



Visitatierapport

Woningbouwvereniging Beter Wonen

2015 – 2018



BETER WONEN

WONINGBOUWVERENIGING





Visitatierapport

Woningbouwvereniging Beter Wonen

2015 - 2018



Bennekom, 16 augustus 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

T 0318 – 746 600

E secretariaat@raeflex.nl

Www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda | voorzitter

Mevrouw drs. A. de Klerk | algemeen commissielid/ secretaris

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
A Recensie	7
B Thema's, kwaliteit en proces prestatieafspraken.....	11
C Scorekaart Woningbouwvereniging Beter Wonen	15
D Scorekaart in beeld Woningbouwvereniging Beter Wonen.....	17
E Samenvatting visitatie Woningbouwvereniging Beter Wonen	19
F Reactie Woningbouwvereniging Beter Wonen	21
Deel 2 Bijlagen bij het rapport	23
Bijlage 1 Verantwoording beoordeling	25
Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaringen	37
Bijlage 3 Curricula vitae.....	39
Bijlage 4 Bronnenlijst	43
Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen	45
Bijlage 6 Meetschaal	47

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties



A Recensie

Terugblik op visitatie 2010-2014

Tijdens de vorige visitatie varieerden de scores tussen onvoldoende (4,7) en zeer goed (8,5). Zowel de visitatiecommissie als belanghebbenden waardeerden de zeer goede kwaliteit van de woningen en de dienstverlening. Belanghouders waren tevreden over alle prestatievelen. Sterk punt was dat de corporatie dichtbij haar huurders en de lokale gemeenschap stond en hierdoor ook als slagvaardig werd gezien. De commissie noemde het huisvesten van bijzondere doelgroepen (waaronder ouderen) wel als aandachtspunt en de besturingscyclus en het interne toezicht scoorden onvoldoende. De commissie signaleerde de kwetsbaarheid van een corporatie met 266 woningen.

Profiel corporatie visitatie 2015-2018

Lokaal betrokken in Ammerstol

Beter Wonen werd tijdens de vorige visitatie al een corporatie genoemd die diep geworteld was in de lokale gemeenschap van Ammerstol. Er is sinds 2016 een (nieuw) bestuur dat iets meer op afstand staat, maar er is nog steeds sprake van lokale betrokkenheid en korte lijnen tussen huurders en de organisatie. Lokale betrokkenheid is ook de afgelopen jaren een van de centrale uitgangspunten gebleven.

Bezit in Ammerstol gevarieerd, maar minder geschikt voor senioren

Beter Wonen is een kleine corporatie in Ammerstol. De commissie heeft tijdens een rondwandeling in het dorp al het bezit gezien: de eengezinswoningen, (voormalige) laagbouw seniorenwoningen, een (senioren)complex de Amerhof met multifunctionele ruimte, een buurtsuper en een pand met zorgaanbieders. De kwaliteit en onderhoud van de eengezinswoningen is op orde. Er is sprake van vergrijzing onder de huurders uit de eengezinswoningen. De voormalige laagbouw seniorenwoningen blijken gewild te zijn bij jongeren. De corporatie heeft daarom besloten (een deel van) deze woningen in stand te houden. De toekomst van de Amerhof is al langere tijd onzeker. De vraag neemt af. Er waren in 2014 nog plannen om de Amerhof om te vormen tot een modern seniorencomplex, maar of hieraan behoefte is in een kern als Ammerstol is niet bekend. Veel senioren verhuizen naar het seniorencomplex in het naastgelegen dorp Bergambacht. Het bezit van BW Ammerstol ligt in een relatief ontspannen woningmarktgebied, waardoor woningen redelijk snel beschikbaar komen en uitbreiding door nieuwbouw in deze dorpskern niet aan de orde is.

Nieuw bestuur en raad werken hard aan professionaliseringslag

Tijdens de vorige visitatie bleek de besturing en governance onder de maat. Sinds 2016 is het bestuur vernieuwd en is het aantal bestuursleden van zes naar drie gegaan. Eveneens is er een nieuwe RvC. Zowel het bestuur als de RvC hebben hard gewerkt om de governance en de interne organisatie op orde te brengen. Basale zaken als archivering, administratie, reglementen en statuten moesten op orde worden gebracht. De afgelopen jaren zijn hierin goede stappen gezet en er ligt nu een basis om overige belangrijke zaken op orde te brengen (bijvoorbeeld strategisch voorraadbeleid en de uitvoering ervan). De commissie heeft bij zowel het bestuur als de RvC een open en transparante houding gezien. Dat er ondanks het harde werken in de afgelopen periode nog steeds stappen gezet moeten worden voor een verdere professionalisering, wordt door iedereen gezien.

Positief is dat de corporatie ondanks de interne aandacht, de onderhoudswerkzaamheden aan de eengezinswoningen heeft voorgezet gedurende de visitatieperiode. Eveneens is de communicatie met huurders goed gegaan: zowel voor wat betreft reparatieverzoeken als informatie over onderhoud en fusie-onderzoek.

Beter Wonen is een kleine corporatie: een kracht en tevens kwetsbaar

Tijdens de vorige visitatie wilde Beter Wonen in de toekomst zelfstandig blijven, ook al is ze een kleine corporatie met 266 woningen. Ook leden van het nieuwe bestuur wilden dat, maar hebben inmiddels geconstateerd dat de organisatie dan erg kwetsbaar blijft, zowel op professioneel gebied, governance als financieel. Wil de corporatie een verdere professionaliseringsslag maken, dan ligt samenwerking of fusie met andere corporaties voor de hand. De corporatie heeft daarom onlangs met drie andere kleinere corporaties in het werkgebied een onderzoek naar fusie uit laten voeren. Beter Wonen stelt hierbij als centrale uitgangspunten het behoud van lokale binding in Ammerstol en het goed kunnen oppakken van de volkshuisvestelijke opgaven.

Voldoende financiële middelen

Beter Wonen heeft voldoende financiële positie en kiest er bewust voor de huren voor de zittende huurders laag te houden. Ondanks de financiële positie loopt de corporatie wel het risico een tekort aan liquiditeit op te lopen. De leningenportefeuille kan meer spreiding hebben en het ontbreekt nog aan de vertaling van de visie naar financiën. De externe toezichthouders wijzen al meerdere jaren op het belang van het maken van een strategisch voorraadbeleid. Nu de werkorganisatie de afgelopen periode op orde is gebracht, kan dit verder ingevuld worden. De commissie signaleert wel dat de bedrijfslasten de laatste jaren zijn toegenomen en nu bovengemiddeld zijn. Dit komt voor een belangrijk deel aan het feit dat Beter Wonen een beperkt aantal verhuureenheden heeft. De kosten per verhuureenheid stijgen daardoor snel als er extra uitgaven zijn. Daar staat tegenover dat er ook een forse verbetering is gemaakt die noodzakelijk was en niet gezien kan worden als ondoelmatig. Eveneens wenst de gemeente nieuwbouw in kernen en is het wenselijk voldoende financiële armslag te hebben. Ook hier speelt de vraag wat samenwerking of fusie met andere corporaties kan bieden aan meerwaarde.

Resultaten visitatie 2015-2018

De commissie vindt Beter Wonen Ammerstol in de afgelopen visitatieperiode maatschappelijk gezien gemiddeld voldoende heeft gepresteerd. Beter Wonen is sterk geworteld in Ammerstol en de relatie met de gemeente Krimpenerwaard is hersteld, hetgeen zich uit in meer dan voldoende waardering van de belanghebbenden.

De commissie stelt vast dat de corporatie met de vernieuwing van het bestuur en de RvC invulling heeft gegeven aan de verbeterpunten die bij de vorige visitatie zijn genoemd. De commissie waardeert dit met een ruime voldoende voor de maatschappelijke rol van de RvC, waarbij eveneens waardering is voor de rol van het bestuur hierin. Tegelijkertijd signaleert de commissie dat de corporatie er nog niet is; op het gebied van besturing is richting gegeven, maar het is (nog) niet voldoende. De beleidsagenda hieronder biedt aanknopingspunten voor een verdere professionaliseringsslag.

Sterke punten

- + Lokaal betrokken en voor huurders goed bereikbare corporatie
- + Betaalbare huren van woningen voor zittende huurders
- + Zet in op voorzieningen om Ammerstol leefbaar en vitaal te houden
- + Bewust van eigen kracht en kwetsbaarheid
- + Stelt opgaven centraal bij verdere professionalisering (en/of samenwerking/fusie)
- + Woningverbetering, renovatie en dienstverlening voortgezet ondanks interne veranderingen

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Woningbouwvereniging Beter Wonen al goed presteert in Ammerstol, maar dat er op een aantal punten verbetering noodzakelijk is. Als de corporatie zich verder wil ontwikkelen, dan geeft de commissie de volgende verbeteringsuggesties mee:

Verken samenwerking of fusie en stel hierbij de maatschappelijke opgaven centraal

De professionalisering kan op verschillende manieren vorm krijgen. Voor de hand ligt verdere samenwerking dan wel fusie met andere corporaties. Met name kleine corporaties kennen veelal een vergelijkbare maatschappelijke opgave: het behoud van vitale kernen en vergrijzing.

Samenwerking kan gezocht worden op diverse terreinen, bijvoorbeeld:

- Het gezamenlijk optrekken richting de gemeente bij het maken van prestatieafspraken. Dit kan de effectiviteit en de efficiency van (het proces van) de prestatieafspraken vergroten.
- Het samenwerken om de bedrijfslasten te drukken, bijvoorbeeld door gezamenlijke inkoop of een (gedeeltelijke) gezamenlijke werkorganisatie (waarbij tegelijkertijd oog is voor de lokale binding);
- Een fusie met andere corporatie(s) waarbij bedrijfslasten omlaaggaan en de lokale opgaven nog beter kunnen worden opgepakt.

Breng een het strategisch voorraadbeleid en financiële haalbaarheid in beeld

Onafhankelijk of de corporatie kiest voor samenwerking of fusie met andere corporaties, dient een aantal zaken op korte termijn in beeld te worden gebracht. De complexbeheerplannen zijn reeds gemaakt. Nu is het zaak het strategisch voorraadbeleid en duurzaamheidsbeleid verder vorm te geven en concrete plannen te maken voor de Amerhof. De financiële haalbaarheid dient hiervan te worden doorgerekend. De commissie acht het hierbij van belang beter in beeld te brengen welke behoefte de oudere huurders/bewoners van Ammerstol hebben. De vraag naar de woningen in de Amerhof neemt af, maar het is onduidelijk of dit komt omdat ouderen graag in hun woning blijven wonen of omdat het complex dusdanig verouderd is dat het niet meer voldoet aan de vraag.

Behoud korte lijnen met huurders en lokale betrokkenheid

De kracht van Beter Wonen is de korte lijnen met huurders. Het nieuwe bestuur is meer op afstand. Dat is goed, maar betekent de corporatie bewust de lokale betrokkenheid in ogenschouw moet nemen. Het bestuur doet dit al goed door regelmatig bijeenkomsten voor huurders te organiseren en goed bereikbaar te zijn. Lokale betrokkenheid kan versterkt te worden door in beeld te brengen wat de woonbehoeften zijn van (oudere) huurders en daarop in te spelen.

Breng de besturingscyclus (PDCA) verder op orde

Als het strategisch voorraadbeleid en de daarbij behorende financiële haalbaarheid in beeld is gebracht is de 'Plan' van de PDCA-cyclus op orde. De uitvoering ('Do'), monitoring ('Check') en bijsturing ('Act') indien nodig verdienen eveneens aandacht. Het bestuur zal hieraan ook in de informatievoorziening richting de RvC aandacht moeten geven.

De commissie vindt het van belang de verbeterpunten die de belanghouders hebben meegegeven ook op te nemen in de recensie om de omgeving voor de toekomst ook weer te geven. Deze verbeterpunten volgen hieronder.

Belanghouders vinden verdere professionalisering wenselijk

Belanghouders zien een fusie of andere vorm van samenwerking met andere corporaties als noodzakelijk om te komen tot een verdere professionaliseringsslag, om de bedrijfskosten te verlagen en de communicatie met professionele partijen te verbeteren.

Belanghouders en met name huurders vinden het belangrijk dat hierbij de lokale betrokkenheid op Ammerstol blijft bestaan. Huurders willen daarnaast dat de corporatie voorkomt dat verkochte woningen een slechte uitstraling op de buurt geven.

De gemeente vindt dat Beter Wonen nog meer kan doen aan het verbeteren van de energielabels van de woningen. Eveneens vindt ze dat de corporatie aan helderheid en duidelijkheid kan winnen over wanneer en/of welk besluit is genomen door het bestuur van de corporatie.

B Thema's, kwaliteit en proces prestatieafspraken

Thema's van de (prestatie)afspraken

In 2017 hebben de Woningbouwvereniging Beter Wonen Ammerstol samen met de gemeente Ammerstol en de huurdersbelangenvereniging voor het eerst prestatieafspraken gemaakt, welke het jaar 2018 betreffen. Een jaar later zijn prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2019-2022. De huurdersbelangenvereniging bestond toen niet meer, waardoor de vereniging de laatste prestatieafspraken alleen met de gemeente heeft gemaakt.

In de *Prestatieafspraken Wonen Krimpenerwaard 2019-2022* hebben de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard, de gemeente Krimpenerwaard en huurdersorganisaties afspraken gemaakt over diverse thema's. Bij ieder thema kunnen individuele afspraken gemaakt worden, maar ook afspraken die gelden voor de Federatie¹.

De visitatieperiode betreft 2015 t/m 2018. De visitatiecommissie heeft daarom in deze visitatie alleen de thema's uit de Prestatieafspraken 2018 beoordeeld op de voortgang in de afgelopen vier jaar en er een aan toegevoegd. Het betreft het de volgende thema's:

1. Huisvesting speciale doelgroepen
 - Beter Wonen neemt 4 procent van de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders op zich, waarbij jaarlijks een maximum van 30% van de vrijkomende woningen wordt toegewezen aan vergunninghouders. Dit geldt vanaf 2018 en betreft concreet het huisvesten van 3 personen. In de jaren 2015 t/m 2017 deed de gemeente geen beroep op de woningbouwvereniging voor het huisvesten van vergunninghouders.
 - Beter Wonen zorgt samen met andere corporaties in de gemeente dat passende huisvesting beschikbaar gesteld wordt conform de aantallen die in het convenant 'bevordering uitstroom uit instellingen voor maatschappelijk opvang' zijn afgesproken.
2. Leefbaarheid en Veiligheid
 - Partijen gaan samen werken voor het voorkomen van overlast en huisuitzetting.
 - Per dorpskern gaan partijen samenwerken de veiligheid in en rondom de woning te verbeteren.
3. en 4. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep (3) en huisvesten van ouderen (4)
 - Alle doelgroepen (te denken valt aan starters, jongeren, gezinnen, senioren, vergunninghouders, andere urgenten) komen voldoende aan bod.
 - Tekort sociale woningbouw verminderen door nieuwbouw.

De commissie heeft in dit visitatierapport het 'Huisvesten van ouderen' als apart prestatieveld benoemd. Op dit punt ligt een opgave voor de gezamenlijke corporaties, ook al is de concreet benoemde opgave voor Beter Wonen beperkt tot het verbeteren van de kwaliteit van de levensloopbestendige woningen door ze op een natuurlijk moment te verbeteren. Ook in het koersplan van 2014 staat dit onderwerp benoemd als het op peil houden dan wel verbeteren van het welzijn van ouderen en het geschikt houden van woningen voor bewoning door ouderen.

1 De Federatie bestaat uit de volgende corporaties: Groen Wonen Vlist, Woningstichting Gouderak, Woningbouwstichting Samenwerking, Qua Wonen en Woningbouwvereniging Beter Wonen.

5. Duurzaamheid

Ten aanzien van het thema Duurzaamheid zal de commissie ook de landelijke afspraken conform het Energieconvenant in acht nemen, waarin is afgesproken dat de woningen in de corporatiesector in 2021 een gemiddeld energielabel B hebben.

De afspraken zullen ieder jaar gemonitord worden en waar nodig bijgesteld of aangescherpt worden. Ook kunnen extra afspraken voortvloeien door de uitvoering van bepaalde procesafspraken. Mochten er grote ontwikkelingen zijn waardoor deze prestatieafspraken niet meer relevant zijn, zullen de gemeente en WBVBW met elkaar in gesprek gaan over de betekenis van deze Prestatieafspraken Wonen 2019-2022. Daarbij dient gedacht worden aan een mogelijk fusietraject met 3 andere corporaties binnen de Krimpenerwaard, waar naar de mogelijkheden nu een onderzoek wordt gedaan.

De commissie heeft voor deze visitatie nog een relevant thema ter beoordeling toegevoegd. Dit is:

6. Kwaliteit en dienstverlening.

De kwaliteit en dienstverlening staan niet in de prestatieafspraken, maar de corporatie en de huurders vinden dit een zeer belangrijk thema. Het staat opgenomen in het koersplan 2014 om de kwaliteit op orde te houden en de dienstverlening op een hoog peil te houden.

De kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken

De gemeente Krimpenerwaard is in 2015 gevormd. De verhouding tussen de gemeente en de corporatie was in die periode slecht. De relatie was tijdens starten van het proces van de eerste prestatieafspraken in 2016 daarom nog moeizaam. De komst van een nieuw bestuur was niet vanzelfsprekend een aanleiding tot hersteld vertrouwen, hetgeen het bestuur teleurstelde. De nieuwe RvC heeft toen actie ondernomen waardoor de relatie is hersteld. Hierdoor werd het mogelijk om in gesprek te gaan over het maken van prestatieafspraken. Naast Beter Wonen waren hier ook de andere corporaties uit de gemeente en hun huurdersbelangenorganisaties betrokken. Dat proces verliep volgens de corporatie en belanghebbenden uiteindelijk prima, constateert de commissie op basis van de visitatiegesprekken. Beter Wonen geeft ook duidelijk aan wanneer ze iets niet kan realiseren en legt uit waarom. Wel merkt de gemeente op dat het bestuur uit vrijwilligers bestaat en daarom niet in staat is aan alle overleggen over prestatieafspraken deel te nemen.

Beter Wonen heeft momenteel geen huurdersbelangenvereniging, waardoor er bij het opstellen van de prestatieafspraken 2019 geen formele huurdersvertegenwoordiging ondertekend heeft. Beter Wonen is een woningbouwvereniging en geeft aan de huurders via de ledenvergadering te betrekken.

Er is circa vier maal per jaar vergaderd en iedere keer komen circa vijftien huurders die actief meedoen. Hierdoor wordt de stem van de huurders meegenomen in het proces.

De gemeente is van plan het proces van prestatieafspraken en het evalueren ervan te gaan verbeteren door meer inhoud, monitoring en evaluatie van de prestatieafspraken. De praktijk leert dat het overleg en het proces nu nog te veel centraal staan ten koste van de inhoud. De gemeente is daarom op zoek naar een structuur met minder bureaucratie en meer effectief overleg. De gemeente wil overgaan op vierjaarlijkse prestatieafspraken met een jaarlijkse evaluatie. Eveneens wil zij het gesprek voeren over welke extra stappen partijen kunnen maken. Nu betreft het veelal nog afspraken die corporaties toch al van plan waren te doen.

De gemeente en de corporatie geven aan dat de afspraken zo zijn gemaakt dat ze liggen bij de partijen waar ze thuishoren. De gemeente geeft aan dat de prestatieafspraken met Beter Wonen in eerste instantie wel heel summier waren, maar nu gelijkwaardig zijn met die van andere corporaties waar de gemeente prestatieafspraken mee heeft gemaakt. Daarbij merkt de gemeente op dat Beter Wonen op het gebied van duurzaamheid achter loopt, hetgeen zich ook vertaalt in de lage score van de gemeente op dit thema. Verder wil de gemeente graag met Beter Wonen en de andere corporaties en huurdersbelangenverenigingen in het werkgebied in overleg over vitale kernen, met name voor wat betreft de realisatie van nieuwbouw. De corporatie geeft aan dat het met name voor de kleinere corporaties lastig is om hier slagkracht te hebben. De huurders menen dat zij via de ledenvergadering goede invloed hebben gehad op het beleid en het maken van prestatieafspraken. Zij hebben vooral zorgen over de betrokkenheid van huurders bij de prestatieafspraken in de toekomst.

Verbeterpunten/ beschouwing commissie

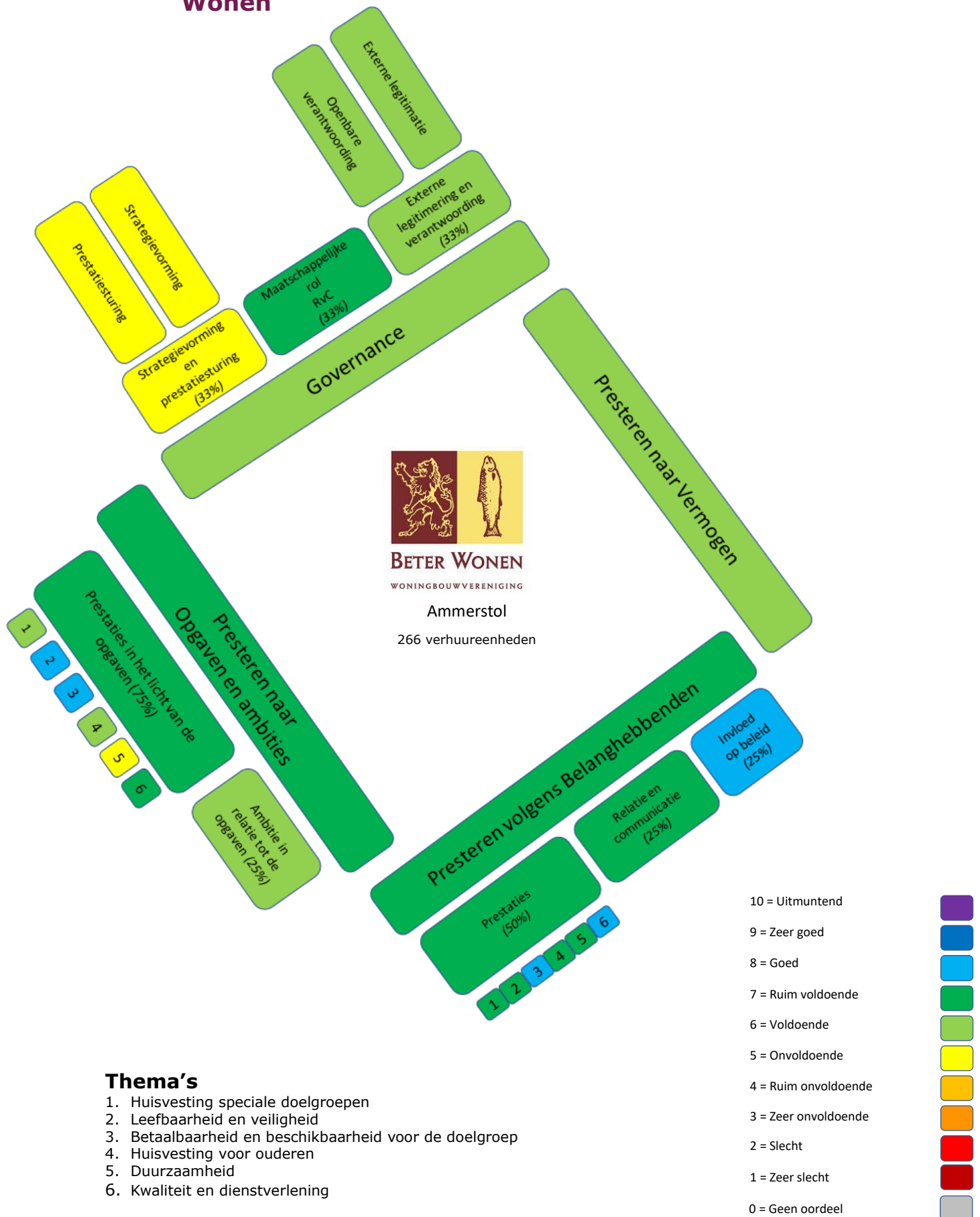
Met het maken van prestatieafspraken is recent (sinds 2017) een proces in gang gezet waar partijen positief op terugkijken. De commissie onderschrijft de ideeën van de gemeente om het proces te verbeteren. Eveneens kan de inhoud versterkt worden als partijen vooraf met elkaar de (gezamenlijke) agenda opstellen en over de inhoud en ambities het gesprek aangaan met elkaar. De commissie is eveneens van mening dat hiermee strategische ambities (bijvoorbeeld nieuwbouw, vitale kernen, huisvesting bijzondere doelgroepen, ouderen die langer thuis kunnen wonen) beter van de grond zouden kunnen komen.

De commissie constateert er in de gemeente Krimpenerwaard veel kleine corporaties actief zijn, waaronder Beter Wonen Ammerstol. Het voordeel is dat deze partijen zeer korte lijnen hebben. Het nadeel is dat er een zekere professionalisering en slagkracht mist, die voor het goed vervullen van sommige lokale opgaven wel gewenst is. Voor Beter Wonen betreft het de duurzaamheidsopgave. Daarnaast betreft het in breder perspectief dat de gemeente meer slagkracht zou willen voor het realiseren van nieuwbouw ten behoeve van vitale kernen. Een fusie of intensievere samenwerking tussen corporaties zou daarmee ten goede kunnen komen aan een efficiënter en effectief proces, het maken van ambitieuzere prestatieafspraken en de realisatie ervan. Ook de stem van de huurders zou hierdoor sterker naar boven kunnen komen, volgens de commissie.

C Scorekaart Woningbouwvereniging Beter Wonen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									6,5
Prestaties in het licht van de opgaven	6,0	8,0	8,0	6,0	5,0	7,0	6,7	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									7,3
Prestaties volgens belanghebbenden	6,8	7,0	8,0	6,8	7,3	7,8	7,3	50%	
Relatie en communicatie							7,3	25%	
Invloed op beleid							7,5	25%	
Presteren naar Vermogen									6,0
Vermogensinzet							6,0	100%	
Governance									6,0
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					5,0	5,0	33%	
	Prestatiesturing					5,0			
Maatschappelijke rol RvC							7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					6,0	6,0	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
1 Thema 1 : Huisvesting speciale doelgroepen									
2 Thema 2 : Leefbaarheid en Veiligheid									
3 Thema 3 : Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep									
4 Thema 4 : Huisvesting voor ouderen									
5 Thema 5 : Duurzaamheid									
6 Thema 6 : Kwaliteit en dienstverlening									

D Scorekaart in beeld Woningbouwvereniging Beter Wonen



Thema's

1. Huisvesting speciale doelgroepen
2. Leefbaarheid en veiligheid
3. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
4. Huisvesting voor ouderen
5. Duurzaamheid
6. Kwaliteit en dienstverlening

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel

E Samenvatting visitatie Woningbouwvereniging Beter Wonen

Visitatie bij Woningbouwvereniging Beter Wonen

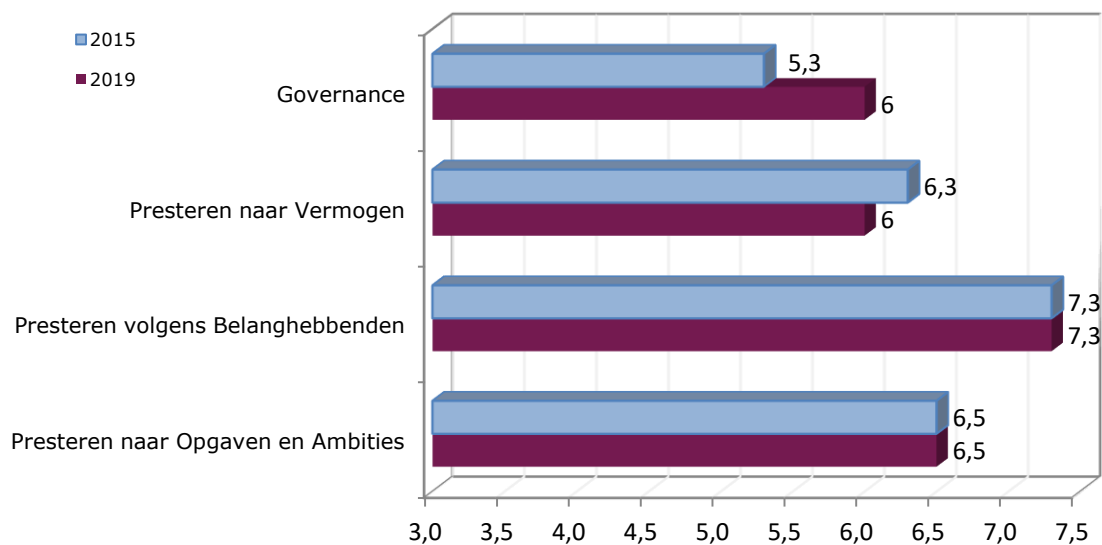
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties voor kleine corporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, 2018) en vond plaats van mei tot en met juni 2019 en gaat over de jaren 2015 tot en met 2018. Hierbij is de bij Governance vooral gekeken naar de situatie van de laatste drie jaar, omdat er in 2016 een vernieuwing van bestuur en RvC heeft plaats gevonden.

Schets Woningbouwvereniging Beter Wonen

Woningbouwvereniging Beter Wonen te Ammerstol is opgericht in 1946. De corporatie beheert 266 woningen (eigendom) en werkt in de kern Ammerstol in de gemeente Krimpenerwaard. Ammerstol is een dorp met 1.675 inwoners (2018). Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders en de gemeente Krimpenerwaard. In het werkgebied is ook QuaWonen actief. Zij beheert een gering aantal woningen in Ammerstol. In de Krimpenerwaard zijn daarnaast nog enkele kleine corporaties actief: Groen Wonen Vlist, Woningstichting Gouderak en Woningstichting Samenwerking. Bij Woningbouwvereniging Beter Wonen werken op dit moment drie medewerkers (circa 2 fte). De leiding van de corporatie berust bij een vrijwilligersbestuur van drie leden, waarvan een lid meerdere uren beschikbaar heeft voor uitvoerende werkzaamheden. Het interne toezicht bestaat uit drie leden, waarvan één huurderscommissaris is.

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.





Samenvatting in beeld Woningbouwvereniging Beter Wonen

Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Goede prestaties voor de leefbaarheid van Ammerstol, vanwege voorzieningen als buurtsuper en recreatieruimte
- Relatief lage huren en korte wachtlijsten.
- Kwaliteit woningen en dienstverlening op orde.
- Meer aandacht nodig voor duurzaamheidsmaatregelen.

Prestaties volgens belanghebbenden

- Huurders en gemeente zeer tevreden over betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningen
- Kwaliteit en dienstverlening scoren goed bij huurders en gemeente.
- Gemeente wil meer aandacht voor duurzaamheid (bijv. zonnepanelen) en helderheid over planning van besluiten
- Breed draagvlak voor fusie, mits behoud lokale betrokkenheid en ten gunste van professionalisering.
- Huurders vragen aandacht voor uitstraling van woningen in de verkoop.



266 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

- Maatschappelijke prestaties (lage huren, renovatie en onderhoud) passend bij vermogenspositie van de corporatie.
- Financieel gezond, maar aandacht voor liquiditeitspositie nodig.
- Relatief hoge bedrijfslasten.

Governance

- Strategievorming wordt op orde gebracht, waarbij de visie vertaald dient te worden in concrete doelen en een strategisch voorraadbeleid.
- Maatschappelijke rol RvC (en bestuur) is ruim voldoende, omdat RvC bij alle besluiten en acties (zoals de relatie met de gemeente) maatschappelijke rol van de corporatie centraal stelt.
- Externe legitimatie en openbare verantwoording op orde passend bij een verenigingsstructuur.

F Reactie Woningbouwvereniging Beter Wonen



Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE BENNEKOM

Ammerstol, 19 september 2019

Geachte heer Albeda,

Inleiding

Visitatie maakt het corporaties mogelijk op een eenduidige manier verantwoording af te leggen over hun maatschappelijke prestaties. De Woningwet stelt een vierjaarlijkse visitatie verplicht voor alle woningcorporaties. De recente visitatie bij woningbouwvereniging "Beter Wonen" Ammerstol beslaat de periode 2015-2018.

Bij de visitatie is gebruik gemaakt van de methodiek Visitatie 6.0. Deze methodiek meet het inzicht hoe de 'buitenwacht' naar de prestaties van Beter Wonen kijkt, met het uiteindelijke doel om daarvan als bestuur van te leren en onszelf te ontwikkelen in een richting die past bij onze leefomgeving, de gemeente Krimpenerwaard en de woonkern Ammerstol in het bijzonder.

Bestuurlijke reactie visitatierapport

De inhoud van het visitatierapport en de daarbinnen gegeven adviezen worden door het bestuur onderschreven. Daarbij moet worden benadrukt dat de onderzochte periode zich uitstrekt over een termijn waarin het huidige bestuur slechts gedeeltelijk actief is geweest. Dat betekent dat bepaalde standpunten of voornemens van het oude bestuur en het huidige bestuur door elkaar gemonitord zijn.

Het rapport geeft goed weer wat de problemen zijn zoals die bij zich Beter Wonen voordoen. Gelet op de (te) kleine organisatieomvang, het ontbreken van voldoende financiële armslag in combinatie met bijvoorbeeld de plicht om het bezit energiezuiniger te maken en de noodzaak tot het direct als bestuurder actief zijn in de primaire processen, maakt dat het voortbestaan van een woningbouwvereniging als Beter Wonen extreem veel inspanning vergt van alle betrokkenen. Toch weet Beter Wonen goed te scoren bij haar primaire doelgroep, de huurders van de 266 woningen in de woonkern Ammerstol en haar partners (stakeholders). En dat zijn toch de mensen waar we het voor doen.

Wat te doen met het visitatierapport

De inhoud van het visitatierapport vergt bestuurlijk nog wel de benodigde actie om meer te voorzien in de diverse opdrachten en doelstellingen. Het huidige bestuur onderkent dit, echter dit bestuur zal in de huidige samenstelling per 1 januari 2020 niet meer actief zijn. Alle bestuursleden zullen per genoemde datum zijn afgetreden. Het rapport is echter wel van meerwaarde voor een nieuw bestuur of directeur/bestuurder van woningbouwvereniging "Beter Wonen" Ammerstol.

De nu nog resterende tijd van het jaar 2019 vergt, naast de going concern aangelegenheden, op velerlei dossiers veel bestuurlijke aandacht. Zo zijn er diverse juridische procedures gaande, dienen er projecten (nog uit te voeren in 2019) te worden gestart of worden voorbereid voor 2020 en is er per augustus 2019 een nieuw initiatief gestart om te bezien of er alsnog een samenwerkingsorganisatie te realiseren is per 1 januari 2020 met een 2-tal andere corporaties.

Het visitatierapport zal dan ook worden gevoegd in het overdrachtdossier voor een nieuw bestuur of directeur/bestuurder, zodat dit rapport als basis kan dienen voor het besturen van Beter Wonen in de nabije toekomst.

Met vriendelijke groet,

Het bestuur van woningbouwvereniging "Beter Wonen" Ammerstol,

de voorzitter,
mr. J.P. Matze

de secretaris,
L. Brooshoft

Deel 2

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Verantwoording beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		6,7	75%
Huisvesting speciale doelgroepen	6,0		
Leefbaarheid en veiligheid	8,0		
Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	8,0		
Huisvesting voor ouderen	6,0		
Duurzaamheid	5,0		
Kwaliteit en dienstverlening	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		6,0	25%
Gemiddelde score		6,5	

Presteren naar Opgaven en Ambities (6,5)

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale overleg met de lokale overheid en (mits aanwezig) huurdersorganisaties). De methodiek neemt als ijkpunt voor een voldoende de vraag of de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken (of opgaven als het gaat om rijksprioriteiten) evenaren. Waar de corporatie beter dan voldoende scoort geeft de commissie pluspunten.

De commissie beoordeelt in hier eveneens of Woningbouwvereniging Beter Wonen de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt de prestaties in het licht van de opgaven met een 6,7.

Huisvesting speciale doelgroepen (6,0)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. Beter Wonen Ammerstol evenaart in belangrijke mate de prestatieafspraken als het gaat om het huisvesten van vergunninghouders en het bieden van passende huisvesting aan personen uit instellingen voor maatschappelijke opvang. De commissie merkt hierbij op dat de gemeente slechts een beperkt beroep doet op de corporatie en dat het om beperkte aantallen gaat (2 vergunninghouders in 2018). De corporatie is niet pro-actief op dit gebied maar doet wel wat van haar gevraagd wordt.

Leefbaarheid en Veiligheid (8,0)

In het dorp Ammerstol doen zich relatief weinig overlastsituaties voor, maar de leefbaarheid van het dorp voor wat betreft het voorzieningenniveau staat wel onder druk. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 omdat de corporatie meer prestaties levert. Namelijk:

- De corporatie werkt – conform de prestatieafspraken - samen met andere partijen aan het verbeteren van de veiligheid in en rondom de woning. Dit doet de corporatie onder meer door woningen veilig te maken conform het politiekeurmerk.

- De corporatie doet meer dan van haar in de prestatieafspraken wordt gevraagd. Zij zet zich in om de dorpskern Ammerstol leefbaarheid te houden door samen met andere partijen het voorzieningenniveau op peil te houden. Zo verhuurt zij een pand aan de buurtsuper (Spar), waar mensen met een verstandelijke beperking werken. Daarnaast heeft zij een recreatieruimte in het complex de Amerhof in bezit, waar buurtactiviteiten georganiseerd worden, bijeenkomsten worden gehouden en er regelmatig een maaltijd genoten kan worden. Dit heeft een belangrijke toegevoegde waarde voor de huurders van het complex en bewoners uit het dorp. Eveneens verhuurt de corporatie het Groene Kruisgebouw aan (para)medische organisaties.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep (8,0)

Het bezit van Beter Wonen Ammerstol ligt in een relatief ontspannen woningmarktgebied, waardoor woningen redelijk snel beschikbaar komen en uitbreiding door nieuwbouw in deze dorpskern niet aan de orde is. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 op basis van de volgende extra prestaties:

- De corporatie heeft relatief veel goedkope en betaalbare huurwoningen in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde. Hierdoor is er ook sprake van relatief lage gemiddelde huren, namelijk € 465 gemiddeld per maand, terwijl het Nederlandse gemiddelde € 517 per maand is. Eveneens is er sprake van een gunstige prijs/kwaliteit-verhouding. De huren bij Beter Wonen Ammerstol waren in 2017 – ondanks maximale huurverhoging in de jaren daarvoor- nog maar 60,2% van de maximaal redelijke huur, terwijl dit in Nederland gemiddeld 72,1% was. Sinds 2017 voert de corporatie een beperkte huurverhoging door voor zittende huurder, maar streeft zij bij mutatie naar een huurprijs van 75% van de maximaal redelijke huurprijs (en sinds eind 2018 naar 85%). Woningen in het complex 'de Amerhof' zijn hiervan uitgezonderd.
- Een groot deel van het bezit van de corporatie bestaat uit eengezinswoningen, waar zowel gezinnen als starters gehuisvest kunnen worden. Daarnaast heeft de corporatie enkele verouderde senioren-laagbouwoningen voor starters beschikbaar gesteld en deze zijn erg gewild. Eveneens kunnen ook woningzoekenden van buiten het dorp relatief snel een betaalbare woning vinden, hetgeen voorziet in een behoefte voor de regio.

Huisvesting voor ouderen (6,0)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0 omdat de corporatie prestaties levert die de opgaven in belangrijke mate evenaren. De opgave ligt volgens de prestatieafspraken op het gebied van langer zelfstandig thuis blijven wonen en het verhogen van de levensloopbestendigheid. Meer algemeen is de taak beschikbaarheid voor de doelgroep. De commissie constateert dat Beter Wonen het (verouderde) seniorencomplex 'Amerhof' heeft en woningen verhuurt aan senioren. De vraag naar dit type woningen neemt echter af. Veel ouderen willen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. De corporatie biedt tot op zekere hoge maatwerk om dat mogelijk te maken. Zo wordt bij mutatie gekeken in hoeverre een woning zo levensloopbestendig mogelijk gemaakt kan worden. Enkele vierkamerwoningen zijn omgevormd tot driekamerwoningen met een ruime badkamer.

Zoals bij het onderdeel leefbaarheid te lezen is, biedt de corporatie naast huisvesting de mogelijkheid voor winkel- en recreatieve voorzieningen, die belangrijk zijn voor ouderen. Er is in de recreatieruimte van de Amerhof goede samenwerking met de Stichting Welzijn Ouderen Bergambacht en de activiteiten zijn ook toegankelijk voor ouderen buiten de Amerhof. De corporatie is verder van plan om samen met de gemeente de behoeften aan seniorenwoningen in het dorp in beeld te brengen.

Duurzaamheid (5,0)

Woningbouwvereniging Beter Wonen heeft op dit punt onvoldoende vooruitgang geboekt en voldoet daarmee niet aan de afspraken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0. De commissie constateert (samen met de corporatie) dat het niet haalbaar is de landelijke doelstelling van gemiddeld energielabel B in 2021 te behalen. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode wel dakisolatie toegepast en nieuwe HR-ketels geplaatst tijdens onderhoudswerkzaamheden. Deze energetische maatregelen zijn tijdens de visitatieperiode bij 87 woningen uitgevoerd². Dit heeft echter niet geleid tot een grote sprong in het aantal groene energielabels (A t/m C). Dat is op dit moment nog te laag en bovendien van 2015 tot en met 2018 nauwelijks toegenomen (van 66% naar 68%³). Eveneens heeft de corporatie in haar jaarverslag 2018 (concept) aangegeven dat de landelijke ambitie niet haalbaar is omdat het ontbreekt aan financiële mogelijkheden. Wel geeft de corporatie aan budgetten voor verduurzaming in de periode 2019-2022 te hebben gereserveerd en worden per 2018 reeds alle extra beschikbare middelen ingezet voor verduurzaming.

Kwaliteit en dienstverlening (7,0)

Er zijn geen Aedes- benchmarkgegevens beschikbaar. Wel hebben huurders na renovatie- en onderhoudsprojecten een evaluatieformulier in kunnen vullen. Eveneens heeft de commissie een schouw van het bezit gedaan. De commissie heeft haar oordeel gebaseerd op basis van de visitatiegesprekken, de schouw, recente complexrapportages en deze formulieren. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende geleverde prestaties:

- De kwaliteit van het grootste deel van de voorraad (de eengezinswoningen) is van ruim voldoende kwaliteit⁴.
- De corporatie is zowel fysiek als online goed bereikbaar voor de huurder. De lijnen zijn kort, omdat medewerkers betrokken zijn in het dorp en de huurders goed kennen. Hierdoor wordt snel ingespeeld op verzoeken van huurders en is sprake van een persoonlijke benadering, die zeer gewaardeerd wordt.

2 De corporatie had graag bij nog eens 33 woningen dakisolatie willen uitvoeren, maar dit werd belemmerd doordat hiervoor vergunningen nodig waren.

3 Bron: Jaarverslag 2015 en Haalbaarheidsonderzoek naar fusie corporaties (2018).

4 Bij het complex Amerhof is sprake van achterstallig onderhoud, omdat de toekomst van dit complex ter discussie staat.

Ambities in relatie tot de opgaven (6,0)

De commissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven als voldoende.

De commissie heeft een Ondernemingsplan 2014-2020 gezien wat voor een corporatie met 266 woningen van goede kwaliteit is. Hierin heeft de corporatie haar missie als volgt geformuleerd:

“Beter Wonen Ammerstol is een bloeiende zelfstandige sociale woningbouwvereniging, die vanuit een sterke verbondenheid met Ammerstol en de Ammersenaren, bewoners en toekomstige bewoners met een bescheiden inkomen goede betaalbare huurwoningen in een leefbare woonomgeving biedt.” De volgende kernwaarden werden genoemd:

“We onderscheiden de volgende kernwaarden:

- Zelfstandig en eigenzinnig: zelfstandigheid behouden, eigenzinnig doen wat goed is.
- Lokaal verbonden: uit Ammerstol, voor Ammerstol en door Ammersenaren.
- Nuchter: weten wat je kunt en wat je niet kunt, doen wat nodig is.
- Laagdrempelig: korte lijnen, goed bereikbaar en aanspreekbaar voor huurders en andere belanghebbenden.
- Samenwerkingsgericht: vanuit eigen kracht, bruggen bouwen met andere kernen, intern met bestuursleden en anderen.”

In dit ondernemingsplan werden enkele concrete doelen omtrent:

- Huisvesting van de primaire doelgroep
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen
- Kwaliteit woningvoorraad en dienstverlening
- (des-)Investerings in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten

Een deel van doelen is uitgevoerd, zoals de huurprijs van woningen bij mutatie optrekken naar 75% van de maximaal redelijke huur. Enkele vierkamerwoningen zijn omgevormd naar driekamerwoningen en meer levensloopbestendig gemaakt. Daarnaast is de ambitie om acht nieuwbouwwoningen aan 't Molenweer te realiseren uitgevoerd. De corporatie vond het belangrijk om zaken zoals de buurtsuper en voort te zetten en dat heeft zij gedaan. Een deel van de doelen is niet of beperkt van de grond gekomen de afgelopen jaren. Voor de Amerhof zouden plannen gemaakt worden om dit om te vormen tot een modern seniorencomplex.

De commissie vindt dat dit onderdeel voldoet aan het ijkpunt en geeft hiervoor een 6,0. De commissie vindt de ambities helder geformuleerd en passend bij de opgaven in de kern Ammerstol. Over de strategievorming en sturing om de doelen te bereiken is de commissie (zie het onderdeel governance) wel kritisch. De commissie ziet wel dat de corporatie een positieve ontwikkeling maakt om de basis op orde te brengen en de kwaliteit van de woningen in beeld te brengen, zodat doelen geconcretiseerd kunnen worden in de een strategisch voorraadbeleid. De commissie waardeert het positief dat Beter Wonen Ammerstol samen met andere corporaties een onderzoek naar de haalbaarheid van fusie heeft uit laten voeren en dat hierbij de volkshuisvestelijke opgaven centraal stonden.

Presteren volgens Belanghebbenden (7,3)

Voor de kleine corporaties spreekt de visitatiecommissie met de gemeente waar Woningbouwvereniging Beter Wonen werkzaam is. Eveneens heeft de commissie met een drietal huurders gesproken. De woningbouwvereniging kent een jaarlijkse Algemene ledenvergadering, maar heeft geen Huurdersbelangenvereniging meer. Beter Wonen heeft deze de afgelopen jaren wel geprobeerd deze op te zetten, maar er konden geen vrijwilligers gevonden worden die zich hier actief voor in wilden zetten. De oordelen van de belanghebbenden over de geleverde prestaties van Woningbouwvereniging Beter Wonen zijn als volgt:

Presteren volgens Belanghebbenden					
	Huurders	Gemeente(n)	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over maatschappelijke prestaties corporatie				7,3	50%
Huisvesting speciale doelgroepen	7,0	6,5	6,8		
Leefbaarheid en veiligheid	7,0	7,0	7,0		
Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	8,0	8,0	8,0		
Huisvesting voor ouderen	7,0	6,5	6,8		
Duurzaamheid	9,0	5,5	7,3		
Kwaliteit en dienstverlening	8,4	8,0	8,2		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	7,5	7,0	7,3	7,3	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	8,0	7,0	7,5	7,5	25%
Gemiddelde score				7,3	

Huisvesting speciale doelgroepen (6,8)

De gemeente en de huurders vinden dat de corporatie voldoende tot ruim voldoende presteert als het gaat om huisvesting van speciale doelgroepen. Het gaat hier om vergunninghouders en instroom van kwetsbare groepen. Er gezin van statushouders gehuisvest, maar begeleiding kon beter en integratie is niet goed verlopen. Van uitstroom uit instelling is nog niet of nauwelijks sprake in Ammerstol.

Leefbaarheid en Veiligheid (7,0)

Zowel de huurders als de gemeente beoordelen het veld 'leefbaarheid en veiligheid' met een ruime voldoende. Het Politiekeurmerk Wonen wordt gerealiseerd bij onderhoudswerkzaamheden en vervanging van kozijnen. Achterpaden werden netjes onderhouden en er werd verlichting aangebracht op donkere plekken. Tevreden is men ook over de recreatiezaal in de Amerhof, welke bijdraagt aan de leefbaarheid. De buurtsuper waar Gemiva dagbesteding voor verstandelijk gehandicapten heeft biedt eveneens een gewenste bijdrage. Sommige ouderen gaan er iedere dag wel heen om er even uit te zijn en een praatje te maken.

Wel vragen huurders meer aandacht voor het onderhoud van de tuinen. Er lag een mooie kans om dit collectief aan te pakken gelijktijdig met het ophogen van de straten door de gemeente. Nu moeten bewoners alles zelf verhogen, terwijl ze soms te oud zijn of onvoldoende inkomen hebben om dit zelf te doen. Het was mooi geweest als huurders gratis grond ter beschikking hadden gekregen en/of een mooi aanbod voor gezamenlijke aanpak door een hovenier. Gemeente vindt dat de corporatie soms met creatieve oplossingen komt om leefbaarheidsproblemen op te lossen. Ook wordt er meer samengewerkt tussen gemeente en corporatie. Incidenteel is er soms sprake van (ernstige) overlastsituaties. De gemeente vraagt zich dan wel af of je van een vrijwillige bestuurder kan verlangen een dergelijke situatie op te lossen. Dat is een risico.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep (8,0)

Zowel huurders als de gemeente vinden de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen voor de doelgroep goed. De huren voor zittende huurders zijn relatief laag en huurstijgingen zijn eveneens beperkt. De huurprijzen worden nadat ze zijn opgeknapt bij mutatie wel tegen een iets hogere huurprijs aangeboden, omdat er anders –mede door de korte wachttijden - te veel kwetsbare huurders uit de regio worden aangetrokken. Een knelpunt vinden huurders wel dat tweeverdieners door de nieuwe regelgeving van passend toewijzen nu vaak niet meer voor een sociale huurwoningen in aanmerking komen.

Huisvesting voor ouderen (6,8)

Huurders en gemeente beoordelen de prestaties voor het huisvesten van ouderen met een voldoende tot ruime voldoende. Veel woningen voldoen niet aan de eisen voor levensloopbestendig wonen. Het complex Amerhof voldoet niet meer aan de eisen van de tijd, maar het is wel mogelijk dat er zorg verleend wordt. Huurders geven aan dat de corporatie woningen aanpast als huurders dat nodig hebben en als het in de betreffende woning mogelijk is. Huurders geven eveneens aan dat de recreatieruimte in de Amerhof goed gebruikt worden door ouderen. De gemeente vraagt zich of de aangeboden woningen in het complex Amerhof nog wel bij de behoeften van ouderen past.

Duurzaamheid (7,3)

Terwijl de huurders de maatregelen op het gebied van duurzaamheid zeer goed waarderen (9,0), geeft de gemeente een aanzienlijk lager oordeel (5,5). Huurders zijn van mening dat de corporatie heel hard werkt aan duurzaamheid door nieuwe kozijnen en daken met dakisolatie te plaatsen. Huurders geven aan dan hun energieverbruik hierdoor fors omlaag is gegaan en de huurverhoging in verhouding minimaal is. Het is ook beter voor het woongenot. Er zijn gedurende de visitatieperiode drie straten aangepakt en er staan er nog drie op de nominatie voor dit jaar (2019).

De gemeente heeft haar oordeel gebaseerd op de prestatieafspraken waarin is afgesproken om in 2021 gemiddeld energielabel B te behalen. Evenals veel andere corporaties, heeft ook Beter Wonen aangegeven dit niet te halen. De gemeente ziet wel dat Beter Wonen maatregelen getroffen heeft, maar mist bijvoorbeeld wel een maatregel als het plaatsen van zonnepanelen.

Kwaliteit en dienstverlening (8,2)

Zowel huurders als de gemeente waarderen de kwaliteit van woningen en dienstverlening als goed. Huurders geven aan dat de corporatie goed bereikbaar is. Je klachten en reparatieverzoeken doorgeven door langs te gaan op kantoor, te bellen, online een formulier in te dienen of een brief in de klachtenbus te stoppen. Huurders zijn tevreden over de snelle afhandeling van klachten, zelfs in het weekend komt er nog iemand langs als het nodig is. Ook bij onderhoudswerkzaamheden houdt de corporatie (of aannemer) rekening met de wensen van de klant. Huurders willen die korte lijnen en lokale betrokkenheid graag zo houden. Ze merken dat er al iets meer afstand is nu er een nieuw bestuur is. Een fusie zou die afstand nog verder kunnen vergroten. Huurders zijn eveneens tevreden over de huidige kwaliteit van de woningen, met uitzondering van de woningen die gesloopt gaan worden. Zij geven wel aan dat woningen die de corporatie verkoopt vaak achterstallig onderhoud hebben en dat kopers er soms weinig aan doen om dat te verbeteren. Als huurder kijk je daar dan tegenaan.

Ook de gemeente is tevreden en krijgt weinig klachten te horen. De lijnen zijn kort, de corporatie kent iedereen en ziet dingen en lost het op.

Relatie en wijze van communicatie met de corporatie (7,3)

Zowel huurders als gemeente geven voor de relatie en wijze van communicatie de corporatie een zeer ruime voldoende. Huurders merken wel op dat het bestuur het goed doet, maar iets meer op afstand van het dorp staat dan voorheen. Huurders geven aan vooral problemen te hebben met landelijke regels en heffingen, die ook gelden voor kleine corporaties, maar realiseren zich dat de corporatie daar weinig aan kan doen. De gemeente vindt de relatie en communicatie ruim voldoende maar merkt wel dat het soms onduidelijk is wanneer en/of welk besluit genomen wordt. De gemeente vindt dat ze goed kan communiceren met de corporatie als zich problemen voordoen met huurders.

Mate van invloed op het beleid van de corporatie (7,5)

Huurders zijn zeer tevreden over de mate van invloed die zij op het beleid van de corporatie hebben. Zij geven hiervoor een 8,0. Er is geen huurdersbelangenvereniging, maar huurders worden door de corporatie wel goed geïnformeerd over de fusie, onderhouds- en renovatieprojecten, zonnepanelen en huurverhoging. Lokale betrokkenheid wordt zeer gewaardeerd en de huurders hopen dat de corporatie dat kan behouden. De gemeente geeft een 7,0 voor de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Afstemming is er voornamelijk in het kader van de prestatieafspraken, maar de gemeente ziet wel ruimte voor verbetering, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid.

Verbeterpunten belanghebbenden

De door de belanghebbenden genoemde verbeterpunten voor de corporatie zijn:

- Belanghouders zien een fusie of andere vorm van samenwerking met andere (bij voorkeur) corporaties –gezien de landelijke regels en eisen – als iets wat niet te voorkomen is wanneer je wilt professionaliseren en de bedrijfskosten laag wil houden. Belanghouders en met name huurders vinden het belangrijk dat hierbij de lokale betrokkenheid op Ammerstol blijft bestaan.
- De gemeente vindt dat Beter Wonen nog meer kan doen aan het verbeteren van de energielabels, bijvoorbeeld door het plaatsen van zonnepanelen. De gemeente wil daarbij faciliteren met advies, vergunningverlening en andere zaken.

- De gemeente geeft aan dat zich soms situaties voordoen die te complex zijn voor een kleine corporatie die draait op vrijwillige bestuursleden en dat het dan gewenst is dat een corporatie terug kan vallen op professionaliteit.
- Huurders geven aan dat de verkoop van woningen met achterstallig onderhoud een slechte uitstraling voor de buurt geeft wanneer de kopers van de woning die niet netjes opknappen. Zij zouden graag willen dat de corporatie nadenkt over een oplossing (zonder dat dit te veel kost).
- De gemeente vindt dat de communicatie verbeterd kan worden. Het is nu vaak lang wachten voordat er helderheid en duidelijkheid is over wanneer en/of welk besluit is genomen door het bestuur van de corporatie. Soms geven bestuursleden verschillende signalen af naar buiten en dit is verwarrend.

Presteren naar Vermogen (6,0)

De commissie beoordeelt hier de financiële prestaties van Woningbouwvereniging Beter Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. Hierbij staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Beschrijving financiële positie Woningbouwvereniging Beter Wonen

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

Uit de correspondentie met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide toezichthouders in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien om interventies te doen. In de Oordeelsbrieven uit 2018 en 2019 van het WSW en de Aw worden enkele ontwikkelingen en aandachtspunten genoemd. De interne bedrijfsvoering is verbeterd en de werkorganisatie is uitgebreid. Aangegeven wordt dat Beter Wonen in de het komend jaar zal werken aan verdere professionalisering. De ICR was de afgelopen jaren tussen de 3,0 en 3,3, hetgeen ruimschoots boven de minimale norm van 1,4 is. De Solvabiliteit lag de afgelopen jaren ruimschoots binnen de marges. De liquiditeitsratio wordt door de accountant in 2017 wel aangemerkt als aandachtspunt (oranje). De WSW geeft eveneens aan dat Beter Wonen gezien de beperkte omvang een verhoogd risicoprofiel heeft, maar dat dit voorsnog acceptabel is. Eveneens heeft de corporatie stappen gezet voor het verbeteren van het interne risicobeheersings- en controlesysteem. Wel dient de opgaven beter in beeld te worden gebracht met een strategisch voorraadbeleid. Ten aanzien van de netto bedrijfslasten van de corporatie is onduidelijk hoe hoog deze zijn. Deze zijn niet opgenomen in de Aedes Benchmark. In een van de oordeelsbrieven van de Aw worden de bedrijfslasten voor de jaren 2015 en 2016 genoemd, welke respectievelijk € 422 en € 1.119 waren. In het haalbaarheidsonderzoek van de fusie worden bedrijfslasten van € 1.293 per verhuureenheid in 2018 genoemd, hetgeen relatief hoog is in vergelijking met het sectorgemiddelde van € 959 voor kleine corporaties (< 1.000 vhe).

De commissie gaat uit van het meest recente cijfer, het haalbaarheidsonderzoek. De bedrijfslasten zijn de laatste jaren omhooggegaan omdat de werkorganisatie is uitgebreid en er extern onderzoek is verricht. De hogere kosten per verhuureenheid (vhe) worden voor een belangrijk deel veroorzaakt door het beperkt aantal woningen. Bij extra uitgaven stijgen de kosten per vhe dan snel. Daar staat tegenover dat er ook een forse verbetering is gemaakt die noodzakelijk was en niet gezien kan worden als ondoelmatig. Mede om die reden onderschrijft de commissie het belang van een verdere samenwerking en/of fusie met andere corporaties met name om te professionaliseren, de kosten per verhuureenheid te drukken en de volkshuisvestelijke opgaven goed op te kunnen pakken. De commissie waardeert het dat bij dit onderzoek de volkshuisvestelijke opgaven uitgangspunt zijn.

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Woningbouwvereniging Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Beter Wonen probeert steeds af te wegen hoe ze op een efficiënte manier de voorraad goed en betaalbaar kan houden. Het bezit bestaat uit enkele complexen en is in beeld bij de corporatie, zij het aan het begin van de periode niet op papier.

Gedurende de visitatieperiode ontbrak het aan een instrumentarium voor strategische afwegingen rond de inzet van het vermogen doordat er geen vastgoedstrategie was. De corporatie heeft prioriteit gegeven aan het op orde brengen van de interne organisatie en de conditie van de voorraad te laten meten. De corporatie houdt bewust de huren laag voor zittende huurders en is meer gaan nadenken over de streefhuur en de strategie daarbij. Deze is nog niet gereed, maar de commissie ziet dat de corporatie de weg heeft ingezet naar een steeds betere afweging van de inzet van het vermogen. Dat de commissie toch een voldoende geeft, komt doordat de corporatie alles heeft gedaan om te zorgen dat de strategische afwegingen de komende tijd wel gemaakt kunnen worden en er de afgelopen periode verstandige besluiten zijn genomen over de inzet van het vermogen. Een voorbeeld van een goede afweging was de heroverweging van de sloop van de woningen aan de Europalaan. Eveneens is de corporatie blijven investeren in onderhoud en verbetering van woningen en nieuwbouw van enkele woningen. De commissie ziet dat een zo kleine corporatie als Beter Wonen in een periode van vier jaar niet voor veel fundamentele vragen staat over de vermogensinzet. De noodzakelijke vragen zijn wel geadresseerd. De commissie waardeert dit onderdeel daarom met een voldoende.

Governance (6,0)

De commissie gaat hier in op de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

Oordeel over de strategievorming en prestatiebesturing (5,0)

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. Het planningsproces gehad voor het realiseren van maatschappelijke prestaties was gedurende de visitatieperiode onvoldoende professioneel en verankerd in de lokale omgeving en organisatie.

Strategievorming (5,0)

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

Woningbouwvereniging Beter Wonen voldoet niet aan het ijkpunt en krijgt een score 5,0. De corporatie startte de periode met een ondernemingsplan met concrete doelen passend bij de opgaven. Het hierbij horend planningsproces voor het behalen van de prestaties met doelen en activiteiten was echter afwezig. De conditie van het vastgoed was gedurende de visitatieperiode namelijk niet anders beschikbaar dan in het hoofd van de opzichter. De commissie mist de vertaalslag naar concrete doelen in een strategisch voorraadbeleid en vindt dat er te lange tijd onduidelijkheid is over de toekomst van enkele complexen (zoals de Amerhof). Het Aw merkte in 2016 al op dat het nodig was om de vastgoedsturing en het beleid uit te werken. De corporatie was ook van plan dit in 2016 te doen, maar tot op heden is er nog steeds geen strategisch voorraadbeleid. De verklaring is dat multi-problematiek op nog baselere bedrijfsprocessen acute aandacht vroeg. Het WSW merkte dit in 2018 daarom weer op. Pas recentelijk (in 2019) is de kwaliteit van de complexen in beeld gebracht.

De commissie onderschrijft het zorgpunt dat er nog geen concrete invulling was van de strategie en uitwerking van de transitie-opgave. Wel werkt de corporatie er momenteel aan om de opgaven beter in beeld te krijgen (kwaliteitsniveau in beeld brengen, complexbeheerplannen) om zodoende realistische financiële prognoses voor de toekomst en een goed beargumenteerd meerjarenonderhoudsplan en strategisch voorraadbeleid te kunnen maken.

Dat er sprake is van vertraging is te begrijpen door noodzakelijke wisselingen in de RvC en het bestuur, het op orde brengen van basale informatie en door het verkennen van fusie met drie andere kleinere corporaties in de Krimpenerwaard. De commissie is te spreken over het feit dat de corporatie een fusie met andere corporaties onderzoekt ten behoeve van een professionaliseringslag en hierbij de volkshuisvestelijke opgave en het behoud van lokale betrokkenheid centraal stelt.

Sturing (5,0)

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

De commissie heeft waardering voor de wijze en inzet waarop het bestuur (en de RvC) sinds 2016 de noodzakelijke bijsturingen heeft ingezet. Het bestuur heeft ingegrepen, de financiële sturing rond de begroting is op orde en de corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen prestaties. Voor de meer strategische sturing ligt er een basis om ook deze de sturing op orde te kunnen brengen, maar deze is nog niet voldoende. Dit blijkt ook uit de recente brieven van het WSW en de Aw.

De besturingscyclus vertoont hiaten. Er is wel een systeem met managementrapportages om de voortgang van de begroting te volgen. Er is nog geen helder rapportagesysteem voor strategische sturing en aandachtspunten van de Aw en WSW gedurende de visitatieperiode worden enkele jaren later (anno 2019) pas opgepakt.

De sturing om de informatievoorziening op orde te krijgen is echter gepland en met heldere prioriteiten aangepakt. Gegeven de onvolkomenheden die in het vorige onderdeel zijn geconstateerd, heeft het bestuur wel bijgestuurd.

Ook op klachten en signalen van huurders is steeds gereageerd. De commissie begrijpt dat de omstandigheden het niet toelieten om op dit moment verder te kunnen zijn. Echter in de afgelopen periode is niet periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties gevolgd wegens het ontbreken van de basale strategische informatie. De commissie vertrouwt erop dat dit verder op orde wordt gebracht. Voor de visitatieperiode moet de commissie constateren dat de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet (5,0)

Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC (7,0)

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. Omdat het hier een woningbouwvereniging met een vrijwilligersbestuur heeft, heeft de commissie bij dit onderdeel tevens de rol van het bestuur betrokken.

In 2015 ziet de RvC als een jaar om in te grijpen en de accountant onderschrijft dit. Vanaf 2016 komt er een nieuwe RvC, een nieuw bestuur en een nieuwe werkorganisatie. Veel zaken worden vanaf die tijd op orde gebracht. Het oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC en de rol die het vrijwilligersbestuur hierin speelt, betreft de periode vanaf 2016. Met het aantreden van de nieuwe RvC is de rolopvatting, zoals die daarvoor gebruikelijk was binnen Beter Wonen, gewijzigd. Goed toezicht gaat in de ogen van de RvC om een zekere 'wijsheid' om op afstand en tegelijkertijd zeer betrokken, de ontwikkelingen te beoordelen. In de recente oordeelsbrief van 2018 geeft de Aw aan dat de corporatie voldoet aan de criteria van good governance.

Woningbouwvereniging Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie ziet dat de RvC professioneel haar rol als toezichthouder en klankbord op zich neemt en het bestuur deze vanuit haar rol ondersteunt. Op het moment dat het nodig is neemt de RvC initiatieven. In al deze rollen blijkt de maatschappelijke oriëntatie van de RvC. Ook het bestuur is zichtbaar, toegankelijk en heeft een maatschappelijke oriëntatie. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De voeling met de maatschappelijke omgeving is goed en de RvC weet een goed evenwicht te bewaren tussen de betrokkenheid bij de gemeenschap en de noodzakelijke afstand om het bestuur de bestuurlijke taak te laten nemen.
- + De wijze waarop de RvC toeziet op de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid. De RvC vervult een actieve, kritisch stimulerende rol bij de strategievorming, bijvoorbeeld rond de vastgoedsturing en concreter bij de mogelijke sloop van de kleine woningen aan de Europalaan door te pleiten voor een scenarioaanpak.
- + De RvC toont alertheid en grijpt in indien nodig. Bijvoorbeeld toen de RvC een rol pakte om de relatie met de gemeente weer te herstellen en zodra het kon dit overliet aan de bestuurders.

Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording (6,0)

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Externe legitimatie

Beter Wonen kent een verenigingsstructuur. Voor de Algemene Leden Vergadering worden alle leden uitgenodigd en geïnformeerd over de ontwikkelingen bij de corporatie. De corporatie heeft in 2016 een huurdersbelangenvereniging opgezet, maar deze is in 2018 opgeheven omdat er te weinig animo voor was. Desalniettemin heeft de commissie, op basis van de gesprekken met enkele huurders, geconstateerd dat de corporatie de huurders actief informeert over allerlei relevante zaken, zoals: onderhoudsprojecten, onderzoek naar fusie, zonnepanelen, etc. De commissie begrijpt dat het met 266 woningen lastig is om huurders te organiseren en ziet dat het bestuur zich actief heeft ingezet om de huurders meer rol te geven dan via de algemene ledenvergadering en goede beleidsbeïnvloeding mogelijk te maken.

Openbare verantwoording

Woningbouwvereniging Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De gerealiseerde prestaties worden duidelijk verantwoord en afwijkingen worden toegelicht in de jaarverslagen van de corporatie. De corporatie is in haar verslaglegging transparant over welke stappen zij heeft genomen en welke stappen nog nodig zijn. Hierbij gaat zij ook in op de stand van zaken ten aanzien van opmerkingen van de Aw. De commissie vindt de wijze van verslaglegging passend voor een corporatie van deze omvang.

Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaringen

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

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningbouwvereniging Beter Wonen Ammerstol
Jaar visitatie : 2019

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

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

Bennekom, 1 augustus 2018 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningbouwvereniging Beter Wonen Ammerstol verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

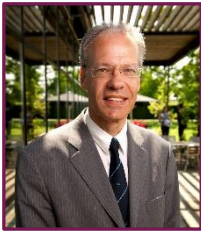
Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend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

Bennekom, 6 december 2018 H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 12 december 2018 drs. A. de Klerk | secretaris

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 H.D. Albeda (Hein)

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

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

Visitaties

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

Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter van stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers.
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- Brede kennis van governance door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Waardwonen**, Huissen; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningbouwvereniging Poortugaal**; **Woningstichting Berg en Terblijt**; **Wonen Vierlingsbeek**
- 2018 **Woonstichting St. Joseph**, Boxtel; **Wocom**, Someren, **Oosterpoort**, Groesbeek; **Woonstede**, Ede; **Eemland Wonen**, Baarn; **Wbv Hoek van Holland**; **SSHN**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn
- 2017 **QuaWonen**, Bergambacht; **BrabantWonen**, Oss
- 2016 **Maasvallei Maastricht**,; **Wetland Wonen Groep**, Vollenhoven; **Land van Altena**, Nieuwendijk; **de Kernen**, Hedel
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Dudok Wonen**, Hilversum; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Woningbouwvereniging Lopik**; **Goed Wonen**, Benschop; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2014 **Stek**, Lisse; **Eemland Wonen**, Baarn; **Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstede**, Ede; **Ressort Wonen**, Rozenburg; **De Goede Woning**, Apeldoorn; **De Woonmensen**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn
- 2013 **Woonwaard**, Alkmaar; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Lyaemer Wonen**, Lemmer; **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **VitaalWonen**, Limbricht; **Woningstichting Naarden**; **Goed Wonen** (Midterm Review), Gemert
- 2011 **Alphons Ariëns**, Druten; **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woningstichting Wittem**, Mechelen
- 2010 **Domaas**, Limburg; **Habeko Wonen**, Hazerswoude-Dorp; **Woningstichting Kessel**, **Woningstichting Roermond**; **St. Joseph**, Stramproy; **Woningvereniging Nederweert**; **Ubach over Worms**, Landgraaf
- 2009 **Hestia Groep**, Landgraaf; **Woonstade**, Groningen
- 2008 **Gemeente Hoorn**
- 2007 **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woonmij Dinkelborgh**, Denekamp
- 2005 **De Woonschakel Westfriesland**, Medemblik; **Woningstichting Eerbeek**

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur

1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren

1990-1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix

1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

Nevenfuncties

2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars

2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers

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



Secretaris drs. A. de Klerk (Annet)

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitor bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor- ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

Visitaties

Als secretaris neem ik mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- Brede ervaring als secretaris
- Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn; **Thús Wonen**, Dokkum; **Beter Wonen**, Ammerstol
- 2018 **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland
- 2016 **Rijnhart Wonen**, Leiderdorp; **Stichting Uithuizer Woningbouw (SUW)**, Uithuizen
- 2015 **Volkshuisvesting Arnhem**; **Domesta**, Emmen; **Stadgenoot**, A'dam; **Salland Wonen**, Raalte; **Thús Wonen**, Dokkem; **De Delthe**, Usquert; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2013 **Idealis**, Wageningen; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Rochdale**, A'dam; **Twinta (Carintreggeland)**, Hengelo
- 2011 **Wooncorporatie Kennemerhave**, IJmuiden; **Warmunda**, Warmond; **Welbions**, Hengelo; **Ons Doel**, Leiden; **De Zaligheden**, Eersel
- 2010 **SSH&**, Nijmegen; **Stek**, Lisse; **Woningstichting Sijpeveld**; **Woningstichting Urmond**, Berg-Urmond; **Woningstichting Vaals**; **Woningstichting Voerendaal**
- 2007 **Wonen Noordwest Friesland**, Sint Annaparochie; **Wonen Weert**, Weert
- 2005 **Woonvisie**, Ridderkerk; **Corporatie Holding Friesland**, Grou; **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten
- 2004 **St. Joseph Wonen**, Hengelo; **Waterweg Wonen**, Vlaardingen; **Westland Wonen**, 's-Gravensande;
- 2003 **Goede Stede**, Almere; **Wonen Leerdam**
- 2002 **Huis en Erf**, Schijndel

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex

1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)

1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

<http://nl.linkedin.com/in/annetdeklerk>

Bijlage 4 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambitie	<ul style="list-style-type: none">• Prestatieafspraken 2017• Prestatieafspraken 2018• Prestatieafspraken 2019-2022• Ondernemingsplan Beter Wonen 2014-2020• Haalbaarheidsonderzoek fusie vier corporaties Krimpenerwaard (14 maart 2019)• Jaarverslagen 2015, 2016, 2017, 2018 (concept)• Rapportage RadarAdvies Technische staat complexen 1, 2, 3• Overzicht actualisatie energielabels Beter Wonen Ammerstol 2015-2018• Uitnodiging oplevering 't Molenveer
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none">• Klanttevredenheidsenquêtes onderhoudsprojecten
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none">• Accountantsverslagen 2016, 2017• Corporatie in Perspectief 2016 en 2017• Brieven WSW 2017 t/m 2019• Brieven Autoriteit wonen (Aw) 2015 t/m 2019
Governance	<ul style="list-style-type: none">• Notulen RvC 2018 + Verslag Zelfevaluatie RvC 2018• Statuten BWA 2019• Procuratiereglement

Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn tijdens een face-to-facegesprek door de voltallige commissie gesproken over de prestaties van Woningbouwvereniging Beter Wonen. Hieronder is de samenstelling van de totaal 4 gesprekken weergegeven.

Raad van commissarissen

- De heer W. Gestel, voorzitter RvC
- De heer J.S.J. Koolwijk, secretaris RvC
- De heer M.E. Rabouw, huurderscommissaris

Bestuurders

- Mr. J.P. Matze, voorzitter (telefonisch interview)
- De heer L. Brooshooft, secretaris
- De heer B.J. van Atten, penningmeester

Huurders

- De heer B. Sijl
- De heer R. De Jong (t/m 2016 lid RvC)
- De heer J. Stigter

Gemeente Krimpenerwaard

- De heer L. De Wit, Wethouder
- Mevrouw I. Kardell, Beleidsmedewerker Volkshuisvesting

Bijlage 7 Meetschaal

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

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

Cijfer	Beoordeling
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

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

Minpunten

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