

De tevredenheid van woningcorporaties met hun visitatie (periode 2013-2014)

een beknopte analyse (Raeflex)



Inhoud

Inhoud	2
Inleiding	3
Het bureau.....	4
Wat zijn de selectiecriteria bij het kiezen van een bureau?	4
Waardering prijs/kwaliteitsverhouding Raeflex.....	4
Welke cijfers geven corporaties voor Raeflex?	4
Hoe waarschijnlijk is het dat Raeflex aanbevolen zou worden?	5
Wat vindt de corporatie het belangrijkste aan het bureau dat visiteert?	5
Wat beviel de corporaties aan het bureau Raeflex dat hen gevisiteerd heeft?	6
Wat moet Raeflex de volgende keer beter doen?	6
Het rapport.....	6
Welke cijfers geven corporaties voor het rapport van Raeflex?	6
Opmerkingen over het rapport (alleen van toepassing op 4.0):.....	6
Wat heeft de corporatie met het rapport van Raeflex gedaan?.....	7
Wat vindt de corporatie het belangrijkste aan het rapport van Raeflex?	7
Wat is bijzonder bevallen van het rapport van Raeflex?	7
Wat zijn de verbeterpunten aangaande het rapport.....	8
De visitatiecommissie.....	8
Welke cijfers geven corporaties voor de visitatiecommissie van Raeflex.....	8
Zou de corporatie de commissie van Raeflex aanbevelen?	8
Wat vindt de corporatie het belangrijkste aan de commissie van Raeflex?	8
Wat is het meest bevallen aan de commissie van Raeflex?.....	9
Wat kan de commissie beter doen?.....	9
Afsluitende opmerkingen	9



Inleiding

Sinds medio 2011 ontvangen alle woningcorporaties die een visitatie hebben ondergaan, een enquête. Deze vragenlijst is in de loop der jaren met enkele vragen uitgebreid en ook weer ingeperkt. Inmiddels hebben 212 corporaties de enquête ingevuld en teruggestuurd. De enquête bevroegt de corporaties op hun ervaringen met het bureau, de visitatiecommissie en het opgeleverde rapport.

In deze rapportage zijn alleen de enquêtes van corporaties betrokken van wie het definitieve rapport in 2013 en 2014 is opgeleverd en die door Raeflex zijn gevisiteerd. (N=19).

Bureau	respondenten	%	Uitgevoerde visitaties in 2013-2014
Cognitum	7	15	15
Ecorys	13	28	21
EY	6	13	9
Pentascopie	2	4	4
Procorp	-		5
PWC	-		1
Raeflex	19	40	41
Eindtotaal	47	100%	96



Het bureau

Wat zijn de selectiecriteria bij het kiezen van een bureau?

De respondenten die voor Raeflex hebben gekozen, gebruikten de volgende selectiecriteria:

	Responses		% of Cases
	N	%	
prijs	13	26,0%	72,2%
voorgestelde aanpak	10	20,0%	55,6%
kwaliteit	10	20,0%	55,6%
reputatie/imago	5	10,0%	27,8%
kwaliteit/deskundigheid visitatoren	4	8,0%	22,2%
heeft vorige visitatie ook uitgevoerd	4	8,0%	22,2%
mogelijkheid tot zelfevaluatie	2	4,0%	11,1%
mogelijkheid om visitatoren te selecteren	1	2,0%	5,6%
heeft vorige visitatie niet uitgevoerd	1	2,0%	5,6%
Totaal	50	100,0%	277,8%

Waardering prijs/kwaliteitsverhouding Raeflex

Het gemiddelde rapportcijfer voor de verhouding tussen het bedrag dat de corporatie aan Raeflex heeft betaald en de geleverde prestaties van Raeflex bedraagt: **7,3**

Methodiek 4.0: **7,2**

Methodiek 5.0: **7,4**

Het gemiddelde rapportcijfer voor de verhouding tussen alle kosten die de corporatie heeft moeten maken (dus de prijs, de bijdrage aan de SVWN, de interne uren, de kosten voor een eventuele belanghoudersbijeenkomst etc.) en het resultaat van de visitatie bedraagt: **6,8**

Methodiek 4.0: **6,7**

Methodiek 5.0: **6,9**

Welke cijfers geven corporaties voor Raeflex?

	Afspraken nakomen	Voorlichting	Onafhankelijkheid	Gezaghebbendheid	Toepassing methodiek	Samenstelling commissie	Belasting organisatie	Gemiddeld
4,0	7,7	7,7	7,7	7,3	7,7	7,3	7,0	7,5
5,0	8,3	7,9	8,1	7,8	8,1	7,7	7,4	7,9
Totaal	8,1	7,8	7,9	7,6	7,9	7,6	7,3	7,7

In deze tabel ziet u het gemiddelde rapportcijfer per aspect.



Hoe waarschijnlijk is het dat Raeflex aanbevolen zou worden?

	Aantal
zeer waarschijnlijk	16
een beetje waarschijnlijk	1
niet zo waarschijnlijk	2
zeker niet	-
Eindtotaal	19

Wat vindt de corporatie het belangrijkste aan het bureau dat visiteert?

De respondenten die voor Raeflex hebben gekozen, vonden het volgende het belangrijkste:

	Responses		% of Cases
	N	%	
deskundige en ervaren visitatoren	11	20,4%	57,9%
onafhankelijkheid	10	18,5%	52,6%
deskundigheid	10	18,5%	52,6%
goede planning en communicatie	7	13,0%	36,8%
besef van regionale aspecten/specifieke kenmerken vd corporatie	4	7,4%	21,1%
gezaghebbendheid	3	5,6%	15,8%
deskundig maar flexibel hanteren vd methodiek	3	5,6%	15,8%
afspraken nakomen	3	5,6%	15,8%
goede begeleiding	1	1,9%	5,3%
geringe belasting voor organisatie	1	1,9%	5,3%
anders	1	1,9%	5,3%
Totaal	54	100,0%	284,2%

Bij 'anders' is ingevuld:

- Ongevraagd advies over hoe praktisch de verbeterpunten op te pakken.



Wat beviel de corporaties aan het bureau Raeflex dat hen gevisiteerd heeft?

	Responses		%
	N	%	
deskundigheid	11	22,0%	57,9%
deskundige en ervaren visitatoren	10	20,0%	52,6%
goede planning en communicatie	9	18,0%	47,4%
onafhankelijkheid	8	16,0%	42,1%
gezaghebbendheid	3	6,0%	15,8%
deskundig maar flexibel hanteren vd methodiek	3	6,0%	15,8%
besef van regionale aspecten/specifieke kenmerken vd corporatie	2	4,0%	10,5%
afspraken nakomen	2	4,0%	10,5%
goede begeleiding	1	2,0%	5,3%
geringe belasting voor organisatie	1	2,0%	5,3%
Totaal	50	100,0%	263,2%

Wat moet Raeflex de volgende keer beter doen?

- Geen absolute verbeterpunten. We hebben aan het bureau aangegeven om commissie ook te laten benoemen wat kwaliteit van de zelfevaluatie was.
- Rapport na bespreking in 1 x goed aanpassen. Inhoudelijk reageren op vragen en je niet verschuilen achter de methodiek.

Het rapport

Welke cijfers geven corporaties voor het rapport van Raeflex?

	Taal-gebruik	Verzorging	Herkenbaarheid bevindingen	Onderbouwing oordeel	Correctie feitelijke onjuistheden	Bruikbaarheid intern	Bruikbaarheid extern	gemiddelde
4,0	7,3	7,7	7,2	7,3	6,8	7,7	7,3	7,3
5,0	7,7	7,7	7,8	7,5	7,9	7,5	7,5	7,7
Totaal	7,6	7,7	7,6	7,5	7,6	7,5	7,5	7,5

In deze tabel ziet u het gemiddelde rapportcijfer per aspect.

Opmerkingen over het rapport:

N.v.t.



Wat heeft de corporatie met het rapport van Raeflex gedaan?

	Responses		% of Cases
	N	%	
op website geplaatst	19	21,1%	100,0%
intern besproken	19	21,1%	100,0%
met RvC/RvT besproken	19	21,1%	100,0%
vertaald in PvA/jaarplan	14	15,6%	73,7%
met belanghouders besproken	13	14,4%	68,4%
vertaald in Ondernemingsplan	6	6,7%	31,6%
Totaal	90	100,0%	473,7%

Wat vindt de corporatie het belangrijkste aan het rapport van Raeflex?

	Responses		% of Cases
	N	%	
aanbevelingen, conclusies, verbeterpunten	17	32,7%	89,5%
onafhankelijk oordeel	11	21,2%	57,9%
dat we er van kunnen leren	7	13,5%	36,8%
zichtbaarheid prestaties	6	11,5%	31,6%
herkenbaarheid	4	7,7%	21,1%
bevestiging	3	5,8%	15,8%
duidelijkheid	2	3,8%	10,5%
bruikbaarheid	1	1,9%	5,3%
leesbaarheid	1	1,9%	5,3%
Totaal	52	100,0%	273,7%

Wat is bijzonder bevallen van het rapport van Raeflex?

	Responses		% of Cases
	N	%	
aanbevelingen, conclusies, verbeterpunten	13	27,1%	68,4%
onafhankelijk oordeel	9	18,8%	47,4%
duidelijkheid	5	10,4%	26,3%
zichtbaarheid prestaties	5	10,4%	26,3%
bruikbaarheid	4	8,3%	21,1%
dat we er van kunnen leren	4	8,3%	21,1%
bevestiging	3	6,3%	15,8%
herkenbaarheid	2	4,2%	10,5%
leesbaarheid	2	4,2%	10,5%
hoge scores	1	2,1%	5,3%
Totaal	48	100,0%	252,6%



Wat zijn de verbeterpunten aangaande het rapport

N.v.t.

De visitatiecommissie

Welke cijfers geven corporaties voor de visitatiecommissie van Raeflex

	Voorbereiding	Deskundigheid	kennis sector	gesprekken	Afspraken	houding-woco	houding-bh	gemiddelde
4,0	7,8	7,7	8,0	7,8	7,8	7,7	7,7	7,8
5,0	7,9	7,9	7,8	7,8	8,0	7,5	7,6	7,8
Totaal	7,9	7,8	7,8	7,8	7,9	7,6	7,6	7,8

In de tabel staan de gemiddelde rapportcijfers per aspect.

Zou de corporatie de commissie van Raeflex aanbevelen?

	Aantal
zeer waarschijnlijk	15
een beetje waarschijnlijk	2
niet zo waarschijnlijk	1
zeker niet	1
Eindtotaal	19

Wat vindt de corporatie het belangrijkste aan de commissie van Raeflex?

	Responses		% of Cases
	N	%	
deskundigheid, kennis van zaken	17	30,9%	89,5%
onafhankelijk	10	18,2%	52,6%
inlevingsvermogen/sensitiviteit/oog voor de context	10	18,2%	52,6%
kennis van de sector	4	7,3%	21,1%
objectiviteit, niet vooringenomen zijn	4	7,3%	21,1%
elkaar aanvullen	3	5,5%	15,8%
communicatief vaardig	3	5,5%	15,8%
kritisch vermogen	2	3,6%	10,5%
voldoende ervaring	1	1,8%	5,3%
anders	1	1,8%	5,3%
Totaal	55	100,0%	289,5%

Bij 'anders' is genoteerd:

- Kennis van veranderingen in de sector (5.0).



Wat is het meest bevallen aan de commissie van Raeflex?

	Responses		% of Cases
	N	%	
deskundigheid, kennis van zaken	13	27,7%	72,2%
onafhankelijk	9	19,1%	50,0%
inlevingsvermogen/sensitiviteit/oog voor de context	9	19,1%	50,0%
communicatief vaardig	4	8,5%	22,2%
kennis van de sector	3	6,4%	16,7%
elkaar aanvullen	3	6,4%	16,7%
objectiviteit, niet vooringenomen zijn	2	4,3%	11,1%
voldoende ervaring	2	4,3%	11,1%
kritisch vermogen	2	4,3%	11,1%
Totaal	47	100,0%	261,1%

Wat kan de commissie beter doen?

N.v.t.

Afsluitende opmerkingen

Methodiek 4.0:

- De methodiek heeft een dempend effect in de spreiding van de scores, zowel naar boven als naar beneden. Met een grotere spreiding van de scores zouden er meer prikkels, verbeterpunten en waarderingen voor de corporatie en haar omgeving zichtbaar zijn geworden. Dit nieuwe rapport biedt minder 'smart' en concrete aanbevelingspunten voor verbeteringen of ambities voor het nieuwe beleidsplan. Het rapport vormt echter wel een goede reflectie.
- Er vindt geen inhoudelijke toetsing van beleid & strategie plaats. Vb. een corporatie met derivaten scoort hoger op PnV dan een corporatie die dit niet heeft, en dus een lager risicoprofiel heeft. Er dient op onderdelen meer inhoudelijk getoetst te worden.
- Toegevoegde waarde voor ons blijft te beperkt t.o.v. de investering.

Methodiek 5.0

- De score/norm op governance bevreemdt: 6 is de norm, zou logischer zijn om dit op 7 te zetten.
- De 'vormvereisten' en daardoor de omvang van de rapportage is zeer omvangrijk. Compact en meer to the point zou prettig zijn. Onze corporatie had een grote 'beleidsomslag' in de gevisiteerde periode. Dat is moeilijk te vertalen naar een gemiddeld cijfer. (start onvoldoende, eind goed, levert een nietszeggend gemiddelde op.)
- Erg veel documenten nodig, veel werk, zelfs bij digitale ontsluiting.
- Wij hebben de voorzitter als zeer vooringenomen ervaren, te veel 'old school' benadering.
- Wij misten de beïnvloeding vanuit actuele/recente financiële beoordelingskader (o.a. WSW) bij het beschouwen van PnV. E.e.a. komt daardoor 'niet passend' over, te veel oude tijden.