onrendabele toppen, met een intuïtieve inschatting van rendementen, zowel financieel als maatschappelijk.

De kwartaalrapportages bestaan uit een excelsheet met een vergelijking van begroting en realisatie.

De corporatie hanteert aldus een jaarcyclus, waarin de voorgenomen activiteiten in de begroting worden gemonitord en geactualiseerd op de resultaten van de kwartaal rapportages, maandelijks uitdraaien uit de boekhouding en “finger spitzen” gevoel. Bij afwijkingen in de rapportages wordt bijgestuurd.

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 commissarissen: 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 haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- Het gebruik van een toetsingskader
- Het naleven van de Governancecode.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De minimale eisen voor een 6 zijn dat de raad van commissarissen een profielschets heeft vastgesteld, die past bij de activiteiten van de corporatie, de nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar, aandacht heeft voor haar deskundigheid, de rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord scherp in de gaten houdt en de juiste balans heeft tussen afstand en betrokkenheid, tenminste eenmaal per jaar, buiten de aanwezigheid van de bestuurders, zowel het eigen functioneren als dat van individuele leden bespreekt, evenals de conclusies die daaraan verbonden moeten worden, een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven en de governancecode naleeft, de bepalingen toepast en indien ze op toegestane punten afwijkt, dit meldt in het jaarverslag.

WBV Arnemuiden past de Governancecode niet geheel toe. Een van de afwijkingen is een verplichte bepaling (maximale zittingstermijn van de leden van de raad van commissarissen). De afwijkingen van de Governancecode worden niet in de jaarverslagen gedurende de visitatieperiode benoemd. Het is om deze redenen dat niet voldaan wordt aan de vereisten van het ijkpunt en geen 6 gegeven wordt, maar een 5. Alhoewel er meerdere tekortkomingen zijn geconstateerd, acht de visitatiecommissie deze niet van een dergelijk groot gewicht dat hiervoor nog een minpunt gegeven zou moeten worden. De omvang en het werkgebied van de WBV Arnemuiden maken de toepassing van alle bepalingen niet altijd eenvoudig.

De raad van commissarissen heeft een profielschets die dateert van mei 2011. In deze profielschets wordt voorzien in ervaring met volkshuisvesting/wonen/zorg, financieel/bedrijfskundig, vastgoed en juridisch, met een accent op de financiën. De feitelijke samenstelling is hiermee redelijk in overeenstemming, maar de portefeuille zorg/welzijn is niet apart ingevuld. In de profielschets ligt het accent op de rol als toezichthouder, de rollen als klankbord en werkgever worden niet expliciet genoemd.

De raad van commissarissen kent in principe één lid dat is voorgedragen door de huurders. In 2011 ontstond een vacature in de raad van commissarissen. Het is niet gelukt deze vanuit de huurders in te vullen, alhoewel dit wel geprobeerd is. Hiermee voldoet WBV Arnemuiden niet aan haar eigen

profielschets. Bovendien is de procedure om tot een nieuwe commissaris te komen niet openbaar geweest: alleen de huurders zijn benaderd, er heeft geen externe werving in de media plaats gevonden.

In 2013 heeft de raad van commissarissen een masterclass Finance van collega corporatie l'escaut woonservice gevolgd. In 2013 besloot de raad van commissarissen niet lid te worden van Vereniging Toezichthouders van Woningcorporaties. 'De raad acht vanuit haar professionele achtergrond voldoende toegerust te zijn om haar taak naar behoren te kunnen vervullen.' (citaat in jaarverslag 2013). Voor eventuele nieuwe leden beschikt de raad van commissarissen niet over een vast introductieprogramma, maar wordt maatwerk geleverd.

De raad van commissarissen vergadert in principe in bijzijn van het gehele bestuur met uitzondering van de vergadering in september waarbij de beoordeling en zelfevaluatie aan de orde komt.

De visitatiecommissie heeft de indruk uit de gesprekken, dat de relatie voldoende open en zakelijk is om elkaar als collectief aan te spreken.

Jaarlijks beoordeelt de raad van commissarissen het bestuur als collectief, zonder in te gaan op het individuele functioneren en legt de tevredenheid vast in een verslag. Het bestuur wordt in de gelegenheid gesteld de raad van commissarissen te "beoordelen", maar daarvan heeft de visitatiecommissie geen verslag aangetroffen. In de verslagen spreekt de raad van commissarissen beknopt de tevredenheid uit over het eigen functioneren. Externe begeleiding bij de evaluaties heeft niet plaatsgevonden.

WBV Arnemuiden heeft een actueel toetsingskader, samengesteld uit het BBSH, Prestatieafspraken met de gemeente Middelburg 2011-2014, het Bedrijfsplan 2012-2017, een portefeuillestrategie 2012, jaarlijkse (meerjaren)begrotingen en het treasurystatuut 2013.

WBV Arnemuiden onderschrijft de governancecode. Zij wijkt echter op onderdelen van deze code af. Een van de afwijkingen is een verplichte bepaling (III.3.5), namelijk dat de maximale zittingstermijn van commissarissen 8 jaar mag zijn. De afwijkingen zijn niet vermeld op de website en worden ook niet vermeld in de jaarverslagen gedurende de visitatieperiode.

Op de navolgende punten wijkt WBV Arnemuiden af van de Governance Code:

- de leden worden statutair voor maximaal 12 jaar benoemd i.p.v. maximaal 8 jaar (III.3.5)
- bij de beschrijving van governancestructuur wordt niet aangegeven waar en waarom de corporatie afwijkt van de code (I.2)
- de werving van nieuwe leden voor de raad van commissarissen vindt niet op openbare wijze plaats (III.3.1)
- het rooster van aftreden van de raad van commissarissen is niet op de website geplaatst (III.3.6).

De raad van commissarissen heeft uit haar midden geen commissies samengesteld. De visitatiecommissie acht het ontbreken van commissies, bij de schaalgrootte van deze corporatie, gebruikelijk en geen punt van kritiek.

De raad van commissarissen heeft bij de visitatiecommissie benadrukt dat de feitelijke zittingstermijn van de leden van de raad van commissarissen nooit meer dan 8 jaar is.

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.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel daar WBV Arnemuiden in voldoende mate met huurders en, sinds de collegewisseling, de gemeente, een dialoog voert over de uitvoering van het beleid.

De relatie met de gemeente Middelburg was tot 2012 matig: het standpunt van College van B&W was dat WBV Arnemuiden zich maar moest aansluiten bij een grotere corporatie. Daarna is de relatie sterk verbeterd en wordt tweemaal jaarlijks overleg gevoerd. WBV Arnemuiden heeft ook geïnvesteerd in het bijpraten van de politieke partijen in de vergaderingen van het bestuur. In 2014 zijn de prestatieafspraken tevens mondeling geëvalueerd, de afronding wordt in 2015 verwacht, evenals een nieuwe woonvisie voor de gemeente. Maar WBV Arnemuiden speelt hier geen grote rol in.

De huurders worden formeel vertegenwoordigd door de Huurdervereniging Middelburg, de HVM, maar de formele contacten zijn magertjes: er is slechts 2% (zeven) van de huurders lid van de HVM. De formele contacten met de huurders lopen vrijwel alleen via de ledenvergaderingen, waarin ook een toelichting op de uitvoering van het gevoerde beleid wordt gegeven. Het gaat dan om één tot twee vergaderingen per jaar, waarbij zowel bestuur als commissarissen aanwezig zijn. De HVM wordt weliswaar formeel uitgenodigd, maar de opkomst is gering. Maandelijks is er een (avond-)spreekuur. In 2014 is, ter ere van het 100-jarig bestaan, een succesvolle wijkopruimdag gehouden.

De formele participatie van de huurders is dus gering, maar tegelijkertijd zijn de informele lijntjes in Arnemuiden kort en sterk ontwikkeld: ons kent ons in het dorp!

In het jaarverslag legt WBV Arnemuiden verantwoording af over de geleverde prestaties. Maar afwijkingen ten opzichte van de voorgenomen prestaties worden niet opgenomen.

In 2014 is de website vernieuwd. Opgenomen zijn de jaarverslagen 2011 t/m 2014, het bedrijfsplan, de integriteitcode, de klokkenluideregeling en het visitatierapport 2011.

6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt

- Het enthousiasme en de betrokkenheid van de leden van het bestuur en de raad van commissarissen bij het lokale wel en wee van de gemeenschap in Arnemuiden.

Verwonderpunten

- De tekortkomingen ten aanzien van de formele toepassing van de governancecode.
- De beperkte diversiteit in de raad van commissarissen en het bestuur: zeven mannen, één vrouw.
- De inactiviteit van de huurders: ze vinden het wel erg goed zo.....

- Het ontbreken op de website van een overzicht met de belangrijkste belanghebbenden met de relevante documenten.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 6,0:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7
intern toezicht	5
externe legitimatie en verantwoording	6
Oordeel	6,0

7 Bijlagen

- Position paper
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Prestatiemonitor

Position paper

Overzicht geïnterviewde personen

raad van commissarissen

de heer G.A. van der Heijden
de heer J.A. Platteeuw, voorzitter
de heer T.C.M. van Mourik

bestuur

de heer L.A. van Mal, voorzitter
de heer J.E. de Kraker, secretaris
de heer F.F.M. Bogaert, penningmeester
mevrouw G. Meulmeester- de Ridder
de heer G.P. de Reiger

medewerkers

mevrouw J. Verbraeken, administratief medewerker
mevrouw M. Traas, administratief medewerker
de heer P. de Vos, coördinator
de heer A. Poortvliet, vakman

gemeente Middelburg

de heer Ch. Dekker, wethouder

huurders

mevrouw J. Poortvliet
mevrouw R. Meerman
de heer K. Grootjans
de heer J. Verwijs

Bewonersgroep Arnhemuiden

mevrouw L. Martijn
de heer B. de Ruiter

Korte cv's visitatoren

Wim Staargaard (voorzitter) heeft een keur aan interim opdrachten uitgevoerd met een financiële, vastgoed, volkshuisvestelijke en/of organisatorische focus. Zo heeft hij een uitgebreide ervaring als directeur-bestuurder bij zowel grote als kleinere corporaties. Wim heeft veel rollen als directeur bedrijfsvoering en projectmanager vervuld binnen de non-profit sector, onder andere bij corporaties, onderwijsinstellingen en politieorganisaties.

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 **WBV Arnemuiden** 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: 25 mei 2015

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur Cognitum



Wim Staargaard verklaart hierbij dat de visitatie van **WBV Arnemuiden** in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wim Staargaard heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Amsterdam

Datum: 27 mei 2015

Naam, handtekening:

Wim Staargaard



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **WBV Arnemuiden** 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.

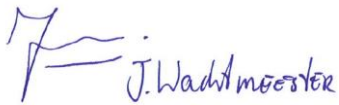
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 27 mei 2015

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'J' followed by a horizontal line and the name 'J. Wachtmeester' written in a cursive script.

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 uitvoeren van schriftelijke enquêtes.

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

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de 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.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Woningbouwvereniging Arnemuiden, 22 januari 2013
- Huishoudelijk reglement WBV Arnemuiden, 22 januari 2013
- Integriteit en gedragscode WBV Arnemuiden, 5 november 2009
- Klokkenluidersregeling WBV Arnemuiden, 5 november 2009
- verslagen algemene ledenvergaderingen 2011-2014
- verslagen algemene bestuursvergaderingen, 2011-2014
- verslagen dagelijks bestuursvergaderingen 2011-2014
- profielschets raad van commissarissen 2011
- reglement raad van commissarissen 2013
- verslagen vergaderingen raad van commissarissen 2011-2014
- verslagen gecombineerde vergaderingen algemeen bestuur en raad van commissarissen, 2011-2014
- reglement en werkwijze geschillencommissie woningcorporaties Walcheren, 4 december 2012
- visitatierapport WBV Arnemuiden 2011
- jaarverslagen WBV Arnemuiden 2011, 2012, 2013 en 2014

Opgaven en Ambities

- Woonvisie 2010-2015, gemeente Middelburg, Goed Wonen voor alle leeftijden, zonder datum
- Prestatieafspraken 2011 t/m 2014, gemeente Middelburg en WBV Arnemuiden
- Overzicht monitoring prestatieafspraken over huurniveaus, 2014
- Demografische gegevens Arnemuiden 2014
- Convenant hennepeteelt Zeeland – West-Brabant 2013
- Convenant en Besluit informatie uitwisseling in het kader van het samenwerkingsverband Huurdersoverlast Middelburg, juni 2011
- Beleidsplan WBV Arnemuiden, januari 2013
- Voorraadbeleidsplan 2012 (globale analyse, strategie, complexstrategieën)
- Bewonersgids 2013
- jaarverslagen WBV Arnemuiden 2011, 2012, 2013 en 2014

Vermogen

- Begrotingen 2011-2014
- Accountantsverslagen 2011-2014
- jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en 2014
- Treasurystatuut 2013
- Brieven en beoordelingen WSW, 2011-2014
- Brieven en beoordelingen CFV, 2011-2014
- Corporatie in Perspectief, 2011-2014
- Kwartaalrapportages 2011-2014.

Prestatiemonitor

