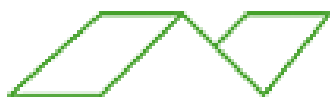




Visitatierapport
Woningstichting Gouderak
2012 - 2015



Woningstichting Gouderak

Utrecht, 14 november 2016

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer A.T.A. Koopmanschap (voorzitter)
Mevrouw Drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid, secretaris)

Inhoud

Inhoud	3
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
A Recensie	7
B Scorekaart	11
C Samenvatting	13
D Reactie Woningstichting Gouderak	17
Deel 2 Bijlagen bij het rapport	19
Bijlage 1 Verantwoording beoordeling	21
Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaringen	35
Bijlage 3 Curricula vitae	39
Bijlage 4 Bronnenlijst	45
Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen	47
Bijlage 6 Meetschaal	49



Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

A Recensie

Terugblik op visitatie in 2012 over de periode 2008 - 2011

Tijdens de vorige visitatie merkte de commissie op dat Woningbouwvereniging Gouderak een ontwikkeling doormaakte van een beheercorporatie naar een pro-actieve speler in de kern Gouderak. De corporatie zag voor zichzelf een duidelijke ontwikkeltaak, die door de toenmalige gemeente Ouderkerk en de huurdersorganisatie werd herkend en gewaardeerd. De commissie gaf in 2012 aan dat de projecten qua personele bezetting (bestuursleden) en in financieel opzicht veel van de corporatie zou vergen. Als belangrijke verbeterpunten gaf de toenmalige visitatiecommissie mee, dat:

- belanghebbenden niet goed geïnformeerd bleken te zijn door de corporatie;
- de communicatie tussen corporatie en gemeente verbeterd diende te worden.

Resultaten visitatie 2016 over de periode 2012 - 2015

Inzet voor de kern Gouderak zichtbaar

De commissie heeft Woningstichting Gouderak in deze visitatie leren kennen als een corporatie die zich volledig richt op de kern Gouderak. De corporatie wil in deze kern 'mooie projecten' realiseren voor de doelgroepen van beleid en met name voor ouderen. Zij zet haar vermogen voldoende in voor dit doel. De corporatie heeft een uitgesproken mening over de projecten die zij wil realiseren om de leefbaarheid van de kern te verbeteren. Dit heeft tot mooie resultaten geleid zoals een Thomashuis en een Herbergier. Tegelijkertijd vergen deze projecten veel energie van een kleine corporatie waardoor andere werkzaamheden, zoals aandacht voor de besturing en intern toezicht, in het gedrang komen. In 2014 en 2015 is veel energie gestoken in een reorganisatie van de corporatie die door een extern bureau is begeleid. De nieuwe organisatie waarbij er gewerkt werd met een directeur/bestuurder is op 1 juli 2014 in werking getreden. Het vrijwilligersbestuur trad per die datum af.

Relatiebeheer vergt nog steeds veel aandacht

De commissie constateert dat Woningstichting Gouderak niet altijd kan rekenen op de credits uit de lokale gemeenschap die je zou verwachten bij de projectresultaten van deze corporatie. De commissie wijt dit aan de vaak stroeve relatie die de corporatie heeft met belangrijke stakeholders zoals de gemeente, lokale partijen (kerk) en huurders. Omdat lokale conflicten soms leiden tot rechtszaken of vragen in de gemeenteraad verloopt de projectontwikkeling moeizaam. De ontwikkelende positie die de corporatie voor zichzelf ziet kan zij hierdoor niet altijd waarmaken. De commissie constateert dat de verbeterpunten van de vorige commissie nog steeds gelden.

Tweedeling in visitatieperiode

Woningstichting Gouderak heeft zich in de visitatieperiode ontwikkeld van een stichting met een vrijwilligersbestuur naar een stichting met een directeur/bestuurder en een klein werkapparaat. De corporatie heeft meerdere mooie en zinvolle projecten opgeleverd in de kern Gouderak. Het profiel van de directeur/bestuurder sluit aan op die ontwikkelende rol. In de tweede periode van de visitatie (2014 – 2015) is de focus verschoven van projecten naar de interne organisatie. De uitvoering van de projecten lijkt stilgevallen te zijn, doordat de lokale relaties dermate stroef verlopen dat dit tot ernstige conflicten heeft geleid. In de tweede periode heeft de corporatie zich vooral gefocust op de nieuwe organisatie en diverse interne projecten (ICT, treasury, concept-beleidsplan, personeelsbeleid, financiële administratie e.d.).

Intern toezicht en besturing vergen veel aandacht

Op diverse onderdelen van het intern toezicht constateert de commissie dat woningstichting Gouderak onder het ijkpunt voor een voldoende functioneert. Gedurende de afgelopen vier jaar is er aandacht geweest voor de besturing van de corporatie om tot een beleidscyclus te komen. Dit heeft in de visitatieperiode nog niet tot resultaten geleid. De corporatie verwacht vanaf 2016 de besturing beter op orde te hebben. In de praktijk blijkt er vooral aandacht te zijn voor planontwikkeling en beheer. De verdere fasen van de beleidscyclus - controleren of plannen naar behoren worden uitgevoerd en zo nodig bijstellen – krijgen in de visitatieperiode nog onvoldoende aandacht. Wat betreft het intern toezicht constateerde de commissie op alle onderdelen tekortkomingen. Het betreft het naleven van de Governancecode, de samenstelling van de RvC, de invulling van de verschillende rollen als werkgever, toezichthouder en klankbord en de externe verantwoording. De nevenfunctie van de directeur/bestuurder als projectontwikkelaar vergt meer expliciete aandacht van de interne toezichthouder.

Te hoge en fors stijgende bedrijfslasten

De corporatie kampt met (veel te) hoge bedrijfslasten in vergelijking met de referentie corporatie of in vergelijking met alle woningcorporaties. Hoewel de corporatie verschillende organisatieveranderingen heeft doorgevoerd, heeft dit niet geleid tot een verlaging van de bedrijfslasten. Woningstichting Gouderak geeft als verklaring dat de bedrijfslasten hoger zijn geweest door de kosten van de organisatieverandering, hogere accountantskosten, kosten voor automatisering en het in dienst nemen van personeel. De corporatie verwacht dat de bedrijfslasten de komende jaren zullen dalen.

Sterke punten

- + inzet voor de kern Gouderak;
- + realiseerde mooie projecten;
- + aandacht voor bijzondere doelgroepen.

Beleidsagenda voor de toekomst

Woningstichting Gouderak zal zich de komende jaren kunnen verbeteren om als volwaardige corporatie haar rol te kunnen (blijven) spelen in de gemeente Krimpenerwaard.

De commissie geeft Woningstichting Gouderak de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Ontwikkel samen met huurders en gemeente een visie op de rol van de corporatie in Gouderak.
- Stel het concept-beleidsplan vervolgens bij en breng dit naar buiten.
- Besteedt veel aandacht aan relatiebeheer om te voorkomen dat meningsverschillen escaleren en daardoor veel meer tijd vragen.
- Breng de besturing en het intern toezicht met de grootste spoed op orde.
- Besteedt veel aandacht aan een transparante verantwoording van de actuele situatie van woningstichting Gouderak.
- Vergroot de doelmatigheid door de bedrijfslasten in overeenstemming te brengen met wat gebruikelijk is in de sector.

B Scorekaart Woningstichting Gouderak

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

*) Alleen in hele getallen

C Samenvatting

Visitatie bij Woningstichting Gouderak

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) voor kleine corporaties en vond plaats tussen juni en oktober 2016. De visitatiegesprekken vonden plaats op 20 juni met de directeur/bestuurder, twee leden van de RvT, de gemeente Gouderak en de Huurdersbelangenorganisatie. Op 26 juli vond een gesprek plaats met de voorzitter van de RvT die op 20 juni wegens vakantie verhinderd was. De oplevering en het eindgesprek van het visitatierapport zijn van augustus naar 10 oktober uitgesteld wegens ziekte en vakanties.

Korte schets Woningstichting Gouderak

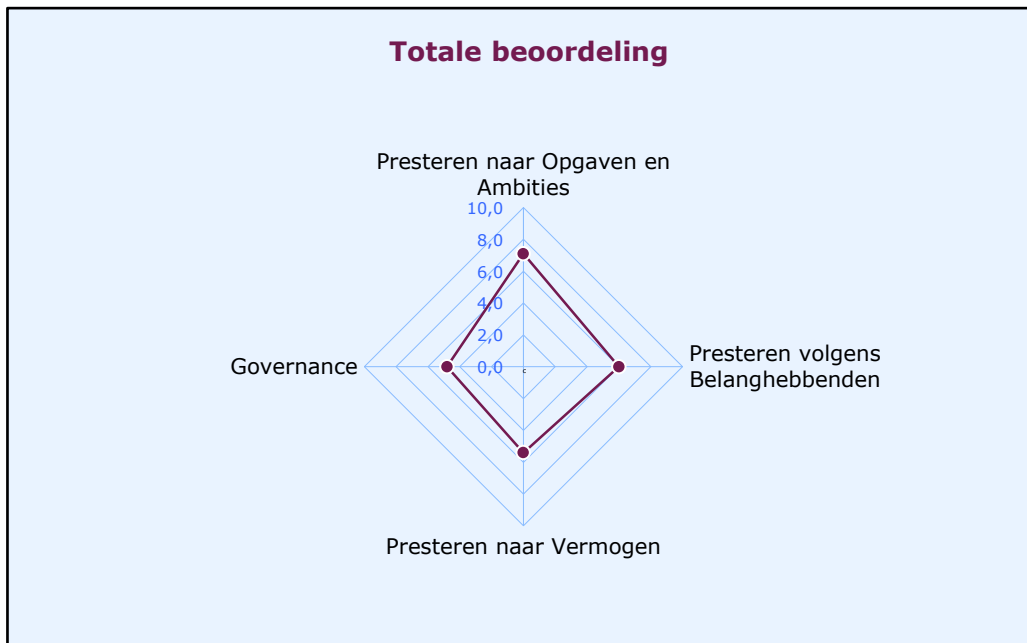
Woningstichting Gouderak te Krimpenerwaard is opgericht in 1947. De woningen bevinden zich in de kern Gouderak van de gemeente Krimpenerwaard.

Woningstichting Gouderak	Openbare gegevens
<i>Gegevens CiP 2014</i> <ul style="list-style-type: none">• Ongewogen verhuureenheden• Fte• Verbindingen• Referentieregio• Referentiegroep• Gemeente	348 0 (volgens CiP 2015), volgens gegevens corporatie 2,1 fte (1/1/'16) 0 Rijnstreek/Midden-Holland/Alblasserwaard Gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen Krimpenerwaard
<i>Vorige visitatie</i> <ul style="list-style-type: none">• Jaar• Bureau• Eindcijfers	Maart 2012 Raeflex 6,9 (PvB) <> 7,8 PnV
<i>Toezichtsbrief CFV 2014</i>	De DSCR is beneden de daarvoor gestelde norm. Interventie: uiterlijk 1 februari 2015 moet de corporatie een verbeterplan aanleveren met daarin maatregelen die waarborgen dat de financiële informatie in de toekomst wel tijdig wordt aangeleverd.
<i>Beleidsdocumenten</i>	Beleidsvisie Woningbouwvereniging Gouderak 2008 - 2018

Bij Woningstichting Gouderak heeft zich tijdens de visitatieperiode een grote verandering voorgedaan. Tot 1 juli 2014 kende de corporatie een bestuur van zeven personen met een Raad van Commissarissen van drie personen en er waren geen personeelsleden in dienst. Vanaf 1 juli 2014 is er een directeur/bestuurder benoemd (voormalig voorzitter van het toenmalige bestuur) en zijn er twee administratieve personeelsleden in dienst getreden (parttime waarvan één voormalig bestuurslid). Dezelfde drie leden van de RvC zijn doorgedaan als Raad van Toezicht. Per 1 januari 2016 werken er drie medewerkers bij Woningstichting Gouderak; in totaal 2,1 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur/bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit drie leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben. De belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisatie en de gemeente Krimpenerwaard.

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

Beoordelingen Woningstichting Gouderak



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,1
Presteren volgens Belanghebbenden	6,0
Presteren naar Vermogen	5,4
Governance	4,8

De commissie komt tot de conclusie dat Woningstichting Gouderak op twee van de vier onderdelen een voldoende scoort. Zowel op de onderdelen Presteren naar Vermogen als het onderdeel Governance scoort de corporatie onvoldoende omdat zij niet aan de ijkpunten voldoet.

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,1. De oordelen voor de maatschappelijke prestaties van Woningstichting Gouderak variëren van een 6 tot een 9.

De inzet van de corporatie op nieuwbouwprojecten is in de afgelopen vier jaar zeer goed geweest. Op de andere onderdelen scoort de corporatie zoals verwacht mag worden van een corporatie van deze omvang. Wat betreft het beheer van de woningen en met name de inzet voor duurzaamheid heeft de corporatie een achterstand om te voldoen aan het convenant duurzaamheid.

7,1

Presteren volgens Belanghebbenden

6,0

De belanghebbenden beoordelen Woningstichting Gouderak met een 6,0. De belanghebbenden (gemeente en huurdersorganisatie) zijn over het algemeen tevreden over de prestaties die woningstichting Gouderak heeft geleverd de afgelopen vier jaar. Ontevreden zijn de belanghouders over de relatie en de wijze waarop de corporatie communiceert. Ook zijn de belanghouders ontevreden over de invloed die zij ervaren op het beleid van de corporatie.

De belanghebbenden geven Woningstichting Gouderak verbeteringsuggesties mee op de terreinen:

Communicatie

- Meer overleg over de inzet in de gemeente Krimpenerwaard.
- Verbeter de bereikbaarheid en toegankelijkheid voor de huurders.
- Maak de meerjarenvisie op het woningbezit openbaar en geef daarbij aan of de corporatie over de benodigde middelen beschikt.
- Verbeter de relatie door meer tijd en energie te besteden aan de onderlinge verhoudingen.
- Geef helder inzicht in de verdeling van de kosten voor onderhoud die voor de huurders of voor de verhuurder zijn.

Prestaties

- Schenk meer aandacht aan het onderhoud van de woningen.
- Maak helder wat de ambities zijn van de corporatie.

Belangenverstrengeling

- Gelet op de rol van de directeur/bestuurder als projectontwikkelaar in het werkgebied van de corporatie wil de gemeente informatie of er sprake is van belangenverstrengeling.

Presteren naar Vermogen

5,4

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 5,4.

Op twee van de drie onderdelen betreffende Presteren naar Vermogen voldoet de corporatie aan het ijkpunt (minimale eisen voor een 6). Dit zijn de financiële continuïteit en vermogensinzet. De doelmatigheid scoort ruim onvoldoende doordat de beheerkosten (veel) hoger zijn dan bij een vergelijkbare corporatie. Wat betreft de financiële continuïteit en vermogensinzet voldoet de corporatie wel aan het ijkpunt. De corporatie kiest voor inzet van haar vermogen in de kern Gouderak en heeft dat ook met name in de eerste twee jaar van de visitatieperiode gedaan door nieuwbouw te realiseren.

Governance

4,8

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 4,8.

Bij het onderdeel Governance heeft de commissie een oordeel uitgesproken over de onderdelen interne besturing, intern toezicht en externe verantwoording. De eerste twee onderdelen zijn (ruim) onvoldoende doordat de corporatie op vrijwel alle onderdelen niet aan de normen van het ijkpunt voldoet. De externe legitimatie is net voldoende terwijl de openbare verantwoording niet aan het ijkpunt voldoet.

D Reactie Woningstichting Gouderak

Reactie Woningstichting Gouderak op het visitatierapport



Reactie Wst. Gouderak op rapport Raeflex d.d. oktober 2016

Raeflex heeft de nodige aanpassingen gedaan en toegezegd de passage van de gemeente te wijzigen met uitzondering van het cijfer.

Het is gebruikelijk dat de corporatie een reactie geeft op het rapport. Deze reactie wordt ook opgenomen in het rapport zelf.

Van Karel van Berk
d.d. 08 12 2016

Reactie op het rapport

Bestuur en RvT hebben kennis genomen van het visitatie rapport. Woningstichting Gouderak herkent een aantal verbeterpunten in het rapport van de visitatiecommissie. Met name op het onderwerp van good governance zien wij opmerkingen van administratieve aard en over de zittingsduur. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van het toezicht. Wel zijn de administratieve procedures c.q. vastleggingen aangescherpt. Voor de Raad van Toezicht worden nieuwe leden geworven.

Nuanceringen:

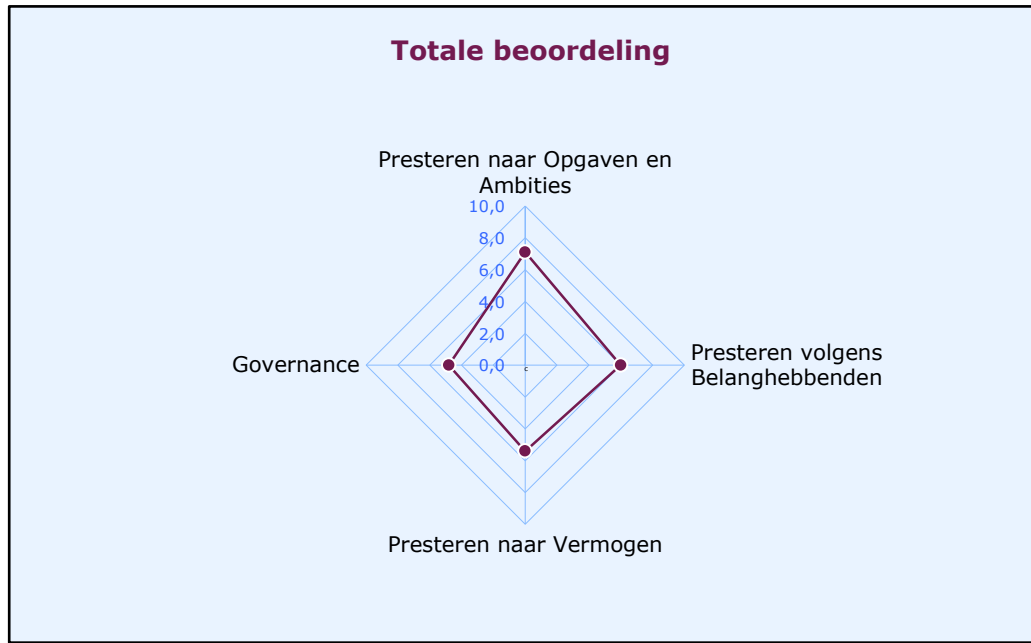
Het rapport wordt mede gebaseerd op de mening van belanghebbenden. Bij het horen van de belanghebbenden wordt niet naar de onderliggende feiten en oorzaken gekeken. Wij zagen dat het oordeel van de commissie op onderdelen te veel was gebaseerd op het sentiment bij de belanghebbenden. Dat heeft in dit rapport op onderdelen ook geleid tot een negatieve tone of voice. Daarover is een uitvoerig evaluatiegesprek gevoerd met de commissie. De commissie heeft het rapport op punten aangepast.



Deel 2
Bijlagen bij het rapport

Deel 2 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Verantwoording beoordeling



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,1
Presteren volgens Belanghebbenden	6,0
Presteren naar Vermogen	5,4
Governance	4,8

Presteren naar Opgaven en Ambities (7,1)

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

Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,1.

Gemiddeld voldoen de prestaties van de corporatie aan wat men zou kunnen verwachten van een kleine corporatie. Er zijn geen prestatieafspraken tussen de corporatie en de gemeente Krimpenerwaard. In het beleidsplan 2008 – 2018 heeft de corporatie als doelen voor zichzelf vastgesteld dat de corporatie een bijdrage levert aan:

- het realiseren van nieuwbouw voor senioren;
- het binden van starters aan de kern Gouderak;
- het opzetten van een vorm van sociale verkoop;
- het betrekken van bewoners bij beleid en beheer;
- het verbeteren van het voorzieningenniveau;
- de financiële continuïteit voor de organisatie.

Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningstichting Gouderak voldoet aan de eisen die gesteld worden aan een corporatie wat betreft beschikbaarheid en betaalbaarheid van de woningen. De woningen worden verhuurd aan de primaire doelgroep. De mutatiegraad is laag. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Woningstichting Gouderak voldoet ruimschoots aan het huisvesten van de bijzondere doelgroep. In de visitatieperiode 2012 - 2015 heeft de corporatie vier grote projecten in het dorp Gouderak gerealiseerd voor de huisvesting van de bijzondere doelgroep. Het gaat om een Thomashuis, een Herbergier (woon-/zorggemeenschap), 12 levensloopgeschikte huur- en koopwoningen in het project Centrum en 22 levensloopgeschikte huurappartementen in Kranepoort. Daarnaast heeft de corporatie geïnvesteerd in de verbouwing van het Dokter Boumanhuis (voormalig Rabopand) waar een multifunctioneel zorgcentrum is gerealiseerd. Hierin is onder andere dagopvang voor gehandicapten ondergebracht en eerstelijnszorg. Wat betreft de bestaande voorraad voor senioren komt een ander beeld naar voren. In het jaarverslag over 2014 wordt gemeld dat 77 van de 110 seniorenwoningen niet langer als seniorenwoning geschikt zijn. Ondanks de prioriteit voor senioren in het beleidsplan 2008 - 2018 worden de consequenties hiervan verder niet toegelicht. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Woningstichting Gouderak heeft op het terrein van de woningkwaliteit de prestaties geleverd die van een corporatie van deze omvang verwacht mogen worden. Dat geldt eveneens voor de kwaliteit van de dienstverlening. Wat betreft de investeringen in duurzaamheid loopt de corporatie achter met haar investeringen.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0.

(Des)investeren in vastgoed

Woningstichting Gouderak voldoet ruimschoots aan de eisen op het terrein van nieuwbouw. Het gaat om een Thomashuis, een Herbergier, 12 levensloopgeschikte huur- en koopwoningen in het project Centrum en 22 levensloopgeschikte huurappartementen in Kranepoort. Daarnaast heeft de corporatie geïnvesteerd in de verbouwing van het Dokter Boumanhuis (voormalig Rabopand) waar een multifunctioneel zorgcentrum is gerealiseerd.

De corporatie biedt woningen te koop aan via de Koopgarantregeling. Van het woningbezit zijn 50% van de woningen gelabeld als mogelijk te verkopen woningen. Er worden echter maximaal 30 woningen daadwerkelijk verkocht. Deze regeling houdt in dat de woningen tegen 75% van de WOZ-waarde worden aangeboden. Jaarlijks maken enkele huurders gebruik van deze regeling. De corporatie zegt hiermee starters te kunnen binden aan de kern Gouderak. De commissie waardeert dit onderdeel met een 9,0.

Kwaliteit van wijken en buurten

Woningstichting Gouderak voldoet aan de eisen die aan een corporatie van deze omvang gesteld kunnen worden als het gaat om leefbaarheidsinvesteringen. Er wordt jaarlijks een leefbaarheidsbudget ter beschikking gesteld om bewonersinitiatieven in verschillende buurten mogelijk te maken. Verder is de corporatie aangesloten bij 'Buurtbemiddeling' om conflicten tussen burens op te lossen. De organisatie die de buurtbemiddeling regelt wordt voor 50% door de gemeente betaald. De andere helft door de corporaties in de gemeente Krimpenerwaard. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 6,0.

Uitgangspunt voor de beoordeling van de ambities is de beleidsvisie van Woningstichting Gouderak. De commissie heeft kennis genomen van de Beleidsvisie van Woningbouwvereniging Gouderak (2008 – 2018) die is gebaseerd op de Dorpsvisie Gouderak.

Belangrijke doelstellingen uit deze beleidsvisie zijn:

- Woningbouwvereniging Gouderak onderhoudt haar woningen goed.
- Woningbouwvereniging Gouderak doet zoveel mogelijk aan (her-) isolatie van de woningen, plaatsing van dubbelglas, HR-ketels etc.
- De dorpsvisie gaat uit van een groei van de kern naar 3.000 inwoners. De WBV wil hieraan bijdragen door een extra inspanning te leveren voor levensloopbestendige woningen en starterswoningen. De doorstroming wil de WBV bevorderen door het stimuleren van huiseigendom. Daarvoor wil de WBV een deel van haar woningvoorraad beschikbaar houden voor de sociale koopsector.
- Woningbouwvereniging Gouderak wil bijdragen aan de beeldkwaliteit van het dorp door het realiseren van mooie nieuwbouw, door renovatie en investering in groenvoorzieningen.
- Ook op de andere kerntaken van een corporatie zijn doelen omschreven.

In 2015 heeft de corporatie strategische sessies georganiseerd met belanghouders om te komen tot een nieuw beleidsplan. Hoewel het beleidsplan in concept gereed is en besproken met de RvT, heeft Woningstichting Gouderak geen nieuw beleidsplan vastgesteld. De commissie heeft nagevraagd waarom het nieuwe beleidsplan niet is vastgesteld en uitgebracht. Als reden hiervoor is gegeven dat het nieuwe beleidsplan tekstueel nog aangepast moet worden.

De commissie komt tot het oordeel dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de oude beleidsvisie passend is voor het werkgebied en de omvang van de corporatie en de volkshuisvestelijke doelen die er in de beleidsvisie zijn opgenomen nog steeds van belang zijn voor de corporatie en worden uitgevoerd. Ook laat de commissie het proces dat is doorlopen voor het opstellen van de nieuwe visie hier meewegen.

Presteren volgens Belanghebbenden (6)

De commissie heeft gesproken met een wethouder en beleidsambtenaar van de gemeente Krimpenerwaard. De gemeente Krimpenerwaard is door een gemeentelijke herindeling per 1 januari 2015 ontstaan. De oordelen van de gemeente gaan dan ook over dat jaar. De Huurdersbelangenvereniging Gouderak was vertegenwoordigd door de voorzitter, penningmeester en secretaris van het bestuur.

De oordelen zijn als volgt:

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

Toelichting op de oordelen:

Huurdersbelangenvereniging HBV

De Huurdersbelangenvereniging bestaat uit vijf personen. Daarnaast is er een Raad van Advies ("voor extra oren in de buurten") die uit vier personen bestaat. De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat de verhouding met de corporatie sinds dit jaar onder druk staat. De HBV geeft hiervoor als verklaring dat zij na een periode van goed samenwerken met de corporatie - waarin veel zaken mondeling aan de orde werden gesteld - zich nu gaat professionaliseren. Dat betekent dat de HBV zich laat bijstaan door een adviseur en zakelijker omgaat met de corporatie, bijvoorbeeld door afspraken te willen vastleggen. Sindsdien vindt de HBV dat de contacten moeizamer verlopen en verzoeken om zaken vast te leggen worden niet gehonoreerd. De HBV zegt hierover: "wij merken dat als we vragen om dingen schriftelijk vast te leggen, er argwaan is vanuit de corporatie." Wat betreft de toelichting op de oordelen geeft de HBV aan:

- Huisvesten van de primaire doelgroep: dat loopt goed. Er is regionale toewijzing. Zorgpunt is wel de huurverhoging waardoor het de vraag is of er voldoende betaalbare woningen beschikbaar blijven.
- Huisvesten van de bijzondere doelgroep: ruim voldoende want de corporatie heeft twee mooie complexen beschikbaar.

- Kwaliteit woningen en woningbeheer: dat is over het algemeen wel goed. De HBV maakt zich zorgen over sommige complexen waar vochtproblemen zijn en de corporatie erg lang wacht met een besluit te nemen over de maatregelen. Sommige huurders wachten daardoor al twee jaar op maatregelen (vocht in muren en kelders, schimmel).
- (des) Investeren in vastgoed scoort volgens de HBV net voldoende. Weliswaar heeft Woningstichting Gouderak de afgelopen vier jaar goed geïnvesteerd, maar er zijn voor de toekomst helemaal geen nieuwbouwplannen. Ook is de HBV het er niet mee eens dat er zoveel woningen zijn aangewezen voor verkoop. Om betaalbare woningen te houden in de kern Gouderak vindt de HBV dat niet bijna de helft van de woningen via Koopgarant mag worden verkocht.
- De Kwaliteit van buurten scoort in de ogen van de HBV een ruime voldoende. De corporatie stelt een leefbaarheidsbudget ter beschikking.
- Als overige prestatie noemt de HBV de rechtszaak die gevoerd wordt over de bestemming van Het Baken. Dat scoort zeer onvoldoende (3,0). De huurdersorganisatie zegt hierover dat het langslpende conflict veel geld kost voor de corporatie: "dat is geld van de huurders, de corporatie zou dat op een andere manier moeten oplossen".

Gemeente Krimpenerwaard

De gemeente is tevreden met inspanningen die de woningstichting levert in de kern Gouderak. Er zijn geen prestatieafspraken. De gemeente heeft de indruk dat:

- de huisvesting primaire doelgroep goed (8,0) verloopt bij Wst. Gouderak. Weliswaar is er in 2015 geen woning ter beschikking gesteld door de corporatie voor statushouders. De gemeente geeft aan dat zij hier zelf ook debet aan was. Daardoor heeft dit geen invloed op het cijfer.
- Het huisvesten van de bijzondere doelgroep bijzonder veel aandacht krijgt van Woningstichting Gouderak, vandaar de score 9,0.
- De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer scoort met een 7,0 iets lager. Dit is te wijten aan het achterblijven van de duurzaamheidsinzet van de woningstichting.
- De nieuwbouwinspanningen goed zijn geweest. Er is veel opgeleverd de afgelopen vier jaar zoals een Herbergier, een Thomashuis, levensloopgeschikte huur- en koopwoningen en huurappartementen Kranepoort. Daarom het oordeel goed (8,0).
- Wat betreft de kwaliteit van wijken en buurten onthoudt de gemeente zich van een oordeel omdat er te weinig zicht is op de prestaties op dat terrein.
- Als overige prestaties noemt de gemeente de verhouding tussen de corporatie en de huurdersbelangenvereniging. De gemeente geeft aan dat die verhouding sinds dit jaar ernstig verstoord is en dat levert een onvoldoende op (5,0).

Verbeterpunten belanghebbenden

Huurdersbelangenvereniging

De HBV geeft de volgende verbeterpunten mee:

- **Sociaal moet weer sociaal worden.** De HBV vindt dat de toegankelijkheid van de corporatie minder goed is geworden sinds het een stichting is geworden. Zij geven aan dat er kortere lijnen moeten komen, een betere communicatie naar de huurders toe.

- **Verbeter het proces van het onderhoud.** Het gaat zowel om het proces van het onderhoud van bepaalde woningen waar overleg over is met de HBV maar ook de manier waarop het onderhoud wordt geregeld. De huurders maken nu zelf de afspraken met de onderhoudsmonteurs. Soms is het niet duidelijk of het gaat om onderhoudskosten voor de huurder of onderhoudskosten voor de corporatie. Bovendien heeft de HBV de indruk dat er soms sprake is van willekeur in snelheid waarmee de klachten worden verholpen. De HBV geeft de tip om de onderhoudsbedrijven door te lichten. Woningstichting Gouderak werkt met lokale onderhoudsbedrijven en zij begrijpen die keuze uit oogpunt van lokale werkgelegenheid. De vraag is of deze bedrijven de juiste kwaliteit leveren voor de huurders en of zij alle huurders op dezelfde manier behandelen. De huurdersorganisatie geeft ook aan dat huurders van te voren een offerte willen ontvangen omdat zij nu achteraf te horen krijgen om welke kosten het gaat die voor rekening van de huurder zijn uitgevoerd. De huurdersorganisatie constateert dat er hoge onderhoudslasten zijn voor de corporatie terwijl er ook veel onduidelijkheid is bij de huurders over het onderhoud.
- **Rekening huurder/verhuurder.** De HBV dringt aan op helderheid over het onderhoud van zaken die voor rekening zijn van de huurder en voor de verhuurder. Verbeter de communicatie op dat punt want dat overzicht is er niet. Bovendien vraagt de HBV om een kostenoverzicht van de meest voorkomende klachten die voor rekening zijn van de huurder.

Gemeente Krimpenerwaard

Volkshuisvestelijke prestaties

- Dit jaar wordt er een nieuwe Woonvisie opgesteld en daarna zullen de nieuwe prestatieafspraken volgen. De gemeente geeft aan dat zij in eerste instantie haar blik richt op de twee grotere corporaties in het werkgebied (QuaWonen en Groen Wonen Vlist) omdat die corporaties wel pro-actief bezig zijn met het doen van een bod op de opgaven. De gemeente verwacht dat Woningstichting Gouderak voor 1 juli een bod doet op de opgaven die er liggen in de gemeente Krimpenerwaard maar daar is tot op heden geen overleg over geweest.
- De gemeente wil binnen de kern Gouderak graag samenwerken met de woningstichting.
- De gemeente wil verder weten wat de meerjarenvisie is op het woningbezit van de corporatie. "Welke plannen zijn er voor het woningbezit en beschikt de corporatie over de middelen om die plannen uit te voeren? Wij weten niet wat de ambities zijn van de woningstichting."

Communicatie en informatieverstrekking

- De gemeente hoopt dat de corporatie meer tijd en energie gaat investeren in het verbeteren van de onderlinge verhoudingen. Zij zeggen hierover: "zoek constructief naar mogelijkheden, laat de weerstand en oud zeer vallen zodat we een nieuwe start kunnen maken. Betrek ons ook actief bij de plannen die de corporatie maakt, geef ons informatie, houdt minder geheim en laat ons weten hoe de relatie met de HBV wordt hersteld."
- Gelet op de rol van de directeur/bestuurder als projectontwikkelaar (ook in het werkgebied van de corporatie?) wil de gemeente worden geïnformeerd of er geen sprake is van belangenverstremming.

Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 5,5.

De gemeente Krimpenerwaard geeft aan dat de verhoudingen voor 2015 heel ongemakkelijk waren met de corporatie. Er lagen veel lastige dossiers zoals Het Bakken en het Centrumplan waarover de onderhandelingen waren vastgelopen. De verhoudingen zijn nu sinds 2015 vernieuwd en constructiever. Toch bespeurt de gemeente nog een wantrouwige houding bij de corporatie. Ook mist de gemeente informatie over de corporatie. Zij zouden graag meer informatie ontvangen zoals beleidsplan en jaarverslagen/jaarrekeningen. De gemeente geeft aan dat zij bijvoorbeeld geen idee hadden wie er in de raad van toezicht van de corporatie zitten "we zijn zelf maar gaan googelen". De gemeente geeft de corporatie op dit punt een 'mager zesje'. De HBV geeft aan dat de communicatie wel op orde was; het ging op een 'huis-tuin-en-keuken manier'. Maar sinds de HBV zaken schriftelijk wil laten vastleggen is de verhouding veel slechter geworden. Daarom geeft de HBV een onvoldoende (5,0).

Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 5,0.

De gemeente Krimpenerwaard geeft hierover aan: "Hoewel de gemeente op ambtelijk niveau betrokken is geweest bij de totstandkoming van het beleidsplan van woningstichting Gouderak heeft het gemeentebestuur niet het idee invloed te hebben op het beleid van de corporatie. Echter, op het moment is er dan ook geen sprake van prestatieafspraken tussen de corporatie en de gemeente". De gemeente is wel tevreden over de manier waarop bepaalde opgaven worden opgepakt zoals uit de eerdere tekst van dit hoofdstuk blijkt. Als laatste geeft de gemeente aan dat het toekomstperspectief van woningstichting Gouderak niet volledig helder is, hoewel de corporatie wel heeft aangegeven geen fusieplannen te hebben.

De HBV zegt hierover dat zij in feite drie periodes onderscheiden:

- In de eerste periode toen het nog een vereniging was "kon je altijd wel je mening geven".
- Sinds 1 juli 2014 is het een stichting geworden. Het was goed dat er begin 2015 strategiesessies zijn geweest maar dit heeft niet geleid tot een nieuw beleidsplan. In 2016 verschijnt er een nieuwe Woonvisie en zouden de strategiesessies opnieuw gehouden moeten worden. De HBV merkt op dat het ongenoegen over de huurverhoging heeft geleid tot een ongelukkige opmerking van de HBV bij een inspraakavond van de gemeenteraad. Dat betreft de HBV; heeft dit aangegeven bij de woningstichting en wil nu weer op een constructieve wijze verder.

Presteren naar Vermogen (5,4)

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

De visitatiecommissie geeft een oordeel op drie onderdelen:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

Financiële continuïteit

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

Woningstichting Gouderak voldoet net aan het ijkpunt voor een 6. De commissie sluit aan bij het oordeel van het WSW en voormalig CFV die weliswaar opmerkingen maken maar wel stellen dat de corporatie voldoet aan de normen.

Het WSW stelt: "De kasstroomratio's (ICS en DSCR) van Woningstichting Gouderak voldoen aan de WSW-normen. De balansratio's (solvabiliteit en LTV) voldoen nipt aan de WSW-normen." Het WSW vraagt zich wel af of de ratio's niet te positief zijn berekend en stelt hier vragen over aan de woningstichting. Die opmerking betrof de onderhoudslasten van Woningstichting Gouderak. De corporatie maakt bij haar berekeningen gebruik van de normkosten voor onderhoud terwijl deze bij realisatie tot 40% hoger liggen dan de norm. Door het WSW is Woningstichting Gouderak in 2015 ingedeeld in de hoogste risicocategorie. Woningstichting Gouderak valt daarmee onder Bijzonder Beheer. Zonder toestemming vooraf mogen geen nieuwe verplichtingen worden aangegaan voor grootschalige investeringen of complexgewijze aankopen.

Het op peil houden van de financiële continuïteit is voor de corporatie een belangrijke voorwaarde om zelfstandig te blijven. Woningstichting Gouderak stuurt met haar financieel beleid op het voldoen aan de normen van het WSW en de autoriteit Woningcorporaties. In 2014 is door het CFV een opmerking gemaakt over het niet tijdig aanleveren van de financiële informatie. Het CFV heeft de corporatie gevraagd een verbeterplan op te stellen. De beoordeling 2015 door de autoriteit woningcorporaties (ILT) leidde tot een opmerking over de aanbesteding van maatschappelijk vastgoed.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Woningstichting Gouderak voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie constateert dat Woningstichting Gouderak de afgelopen 4 jaar erg hoge bedrijfslasten heeft gehad. De organisatieveranderingen in deze visitatieperiode hebben niet geleid tot structurele verbeteringen in de kosten van de bedrijfsvoering. De kosten voor bedrijfslasten en personeelskosten zijn in vergelijking met andere corporaties hoog. Volgens de berekening van het WSW 40% hoger dan gemiddeld. Er is de afgelopen 4 jaren een sterke fluctuatie geweest in deze cijfers.

Een vast gegeven is de relatieve hoogte van de bedrijfslasten in relatie tot andere corporaties. Al over de cijfers van 2012 oordeelde het CFV dat er een grillig verloop was van de kosten en dat de kosten gemiddeld tot bovennormaal stijgen. Meermalen is de reden hiervan door Wst. Gouderak onderzocht en zijn ook redenen aangevoerd. Meermalen in de afgelopen 4 jaren zijn maatregelen om meer inzicht te krijgen aangekondigd/toegezegd. Dit heeft echter niet geleid tot een verbetering in de situatie.

Op basis van de volgende minpunten komt de commissie tot het oordeel van een 4:

- Negatieve afwijkingen op de benchmarkscores als indicatoren voor een doelmatige bedrijfsvoering;
- Het ontbreken van plannen om de doelmatigheid te verbeteren;
- Geringe aantoonbare aandacht voor de hoge bedrijfslasten.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	€ 1.687	€ 1.300	€ 1.316
Toename netto bedrijfslasten	44,5	5,3	16,2
Aantal vhe per fte	0	104	97
Personeelskosten per fte	0	€ 72.426	€ 72.305

Bron: Autoriteit woningcorporaties, *Corporatie in Perspectief 2015 (over verslagjaar 2013)*

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe	€ 1.357	€ 1.032	€ 923
Overige bedrijfslasten (geharmoniseerd)	€ 1.256	€ 587	€ 497
Aantal vhe per fte	508	123	102
Personeelskosten per fte	48.571	€ 74.904	€ 74.321

Bron: Autoriteit woningcorporaties, *Corporatie in Perspectief 2016 (over verslagjaar 2014)*

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Woningstichting Gouderak voldoet wel aan het ijkpunt voor een 6.

De eerste twee jaar van deze visitatieperiode stond voor Woningstichting Gouderak het realiseren van nieuwbouw centraal. Het ging om woningen en maatschappelijk vastgoed. Voor een corporatie van deze omvang was dat een zeer goede inzet van haar vermogen die passend is bij haar beleidsvisie. Vanaf begin 2013 wordt tussen bestuur en RvT gesproken over de ruime liquiditeit, de zorgen daarover en mogelijkheden om deze in te zetten. Het komt in de daarop volgende jaren wel tot afwegingen maar niet tot besluiten. De commissie vermoedt dat de corporatie baat kan hebben bij een actueel toetsingskader voor de inzet van deze middelen. Vanaf 2015 worden projecten aangehouden tot het nieuwe beleidsplan zal worden vastgesteld. De commissie ziet dat de corporatie een belangrijk deel van de visitatieperiode de inzet van haar vermogen goed kon verantwoorden en motiveren. Zodra het nieuwe beleidsplan wordt vastgesteld beschikt de corporatie weer over een document waarmee zij haar investeringen kan verantwoorden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Governance 4,8

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met 6.0.

Plan

De gehanteerde beleidsvisie in deze periode liep van 2008 tot 2018.

Tijdens deze visitatieperiode wilde de corporatie zelf het beleidsplan actualiseren gelet op externe veranderingen:

- alle wijzigingen waarmee corporaties te maken kregen in wet- en regelgeving;
- maatschappelijke en economische veranderingen;
- wijziging van de bestuursstructuur;
- gemeentelijke herindeling per 1 januari 2015.

Het proces om tot een nieuw beleidsplan te komen is doorlopen met huurders en maatschappelijke partners. Het beleidsplan is in 2015 besproken met de RvT maar is nog niet vastgesteld. Gelet op de geringe omvang van het werkgebied ziet de commissie dat het oude beleidsplan nog als leidraad kan worden gebruikt voor de opgaven die de corporatie zichzelf stelt. Daarnaast heeft de corporatie zich vanaf medio 2014 ingespannen om de interne organisatie op orde te brengen op het terrein van ICT, financiële administratie, opstellen van treasurybeleid, beschrijven van primaire processen, definiëren functieniveaus van medewerkers, opstellen en doorvoeren van rekening huurdersbeleid en opstellen van financieel reglement. Gelet op deze inspanningen die de corporatie heeft gedaan beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 6.

Check

Bij dit onderdeel van de besturing dient de corporatie aannemelijk te maken dat zij beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek wordt gevolgd en gemeten hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De commissie heeft vastgesteld dat het bij Woningstichting Gouderak niet goed mogelijk is de prestaties te monitoren.

De commissie constateert dat er geen goede aansluiting is tussen verschillende meerjarenbegrotingen die de corporatie hanteert (bijvoorbeeld op het terrein van onderhoud). De corporatie kan geen inzicht geven in afwijkingen van onderhouds- en organisatiekosten. Woningstichting Gouderak werkt met meerdere externe bureaus ter ondersteuning in de bedrijfsprocessen. Er zijn de afgelopen jaren diverse afstemmingsproblemen geweest. De accountant heeft na de Interim controle in 2015 verklaard dat de interne beheersing in 2014 en 2015 niet de gewenste aandacht heeft gehad bij het intern toezicht en bestuur. Vooral de processen van verhuur, inkoop, betaling en van onderhoud worden benoemd. Deze punten zijn in de afgelopen jaren meermalen gesignaleerd. De corporatie geeft aan dat de organisatiewijzigingen en investeringen in automatisering eraan bijdragen dat er een betere monitoring kan plaatsvinden vanaf 2016. De commissie stelt vast dat de corporatie in de visitatieperiode niet voldoet aan het ijkpunt en beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Act

De commissie constateert dat Woningstichting Gouderak niet voldoet aan het ijkpunt doordat de corporatie onvoldoende duidelijk kan maken hoe ze bijstuurt wanneer er afwijkingen zijn en/of planningen niet worden gehaald.

Als minpunten ziet de commissie dat Woningstichting Gouderak:

- onduidelijk bijstuurt na opmerkingen van CFV, WSW en ILT;
- zelf regelmatig aangeeft dat gelet op de omvang van de organisatie er redenen zijn waarom bijsturing niet kan worden opgepakt;
- het de commissie niet duidelijk is geworden hoe de corporatie prioriteert wanneer er afwijkingen worden geconstateerd. Voorbeelden hiervan zijn onder andere: geen bijsturing bij te hoge liquiditeit en de hoge kosten voor onderhoud en organisatie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel op basis van de beschreven minpunten, met een 4.

Intern toezicht

De beoordeling van Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van het toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 4,0.

Functioneren van de RvC

Bij het functioneren van RvC beoordeelt de commissie op drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

- **Samenstelling van de RvC**

Woningstichting Gouderak voldoet niet aan ijkpunt voor 6.

Als tekortkomingen (minpunten) constateert de commissie:

- Het is de commissie niet duidelijk geworden op welke wijze de getoonde profielschets gebruikt is bij de werving van leden van de RvC.
- Er is geen openbare verantwoording over de keuze en de afwegingen die zijn gemaakt.
- Er wordt op een passieve wijze omgegaan met de samenstelling van de RvT.
- Ook na de omzetting van het werken met een bestuur bestaande uit een groot aantal leden naar een directeur/bestuurder heeft dit niet geleid tot een actualisering van de profielen voor de leden van de RvT, noch tot het kritisch bezien of de samenstelling van de RvT voldeed aan het nieuwe profiel van de corporatie met een directeur/bestuurder.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Woningstichting Gouderak voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de commissie heeft vastgesteld dat de RvT zich onvoldoende bewust is van de rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Voorts kon de commissie niet vaststellen dat de relatie tussen de RvT en de bestuurder voldoende open, zakelijk en professioneel is om elkaar aan te spreken.

Het volgende voorbeeld illustreert deze tekortkomingen: In de jaarrekening 2014 wordt op bladzijde 18 gemeld dat: "de bestuurder als zelfstandig ondernemer ook actief is in de gebiedsontwikkeling en projectontwikkeling en in die wereld relaties heeft die soms voor de eigen zaak en soms voor de woningstichting werken. Hiervan is melding gemaakt in de vergadering van de Raad van Toezicht. Het materieel belang van opdrachten aan deze relaties kan worden bestempeld als niet materieel. De Raad van Toezicht heeft geen bezwaar tegen de naar voren gebrachte connecties."

De commissie heeft de RvT en bestuurder gevraagd naar de manier waarop de afgelopen jaren de relaties en projecten van de bestuurder zijn besproken. Ook wilde de commissie weten op welke wijze het materieel belang wordt besproken en getoetst.

Het is de commissie gebleken dat hiervoor geen eenduidig kader ontwikkeld is tussen RvT en bestuurder. Bovendien bleek het onderwerp lastig bespreekbaar te zijn. Wel is tussen bestuurder en RvT afgesproken dat er geen activiteiten van het bedrijf van de bestuurder in de Krimpenerwaard zullen plaatsvinden. Hoewel het onderwerp 'Integriteit' een vast onderdeel is bij de vergaderingen van de RvT wordt hieraan niet aantoonbaar inhoud gegeven. In het (concept) jaarverslag 2015 staat dat twee concrete projecten niet plaatsvinden in het werkgebied van Woningstichting Gouderak. Daarin is opgenomen: "De bestuurder is als zelfstandig ondernemer ook actief in de gebiedsontwikkeling, projectontwikkeling ('t Zeel) en met het in de markt zetten van een woonzorgformule (Het Ouden Huis). De activiteiten van 't Zeel en Het Ouden Huis vinden niet plaats in het werkgebied van woningstichting Gouderak. De directeur/bestuurder heeft in zijn netwerk relaties die raken aan Woningstichting Gouderak alsook aan zijn bedrijf 't Zeel als Het Ouden Huis (concept-jaarverslag 2015 6.2II3.2)."

De commissie mist een vastgelegde uitspraak van de raad of er grenzen en voorwaarden zijn aan het werkgebied van de directeur/bestuurder via zijn eigen bedrijf in relatie tot het werkgebied van de corporatie.

Mondeling verklaart de raad hierover dat de directeur/bestuurder met zijn eigen bedrijf niet actief mag zijn in het werkgebied van de corporatie maar dat het niet is vastgelegd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

- **Zelfreflectie**

Bij het onderdeel zelfreflectie dient de corporatie aan te tonen dat de RvC tenminste 1x per jaar buiten aanwezigheid van de bestuurder, haar eigen functioneren bespreekt. Het gaat zowel om het functioneren van de individuele leden van de RvT als het functioneren van de Raad als geheel. Ook moet helder zijn dat er een cultuur is waarin men elkaar aanspreekt en dat er conclusies worden verbonden aan die functioneringsgesprekken.

Woningstichting Gouderak voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

De minpunten die de commissie heeft vastgesteld zijn:

- Er is geen jaarlijkse zelfreflectie door de raad uitgevoerd.
- In de afgelopen vier jaar is er 2x een evaluatie geweest waarvan eenmaal begeleid door een externe partij.
- Er zijn geen verslagen van de zelfevaluaties gemaakt.
- Er wordt niet aantoonbaar ingegaan op verbeterpunten doordat er geen verslagen zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

- **Toetsingskader**

Bij dit onderdeel dient de commissie te beoordelen of Woningstichting Gouderak beschikt over een actueel toetsingskader en of de corporatie daar inzicht in kan geven.

De commissie komt tot het oordeel dat de corporatie niet voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Door Woningstichting Gouderak is deze visitatieperiode meermaals gewezen op het belang van en noodzaak tot een actuele visie. Het proces om daartoe te komen is ingezet in 2014. In totaal hebben drie bijeenkomsten plaatsgevonden met belanghouders maar zonder de gemeente. Door de commissie zijn wel losse elementen aangetroffen wat kan functioneren als een toetsingskader zoals het beleidsplan 2008 – 2018 en meerjaren onderhoudsbegrotingen. Doordat het huidige beleidsplan weinig SMART is geformuleerd kan het lastig als toetsingskader dienen. Het geeft in algemene zin de missie en opgaven van de corporatie weer. De commissie is van mening dat de corporatie beter inzicht had kunnen bieden in de besluiten die er de afgelopen periode zijn genomen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

- **Toepassing Governancecode**

Bij dit onderdeel dient de commissie te beoordelen of de corporatie de Governancecode naleeft, of zij de bepalingen toepast en indien zij op toegestane punten afwijkt, of de corporatie hiervan melding doet in het jaarverslag. De commissie komt tot het oordeel dat Woningstichting Gouderak niet voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie ziet redenen voor een lager oordeel dan het ijkpunt vanwege de volgende minpunten:

- In elk jaarverslag in deze visitatie periode staat vermeld dat Woningstichting Gouderak aan de Governancecode voldoet.
- Op een aantal punten wordt afgeweken van de Governancecode. Dit wordt soms gemeld in het jaarverslag maar niet toegelicht.
- Er wordt op onderdelen afgeweken van de Governancecode ook op punten waar geen afwijking is toegestaan zoals de zittingstermijnen, het niet actief werken met profielschetsen of het niet jaarlijks laten plaatsvinden van zelfevaluaties.
- Zwaarwegend punt is, naar oordeel van de commissie, de zittingsduur van de voorzitter. De corporatie vermeldt in de jaarverslagen dat "Hoewel de verkiezingstermijn van een lid van de RvC/RvT maximaal een periode van 4 jaar is met een verlenging van tweemaal 4 jaar, er binnen de Raad gekozen is voor continuïteit van de voorzittersrol." De commissie constateert dat Woningstichting Gouderak niet alleen uitgaat van een maximale zittingsduur van 12 jaar maar daarbij ook aangeeft deze zittingstermijnen niet te laten gelden voor de voorzitter van de RvT.
- Uit de jaarverslagen valt niet te achterhalen wat de eerste benoeming is geweest van de voorzitter van de RvT. Mondeling heeft de voorzitter tijdens het visitatiegesprek aangegeven dat hij waarschijnlijk in 1985 is benoemd als voorzitter. Later verklaart de voorzitter dat hij waarschijnlijk in 2003 is benoemd. Hiervan zijn geen schriftelijke stukken meer te achterhalen. De langere zittingsduur is zowel strijdig met de Governancecode maar ook strijdig met de eigen statuten en de vermeldingen in de jaarverslagen.

- de RvT bestaat uit drie leden. Twee daarvan hebben daarin zitting namens de huurders terwijl slechts één huurderscommissaris is toegestaan bij deze omvang. De corporatie geeft als verklaring dat er twee leden zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie, omdat dit uit de onderhandelingen voortkwam bij de omzetting van vereniging naar stichting en later van meerhoofdig bestuur naar één directeur/bestuurder. Om kosten te besparen heeft de RvC toen voor deze oplossing gekozen in plaats van voor het uitbreiden van de RvC.
- Er zijn geen profielschetsen opgenomen op de website.
- Er worden geen nevenfuncties van leden RvT vermeld in het jaarverslag.
- Vanaf 2013 wordt er door Woningstichting Gouderak melding gemaakt dat er een (uitgebreide) evaluatie van de accountant moet plaatsvinden. Deze heeft tot op heden niet plaatsgevonden.
- Tijdens de gesprekken met de leden van de RvT is het de commissie gebleken dat er geen plannen zijn om de afwijkingen op de Governancecode te herstellen.
- Afwijkingen op de Governancecode worden onvoldoende onderbouwd en gepubliceerd.

De commissie komt op basis van de grote hoeveelheid minpunten en de ernst van de afwijkingen tot het oordeel 3.

Externe legitimering en verantwoording

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

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6 omdat de corporatie voldoet aan de eisen voor het ijkpunt. De corporatie voldoet conform de Overlegwet aan de eisen die worden gesteld aan het overleg met huurders. De relatie met de huurders is over de afgelopen jaren positief geweest. Gedurende het eerste halfjaar in 2016, dus buiten deze visitatieperiode zijn er spanning tussen Woningstichting Gouderak en de HBV ontstaan. De relatie met de gemeente Gouderak was onvoldoende in de beginperiode van de visitatie. Over en weer waren er spanningen. De contacten met de gemeente Krimpenerwaard zijn vanaf 1/1/2015 voorzichtig positief waarbij de corporatie aangeeft dat de gemeente wel is uitgenodigd bij de strategische sessies.

Openbare verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie zich verantwoordt over de gerealiseerde prestaties, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De commissie oordeelt dat Woningstichting Gouderak niet voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Woningstichting Gouderak publiceert haar prestaties waarbij afwijkingen onvoldoende worden toegelicht. Bovendien constateert de commissie dat de voorgenomen prestaties wegens het verouderde beleidsplan niet inzichtelijk zijn voor de belanghouders (huurders en gemeente). Het beleidsplan 2008 – 2018 is bovendien zeer globaal waardoor de voorgenomen ambities weinig inzicht bieden voor de buitenwereld. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaringen

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Woningstichting Gouderak

Jaar visitatie : 2016

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

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

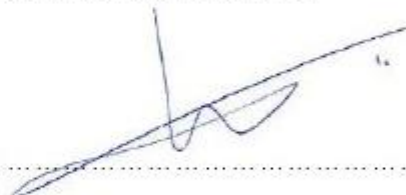
In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Gouderak hebben.

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : woensdag 9 maart 2016

Handtekening



Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Gouderak te Gouderak

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

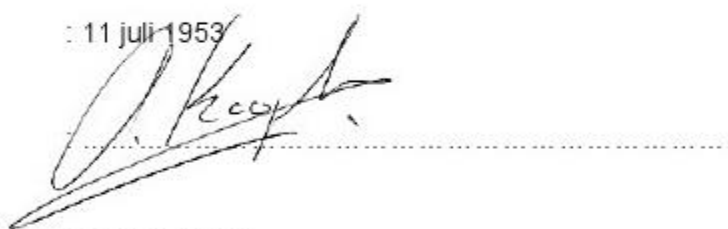
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.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

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

Naam : de heer A.T.A. Koopmanschap AC

Geboortedatum : 11 juli 1953

Handtekening



Datum : 9 maart 2016

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Gouderak te Gouderak

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

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

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

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

Geboortedatum : 19 augustus 1955

Handtekening



Datum : 9 maart 2016

Bijlage 3 Curricula vitae

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

Voorzitter

A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)



Korte kennismaking

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit (politiek) bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Zo ben ik sinds 2011 wethouder bij de gemeente Bunnik, met volkshuisvesting in mijn portefeuille. Daarvoor ben ik lid geweest van de Provinciale Staten van Utrecht. Ook ben ik bestuurslid van de FNV-bond voor ZZP'ers. Ik werk als zelfstandig organisatiecoach. Ik houd me als organisatiecoach onder meer bezig met interim-opdrachten als concerncontroller. Daarvoor heb ik diverse opleidingen op het gebied van bedrijfskunde en controle gevolgd. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht. Mijn kennis over de volkshuisvesting heb ik opgedaan in mijn politieke werk en in mijn werk bij het voormalig gemeentelijk woningbedrijf in Utrecht.

Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitor goed inzetten. Ik heb diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 en daarbij de rol van algemeen lid en van voorzitter vervuld. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die terugklinken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van tevoren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en of organisatieontwikkeling.

Reeds gevisiteerd

- 2004 Woningbouwvereniging Volksbelang, Raamsdonksveer
- 2004 Woningstichting De Wieren, Sneek
- 2005 Stichting Wooncom, Emmen
- 2005 Woonstichting Union, Oud-Beijerland
- 2006 Christelijke Woonstichting, 's-Gravendeel
- 2006 Stichting Bevo Woningbeheer, Gorinchem
- 2006 Woningstichting Rivierengebied, Beneden-Leeuwen
- 2007 Stichting Harmonisch Leven, Lelystad
- 2008 Woningstichting Sint Joseph, Almelo
- 2008 Casade Woondiensten, Waalwijk
- 2009 Woonstichting De Marken, Schalkhaar
- 2009 Goed Wonen, Gemert
- 2010 Stek, Lisse

2010 Woningbouwvereniging Beter Wonen, Ammerstol
2010 Woningstichting Hellendoorn, Hellendoorn
2010 Woonstichting VechtHorst, Nieuwleusen
2011 Stichting Wooncorporatie Kennemerhave, IJmuiden
2011 Stichting Zaandamse Volkshuisvesting, Zaandam
2011 Warmunda, Warmond
2012 Stichting Accolade, Heerenveen
2013 Bernardus Wonen, Oudenbosch
2014 de Sleutels, Leiden
2014 Stichting Woningbeheer Betuwe, Lienden
2014 Rhenense Woningstichting, Rhenen
2014 Woningstichting Bergh, 's-Heerenberg
2015 De Huismeesters, Groningen
2015 Volkshuisvesting Arnhem, Arnhem
2015 Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop
2015 Woningbouwvereniging Beter Wonen, Ammerstol
2015 l'escaut woonservice, Vlissingen
2015 Woningstichting Heteren, Heteren
2016 Woningstichting Gouderak, Gouderak

Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur
- Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Kennis van business control en auditing

Kort CV

- Geboren in 1953
- Opleiding: Cultureel Werk
- 1985-heden Diverse hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing, volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen
- 1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, ondermeer als business unit manager Ouderenhuisvesting
- 1992-2001 Diverse projectleiders en (interim) controller functies, ondermeer als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagencampen, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente
- 2001-heden Werkzaam bij Organisatiecoaching.nl als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent
- 2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht
- 2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn
- 2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen
- 2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland
- 2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475>

Secretaris

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



Korte kennismaking

Mijn loopbaan staat in het teken van de volkshuisvesting en de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar milieubeleid, vervolgens de interne organisatieontwikkeling en de kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 ben ik directeur van Raeflex en heb ik me actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. Bij visitaties wordt de verbinding tussen kwaliteitszorg en daadwerkelijke prestaties zichtbaar. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkt Raeflex nauw samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs. Het is interessant om de parallellen en verschillen tussen de beide visitatiestelsels te zien.

Visitaties

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

Reeds gevisiteerd

Als directeur van Raeflex betrokken bij alle visitaties die sinds 2003 zijn uitgevoerd (circa 200). Deze rol bestaat uit: accountmanager bij visitaties voor de corporaties, sparring partner voor de visitatiecommissies, soms in de vorm van schaduwcommissielid, en tegenlezer van de conceptvisitatierapporten.

Als commissielid of projectleider betrokken bij:

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

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

Specifieke deskundigheid

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

Kort CV

- Geboren in 1955
- Opleiding: Sociale geografie en diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: ondermeer opleiding tot mediator
- 1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie
- 2003-heden Directeur Raeflex
- 2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

Nevenfuncties

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

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

Bijlage 4 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Voorstel WSG afronding voorbereidingsfase • Jaarverslag 2012, 2013, 2014, 2015 • Onderzoeksrapport 2011 • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Presentatie strategie; Beleidsplan 2015 • Memo verkoopbeleid 2010 • Beleidsvisie 2008 – 2018 • Beleidsplan 2016 • Memo organisatie 2014 • Aedes corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten 2014
Presteren volgens Belanghebbenden (PVB)	<ul style="list-style-type: none"> • Memo + verslagen strategiesessie 2015; met huurdersbelangenvereniging • Notulen Bestuursvergadering met de huurdersbelangenvereniging 2012, 2013, 2014, 2015 • Verslag huurdersenquête • Koopgarant folder
Presteren naar Vermogen (PVN)	<ul style="list-style-type: none"> • De Oordeelsbrief van de minister van BKZ 2011 • Corporatie in perspectief, Analyse CFV 2013 • Sectorbeeld 2013, CFV 2013 • Begrotingen 2014, 2015, 2016 • Meerjarenonderhoudsbegroting 2015 • Meerjarenbegroting 2016 – 2026 incl. effecten planvorming • Begroting beheerskosten 2015 • WSW Bestuursverklaring derivaten 2015 • Rapportage 2015 • Besluit treasurystatuut en beleggingsstatuut 2015 • Accountantsverslag 2013, 2014 • Risicoanalyse 2015 • Interim controle 2015 • Toezichtbrief 2014, 2015 • Toezichtbrief (CFV) 2014 • Rapportage cijfers 2014, 2015 • WSW Risicobeoordelingsmodel, Business Risk Definities en Scoringsrichtlijnen
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Notulen vergaderingen bestuur 2012 • Notulen vergaderingen RVT 2014, 2015 • Notulen vergaderingen bestuur en RvT 2014, 2015 • Notulen vergaderingen bestuur en RvC 2012, 2013, 2014 • Checklist Governance (ingevuld door RvT, augustus 2016) • Akte statutenwijziging 2014

Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal <aantal> face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Gouderak.

Raad van commissarissen (2 gesprekken)

- J. Hoogendoorn, voorzitter (namens de HBV)
- J. Bieze
- M. Schildwacht (namens de HBV)

Directeur/bestuurder

- Ir. K. van Berk

Huurdersorganisatie

- Mevrouw W. A. Riepsame, voorzitter
- Mevrouw W. van Dam, secretaris
- Mevrouw C.M. Speksnijder, penningmeester

Gemeente Krimpenerwaard

- Mevrouw D. Blok, Wethouder (onder andere R.O. en volkshuisvesting)
- De heer D. van Hattem (beleidsambtenaar)

Telefonische interviews

geen

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

Beoordeling Presteren naar Opgaven

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

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

Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

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

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

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

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