



Handreiking *Visitatie en huurders*



Handreiking maatschappelijke visitatie woningcorporaties voor huurders(organisaties)

| Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
2.	Visitatieproces in vogelvlucht	6
3.	Hoe ziet een visitatie eruit?	8
4.	De visitatiemethodiek	10
4.1	Presteren naar Opgaven en Ambities	10
4.2	Presteren volgens Belanghebbenden	12
4.3	Presteren naar Vermogen	13
4.4	Governance van maatschappelijk presteren	13
5.	Betekenis van de cijfers	14
6.	Visitatierapport	15
7.	Wat komt er op u af?	17
8.	Als het visitatierapport er is	19
9.	Tot slot	20



| 1. Inleiding

Uw woningcorporatie wordt binnenkort gevisiteerd. In deze publicatie vindt u meer informatie over visitatie. U leest over de voorbereiding, de gang van zaken en wat u na afloop met het rapport zou kunnen. Zodat u, samen met de andere huurders(vertegenwoordigers), goed uw mening naar voren kunt brengen.

Wat is visitatie?

Visitatie is een officieel onderzoek. Dit gebeurt in diverse sectoren, zoals in het onderwijs, de zorg, maar ook bij woningcorporaties. Het doel van de visitatie van woningcorporaties is om zichtbaar te maken wat een woningcorporatie in de afgelopen jaren heeft gedaan. Zodat betrokken partijen zich een oordeel kunnen vormen en geven! Daarnaast wordt

de woningcorporatie tijdens de visitatie een spiegel voorgehouden. Visitatie gaat dus enerzijds over verantwoorden en anderzijds over leren en verbeteren.

Een corporatie is wettelijk verplicht eens in de vier jaar haar (maatschappelijke) prestaties te verantwoorden door middel van een visitatie. Een onafhankelijk bureau onderzoekt hoe een corporatie haar werk uitvoert, zoals huisvesting van bepaalde groepen, of woningverbetering. Ook de financiën en de interne organisatie worden beoordeeld. Tijdens een visitatie kan uw huurdersorganisatie de prestaties van de corporatie beoordelen. Ook een goed moment voor u om uw mening, bijvoorbeeld verbeterpunten, op de agenda te zetten.



2. Visitatieproces in vogelvlucht

- 1** De bestuurder van de corporatie kiest samen met de Raad van Commissarissen (RvC) het bureau dat de visitatie gaat uitvoeren. Het bureau formeert een commissie van deskundigen (visitatoren).
- 2** De visitatie begint met een startgesprek tussen de visitatiecommissie, het bestuur en de Raad van Commissarissen. De bestuurder wordt gevraagd om een position paper en een factsheet op te stellen. Alle belanghebbenden krijgen relevante informatie voordat zij worden uitgenodigd voor een gesprek.
- 3** De commissie vraagt aan de corporatie om alle relevante schriftelijke informatie te verstrekken. Dat is het moment dat u wordt betrokken en vinden de enquêtes, interviews en groepsgesprekken plaats.
- 4** Vervolgens schrijft de commissie het rapport. Dit wordt in concept besproken met de bestuurder en de RvC. Zij reageren daar schriftelijk op via een 'bestuurlijke reactie'. Ondertussen gaat het rapport naar Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland (SVWN) voor de toets of het rapport aan de methodiek voldoet en voldoende kwaliteit heeft. Daarna wordt het rapport openbaar gemaakt. Dan krijgt u het rapport ook. En bespreekt de corporatie het met u.



SVWN

SVWN is opgericht door Aedes, de Nederlandse Woonbond, de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties, de Vereniging Nederlandse Gemeenten en het verantwoordelijke ministerie vanuit de overheid.

SVWN heeft als taak om het onafhankelijke stelsel van visitatie voor woningcorporaties te ontwikkelen, in stand te houden en te zorgen voor een constante kwaliteit. Deze taak is in de wet verankerd, in artikel 53a van de Woningwet. SVWN wijst ook de bureaus aan die woningcorporaties mogen visiteren.





3. Hoe ziet een visitatie eruit?

In een visitatie wordt op een **gestructureerde** manier een **deskundig** en **transparant oordeel** gegeven over de **echte prestaties** van de corporatie van de afgelopen **vier jaar**.

> Gestructureerd,

omdat er gewerkt wordt volgens een vastgestelde methodiek. SVWN heeft deze methodiek gemaakt en zorgt ook dat deze actueel blijft.

> Deskundig,

omdat de mensen die de visitatie uitvoeren, de visitatoren, onafhankelijk en deskundig zijn. Zij mogen geen enkele band met de corporatie hebben. Ook de bureaus waar zij voor werken zijn onafhankelijk. Bovendien moeten zowel de bureaus als de visitatoren voldoen aan kwaliteitseisen. SVWN let daarop en toetst regelmatig of aan de eisen wordt voldaan.

> Transparant,

omdat in de visitatiemethodiek goed omschreven is hoe het oordeel tot stand moet komen. Ook de meetpunten zijn zorgvuldig beschreven. Als het conceptrapport klaar is, kijkt SVWN of de visitatiemethodiek goed is toegepast en of het oordeel transparant is.

> Oordeel,

omdat de visitatoren dit baseren op de gesprekken en belangrijke documenten van de corporatie, zoals het ondernemingsplan en de vastgoedstrategie. De gesprekken met belanghebbenden, zoals uw huurdersorganisatie, de gemeente en andere partijen waarmee de corporatie samenwerkt, zijn net zo belangrijk.

Visiterende bureaus

- Cognitum
- Ecorys
- Pentascope
- Procorp
- Raeflex

> Feitelijke prestaties,

die jaarlijks worden afgesproken met u als huurdersorganisatie en met de gemeente. Beoordeeld wordt wat er daadwerkelijk gerealiseerd is van de afspraken. Bijvoorbeeld over nieuwbouw, renovatie, huurprijsbeleid, duurzaamheid en leefbaarheid.

> De afgelopen vier jaar,

wordt in de visitatie teruggekeken. Soms is het best lastig om zo ver terug te kijken en nog een goed oordeel te geven. Daarom maakt de corporatie een **'factsheet'**, waar de prestaties van de afgelopen vier jaar direct zichtbaar zijn. U krijgt dit van tevoren.

TIP!

Factsheet

Een factsheet is een kort overzicht van de prestaties van de afgelopen vier jaar. De belanghebbenden, zoals gemeente en huurdersorganisaties, moeten het factsheet ruim op tijd voor het visitatiegesprek hebben, zodat ze zich kunnen voorbereiden. Het factsheet is openbaar en komt als bijlage in het visitatierapport.





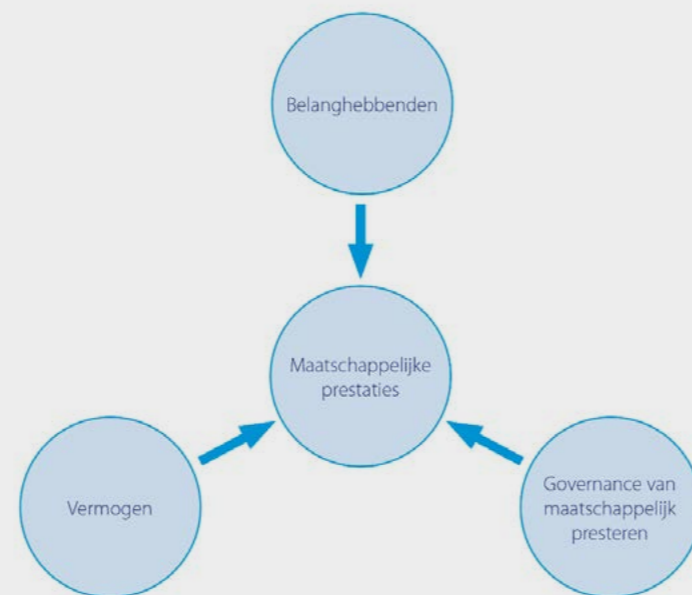
4. De visitatiemethodiek

Alle visitaties van woningcorporaties gaan volgens dezelfde methode. Op dit moment is dat de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0. U vindt deze op de website van SVWN: [methodiek 6.0](#)

In de methodiek is beschreven wat beoordeeld wordt en welke indeling het visitatierapport moet hebben. Dit gebeurt aan de hand van vier onderdelen, perspectieven genaamd. De namen hiervan zijn:

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

Samen zeggen ze iets over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, zoals aangegeven in het plaatje:



4.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Opgaven

De visitatiecommissie bekijkt of de corporatie heeft gedaan wat er met belanghebbenden is afgesproken in de (jaarlijkse) prestatieafspraken. Die afspraken gaan vaak over onderwerpen als betaalbaarheid van woningen, beschikbaarheid van woningen, verduurzaming, huisvesting

van urgente doelgroepen, wonen met zorg en ouderenhuisvesting. Leefbaarheid en de nieuwbouwproductie komen ook vaak aan bod. Ook andere actuele thema's uit uw stad of dorp vindt u terug in de visitatie. De directeur-bestuurder van de corporatie benoemt deze onderwerpen en afspraken in de position paper bij de start van de visitatie.

Ambities

De visitatiecommissie kijkt ook naar wat de corporatie in de toekomst wil. Er wordt beoordeeld of dit past bij de lokale opgaven.

Prestatieafspraken

De visitatiecommissie kijkt ook kritisch naar het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken. Over dit onderwerp wordt u, als huurdersorganisatie, ook gevraagd uw mening te geven. U kunt bijvoorbeeld wat zeggen over hoe compleet en concreet u de afspraken vindt. En wat u vindt van de inzet van de corporatie om tot goede afspraken te komen en hoe u bij het proces wordt betrokken. Wat vindt u van de kwaliteit van de prestatieafspraken? En van het proces tussen huurdersvertegenwoordiging, gemeente en corporatie (de zogenoemde lokale driehoek) om tot de afspraken te komen? Uw mening als huurdersorganisatie krijgt een eigen plek in het rapport.

Position paper

De directeur-bestuurder stelt bij de start van de visitatie een position paper op, waarin hij/zij in maximaal 3 pagina's aangeeft:

- waar de corporatie voor staat (missie/visie);
- wat de corporatie wil bereiken (doelen/ambities);
- waar de corporatie nu staat;
- welke maatschappelijke prestaties niet zijn opgenomen in de prestatieafspraken, maar die wel belangrijk zijn voor het maatschappelijk presteren van de corporatie. En die de directeur-bestuurder wel door de commissie en de belanghebbenden beoordeeld wil zien.

De bestuurder geeft ook zijn/haar reflectie op:

- het maatschappelijke functioneren van de corporatie (wat kan beter, waar ben ik tevreden over?);
- het functioneren van de lokale driehoek (gemeente, huurders, corporatie).



4.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Als huurdersvertegenwoordiging bent u één van die belanghebbenden. Maar ook de gemeente(n) waar de corporatie werkt. Vaak worden ook zorginstellingen, het welzijnswerk, collega-corporaties en andere partijen waarmee wordt samengewerkt, tot de belanghebbenden gerekend. Zij kunnen allemaal bij de visitatie worden betrokken. De corporatie beslist hier samen met het visiterende bureau over.

De huurdersvertegenwoordiging wordt in een aparte sessie geïnterviewd door de visitatiecommissie. Daar is geen vertegenwoordiging van de corporatie bij aanwezig.

Onderwerpen van gesprek

Volgens de methodiek moeten in het gesprek de volgende onderwerpen aan bod komen:

1. Bent u tevreden over de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar (rondom de thema's die in het onderdeel Presteren naar Opgaven zijn vastgesteld)? Bijvoorbeeld:
 - Hoe duurzaam zijn de woningen, in welke staat, hoe betaalbaar?

- Wat doet de corporatie aan verbetering van de leefbaarheid in de wijk?
 - Zijn er nieuwbouw en renovatieplannen uitgevoerd?
 - Doet de corporatie voldoende voor woningzoekenden?
2. Bent u tevreden over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie?
 3. Bent u tevreden over de mate van invloed die huurders hebben op het beleid van de corporatie?
 4. Wat kan de corporatie nog verbeteren (welke verbetertips heeft u)?
 5. Wat is uw mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek, ook met eventuele verbeterpunten (zie ook hoofdstuk 3).

Bij bovenstaande punten 1,2 en 3 vraagt de commissie u om een (rapport)cijfer te geven. De uitleg daarvan staat in hoofdstuk 5.

Goed om te weten: de commissie vraagt u niet naar uw oordeel over bijvoorbeeld de financiën of de besturing van de corporatie.

TIP!

Als u toch iets over kwijt wilt over uw oordeel, kunt u dit het benoemen rondom één van de thema's of bij het onderwerp relatie & communicatie of invloed op het beleid. Of als verbeterpunt. Anders kan de commissie er niets mee.

4.3 Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de inzet van het vermogen:

- Zet de corporatie haar geld verantwoord in?
- Maakt ze optimaal gebruik van haar (financiële) mogelijkheden?
- Heeft de corporatie een onderbouwde visie op de inzet van het vermogen?
- Is de continuïteit van de corporatie gewaarborgd?

Als huurdersvertegenwoordiging wordt u op dit onderdeel niet expliciet gevraagd naar uw mening.

4.4 Governance van maatschappelijk presteren

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- Strategievorming en Prestatiesturing. Iedere corporatie heeft een vastgelegde lange termijnvisie. Is deze vertaald naar doelen en activiteiten? Wordt deze gemonitord en zo nodig bijgestuurd?
- Maatschappelijke oriëntatie van de RvC. Is hij zich bewust van zijn rol en geeft hij deze professioneel vorm?
- Externe legitimatie en verantwoording. De corporatie moet zich maatschappelijk verantwoorden. Maakt zij beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk? En verantwoordt de corporatie zich openbaar op een toegankelijke wijze?

Ook op dit onderdeel wordt u als huurdersvertegenwoordiging niet expliciet gevraagd naar uw mening. Op het onderdeel 'externe legitimatie en verantwoording' heeft u uw inbreng al wel geleverd. Namelijk bij het gesprek over de 'prestatieafspraken' en over het 'Presteren volgens Belanghebbenden'.



5. Betekenis van de cijfers

In de visitatiemethodiek is ook nagedacht over het vertalen van het oordeel in een cijfer. Een zes is 'voldoende, voldoet (net) aan de norm'. Een hoger of lager cijfer is onder andere afhankelijk van de toelichting of verantwoording van de prestatie of gemaakte keuze, het actief hanteren van het beleid en of er zaken ontbreken.

- 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*

De visitatiecommissie vraagt u om cijfers te geven voor de prestaties van de corporatie. Als u vindt dat de corporatie iets echt goeds heeft gedaan, geef dan gewoon een hoog cijfer. Andersom geldt natuurlijk hetzelfde. Bij het gesprek met de commissie onderbouwt u uw oordeel.



6. Visitatierapport

Het visitatierapport heeft een vaste indeling.

- Deel 1 is bedoeld om snel een goed inzicht te krijgen in de uitkomsten van het visitatieonderzoek. In dit deel staan samenvattingen en de recensie. Hierin geeft de visitatiecommissie na afloop van de visitatie een alles overziende beschouwing.
- Deel 2 bestaat uit de rapportage van de vier perspectieven die in hoofdstuk 3 staan. Het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' geeft uw oordeel weer.
- Deel 3 bevat alle bijlagen, basisinformatie, factsheet en position paper.

Deel 1:

- Recensie, waarin de visitatiecommissie een overkoepelend beeld geeft van de corporatie, inclusief verbeterpunten.
- Scorekaart, het overzicht van de cijfers per onderdeel.
- Samenvatting, met per onderdeel een beknopte samenvatting van de bevindingen van de visitatiecommissie.
- Schets van de corporatie: in welk gebied er wordt gewerkt, een korte

toelichting op de woningvoorraad en andere karakteristieken van de corporatie.

- Korte terugblik op de vorige visitatie. Wat is er vier jaar geleden geconstateerd en hoe heeft de corporatie dat opgepakt.

Deel 2:

De beoordelingen met uitgebreide toelichting:

- Presteren naar opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance.

Deel 3:

- Onafhankelijkheidsverklaringen van het bureau en de individuele visitatoren;
- CV's van de visitatoren;



- Bronnenlijst met alle geraadpleegde documenten;
- Geïnterviewde personen, zowel persoonlijk als schriftelijk;
- Position paper van de bestuurder;
- Gedetailleerd overzicht van de prestaties, waarin per thema wordt genoteerd wat de opgave was en wat de corporatie gepresteerd heeft (factsheet).

Recensie – het oordeel in woorden

De recensie bevat de reflectie van de commissie op deze corporatie:

- Wat heeft de corporatie met de uitkomsten van de laatste visitatie gedaan?
- Welke specifieke uitdagingen waren er?
- Doet de corporatie de goede dingen en doet ze die dingen goed? Hierbij worden ook de sterke punten benoemd en wat er nog te verbeteren is.
- Hoe staat het maatschappelijk presteren in relatie tot wat de corporatie wil, de missie en ambities en de lokale omgeving?
- Hoe verhoudt het zelfbeeld zich tot het beeld van de commissie?
- Wat betekent dit voor de toekomst (voortuitblik en verbeterpunten)?

7. Wat komt er op u af?

Uw rol

Tijdens het gesprek geeft u uw mening over onderwerpen uit het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden':

- over de prestaties (op de thema's);
- over de relatie en communicatie;
- over uw tevredenheid met de mate van invloed op het beleid;
- over verbeterpunten;
- en u geeft uw mening en verbeterpunten over het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken.

U krijgt het factsheet (een overzicht van de prestaties) van te voren en u heeft een eigen gesprek met de visitatiecommissie.

Informatie verzamelen

Een goede voorbereiding is van groot belang! Wat kunt u doen?

- Verdiep u in de methodiek. Kijk hiervoor op [onze website](#).
- Verdiep u in de informatie van de corporatie. Denk aan het factsheet,

het jaarverslag, het ondernemingsplan en de position paper.

- Bekijk op [onze website](#) ook nog even het vorige visitatierapport en kijk wat de corporatie daarmee heeft gedaan.

Op onze website vindt u veel informatie die u kunt gebruiken bij de voorbereiding. Kijk bijvoorbeeld eens bij '[voor huurders](#)'. Daar vindt u globaal het stappenplan voor de visitatie. Bij '[visitatierapporten](#)' vindt u alle rapporten van voorgaande visitaties, van alle corporaties in Nederland. U kunt in de [zoekmodule](#) zoeken op allerlei variabelen, zoals bureau, provincie, grootteklasse, plaats etc. Wilt u er echt dieper in duiken? We hebben een [vergelijkingsmodule](#) waarmee u de scores van corporaties online kunt onderzoeken en vergelijken. In het menu '[over visitaties](#)' vindt u achtergrondinformatie over o.a. de accreditatie van bureaus en de lopende experimenten. Tot slot u vindt bij '[Over SVWN](#)' alles over SVWN, de stichting die achter de visitatiemethodiek zit.



Genoeg informatie?

Heeft u met deze informatie genoeg informatie en inzicht om een oordeel te kunnen geven? Als u denkt van niet, denk dan eens aan het raadplegen van meer huurders. Vraag bijvoorbeeld de aangesloten bewonerscommissies wat ze van het presteren van de corporatie vinden, maak een poll op de website, nodig alle huurders uit om hun mening in een 'visitatie-box' te deponeren of zet een eigen enquête uit. Er zijn veel mogelijkheden, maar let erop dat u hiermee op tijd begint. Dan kunt u namelijk nog eventueel ondersteuning inschakelen.

Beoordelen

In de praktijk blijkt het vaak het moeilijkst om tot een gezamenlijk oordeel te komen. Niet ieder lid van de huurdersvertegenwoordiging kijkt hetzelfde tegen de dingen aan. Zo zijn bijvoorbeeld voor de één de huurprijzen heel belangrijk, terwijl voor de ander de aanpak bij een renovatieproject het meest belangrijk is.

We adviseren om voldoende tijd te steken in het overleg vooraf, over het oordeel dat u als huurdersvertegenwoordiging wil geven. En welke boodschap u aan de corporatie wilt meegeven. Denk ook van tevoren

na wie aan het gesprek met de commissie gaat deelnemen en wie het woord gaat voeren.

Het interview

U heeft als huurdersvertegenwoordiging een eigen interview met de visitatiecommissie. Het gesprek duurt ongeveer 1 - 1,5 uur, dus kies uw focuspunten. Bedenk dat het gaat om terugkijken op de afgelopen vier jaar. Daarbij gaat het om de grote lijn, niet om incidenten.

Geef de corporatie het cijfer dat ze verdient. Licht uw oordeel daarbij wel zorgvuldig toe, het doel is immers 'leren en inspireren'.

Het is handig om een notitie mee te nemen met de toelichting op uw mening. Die kunt u dan na afloop overhandigen. Dan kan de visitatiecommissie alles nog eens nalezen. Wellicht ten overvloede, maar presenteer u als vertegenwoordiging van alle huurders.

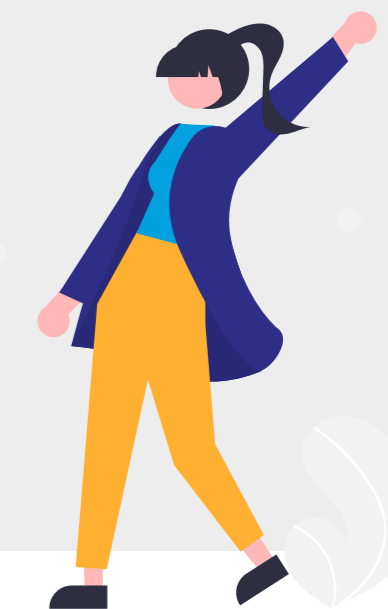
8. Als het visitatierapport er is

Als het rapport klaar is, stuurt de corporatie het u toe. Meestal is dit als pdf per e-mail. Normaal gesproken bespreekt de corporatie het visitatierapport kort na verschijnen met iedereen die input heeft geleverd, dus ook met u. U kunt dit gesprek benutten om uw mening toe te lichten en afspraken te maken over wat beter kan en hoe u daar samen aan kunt werken.

De uitkomsten van de visitatie kunt u verder betrekken bij:

- het overleg met het bestuur;
- het jaarlijks overleg met de RvC;
- het maken van (prestatie)afspraken;
- het advies over de jaarrekening;
- het advies over de begroting;
- het advies over de diverse beleidsplannen;
- uw gesprek met alle huurders/jaarvergadering.

Met het visitatierapport kunt u gemakkelijker in gesprek en samen kijken naar de toekomst. Maar ook over wat de corporatie de komende jaren gaat doen met de verbeterpunten die u heeft aangedragen.





| 9. Tot slot

Heeft u nog vragen? Of wilt u graag een onafhankelijke voorlichtingsbijeenkomst over visitaties voor uw organisatie? Neem dan gerust contact met ons op.

Dat kan via info@visitaties.nl of via 030 721 0780.

In deze serie verschenen ook:

- Handreiking visitatie en gemeenten
- Handreiking visitatie en commissarissen



