



Visitatierapport

Woningbouwvereniging St. Willibrordus

2011 - 2014



Utrecht, 25 november 2015

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (voorzitter)
Mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid)
De heer P. van Achteren BLL (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 280 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Visitaties waren tussen 2007 en halverwege 2015 verplicht voor leden van Aedes. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet op 1 juli 2015 zijn alle woningcorporaties verplicht zich iedere vier jaar te laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau.

In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Woningbouwvereniging St. Willibrordus met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningbouwvereniging St. Willibrordus zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	9
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Woningbouwvereniging St. Willibrordus	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Woningbouwvereniging St. Willibrordus	23
1.1 Schets Woningbouwvereniging St. Willibrordus	23
1.2 Werkgebied Woningbouwvereniging St. Willibrordus	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	28
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	28
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	32
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	32
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	32
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	33
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging St. Willibrordus	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	37
3.4 Conclusies en motivatie	37
4 Presteren naar Vermogen	41
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	41
4.2 Conclusies en motivatie	41
5 Governance	45
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	45
5.2 Conclusies en motivatie	46
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	53
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	53
Bijlage 2 Curricula vitae	57
Bijlage 3 Bronnenlijst	65
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	67
Bijlage 5 Prestatietabel	69
Bijlage 6 Meetschaal	75
Bijlage 7 Checklist Governancecode	77
Bijlage 8 Position paper	87

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2011 (periode 2007-2010)

Het visitatierapport uit 2011 laat zien dat de corporatie vanuit haar eigen ambities en de opgaven in het werkgebied ruim voldoende presteerde. De belanghebbenden toonden zich eveneens ruim tevreden en gaven de corporatie gemiddeld een 7,3 als waardering. In de hoofdstukken 'presteren naar vermogen' en 'governance' scoorde de corporatie iets minder hoog, maar ruim boven de 6. Aandachtspunten concentreerden zich toen dan ook met name binnen die laatste twee onderdelen. Het systematisch benaderen van bedrijfswaarde en de ontwikkeling van portfolio- en risicomanagement waren ontwikkelpunten. De besturingscyclus (met name financieel) was bij de vorige visitatie in ontwikkeling. Tevens merkte de commissie op dat de *act-fase* versterkt kon worden.

St. Willibrordus heeft deze opmerkingen opgepakt in de afgelopen vier jaar. Zo is de financiële sturing sterker geworden. Ook houdt de corporatie risico's aan de hand van een risicomatrix en risicokaarten in beeld. De commissie heeft ook gezien dat de corporatie bijstuurt als zich afwijkingen voordoen.

Resultaten visitatie 2015 (periode 2011-2014)

Betrouwbaar

Hoewel belanghebbenden het woord 'betrouwbaar' niet letterlijk hebben genoemd, wil de commissie St. Willibrordus wel zo typeren. In de gesprekken beschrijven belanghebbenden de corporatie als *open, transparant, meedenkend, oplossingsgericht en met gevoel voor de klant*. Deze beschrijvingen komen overeen met de kernwaarden van de corporatie, zoals *maatschappelijk betrokken, integer en flexibel*. *Betrouwbaar* hanteert de corporatie eveneens als kernwaarde, ook voor de medewerkers. Deze kwaliteit straalt af op het beeld dat belanghebbenden hebben over de gehele organisatie.

Bescheiden over eigen verbeterkracht

De corporatie heeft de aandachtspunten uit de vorige visitatie zeer adequaat opgepakt. Toch schenkt zij in de position paper weinig aandacht aan de mooie resultaten. St. Willibrordus heeft een sterk verbetergerichte houding. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar op de terreinen vermogen en governance. Als uit rapportages blijkt dat het risico op een aspect hoger wordt ingeschat dan het jaar ervoor, weet de corporatie dit het volgende jaar weer om te buigen. De corporatie is niet gericht op radicale en schoksgewijze verbetering, maar verbetert zich voor de buitenwereld bijna onzichtbaar. St. Willibrordus is bescheiden over haar eigen vooruitgang. Wat de commissie betreft, mag de corporatie haar verbeterkwaliteit best wat meer belichten.

Accenten in de prestaties

Hoewel de corporatie veelal in lijn werkt met de opgaven in het werkgebied, zijn er duidelijke accenten zichtbaar in de prestaties. Veel aandacht van de organisatie gaat uit naar het sloop-/nieuwbouwproject aan de Pieter Maritzstraat. Vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid heeft St. Willibrordus de hiermee samenhangende (sociale) activiteiten veelal zelf uitgevoerd. Hiervoor is waardering.

Tegelijkertijd gaat daarmee minder aandacht uit naar enkele andere prestatievelden. Deze afwegingen blijven informeel of impliciet. Kijkend naar de opgaven zijn energie en duurzaamheid daarvan het meest duidelijke voorbeeld.

Governance sterk ontwikkeld

Het interne toezicht is in de visitatieperiode gegroeid. Waar het accent lag op de klankbordrol, ontwikkelde de raad haar rollen als toezichthouder en werkgever tot een evenredig niveau. Ook de samenstelling van de raad ontwikkelde zich door. De huidige raad vormt een te waardenen afspiegeling van de noodzakelijke inhoudelijke componenten enerzijds en elementen zoals leeftijd en geslacht anderzijds.

De besturing kwam in de vorige visitatie als aandachtspunt naar voren, zo verwoordt de corporatie ook in de position paper. De financiële sturing is hierin sterker geworden. De jaarplannen laten tezamen met de begroting duidelijk de doelstellingen zien en de (financiële) kaders die hierbij horen. Via onder meer kwartaalrapportages is de voortgang goed te volgen en vindt zo nodig bijsturing plaats. Deze elementen zijn dusdanig versterkt dat de corporatie hiervoor waardering krijgt in de vorm van een beoordeling 'goed' (vertaling doelen, check en act).

Sterke punten

- + De omgeving ziet de kernwaarden van de corporatie veelal terug in haar handelen.
- + Prestaties voor het overgrote deel in lijn met opgaven.
- + Goede aansluiting tussen jaarplannen, kwartaalrapportages en jaarverslagen.
- + Financiële solide basis voor toekomstige activiteiten.
- + Goede (werk)organisatie die indien nodig ondersteund kan worden door een vaste poule externen die de organisatie goed kennen.
- + Sterk verbetergerichte houding.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Woningbouwvereniging St. Willibrordus de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Versterk het strategisch element in de besturingscyclus.
 - Het strategisch voorraadbeleid bijvoorbeeld, kent voornamelijk een tactisch/operationeel karakter. Probeer in dit beleid de strategische aandachtspunten die vanuit de samenstelling van het woningbezit in het werkgebied naar voren komen door te trekken. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aanpassen van de eenzijdige woningvoorraad in het werkgebied en toerusten van de voorraad op de verzilvering.
 - Zorg voor een optimale aansluiting tussen het nieuwe beleidsplan en de toekomstige jaarplannen.
 - Actualiseer beleidsplannen tijdig. Het beleidsplan en het strategisch voorraadbeleid zijn in respectievelijk 2009 en 2008 vastgelegd. In een turbulente periode als de afgelopen jaren kunnen actuele ontwikkelingen op die manier ingebed worden in beleidsplannen.
- Maak werk van de opgave die er ligt op het gebied van energie en duurzaamheid. Dit zal soms een sterk beroep doen op de overtuigingskracht van de organisatie. Mogelijk biedt inzet van de huurdersbelangenvereniging hierin extra steun. Zij kunnen mogelijk een belangrijke steun zijn in het gesprek met bewoners over de totale woonlasten.

- De verenigingsvorm is voor de corporatie een goede manier om geworteld te zijn in Wassenaar. De commissie meent dat deze vorm meer aandacht verdient om er zo meerwaarde uit te blijven halen en nieuwe leden te verwerven. Op die manier blijft de verenigingsstructuur ook een sterk legitimiteitsmiddel. Activeer bewoners om lid te worden van de vereniging en zo invloed te hebben op de corporatie.
- Organiseer op gemeentelijk niveau afstemming over de profielen van de aanwezige corporaties. Creëer hierdoor expertise en maak hiermee duidelijk bij wie (maatschappelijke) partners moeten zijn voor welke soort thema of aanpak.
 - Zorg voor een continue relatie met de gemeenteraad om de focus op volkshuisvesting aldaar te stimuleren.
 - Blijf werk maken van de prestatieafspraken en wees daarin een proactieve speler. Help de gemeente door zelf een verdieping aan te brengen in de prestatieafspraken als deze te globaal worden geformuleerd.

B Scorekaart

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

C Samenvatting

Visitatie Woningbouwvereniging St. Willibrordus

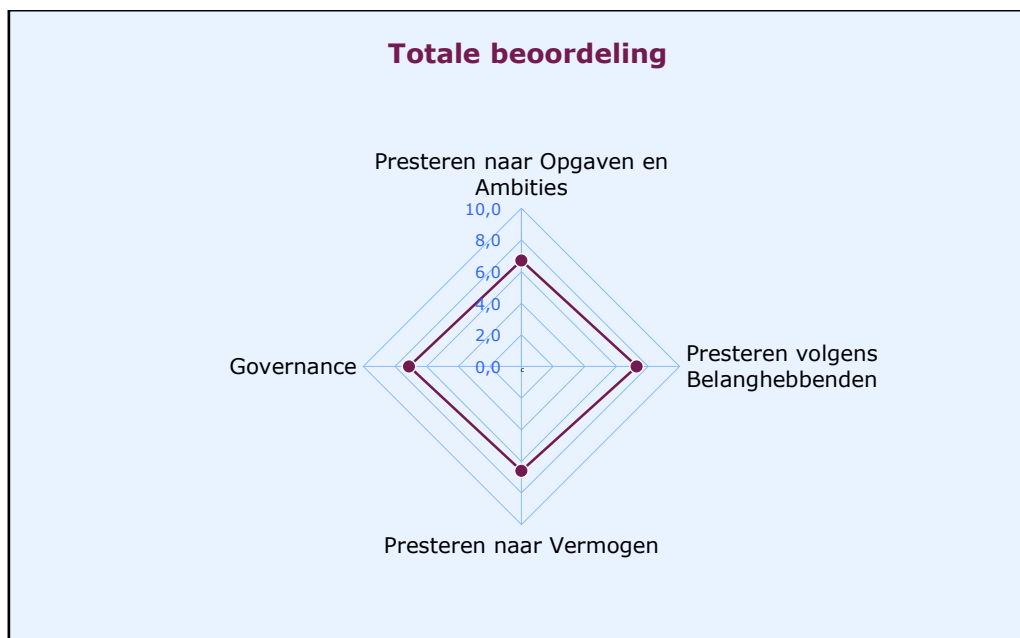
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september en november 2015.

Korte schets Woningbouwvereniging St. Willibrordus

Woningbouwvereniging St. Willibrordus is opgericht in 1919. St. Willibrordus beheert circa 1.330 woningen en werkt uitsluitend in de gemeente Wassenaar. De gemeente telt bijna 26.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied is ook de Wassenaarsche Bouwstichting actief, zij beheert circa 2.500 verhuureenheden. Bij Woningbouwvereniging St. Willibrordus werken tien medewerkers; in totaal 9,1 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directiebestuur. Het interne toezicht bestaat anno 2014 uit drie leden, van wie één lid op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting heeft.

Beoordelingen Woningbouwvereniging St. Willibrordus

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.



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

De commissie komt tot de conclusie dat St. Willibrordus gemiddeld ruim voldoende presteert. Ten opzichte van de vorige visitatie behaalt de corporatie hogere scores op de onderdelen 'Presteren naar Vermogen' en 'Governance'. Hieronder volgt per perspectief een korte samenvatting en beargumentering van de beoordelingen. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar deel 2 van dit rapport.

Presteren naar Opgaven en Ambities

6,7

De commissie waardeert de prestaties van St. Willibrordus op het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' gemiddeld met een 6,7.

De volkshuisvestelijke opgaven zijn neergelegd in prestatieafspraken en volgen uit de woonvisie. Op onderdelen zijn deze afspraken meetbaar. Er zijn ook onderdelen waarvoor meer procesmatige afspraken en/of samenwerkingsafspraken zijn. Gelet op de opgaven beoordeelt de commissie de prestaties op vrijwel alle onderdelen als 'ruim voldoende'. Op het onderdeel 'kwaliteit woningen en woningbeheer' komt de commissie tot een iets lager oordeel, een 6,7. Hoewel de commissie binnen dit prestatieveld ziet dat de kwaliteit van dienstverlening goed is, constateert de commissie eveneens dat de energetische prestaties achterblijven. Verder valt binnen dit perspectief op dat veel aandacht van de corporatie is uitgegaan naar het realiseren van het sloop-/nieuwbouwproject aan de Pieter Maritzstraat. Op het gebied van nieuwbouw/herstructurering komt de realisatie van het project Bellesteijn, dat in de prestatieafspraken was opgenomen, dichterbij na het voltooien van de verplaatsing van een voorziening voor kinderopvang.

De ambities van St. Willibrordus beoordeelt de commissie in relatie tot de opgaven met een 6,0. Deze relatie is thematisch goed zichtbaar, maar kent weinig specifieke uitwerking in het beleidsplan.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,4

De belanghebbenden beoordelen St. Willibrordus gemiddeld met een 7,4.

Voor de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden geven de belanghebbenden gemiddeld minimaal het oordeel 'ruim voldoende'. Op de velden 'huisvesten van de primaire doelgroep', '(des)investeren in vastgoed' en 'kwaliteit wijken en buurten' benadert de gemiddelde beoordeling het oordeel 'goed'. De continue focus op de oorspronkelijke volkshuisvestelijke taak wordt door de gemeente genoemd als positief aspect. Verder is voor veel belanghebbenden zichtbaar dat de corporatie bereid is te investeren. Zij zien dit bijvoorbeeld bij de Pieter Maritzstraat. Bij de beoordeling van 'kwaliteit wijken en buurten' worden de inspanningen en prestaties van de corporatie in Oostdorp positief meegewogen.

De communicatie en de relatie met de corporatie wordt gemiddeld met een 7,7 gewaardeerd. De open en meedenkende houding van de medewerkers van St. Willibrordus vormt hierin een belangrijke factor.

De mate van invloed op het beleid van de corporatie wordt beoordeeld met een 6,6.

De belanghebbenden geven St. Willibrordus in het hoofdstuk ook verbeter suggesties mee. Het betreft onder meer de aansporing om verandering te brengen in de vrij eenzijdige woningvoorraad, het verbeteren van de energetische prestaties, aandacht voor de inplaatsing van statushouders en het verbeteren van de verhoudingen met de collega-corporatie in Wassenaar.

Presteren naar Vermogen

6,6

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen gemiddeld met een 6,6.

St. Willibrordus voldoet op alle onderdelen aan het ijkpunt uit de visitatiemethodiek. De commissie beoordeelt de onderdelen 'financiële continuïteit' en 'doelmatigheid' met een 7,0 als ruim voldoende. Aan de normstellingen vanuit externe toezichthouders voldoet de corporatie structureel. De commissie ziet dat de corporatie via een risicomatrix en risicokaart de risico's die van invloed zijn de financiële positie probeert te beperken. Gelet op de doelmatigheid ziet de commissie dat de corporatie veelal in lijn presteert met de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. Dit ondanks substantieel (niet-werkgerelateerd) ziekteverzuim. Wat betreft de (maatschappelijke) vermogensinzet constateert de commissie dat St. Willibrordus dit voldoende motiveert en verantwoordt. De commissie ziet dat de corporatie dynamisch inspeelt op kansen die zich voordoen. De keuzes die de corporatie maakt kunnen wel meer expliciet gemaakt worden. Dit is nu veelal impliciet.

Governance

7,1

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 7,1.

De commissie beoordeelt het onderdeel 'besturing' binnen dit perspectief met een 7,7. De commissie ziet in de jaarplannen (inclusief begrotingen), de kwartaalrapportages en jaarverslagen dat de besturingscyclus goed terug. Daarom beoordeelt de commissie de subonderdelen 'vertaling naar doelen', 'check' en 'act' als goed. Voor het subonderdeel 'visie' komt de commissie tot het oordeel voldoende.

De ontwikkeling die de raad de afgelopen periode doormaakte op het onderdeel 'intern toezicht' is zichtbaar. De samenstelling en rol opvatting van de raad beoordeelt de commissie als goed en ruim voldoende. De subonderdelen 'zelfevaluatie' en 'toetsingskader' voldoen aan het ijkpunt. Tot slot keek de commissie binnen dit perspectief naar de externe legitimering en openbare verantwoording. Beide onderdelen zijn ruim voldoende. De commissie kent binnen het onderdeel 'openbare verantwoording' onder meer een pluspunt toe aan positieve elementen als transparantie en de vormgeving van het jaarverslag.

D Reactie Woningbouwvereniging St. Willibrordus

Reactie Woningbouwvereniging St. Willibrordus op het visitatierapport



Raeflex
t.a.v. dhr. H.D. Albeda
Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT

Wassenaar, 24 november 2015
Nummer : dir/045
Onderwerp : reactie visitatie 2011 - 2014
Bijlage :-

Geachte heer Van Albeda,

Naar aanleiding van ons gesprek van donderdag 12 november jl. hierbij onze inhoudelijke reactie ten aanzien van de visitatie.

Het visitatierapport geeft in het algemeen een goed herkenbaar beeld van de woningbouwvereniging. Het geeft objectief inzicht over de maatschappelijke prestaties die de corporatie in de periode 2011 - 2014 heeft geleverd.

Graag willen wij teruggeven dat het jammer is dat de uitkomsten zich niet lenen voor een vergelijking met de vorige visitatie uitkomsten doordat de visitatiemethodiek gewijzigd is. Geconcludeerd kan worden dat St. Willibrordus in de afgelopen vier jaar een mooie professionaliseringsslag heeft gemaakt. Wij zullen dus dan ook met trots onze visitatie uitkomsten delen met onze belanghouders.

De beleidsagenda voor de toekomst vanuit het visitatierapport sluit goed aan bij ons vastgestelde beleidsplan 2015 – 2019 'Op weg naar 100 jaar sociale betrokkenheid in Wassenaar'. Daarnaast constateren wij dat het tevens goed aansluit bij de concept woonvisie van de gemeente Wassenaar en de daarmee samenhangende prestatie afspraken.

Hoogachtend,



W.G. van Dam
directeur-bestuurder

Hofcampweg 87 - 2241 KE Wassenaar
Telefoon: 070 511 93 35 - Fax: 070 514 06 79
www.wbv-willibrordus.nl



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Woningbouwvereniging St. Willibrordus

In april 2015 heeft Woningbouwvereniging St. Willibrordus te Wassenaar opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september 2015 en november 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 1 oktober 2015.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid) en de heer P. van Achteren BLL (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Woningbouwvereniging St. Willibrordus de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren het ophalen van de beelden van belanghebbenden over het functioneren van St. Willibrordus.

Op basis van alle door Woningbouwvereniging St. Willibrordus verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningbouwvereniging St. Willibrordus, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2011-2014 en sluit daarmee aan op de periode van de vorige visitatie.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder 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.

1.1 Schets Woningbouwvereniging St. Willibrordus

Woningbouwvereniging St. Willibrordus is opgericht in 1919. St. Willibrordus beheert circa 1.330 woningen en werkt uitsluitend in de gemeenten Wassenaar. De gemeente telt bijna 26.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied is ook de Wassenaarsche Bouwstichting actief, zij beheert circa 2.500 verhuureenheden.

Bij Woningbouwvereniging St. Willibrordus werken 10 medewerkers; in totaal 9,1 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directiebestuur. Het interne toezicht bestaat anno 2014 uit drie leden, van wie één lid op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting heeft.

1.2 Werkgebied Woningbouwvereniging St. Willibrordus

St. Willibrordus is werkzaam in de gemeente Wassenaar, provincie Zuid-Holland. Dit werkgebied kenmerkt zich door een dorpse omgeving met toenemende stadsproblematieken in een gespannen (Haagse) woningmarkt. De percentuele verhouding koop-(sociale)huur is in de gemeente circa 73-27. Het beeld van de woningvoorraad wordt voor het grootste deel bepaald door eengezinswoningen.

Het Centraal Fonds kwalificeert St. Willibrordus als een corporatie met een gemiddeld profiel en een accent op eengezinswoningen (referentiegroep). De referentiegroep waarmee Woningbouwvereniging St. Willibrordus wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

Prestatieafspraken 2011-2015

In de *Prestatieafspraken Wassenaar 2011 t/m 2015* zijn de afspraken vastgelegd die de gemeente Wassenaar en de twee Wassenaarse woningcorporaties met elkaar maakten op het gebied van wonen. De gemeente legde in 2009 haar woonbeleid vast in de hiervoor besproken *Woonvisie Wassenaar – Buiten Gewoon Wonen 2020*. De corporaties kunnen zich vinden in de woonvisie en dit document is samen met de volgende documenten richtinggevend voor de prestatieafspraken: *Regionale Prestatieafspraken 2010 t/m 2014* (Stadsgewest Haaglanden en Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden) en *Iedereen doet mee!, Meerjarenbeleidsplan Wmo 2007-2010*.

De prestatieafspraken starten met samenwerkingsafspraken en een actieprogramma, die voortkomen uit de prestatieafspraken op de terreinen:

- Nieuwbouwoopgave;
- Ontwikkelingen in de bestaande voorraad;
- Woonruimteverdeling en doelgroepen;
- Wonen, Zorg en welzijn;
- Wijkaanpak, leefbaarheid, veiligheid en sociale ondersteuning.

Hieronder volgt een selectie uit de prestatieafspraken op bovengenoemde terreinen die van toepassing zijn voor St. Willibrordus en (redelijk) meetbaar zijn (proces- en samenwerkingsafspraken zijn achterwege gelaten):

Nieuwbouwoopgave: woningbouwprogrammering

- Overeenkomstig de regionale en gemeentelijke woonvisie en de regionale prestatieafspraken spreken de partijen af dat ten minste 30 procent van het nieuwbouwprogramma 2011-2015 gerealiseerd wordt in de sociale sector (huur en koop). Overeenkomstig de regionale prestatieafspraken worden sociale huurwoningen gedefinieerd als huurwoningen met een subsidiale huur tot de huurprijsgrens uit de Huurtoeslagwet en sociale koopwoningen als woningen waarvan de geraamde kosten voor het in eigendom verkrijgen niet hoger zijn dan 181.00 euro (prijspeil januari 2009).
- In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de woningbouwprojecten die de corporaties voornemens zijn te realiseren in de periode tot en met 31 december 2015. Gemeente en corporatie maken, zover dit nog niet gebeurd is, nadere afspraken over de invulling van het programma voor deze locaties.

Extra informatie uit bijlage 2: het programma toont de geplande realisatie door St. Willibrordus van 30 huurwoningen onder de tweede aftoppingsgrens en 20 huurwoningen boven deze grens (locatie Van Bellelaan/Van Bellesteijnschool).

Nieuwbouwopgave: gemeentelijke facilitering bij nieuwbouw corporaties

- Als tegenprestatie bij het tot stand komen van de afspraak genoemd in artikel 4.2.5 (redelijke grondprijzen) zijn de Wassenaarse corporaties bereid om een derde van de nieuwbouwproductie in de sociale sector te realiseren als huurwoningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens van de Huurtoeslagwet. Dit sluit aan bij de regionale prestatieafspraken.

Nieuwbouwopgave: toekomstbestendig bouwen

- De corporaties voldoen bij de bouw van nieuwe woningen minimaal aan de eisen uit het Bouwbesluit. Hierin is bepaald dat:
 - bij nieuwbouw een energieprestatiecoëfficiënt van 0,6 gehanteerd wordt;
 - alle nieuwbouwwoningen een energielabel A hebben;
 - nieuwbouwwoningen ten minste één ster in het regionale classificatiesysteem voor toegankelijkheid bezitten;
 - eisen aan constructieveiligheid, brandveiligheid en inbraakwerendheid.
- Daarnaast spreken de partijen af dat:
 - Bij de realisatie van nulredenwoningen geldt overeenkomstig de woonvisie WoonKeur als leidraad;
 - Wassenaar heeft een convenant afgesloten over de toepassing van FSC-hout. Aansluitend bij dit convenant passen de corporaties uitsluitend FSC-hout toe.

Nieuwbouwopgave: maatschappelijk vastgoed

- Realisatie buitenschoolse opvang op Blauw-Zwartterrein.

Ontwikkelingen in de bestaande voorraad: energiebesparende maatregelen

- Om de energetische kwaliteit van de huurwoningen in de gemeente Wassenaar te verbeteren, besteden de corporaties aandacht aan het verbeteren van de energieprestaties van de woningen. Over de wijze waarop en het tempo waarin dit gebeurt, worden afzonderlijke uitwerkingsafspraken gemaakt tussen de gemeente en de corporaties. Extra informatie: navraag levert op dat deze uitwerkingsafspraken niet zijn opgesteld.
- Gemeente en corporatie besteden – mede op basis van hetgeen over duurzaamheid is opgenomen in de woonvisie van de gemeente – aandacht aan het bevorderen van energiebewustzijn bij de huurders, gericht op ten eerste het verminderen van het energieverbruik in de woning en daarmee de woonlasten van de huurders en ten tweede het bewustzijn van het gedrag over het belang van het verbeteren van de energieprestaties van de woningen door de corporaties. Hiertoe zetten de gemeente en de corporaties in 2012 gezamenlijk een voorlichtingscampagne op.

Ontwikkelingen in de bestaande voorraad: herstructurering, renovatie en sloop van woningen

- St. Willibrordus voert momenteel een onderzoek uit naar de toekomst van 57 woningen in de Pieter Maritzstraat, Willibrordusstraat en Hallekensstraat in Oostdorp.

Totdat de resultaten van dit onderzoek bekend zijn, is het nog onduidelijk of er sprake zal zijn van het onttrekken van woningen in de periode 2011 tot en met 2015 in de gemeente Wassenaar.

Woonruimteverdeling en doelgroepen: huisvesten van statushouders

- De corporaties leveren een proactieve bijdrage in de realisatie van de jaarlijkse taakstelling op het vlak van het huisvesten van statushouders in de gemeente Wassenaar.

Wijkaanpak, leefbaarheid veiligheid en sociale cohesie

- Gedurende de looptijd van deze prestatieafspraken geven partijen prioriteit aan uitvoering van de wijkpaanpak in de wijken Oostdorp en Kerkehout. Wat betreft Oostdorp werken partijen in deze periode gezamenlijk aan de uitwerking van de gebiedsvisie die de corporaties voor deze wijk hebben opgesteld.
- De gemeente en de corporaties willen woonfraude bestrijden en voeren hiertoe als eerste stap een bestandsvergelijking uit, waarbij de huurdersgegevens zoals bekend bij de corporaties worden vergeleken met de gegevens zoals in de GBA van de gemeente zijn opgenomen.
- Voor het einde van het derde kwartaal van 2011 maken de gemeente en de corporatie gezamenlijk aanvullende procedureafspraken over het Laatste Kansbeleid.

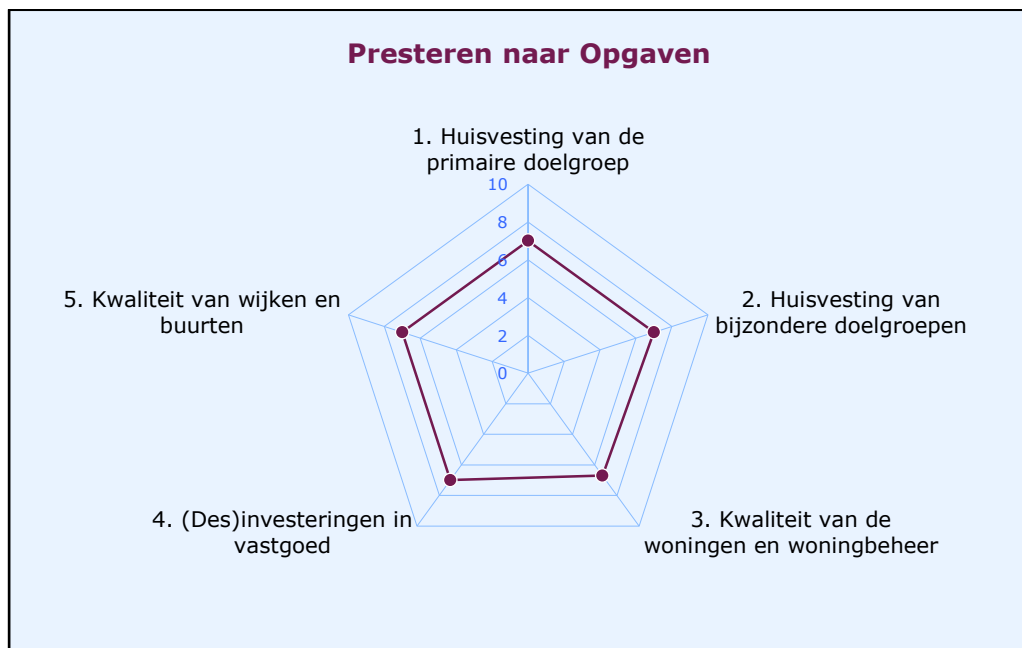
Landelijk Energieconvenant

De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken om 20 procent te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018.

Aedes en de Woonbond beogen met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

De prestaties, zoals door Woningbouwvereniging St. Willibrordus geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		6,9	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	6,7		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 6,9. Op bijna alle prestatievelden presteert St. Willibrordus ruim voldoende en voldoet zij aan de opgaven in het werkgebied. Het oordeel voor het prestatieveld 'kwaliteit woningen en woningbeheer' valt met een 6,7 enigszins lager uit door de achterblijvende prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid.

Huisvesting van de primaire doelgroep

St. Willibrordus voldoet aan haar opgave wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0. De commissie heeft binnen dit prestatieveld onder meer gekeken naar de woningtoewijzing, beschikbaarheid en betaalbaarheid.

De commissie constateert dat St. Willibrordus voldoet aan de afspraken omtrent het gebruik van het toewijzingsbeleid. De corporatie maakt gebruik van het regionale woonruimteverdelingssysteem voor het Stadsgewest Haaglanden. St. Willibrordus kreeg in 2011 een prijs voor 'de beste vulling van het woonruimteverdelingsysteem'.

De commissie merkt tevens op dat de corporatie in 2013 en 2014 met respectievelijk 98,5 procent en 98,6 procent ruim voldeed aan de EU-norm voor passend toewijzen. In 2012 haalde St. Willibrordus de norm van 90 procent niet, door het herplaatsen van bewoners van sloopwoningen die een inkomen boven de gestelde Europeanorm hadden. Gelet op de aard van de onderschrijding (het betrof de herplaatsing van reeds huidige huurders) kreeg St. Willibrordus toestemming van de Minister. De commissie heeft er begrip voor dat door de omvang van de corporatie het percentage beweeglijker is dan bij grotere corporaties, waardoor een klein aantal toewijzingen in een jaar een onderschrijding kan veroorzaken en ziet dat de corporatie naar beste kunnen toewijst.

Kijkend naar de samenstelling van het bezit van St. Willibrordus ziet de commissie dat de corporatie haar bezit in de sociale huurprijsklassen in stand houdt. Bijna het gehele bezit, op vier woningen na, 2014) heeft een huurprijs tot de huurtoeslaggrens. De commissie vindt dat de corporatie zich hiermee laat zien als een corporatie voor de primaire doelgroep. Binnen de huurprijsklassen goedkoop, betaalbaar en duur tot de huurtoeslaggrens ziet de commissie wel dat het aantal goedkope en betaalbare woningen afneemt ten opzichte van de categorie 'duur tot aan de huurtoeslaggrens'.

Tot slot merkt de commissie op dat St. Willibrordus in de visitatieperiode heeft voldaan aan haar deel van de taakstelling voor de gemeente Wassenaar voor statushouders. In de visitatieperiode bood de corporatie elf woningen aan. Duidelijk zichtbaar is dat dit aantal richting 2014 oploopt. In dat jaar bood de corporatie vijf woningen aan. De twee medewerkers van Stichting Vluchtelingenwerk Nederland waar de commissie mee sprak zijn positief over de mate waarin en de wijze waarop de corporatie prestaties voor deze doelgroep realiseert.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

St. Willibrordus voldoet aan de opgave op het gebied van 'huisvesting van bijzondere doelgroepen'. Op dit terrein is geen specifieke opgave voor St. Willibrordus geformuleerd in de prestatieafspraken. Maar de commissie ziet dat de corporatie aandacht heeft voor bijzondere doelgroepen.

Net voor de start van de visitatieperiode leverde de corporatie een woonvoorziening op met achttien zelfstandige appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking, een kantoor en een steunpunt. St. Willibrordus verhuurt de voorziening aan een zorgorganisatie en dit is gedurende de huidige visitatieperiode gecontinueerd. Verder ziet de commissie dat het aandeel nulredenwoningen van de corporatie in de visitatieperiode groeide van 26 naar 27,2 procent. De commissie vindt dat de corporatie hiermee laat zien oog te hebben voor de verzilvering van de bevolking. In de prestatieafspraken en in de regionale woonvisie wordt de verzilvering als algemene opgave gesignaleerd. De corporatie laat zien het woningbestand in lijn met deze signalen aan te passen.

De commissie weegt verder positief mee dat de corporatie momenteel ook nog activiteiten ontplooit om voor mensen met beperkingen huisvestingsmogelijkheden te creëren. Op de locatie Bellesteijn plant de corporatie 18 appartementen voor sociale huur en in samenwerking met een zorginstantie 24 eenheden voor dementerende ouderen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

St. Willibrordus voldoet grotendeels aan haar opgaven op het gebied van kwaliteit woningen en woningbeheer. De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,7.

Woningkwaliteit (deelcijfer: 7,0)

Op het gebied van de woningkwaliteit zijn er in de prestatieafspraken enkele passages die betrekking hebben op de (woning)kwaliteit. Zo is afgesproken dat de corporatie bij de realisatie van nultredenwoningen WoonKeur als leidraad hanteert. Een andere afspraak betreft de verplichte toepassing van FSC-hout. Daarnaast gelden er enkele specifieke prestatieafspraken die betrekking hebben op de kwaliteit bij nieuwbouw. Het Bouwbesluit is hierbij leidend en eisen hebben onder meer betrekking op de energieprestaties (zie verder), constructieveiligheid, brandveiligheid en inbraakwerendheid. De commissie constateert dat de corporatie in lijn werkt met deze prestatieafspraken.

Kwaliteit dienstverlening (deelcijfer: 8,0)

Bij de kwaliteit van dienstverlening heeft de commissie gekeken naar de uitkomsten van een driejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek. Het laatste onderzoek dateert uit 2012 en de resultaten zijn erg positief. In totaal heeft 43 procent van de huurders de vragenlijst ingevuld. Voor de dienstverlening krijgt St. Willibrordus van deze huurders een 8,2. De afhandeling van reparatieverzoeken en de communicatie worden in het onderzoek met een 8,0 beoordeeld. Verder komt er bij de corporatie maar een beperkt aantal klachten binnen, gemiddeld zo'n twee per kalenderjaar. De commissie is verder positief over nieuwe initiatieven die de corporatie invoert om zicht te houden op de klanttevredenheid. Zo is de corporatie recent gestart met het afnemen van exit-enquêtes bij vertrekkende huurders. De respons is nog te laag om hieruit al conclusies te kunnen trekken.

Energie en duurzaamheid (deelcijfer: 5,0)

De prestatieafspraken gaan uit van verdere uitwerkingsafspraken op het gebied van energiebesparende maatregelen tussen de afzonderlijke corporaties en de gemeente. De uitwerkingsafspraken zijn nooit gemaakt. Bij het ontbreken daarvan kijkt de commissie naar het landelijk convenant. De prestaties van de corporatie blijven naar oordeel van de commissie achter bij de doelstellingen uit het convenant. De commissie constateert dat de voortgang in labelstappen onvoldoende is. St. Willibrordus blijft achter op de gemiddelde ontwikkeling die corporaties op dit terrein doormaken. En dat gemiddelde blijft al achter bij de landelijke doelstelling. St. Willibrordus heeft aangegeven het thema duurzaamheid de komende periode actief op te gaan pakken en een inhaalslag te plegen. Wel constateert de commissie dat St. Willibrordus bij nieuwbouwactiviteiten in lijn heeft gewerkt met de normen uit de prestatieafspraken.

(Des)investeren in vastgoed

St. Willibrordus voldoet aan de opgaven op het terrein van (des)investeren in vastgoed. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De prestatieafspraken tonen specifieke afspraken op het gebied van woningproductie aan de hand van een woningbouw- en sloopprogramma voor corporaties. Dit is een bijlage bij de prestatieafspraken. Voor St. Willibrordus is de geprogrammeerde realisatie zichtbaar van 30 sociale huurwoningen en 20 vrije sectorhuurwoningen. Dit betreft het project Bellesteijn. De commissie constateert dat dit project nog niet volledig is uitgevoerd.

De voorwaardelijke verplaatsing van een voorziening voor kinderopvang is al wel gerealiseerd, waarmee de realisatie van de beoogde huurwoningen in zicht komt. Wel heeft de corporatie in 2014 het sloop-/nieuwbouwproject aan de Pieter Maritzstraat afgerond. Hier zijn 42 sociale huurwoningen, twee vrijesectorhuurwoningen en negen koopwoningen gerealiseerd. Deze prestatie was geen expliciet onderdeel van de prestatieafspraken, maar was als onderzoek beschreven onder de noemer *ontwikkelingen in de bestaande voorraad: herstructurering, renovatie en sloop van woningen*. Het aantal opgeleverde sociale huurwoningen overtreft wel de 30 die in de prestatieafspraken zijn opgenomen voor deze periode.

Binnen dit prestatieveld heeft de commissie ook gekeken naar het maatschappelijk vastgoed. De prestatieafspraken laten voor St. Willibrordus zien dat zij buitenschoolse opvang op het Blauw-Zwartterrein dienden te realiseren. De corporatie heeft daaraan voldaan. Het complex (SKW De Schulpwei) bestaat uit drie paviljoens met 120 kindplaatsen en een kantine. Tevens is het bestuurshuis voor Blauw-Zwart opgeleverd.

De commissie constateert dat St. Willibrordus ruim voldoende in lijn met de prestatieafspraken werkt. De uitruil die nodig was voor de ontwikkeling van de locatie Bellesteijn was complex en is iets vertraagd, maar biedt nu mogelijkheden tot het realiseren van sociale huurwoningen in combinatie met een zorginstantie. Ondertussen heeft de corporatie adequaat een ander sloop-/nieuwbouwproject gerealiseerd.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie constateert dat de corporatie ruim voldoende in lijn werkt met de opgaven en beoordeelt dit prestatieveld met een 7,0.

Binnen de prestatieafspraken is *wijkaanpak, leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie* een thema. Hierbinnen ligt voor St. Willibrordus een opgave in de wijk Oostdorp. De commissie constateert dat hier adequaat invulling aan wordt gegeven. De corporatie volgt hierin de adviesnota wijkontwikkeling Oostdorp die in samenwerking tussen beide Wassenaarse corporaties, de gemeente en een bewonersafvaardiging tot stand kwam. Het aanbrenge van achterpadenverlichting is hier onder meer onderdeel van. De commissie constateert dat de corporatie zeker meer doet dan alleen fysieke maatregelen nemen en zich diepgaander opstelt als een betrokken verhuurder in deze wijk. Met de wijkorganisaties zijn goede relaties en met het oog op de leefbaarheid houdt de corporatie vanuit haar reguliere activiteiten (bijvoorbeeld onderhoud) goed vinger aan de pols. Waar nodig onderneemt de corporatie actie om de leefbaarheid te bevorderen. De commissie ziet tevens dat gevolg is gegeven aan andere onderwerpen uit de prestatieafspraken zoals het tegengaan van woonfraude en het laatste kansbeleid.

De commissie constateert dat de corporatie hier voldoet aan hetgeen verwacht mag worden op basis van de prestatieafspraken. Daarmee komt de commissie tot het oordeel 7,0.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Het beleidsplan uit 2009 'Sociaal investeren als cement voor de Wassenaarse gemeenschap' geldt gedurende de gehele visitatieperiode. Het beleidsplan werkt vanuit de missie:

"St. Willibrordus is een lokaal verankerde onderneming die op grond van haar sociale verantwoordelijkheid investeert in betaalbaar wonen en maatschappelijke voorzieningen; in het bijzonder voor huishoudens met een laag tot modaal inkomen."

Met vier kernwaarden geeft de corporatie invulling aan de wijze waarop zij zaken wil organiseren en hoe zij naar buiten wil treden. Voor St. Willibrordus zijn deze kernwaarden:

- De mens centraal;
- Leefbaar & sociaal;
- Lokaal georiënteerd;
- Meedenkend & dynamisch.

Voor de interne organisatie gelden voor de onderlinge samenwerking aanvullend de kernwaarden: efficiënt, flexibel, betrouwbaar & communicatief, en maatschappelijk betrokken.

In het beleidsplan formuleert St. Willibrordus de volgende speerpunten op hoofdthema's:

- Wonen:
 - Klantgericht huisvesten;
 - Doorstroming;
 - Goede basiskwaliteit;
 - Nieuwbouw/sloop;
 - Duurzaam bouwen.
- Woonmilieu:
 - Leefbaarheid;
 - Samenwerking met maatschappelijke organisatie;
 - Participatie vanuit de basis;
 - Extern en intern zichtbaar maken van het maatschappelijk rendement.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

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

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. De commissie constateert dat het beleidsplan de eigen ambities en doelstellingen beschrijft voor maatschappelijke prestaties. De thema's waarop deze ambities en doelstellingen zijn geformuleerd, zijn voldoende in lijn met de externe opgaven in het werkgebied. Zo is zichtbaar dat wordt aangesloten op woningmarktgegevens (externe opgaven) die laten zien dat jongeren, andere starters en senioren aandachtsgroepen zijn binnen het onderdeel 'doorstroming'.

Het onderdeel 'duurzaam bouwen' sluit aan op de externe opgaven op het gebied van energie en duurzaamheid. De doelstellingen in het beleidsplan zijn echter weinig specifiek gemaakt. De relatie tussen de ambities en de externe opgaven is daarmee voornamelijk thematisch zichtbaar.

De commissie constateert hiermee dat aan het ijkpunt wordt voldaan.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 6,7. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	6,9	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	6,0	25%
Gemiddelde score	6,7	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningbouwvereniging St. Willibrordus. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken en één telefonisch gesprek geïnterviewd over de prestaties van Woningbouwvereniging St. Willibrordus. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging St. Willibrordus

Huurdersbelangenvereniging Rozenstein

De huurders van St. Willibrordus worden vertegenwoordigd door de Huurdersbelangenvereniging Rozenstein (HBV Rozenstein). Met deze vereniging overlegt de corporatie over beleidsmatige zaken. Zo werd in 2014 onder meer gesproken over de jaarlijkse huurverhoging, de onderhoudsbegroting en de projecten Pieter Maritzstraat en Bellesteijn. In dat jaar bespraken de corporatie en de huurderbelangenvereniging de inkomensafhankelijke huurverhoging en de regionale prestatieafspraken in twee extra bijeenkomsten. Naast het overleg met HBV Rozenstein zijn er andere vormen van overleg met huurders, zoals met de werkgroep Duivenvoordelaan.

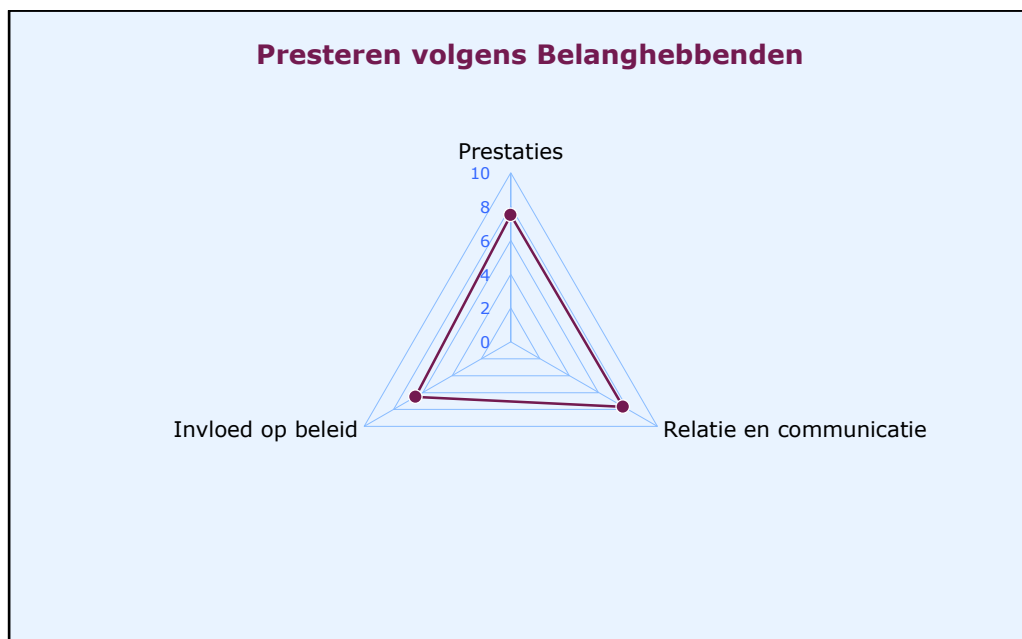
Gemeente Wassenaar

De corporatie is werkzaam in de gemeente Wassenaar en overlegt met de gemeente op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

Zorg- en Welzijnspartijen

Met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen in de regio overlegt de corporatie over relevante thema's op het gebied van zorg en welzijn. Het betreft onder meer de zorg- en welzijnsinstanties Middin, Stichting Wassenaarse Zorgverlening, Stichting Kinderopvang Wassenaar, Stichting Vluchtelingenwerk Nederland en de politie. De commissie heeft met twee belangrijke partijen gesproken, namelijk met Stichting Vluchtelingenwerk Nederland en Stichting Wassenaarse Zorgverlening.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,6	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,6		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,3		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,4		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,7		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,8		
Relatie en communicatie		7,7	25%
Invloed op beleid		6,5	25%
Gemiddelde score		7,4	

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

¹ De gemeente heeft voor dit onderdeel geen cijfer gegeven, omdat er door veelvuldige wisselingen van wethouders geen compleet beeld is over de afgelopen vier jaar.

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Door belanghebbenden worden verschillende verbeterpunten en/of wensen voor het corporatiebeleid van St. Willibrordus aangedragen. Hieronder geeft de commissie deze verbeterpunten/wensen weer:

Gemeente

- In de gemeente is weinig ruimte voor nieuwbouw en daarmee weinig ruimte voor nieuwbouwactiviteiten van twee corporaties. Onderzoek mogelijkheden om gezamenlijk (nieuwbouw)activiteiten te kunnen ontplooiën om daarmee ook samen uitvoering aan de strategische volkshuisvestelijke agenda van Wassenaar te geven.
- Het huidige bezit is eenzijdig. Onderzoek mogelijkheden om in de bestaande voorraad ombuigingen te realiseren, zodat doelgroepen die behoefte hebben aan een kleinere woning (bijvoorbeeld jongeren, starters, statushouders) een grotere kans hebben op de Wassenaarse woningmarkt.
- Pleeg inspanningen om de prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid te versterken.
- Blijf zorgen voor een continue zichtbaarheid in de Wassenaarse politiek.

Huurders

- Blijf aandacht houden voor de woningkwaliteit, investeer in onderhoud maar ook de energetische prestaties van de woningen.
- Creëer geschikte en beschikbare eenheden voor starters uit Wassenaar.
- Continueer de huidige betrokkenheid van de huurdersbelangenvereniging bij de ontwikkeling van de woonvisie en de prestatieafspraken.
- Behoud je woningportefeuille; verkoop geen sociale huurwoningen.

Stichting Vluchtelingenwerk Nederland

- Zorg bij de inplaatsing voor voldoende spreiding van statushouders over de wijken.

Stichting Wassenaarse Zorgverlening

- Verbeter de verhoudingen met collega-corporatie Wassenaarsche Bouwstichting. Maak het mogelijk om de handen meer ineen te slaan ten behoeve van de volkshuisvesting in Wassenaar.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningbouwvereniging St. Willibrordus een 7,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden.

Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,6. De gemiddelde scores variëren van een ruim voldoende (7,0: huurders) tot goed (8,0: gemeente).

Alle belanghebbenden vinden de prestaties van St. Willibrordus op het gebied van het huisvesten van de primaire doelgroep minstens ruim voldoende. Huurders geven aan dat de corporatie het maximale doet. Ze waarderen specifiek de mogelijkheid die hen afgelopen jaar is geboden om mee te denken over de huurverhoging. Ze zien ook dat de corporatie zich inspant voor het huisvesten van statushouders. De gemeente waardeert de continue focus van St. Willibrordus op de oorspronkelijke volkshuisvestelijke taak. Er is daarbij goede aandacht voor de verdeling van het bezit over de huurprijsklassen en de beschikbaarheid van woningen. De medewerkers van Stichting Vluchtelingenwerk beoordelen het huisvesten van de statushouders met een 8,0. Zij geven aan dat dit zorgvuldig gebeurt en dat de corporatie hier voldoende woningen voor beschikbaar stelt. De zorgpartij geeft aan dat St. Willibrordus met hart voor de doelgroep werkt en altijd vanuit de klant redeneert. Dat wordt gewaardeerd.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,3. De gemiddelde scores variëren van een voldoende (6,0: gemeente) tot een goed (8,0: huurders en zorgorganisatie).

De zorgorganisatie geeft aan dat St. Willibrordus op dit terrein goed functioneert. Er wordt vanuit het hart gewerkt voor de bijzondere doelgroep. Voor de zorgorganisatie is dit zichtbaar in de realisatie van een project voor verstandelijk beperkten en de huidige plannen voor een voorziening voor dementerenden. De huurders zien dit eveneens en noemen daarnaast als positief punt dat er specifiek bezit (toegankelijk) beschikbaar wordt gehouden voor mensen die dat nodig hebben. De gemeente is ook positief, maar noemt de beschikbaarheid als aandachtspunt. De woningvoorraad is vrij eenzijdig (eengezinswoningen) en zal wellicht toch aangepast moeten worden om de beschikbaarheid te vergroten. Tevens merkt de gemeente op dat bij WMO-verzoeken de corporatie automatisch naar de gemeente kijkt, waar de corporatie zelf mogelijk ook wel zou kunnen bijdragen. Met een 6,0 beoordeelt de gemeente de activiteiten van St. Willibrordus als voldoende.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4. De gemiddelde scores van de groepen belanghebbenden variëren van een 7,1 (huurders) tot een 7,7 (gemeente).

In de cijfers van de huurders komt tot uiting dat zij zeer lovend (goed tot zeer goed) zijn over de kwaliteit van de dienstverlening. Zij geven aan dat de medewerkers van de corporatie zich goed inleven in de huurders. De brede woningkwaliteit waarderen de huurders met een ruim voldoende. De huurders laten daarmee zien dat ze tevreden zijn maar geven ook aan dat ze de indruk hebben dat de kwaliteit van de bestaande voorraad wat minder aandacht heeft gekregen de laatste jaren.

Wel zien zij dat er bijvoorbeeld keukens zijn vervangen en er schilderwerk is uitgevoerd. De prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid beoordelen de huurders als voldoende. In dit oordeel nemen zij mee dat de corporatie een inhaalslag maakt/gaat maken. Het beeld dat de huurders afgeven komt redelijk overeen met het beeld en de beoordelingen door de gemeente. Alleen op het onderdeel woningkwaliteit is de gemeente iets positiever. De zorg- en welzijnsinstellingen geven aan positief te zijn en drukken dat uit in cijfers tussen de 7 en de 7,5.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,7. Het op één na hoogste oordeel door de belanghebbenden van St. Willibrordus. De gemiddelde scores van de groepen belanghebbenden variëren van ruim voldoende (7,0: overige belanghebbenden) tot goed (8,0: huurders en gemeente).

De overige belanghebbende beoordelen dit onderdeel met een 7,0. Als motivatie geeft de zorgpartij aan dat St. Willibrordus goed communiceert over financiële aspecten. Bij 'financiële hobbels' draagt de openheid in de communicatie bij aan de oplossingsgerichte houding. Dit wordt gewaardeerd en dat geldt ook voor de bereidheid tot investeren. De gemeente en de huurders zijn beiden erg positief over dit prestatieveld en waarderen de activiteiten als goed. Als voorbeeld wordt de investering in de Pieter Maritzstraat genoemd. De huurders waarderen dat de financiële lastigheden die in bij project naar voren kwamen, zijn overwonnen: "ze hebben goed doorgepakt".

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8. Het hoogste oordeel door de belanghebbenden van St. Willibrordus. De gemiddelde scores van de groepen belanghebbenden variëren van ruim voldoende (7,0: huurders) tot een zeer goed (9,0: gemeente).

De gemeente is zeer lovend over de activiteiten van St. Willibrordus op het gebied van kwaliteit wijken en buurten. In dit cijfer komt de waardering voor de activiteiten in Oostdorp sterk naar voren. De gemeente geeft aan dat de corporatie zich daar van haar beste kan laat zien. Zij geeft aan dat de contacten tussen de wijkorganisaties in Oostdorp en de corporatie goed zijn en dat de resultaten daar ook naar zijn. Er zijn enkele gevoelige gebieden en de corporatie weet daar gepast te handelen en mensen mee te krijgen. Ze hebben daar een goede antenne voor. Bij overlast treden ze goed op, met een juiste mate van voorzichtigheid. Zo betrekken ze niet gelijk een deurwaarder bij een huurachterstand, maar kijken ze eerst wat ze hierin zelf kunnen betekenen. Huurders beoordelen dit onderdeel met een 7,0. Zij geven aan dat de corporatie op de meeste terreinen voldoende haar verantwoordelijkheid neemt. Zo wordt verloedering tegengegaan en pakt de corporatie illegale hennepcultuur aan. Ook worden de wijkwandelingen met de gemeente en de huurdersvereniging gewaardeerd. Het geeft de mogelijkheid om zaken onder de aandacht van de corporatie te brengen. De huurders vinden dat de corporatie nadrukkelijker een rol kan spelen bij burenruzies bijvoorbeeld door botsende culturen en bij het onderhouden van de groenvoorziening. De medewerkers van Vluchtelingenwerk zien dat de corporatie een waarschuwendende functie vervult bij overlast en problemen. De veiligheid is over het algemeen op orde. Wel vragen zij aandacht voor zorgvuldige inplaatsing, zodat cliëkvorming wordt voorkomen.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,7. De huurders en de overige belanghebbenden komen tot een 8,0 voor dit onderdeel. De gemeente beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De huurders geven aan veelvuldig contact te hebben met de corporatie. In de manager Wonen hebben zij een vast contactpersoon. Zij geven voorts aan over alle informatie te kunnen beschikken die zij nodig hebben. De gemeente geeft aan dat de relatie op bestuurlijk niveau goed is en geeft daar apart een 8,0 voor. Er is open en met enige regelmaat overleg op bestuurlijk niveau. Op ambtelijk niveau is de relatie voldoende (6,0). Bij het geven van deze beoordeling geeft de gemeente aan dat dit voor een belangrijk deel aan haar te wijten is. De capaciteit voor volkshuisvesting is zeer beperkt.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

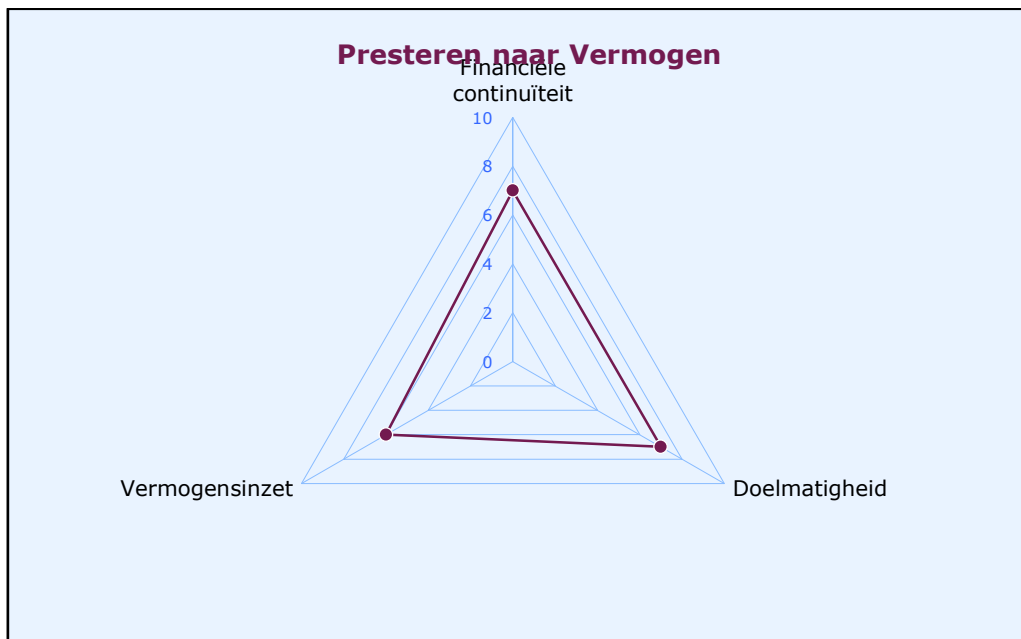
De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,6. De gemeente heeft dit onderdeel niet gescoord, omdat het ontbreekt aan een compleet beeld over de visitatieperiode door veelvuldige wisseling van wethouders. De huurders geven voor dit onderdeel een 7,0, de overige belanghebbenden geven een 6,0 als oordeel.

De huurders geven met de 7,0 aan tevreden te zijn over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Een goed voorbeeld is het inspraakmoment over de huurverhoging, waarbij verschillende mogelijke uitwerkingen aan de huurders zijn voorgelegd. Ook zijn de huurders betrokken geweest bij het opstellen van het beleidsplan. De corporatie kan soms eerder met de huurdersvereniging spreken, zo is hun indruk vanuit het project aan de Pieter Maritzstraat. Bij het project Bellesteijn worden zij vanaf de start betrokken en dat bevalt hen beter. De overige belanghebbenden laten een gevarieerd beeld zien. De zorgpartij geeft aan dat de corporatie meedenkend en open is, ook over de eigen beperkingen. Dit leidt tot het oordeel 8,0. De medewerkers van Vluchtelingenwerk waarderen dit onderdeel met een 6,0. Zij zien juist mogelijkheden voor de corporatie om zich nog iets meer open te stellen.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningbouwvereniging St. Willibrordus, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	7,0	30%
Doelmatigheid	7,0	30%
Vermogensinzet	6,0	40%
Gemiddelde score	6,6	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

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

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0. De commissie constateert dat de financiële positie van de corporatie structureel (ruim) voldoet. St. Willibrordus heeft in de afgelopen op een manier gewerkt waarbij de financiële positie niet in het geding geraakt.

Aan de normen vanuit externe toezichthouders is de afgelopen jaren structureel voldaan, ondanks de invoering van onder meer de verhuurdersheffing. De corporatie stuurt goed op kasstromen. De solvabiliteit voldoet jaarlijks (ruim) aan de minimale eis van 20 procent. In 2013 en 2014 laat de solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde waarden zien van respectievelijk 38 en 34 procent. Voor de interest coverage rate, loan to value en debt service coverage ratio geldt eveneens dat ieder jaar ruim aan de normen (resp. >1,4, <75 procent en >1,0) van de toezichthouders is voldaan. De commissie ziet dit tevens in de beoordelingsbrieven.

De rapportages van de accountant laten zien dat St. Willibrordus werkt aan het beperken van risico's die van invloed zijn op de financiële positie. In de regel worden onderwerpen die de accountant indeelt in de risicocategorie midden, het jaar daarop ingedeeld in de risicocategorie laag. Met een risicomatrix en risicokaarten en door deze risico's jaarlijks te bespreken, houdt de corporatie adequaat zicht op invloeden op haar financiële positie. Tevens reageert ze snel op alle tips en conclusies van de accountant.

De commissie waardeert de wijze waarop de vermogenspositie aansluit op integrale kasstromen en de wijze waarop risico's jaarlijks besproken worden en daarmee in beeld worden gehouden met een pluspunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

In onderstaande tabel zijn de kerngegevens opgenomen:

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.330	1.330	1.366
Toename netto bedrijfslasten	16,7	5,3	16,2
Aantal vhe per fte	145	104	97
Personeelskosten per fte	84.725	72.426	72.305

Bron: CBC, versie IV 2015

De commissie heeft waardering voor de wijze waarop de corporatie doelmatig weet te presteren. De netto bedrijfslasten van de corporatie per verhuureenheid zijn exact gelijk aan die van de referentiegroep en deze parameter wijkt positief af ten opzichte van het landelijk gemiddelde. De corporatie gebruikte de benchmarkgegevens in de afgelopen periode als belangrijke sturingsmiddel op het gebied van doelmatigheid. De hogere personeelskosten per fte zijn verklaarbaar. Om in het kleine team alle deskundigheden af te dekken, trekt de corporatie mensen aan met breed en voldoende diepgaand profiel. Dit werkt door in de personeelskosten. Het aantal vhe per fte is overigens bijzonder positief ten opzichte van zowel de referentiegroep als het landelijk gemiddelde.

De commissie merkt verder op dat de corporatie in de visitatieperiode te maken heeft gehad met substantieel (niet werkgerelateerd) ziekteverzuim. In 2013 en 2014 bedroeg deze respectievelijk 24,3 en 30,2 procent. Met dat gegeven is het een bijzondere prestatie dat de corporatie in lijn is gebleven met de benchmarkgegevens. De corporatie werkt al enkele jaren met een vaste poule van externen die flexibel ingezet kunnen worden. Deze mensen zijn bekend met de corporatie en daarmee zijn tegenvallers zoals ziekteverzuim goed op te vangen. Verder constateert de commissie dat in het nieuwe beleidsplan (2015-2019) met onder andere taakverbreding en professionalisering aandacht uitgaat naar doelmatig presteren.

De commissie waardeert de actieve en verantwoorde wijze waarop de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft met een pluspunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Vermogensinzet

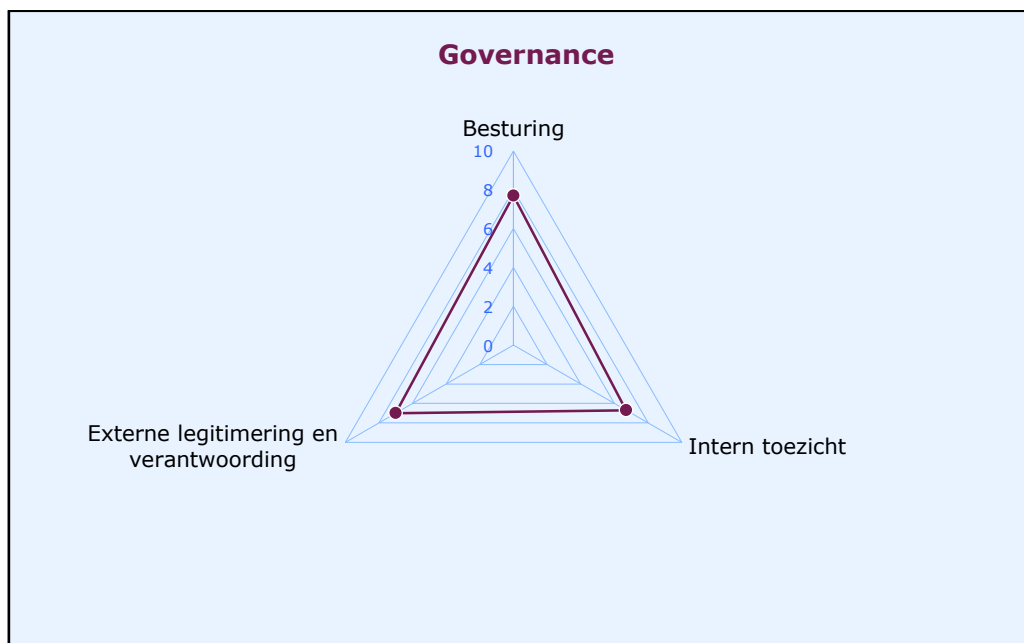
De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De commissie constateert dat de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties voldoende verantwoordt en motiveert. Dit is voor de commissie onder meer zichtbaar in de afwegingen en conclusies van de corporatie om zich te richten op de kans die zich voordeed om het sloop-/nieuwbouwproject aan de Pieter Maritzstraat te realiseren. Er is bewust gekozen om dit project uit te voeren, waar de corporatie ook het accent had kunnen leggen op het verbeteren van de energieprestaties van de bestaande voorraad. De commissie merkt op dat de verantwoording en motivering voor de uiteindelijke beslissingen veelal impliciet zijn. Het ontbreekt aan expliciete keuzes hoe het maatschappelijk budget zo ingezet kan worden dat het maximale rendement wordt behaald. Deze aandacht is er wel maar wordt pas duidelijker zichtbaar in gesprek met de betrokkenen vanuit de corporatie. Hierin is ook het dynamische karakter van de corporatie duidelijk zichtbaar. Bij kansen die zich ineens voordoen, weet de corporatie daar flexibel op in te springen. Het expliciete afwegingskader kan hierin nog groeien.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over 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.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,7
- Plan		7,0	
<i>Visie</i>	6		
<i>Vertaling doelen</i>	8		
- Check		8,0	
- Act		8,0	
Intern toezicht			6,7
- Functioneren RvC		7,0	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	8		
<i>Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord</i>	7		
<i>Zelfreflectie</i>	6		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimering en verantwoording			7,0
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		7,0	
Gemiddelde score			7,1

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,7.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0, hetgeen is opgebouwd uit de beoordelingen voor de subonderdelen: visie en vertaling doelen. Hieronder worden de beoordelingen toegelicht.

- **Visie**

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. De visie van de corporatie is herkenbaar vastgelegd in beleidsdocumenten. In het beleidsplan (2009) zijn de contouren van het beleid zichtbaar. De corporatie voerde hiertoe een SWOT-analyse uit om haar positie in de markt te verduidelijken. Daarnaast bracht de corporatie de ontwikkelingen in de samenleving en in Wassenaar in kaart, onder meer door middel van een marktonderzoek. In 2014 werkte St. Willibrordus aan een nieuw beleidsplan dat vanaf 2015 van kracht werd. De missie en kernwaarden blijven hierin stabiel. Nieuwe inzichten op basis van woningmarktverkenningen en Europese en landelijke ontwikkelingen leiden wel tot andere accenten in het nieuwe beleidsplan. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

- **Vertaling doelen**

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. De vertaling van doelen vanuit het beleid (strategisch/tactisch), zoals geformuleerd onder meer in het beleidsplan, naar het operationele niveau is voldoende op orde.

De commissie ziet voldoende aansluiting tussen het beleidsplan en de jaarplannen, die jaarlijks in combinatie met een begroting worden vastgesteld. De jaarplannen zijn op zichzelf meer specifiek en hebben door het (jaarlijkse) ritme een sterkere verbinding met de actualiteit. De corporatie laat zien door de jaarplannen dynamisch en flexibel te zijn en daarmee mee te kunnen bewegen met ontwikkelingen in de (lokale) woningmarkt en de beleidsomgeving. De commissie waardeert dit met een pluspunt. De commissie vindt de jaarplannen zorgvuldig opgesteld, zeker voor een corporatie van deze omvang. De doelen die hierin zijn beschreven zijn zodanig dat monitoring van de realisatie goed mogelijk is. Voorts is de commissie positief over de aansluiting op de begroting. Deze elementen zorgen voor een tweede pluspunt, waarmee de commissie dit onderdeel met een 8,0 beoordeelt.

Check

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. Met verschillende monitorings- en rapportage instrumenten volgt de corporatie haar prestaties. Een centraal document bij het volgen van de volkshuisvestelijke en financiële prestaties is de kwartaalrapportage. In de kwartaalrapportages is eerst aandacht voor bijzondere ontwikkelingen op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

Vervolgens volgt een hoofdstuk waarin de corporatie de ontwikkeling en realisatie van projecten behandelt, waarna gerichte kwantitatieve informatie wordt gegeven over de verhuur (bijvoorbeeld aantal opzeggingen en huurachterstand) en de financiële positie van de corporatie. Aan het eind wordt de voortgang van het jaarplan besproken. De commissie komt op dit onderdeel tot twee pluspunten: de mate van compleetheid en de actieve wijze van hanteren leiden tot deze pluspunten. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Act

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. De commissie constateert dat de corporatie actief reageert op het moment dat afwijkingen worden geconstateerd. De bijsturing vindt plaats op alle lagen van de organisatie. Een goed voorbeeld zijn de extra inspanningen die de corporatie heeft gepleegd om de risico's in beeld te houden die gepaard gingen met het realiseren van de nieuwe voorziening voor de kinderopvang. Om de risico's in te schatten en te beheersen, heeft de corporatie inzage gevraagd en gekregen in de kwartaalrapportages van de kinderopvangorganisatie. Aanleiding hiervoor waren signalen die de organisatie had afgegeven dat de financiële positie onder spanning stond. Een ander voorbeeld is bijsturing door de raad van commissarissen op het project aan de Pieter Maritzstraat. In de periode 2012/2013 heeft dit project veel aandacht gekregen. De aandacht voor andere prestatievelden was daardoor minder aanwezig. De raad stuurde destijds op een meer evenwichtige verdeling van de organisatiekracht over alle prestatievelden. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0. De corporatie stuurt actief en zorgvuldig bij vanuit haar eigen visie en doelen.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,7.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie. Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

• Samenstelling van de RvC

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De statuten van St. Willibrordus zijn het kader voor onder andere de samenstelling, benoeming, taken en bevoegdheden van de raad van commissarissen. Hierin is tevens aandacht voor onverenigbaarheden, schorsing, ontslag en het rooster van aftreden. Voor de samenstelling gelden voorts de profielschetsen. Er is een profielschets voor de algemene leden en een specifieke profielschets voor de voorzitter van de raad. Vanuit de profielschetsen wordt gestuurd op een afvaardiging van onder meer volkshuisvestelijke en financieel-economische deskundigheid.

De samenstelling van de raad voldoet aan de statuten en aan de profielschetsen. In de visitatieperiode kromp de raad in van vier naar drie leden. De commissie constateert dat hierbij een zorgvuldige inhoudelijke afweging is gemaakt, waarbij mede gelet is op de omvang van de corporatie. Bij dit besluit zijn de huurders nadrukkelijk betrokken.

De commissie ziet verder dat de raad adequaat aandacht heeft voor de inhoudelijke samenstelling. Zowel de volkshuisvestelijke als de financieel-economische deskundigheid is aanwezig en er is ervaring in de raad met organisatie van vergelijkbare omvang. Daarbij waardeert de commissie dat de raad verder gevarieerd is (m/v, leeftijd, achtergrond). De commissie waardeert dit met een pluspunt. Een ander pluspunt kent de commissie toe voor de actieve wijze waarop de raad werkt aan haar samenstelling. De raad let goed op de zittingstermijnen en zorgt met het rooster van aftreden voor voldoende continuïteit. Hiertoe is de benoemingstermijn van één van leden met een jaar verkort. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

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

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt. De commissie ziet dat de raad in de afgelopen jaren gegroeid is in haar rollen. In het begin van de visitatieperiode lag het accent op de klankbordrol. Deze rol is nu ook nog goed zichtbaar, onder meer in de strategiedagen. In de loop van de visitatieperiode zijn de rollen als toezichthouder en werkgever gegroeid, waarmee er nu een goede balans is.

In de rol van werkgever voert de raad jaarlijks een beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder. Uit de beschikbare informatie blijkt voor de commissie dat de raad de rol van werkgever blijvend ontwikkelt. Waar het afgelopen jaar 270 graden feedback werd gehanteerd bij de beoordelingsmethodiek voor de bestuurder, zet de raad nu de stap naar 360 graden feedback. Er is tevens aandacht voor de (door)ontwikkeling van een beloningskader. En in de praktijk ziet de commissie dat de raad bijvoorbeeld voldoende kritisch is bij het vaststellen van de beloning.

Wat betreft de rol van toezichthouder ziet de commissie dat deze rol sterk is gegroeid in de visitatieperiode. Op de grote lijnen en de financiën was de toezichthoudende rol altijd al goed aanwezig, maar de raad verdiepte de toezichthoudende rol door de informatievoorziening (kwartaalrapportages) te optimaliseren en door het betrekken van meer perspectieven (contact met meer extern belanghebbenden). De raad houdt in haar toezichtsrol gepaste afstand tot de directeur-bestuurder.

Al met al constateert de commissie dat de raad op een gedegen en actieve wijze invulling geeft aan de rollen. De commissie waardeert dit onderdeel, onder andere vanwege de betrokkenheid van externe belanghebbenden en de ontwikkeling naar 360 graden feedback bij de beoordeling van de directeur-bestuurder, met een pluspunt. Voor dit onderdeel komt de commissie tot het oordeel 7,0.

- **Zelfreflectie**

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. Jaarlijks heeft de corporatie een zelfevaluatie uitgevoerd. De laatste drie jaren was hiervoor een duidelijk gemarkeerd moment gepland. In 2011 ziet de commissie dat de toenmalige raad een vorm van zelfevaluatie uitvoerde tijdens een strategiedag. Op die dag stond het thema governance en rolverdeling als onderwerp geagendeerd. De commissie waardeert dat de raad de laatste drie jaren bij de zelfevaluatie gebruikmaakte van de begeleiding van een extern deskundige. De evaluaties geven blijk van een kritische blik op het eigen functioneren.

Deze activiteiten worden weliswaar niet structureel gevolgd of bijgehouden en in een volgende bijeenkomst of zelfevaluatie komt de raad er niet op terug. Maar in de praktijk ziet de commissie, onder andere in verslagen en in andere documenten, dat de raad wel degelijk gevolg geeft aan de bevindingen en conclusies uit de zelfevaluaties. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Toetsingskader

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. Het actuele toetsingskader wordt gevormd door een set van diverse documenten, zoals het beleidsplan, de jaarplannen, de (meerjaren)begroting en de risicomatrix en -kaarten. Dit geheel vormt naar oordeel van de commissie een voldoende uitgewerkt toetsingskader. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. Dit oordeel kan in de toekomst hoger uitvallen. Het strategische karakter van het voorraadbeleid is gedurende de visitatieperiode beperkt aanwezig. Het strategisch voorraadbeleid dateert van 2008 en zou al enige jaren vernieuwd moeten worden. Er is wel overdacht wat het gevolg is van uitstel van deze 'actualisatie'. Ook in een productenboek, waarin de actuele status van de complexen beschreven staat, ontbreekt het strategische element. In 2014 zijn wel de uitgangspunten van de wensportefeuille besproken binnen de organisatie. Inmiddels (2015) is het strategisch voorraadbeleid gereed. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Toepassing Governancecode

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie onderschrijft de Governancecode en het hierbij behorende principe van pas toe of leg uit. Afwijkingen van de code worden uitgelegd. Een voorbeeld van een afwijking van de code betreft de jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst. St. Willibrordus heeft ervoor gekozen om dit eens in de drie jaar toe doen. Verder is er niet gekozen voor een vast moment om met belanghebbenden te communiceren. Communicatie vindt zowel formeel als informeel plaats. Dit heeft te maken met de geringe omvang van de corporatie en de gemeente waarin de corporatie functioneert. Uit de gesprekken met belanghebbenden blijkt dit in de praktijk ook een passende manier van werken. De raad heeft goed zicht op de principes van de Governancecode en legt haar handelen kritisch langs de principes uit de code. De naleving is niet alleen een formaliteit, maar wordt ook daadwerkelijk doorleefd. De commissie waardeert dit met een pluspunt en komt op dit onderdeel tot een 7,0.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering en verantwoording beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit deze onderdelen gemiddeld met een 7,0.

Externe legitimatie

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de overlegwet.

De commissie constateert dat de corporatie ruim voldoende aandacht heeft voor de externe legitimiteit. Naast de driejaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst zijn er met alle partijen andere vormen van overleg. Met sommige partijen is het overleg intensiever dan met andere partijen.

In de afgelopen periode is het overleg met de gemeente door veel wisselingen aan de kant van de gemeente minder structureel geweest. Wel ziet de commissie dat de corporatie consequent aansluit bij het overleg Regio Haaglanden.

De corporatie overlegt regelmatig met de huurdersbelangenvereniging. Ook de raad van commissarissen is voor hen een gesprekspartner. De corporatie bereidt de huurders ook voor op de vernieuwde rol onder de herziene Woningwet.

Huurders zijn tevens vertegenwoordigd in de vereniging. De commissie herkent in de actieve manier waarop de corporatie de huurders betreft bij het beleid een pluspunt. Daarbij merkt de commissie op dat de verenigingsvorm de corporatie een extra (communicatie)kanaal biedt voor verantwoording en het betrekken van de samenleving. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Openbare verantwoording

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Jaarlijks verantwoordt de corporatie haar prestaties en afwijkingen in een openbaar jaarverslag. Ook via andere kanalen zoals de website, maakt de corporatie haar prestaties kenbaar. Het jaarverslag is goed leesbaar en transparant. Er is aandacht uitgegaan naar de vormgeving waarmee het een uitnodigend document is. Specifieke waardering is er voor de wijze waarop de corporatie ook getalsmatig een beeld van de corporatie presenteert. In een overzichtelijk schema met kengetallen zijn de prestaties (bijvoorbeeld ontwikkeling aantal goedkope woningen) te volgen. De commissie waardeert de genoemde elementen (transparantie, website, vormgeving, kengetallen) met een pluspunt en beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.



Deel 3

Bijlagen bij het rapport

Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3603 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Woningbouwvereniging St. Willibrordus

Jaar visitatie : 2015

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

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

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

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 26 oktober 2015

Handtekening :

A handwritten signature in blue ink, written over a dotted line. The signature is cursive and appears to be "W.M.R. de Water".

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Wbv. St. Willibrordus te Wassenaar

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer H.D. Albeda

Geboortedatum : 20/2/1959

Handtekening : 

Datum : 2/7/2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningbouwvereniging St. Willibrordus te Wassenaar

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water
Geboortedatum : 19 augustus 1955
Handtekening : 
Datum : 20 mei 2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningbouwvereniging St. Willibrordus te Wassenaar

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer P. van Achteren LLB

Geboortedatum : 8 september 1983

Handtekening : 

Datum : 14 mei 2015.

Bijlage 2 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)



Korte kennismaking

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. Ik vind het verantwoord minstens zo belangrijk als het leereffect dat visitaties teweeg brengt. In mijn gesprekken focus ik op beide elementen. 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. Daarbij gaat het niet alleen om de inbreng van de belanghebbenden op de doelstellingen van de corporaties, maar ook of corporaties goed gebruik maken van de kennis van belanghebbenden op verschillende terreinen, zoals zorg en welzijn. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

Reeds gevisiteerd

- 2005 De Woonschakel Westfriesland, Medemblik
- 2005 Woningstichting Eerbeek, Eerbeek
- 2007 Wetland Wonen, Vollenhove
- 2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp
- 2008 Gemeente Hoorn, Hoorn
- 2009 Hestia Groep, Landgraaf
- 2009 Woonstade, Groningen
- 2010 Domaas, Limburg
- 2010 Habeko Wonen, Hazerswoude-Dorp
- 2010 Woningstichting Kessel, Kessel
- 2010 Woningstichting Roermond, Roermond
- 2010 Woningstichting St. Joseph, Stramproy
- 2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert
- 2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf
- 2011 Alphons Ariëns, Druten
- 2011 Wetland Wonen, Vollenhove
- 2011 Woningstichting Wittem, Mechelen
- 2012 Lyaemer Wonen, Lemmer
- 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
- 2012 VitaalWonen, Limbricht

- 2012 Woningstichting Naarden, Naarden
- 2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2013 wonenCentraal, Alphen a/d Rijn
- 2013 De Woonschakel, Medemblik
- 2014 Stek, Lisse
- 2014 Eemland Wonen, Baarn
- 2014 Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim
- 2014 Woonstede, Ede
- 2014 Ressort Wonen, Rozenburg
- 2014 De Goede Woning, Apeldoorn
- 2014 De Woonmensen, Apeldoorn
- 2014 Ons Huis, Apeldoorn
- 2015 Standvast Wonen, Nijmegen
- 2015 Dudok Wonen, Hilversum
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 Woningbouwvereniging Lopik, Lopik
- 2015 Woningbouwvereniging Goed Wonen, Benschop
- 2015 Wbv. De Goede Woning Driemond, Amsterdam

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, ondermeer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid

Kort CV

- Geboren in 1959
- Opleiding: Kandidaats en leraaropleiding Wiskunde; diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden
- 1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer
- 1990-1999 Beleidsfuncties ondermeer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
- 1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
- 2005-heden Zelfstandig adviseur

Nevenfuncties

- 2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- 2008-2012 Voorzitter VVE de Kersentuin
- 2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars
- 2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

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

Algemeen commissielid

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



Korte kennismaking

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

Visitaties

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

Reeds gevisiteerd

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

Als commissielid of projectleider betrokken bij:

- 2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven
- 2011 Wetland Wonen, Vollenhove
- 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2012 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum

- 2012 Harmonisch Wonen, Lelystad
- 2013 Woningbouwstichting Cothen, Cothen
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2013 Woningstichting Wuta, Nigtevecht
- 2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Stichting Woningbeheer Betuwe, Lienden
- 2014 Eemland Wonen, Baarn
- 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
- 2015 Woningstichting De Volmacht, Gieten
- 2015 Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal

Specifieke deskundigheid

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

Kort CV

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

Nevenfuncties

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

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

Secretaris

P. van Achteren BLL (Peter)



Korte kennismaking

Sinds 2008 werk ik voor NQA én voor Raeflex, als secretaris voor visitatiecommissies. Voor NQA ben ik tevens actief als accountmanager in de regio Amsterdam en als adviseur betrokken bij diverse advies- en begeleidingsopdrachten. In mijn dagelijkse activiteiten probeer ik voor een goede balans te zorgen tussen opleidingsvisitaties en visitaties van woningcorporaties. Vanaf 2008 ben ik bij ongeveer vijftien visitaties van corporaties actief geweest als secretaris. Deze corporaties varieerden in grootte van minder dan 500 verhuureenheden tot meer dan 20.000 verhuureenheden. De visitatiemethodiek heb ik in de loop van de periode zien veranderen en ik heb zowel met de reguliere methodiek gewerkt als met de methodieken die speciaal ontwikkeld zijn voor de kleinere corporaties. Bij de meeste corporaties waar ik als secretaris heb gewerkt, was het de eerste keer dat zij een visitatie ondergingen. De corporaties hebben zich ook moeten instellen op visitaties. Ik ben daarom erg nieuwsgierig naar de komende cyclus van visitaties.

Ik ben blij dat ik in beide sectoren visiteer; de afwisseling is boeiend. Er zijn verschillen en overeenkomsten. Een belangrijk verschil tussen visitaties in het onderwijs en de corporatiesector, is de focus. Visitaties in de corporatiesector hebben een integraal karakter en hebben, naast de aandacht voor de output van de primaire processen, nadrukkelijker aandacht voor de wijze waarop die tot stand komen. Het gaat dus niet alleen om het bouwen van betaalbare woningen, maar bijvoorbeeld ook om de doelmatigheid en het functioneren van het toezicht. Dat integrale karakter vind ik een sterk punt van de visitatiemethodiek bij woningcorporaties.

Visitaties

In mijn rol als secretaris bewaak ik het visitatieproces. Dat geldt voor de contacten met de corporatie, de aanlevering van de documentatie, het plannen van de gesprekken en het aanleveren van het conceptrapport. Daarnaast zorg ik ervoor dat de methodiek goed gevolgd wordt. De corporatie moet zo realistisch mogelijk tot zijn recht komen in de becijfering van de prestaties en ik ondersteun de commissie zoveel mogelijk in de beoordeling daarbij. Visitaties zijn belangrijk als verantwoordingsinstrument en als leerinstrument. Om die verantwoording zo goed mogelijk tot uiting te laten komen, is het belangrijk dat belanghebbenden gebruik maken van de uitkomsten van de visitatiecommissie, en de corporatie daarop bevragen. Daarnaast geven visitaties aan hoe belangrijk het is om realistisch te zijn in je ambities. Je prestaties moeten daarmee in overeenstemming zijn. In die zin houden visitaties corporaties scherp: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Visitaties kunnen zo een bijdrage leveren aan het functioneren van corporaties.

Reeds gevisiteerd

- 2008 BetuwsWonen (Preview), Culemborg
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Intermaris-Hoeksteen, Hoorn
- 2010 Stichting Beter Wonen, IJsselmuiden
- 2010 Stichting Moiland, Wageningen

- 2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2011 Bouwvereniging Volksbelang, Vianen
- 2011 Rijswijk Wonen, Rijswijk
- 2011 Stichting Eelder Woningbouw, Paterswolde
- 2011 Stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht, Born-Grevenbicht
- 2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
- 2012 Woningstichting Gouderak, Gouderak
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2015 Woonpunt, Maastricht
- 2015 Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg
- 2015 Volkshuisvesting Arnhem, Arnhem
- 2015 Van Alckmaer, Alkmaar
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 de Woningstichting, Wageningen
- 2015 Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van audits

Kort CV

- Geboren in 1983
- Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening, Onderwijskunde en Politicologie, 2012-2013 Bedrijfskunde (verkort)
- 2007-2008 Praktijkcoach bij Hogeschool Utrecht en Docentenauditor ISBW
- 2008-heden Auditor, senior adviseur en accountmanager bij NQA en secretaris bij Raeflex

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/peter-van-achteren/13/577/576>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • <u>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</u>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zes face-to-face gesprekken en één telefoongesprek geïnterviewd over de prestaties van Woningbouwvereniging St. Willibrordus.

Raad van commissarissen

- Mevrouw I.W.M. Vriens
- De heer G.J.W. Coppus
- De heer A.W.S. van Beelen

Directeur/bestuurder

- De heer W.G.G. van Dam

Managementteam

- Mevrouw B.W.B. Elshof
- De heer M.C. Fischer

Huurdersbelangenvereniging Rozenstein

- De heer R. van Kralingen
- De heer J. Snelderwaard
- De heer N. van Leeuwen

Gemeente Wassenaar

- De heer L. Doorn (wethouder, portefeuillehouder zorg, wonen en verkeer)

Stichting Vluchtelingenwerk Wassenaar

- De heer J. de Haas
- De heer R. Khorany

Telefonische interviews

- De heer Olsthoorn, Stichting Wassenaarse Zorgverlening

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014					Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					7
Beschikbaarheid woningen					
Woningvoorraad in aantallen en procenten naar prijssegment, gegevens CBC					
Huurprijsklasse	2011	2012	2013	2014	
Goedkoop	437	281	233 (18,1%)	199 (14,9%)	
Betaalbaar	867	960	888 (69,1%)	919 (69,2%)	
Duur tot huurtoeslaggrens	36	99	162 (12,6%)	207 (15,6%)	
Duur boven huurtoeslaggrens	2	2	2 (0,2%)	4 (0,3%)	
Totaal	1.342	1.342	1.285	1.329	
Passend toewijzen (EU-norm lagere inkomens), gegevens CBC en jaarverslag 2014					
	2011	2012	2013	2014	
Huurovereenkomsten onder EU-norm lagere inkomens	35	51	56 (98,5%)	71 (98,6%)	
Huurovereenkomsten boven EU-norm lagere inkomens	2	12	1	1	
Totaal	37	63	57	72	
Passend toewijzen (passend, te duur, te goedkoop), gegevens CBC en jaarcijfers 2014					
	2011	2012	2013	2014	
Passend	34	56	46	74	
Te duur	1	7	11	31	
Te goedkoop	2	0	0	2	
Totaal	37	63	57	107	
Mutatiegraad huurwoningen, gegevens CBC en jaarverslag 2014					
	2011	2012	2013	2014	
Mutatiegraad	2,8	4,7	4,4	5,6	
Statushouders					
	2011	2012	2013	2014	
Aangeboden woningen voor statushouders	2	1	3	5	
Betaalbaarheid					
Huurverhoging					
In 2011 is door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bepaald dat zowel het individuele als het gemiddelde huurverhogingspercentage niet meer mocht bedragen dan 1,3 procent. St. Willibrordus heeft deze ruimte benut en voerde per 1 juli 2011 een huurverhoging door van 1,3 procent.					
In 2012 hanteerde Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een maximaal verhogingspercentage van 2,3 procent. St. Willibrordus voerde per 1 juli 2012 een algemene huurverhoging door van 2,3 procent.					
In 2013 heeft de corporatie, met in achtname van de regelgeving voor maximale huurverhoging (inkomensafhankelijk) in grote lijnen als volgt de huren verhoogd:					
- 4% voor huishoudinkomens tot €33.600,-					
- 4,5% voor middeninkomens met een huishoudinkomen van €33.600,- tot €43.000,- (=0,5% extra)					
- 6,5% voor hogere inkomens met een huishoudinkomen boven de €43.000,- (=2,5% extra)					
In 2014 heeft de corporatie, met in achtname van de regelgeving voor maximale huurverhoging (inkomensafhankelijk), in grote lijnen als volgt de huren verhoogd:					
- 4% voor huishoudinkomens tot €34.085,-					
- 4,5% voor middeninkomens met een huishoudinkomen van €34.085,- tot €43.602,- (=0,5% extra)					
- 6,5% voor hogere inkomens met een huishoudinkomen boven de €43.602,- (=2,5% extra)					

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014					Cijfer
Gegevens huurprijsontwikkeling					
	2011	2012	2013	2014	
Gemiddelde huurverhoging (%), gegevens jaarverslagen	1,6%	2,5%	4,33	4,64	
Huurprijsontwikkeling (% t.o.v. voorgaand jaar), gegevens CBC	3,8	0,4	6,0	6,94%	
Huur / maximaal toegestane huur DAEB, gegevens CBC	-	65,5	64,8	66,75%	
Huur / maximaal toegestane huur niet-DAEB, gegevens CBC	-	83,0	82,0	82%	
Gegevens huurachterstand, huurderving marktomstandigheden/projectleegstand					
	2011	2012	2013	2014	
Huurachterstand (%)	0,8	0,6	0,4	0,3	
Huurderving marktomstandigheden (%)	0%	0%	0%	0%	
Huurderving projectleegstand (%)	0%	0%	0%	0%	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen					7
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte					
Wonen en zorg (geschikte) eenheden					
	2011	2012	2013	2014	
Wonen en zorg eenheden	26,0	26,0	27,2	27,2	
Aandeel toegankelijke woningen (nultreden)	60	60	60	60	
Ouderen- en gehandicaptenwoningen					
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking					
De corporatie is eigenaar van de woonvoorziening Haven met 18 appartementen, 1 kantoor en 1 steunpunt. De zorgorganisatie Middin huurt deze woonvoorziening. De bewoners hebben een verstandelijke beperking en zijn tussen de 28 en 75 jaar oud. Zij hebben ieder een eigen appartement, daarnaast is er een gemeenschappelijke ontmoetingsruimte waar zij kunnen koffiedrinken en televisie kijken.					
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen					
Woningaanpassingen voor mensen met een beperking: Op een enkele uitzondering na worden woningen niet op voorhand geschikt gemaakt voor huurders met een beperking. Op verzoek van een huidige huurder kan een woning worden aangepast aan de directe behoefte. De kosten worden (veelal) gefinancierd door de gemeente vanuit de WMO.					
2011: €110.186,- 2012: €29.596,- 2013: €39.964,- 2014: €39.711,-					
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer					6,7
Woningkwaliteit					
	2011	2012	2013	2014	
Kwaliteit en prijsverhouding	139*	137	142	142	
Aantal punten woningwaardering DAEB, gegevens CBC en CiP	2.97*	3.02	3,08	3,29	
Puntprijs (in euro) DAEB, gegevens CBC en CiP	64%*	65,5%	64,8%	66,75%	
Huur in % van max. redelijk DAEB					
*gemiddelde in CiP gegevens zonder uitsplitsing naar DAEB en niet-DAEB					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014	Cijfer
---	---------------

Uitgaven aan onderhoud uit jaarverslagen:	2011	2012	2013	2014
Klachten- en mutatieonderhoud	0,61 mln.	0,67 mln.	0,75 mln.	0,66 mln.
Planmatig onderhoud	2,15 mln.	2,05 mln.	0,99 mln.	1,42 mln.

	2011	2012	2013	2014
Aantal reparatieverzoeken	2532	2410	2447	2308
- voor aantal woningen	1342	1342	1285	1329
- waarvan aantal verzoeken (reparaties) als onderdeel van het onderhoudsabonnement	718	710	699	490
Kosten van dit dagelijks onderhoud per verhuureenheid (€)	414,77	322,45	369,15	281,85
Kosten kort cyclisch onderhoud	73,251	293.905	219.316	325.470
Aantal woningen dat vrij kwam voor nieuwe verhuur	37	63	57	72
- waarbij klein mutatieonderhoud (aantal woningen)	16	23	44	54
- kosten klein mutatieonderhoud (€ gem. per woning)	2.616	811,80	1.761,46	2.184
- waarbij planmatig mutatieonderhoud (aantal woningen)	21	40	13	18
- gem. kosten planmatig mutatieonderhoud (€)	42.346	30.227	33.009	35.169
-				

Enkele voorbeelden van specifieke (onderhouds)projecten

- Complex Van Duivenvoordelaan: schilderen van de bergingen en het vernieuwen van de entree, brug en liftbekleding (2011)
- Complex Hoogheemraadstraat e.o.: vervangen van 97 cv-ketels door hoogrendementscombi-ketels (2011)
- Complex Van Duivenvoordelaan: in één blok twee legionellabesmettingen geconstateerd. Om de waterkwaliteit te waarborgen zijn in het gehele complex de volgende maatregelen getroffen: plaatsen van stopkranen met keerklep (installatie onderbouw), plaatsen van nieuwe stopkranen met keerklep (douche en keuken appartementen), chemische desinfecteren van de gehele waterinstallatie, vervangen van de doucheslangen en -koppen en van de straalbreker (perlatoren) van de kranen (douche, toilet en keuken) en herbemonsteren van het water (2011)
- Complex Wiegmanweg: vervanging tegelwerk in de corridors en het verduurzamen van de verlichting (2012)
- Complex Van Duivenvoordelaan: herstellen van het beton van de schoorstenen (2012)
- Complex Achterweg: vernieuwen van de dakbedekking (2012)
- Complex 's Heerenvergstraat e.o.: vernieuwen hang- en sluitwerk (2012)
- Complex Van der Wervestraat e.o.: vernieuwen van een deel van de keukens

Kwaliteit dienstverlening

Kwaliteit van de dienstverlening

Om de kwaliteit van de dienstverlening te onderzoeken heeft de corporatie in 2012 een Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hiervoor is gebruik gemaakt van een schriftelijke enquête die aan alle huurders is verzonden. In totaal heeft 43 procent van de huurders de enquête ingevuld.

De rapportcijfers die gemiddeld aan de corporatie worden gegeven, zijn:

- Voor de dienstverlening: 8,2
- Voor de afhandeling van reparatieverzoeken: 8,0
- Voor de communicatie, 8,0.

Klachtenadviescommissie

In 2011 kreeg de commissie drie klachten binnen. Van deze drie klachten is er één niet-gegrond verklaard, één niet ontvankelijk geweest. De derde klacht is ingetrokken.

In 2012 zijn er geen klachten ingediend bij de commissie.

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2011-2014						Cijfer																																																																													
<p>In 2013 heeft de Klachtenadviescommissie St. Willibrordus vier klachten ontvangen. Van deze vier klachten zijn er drie ongegrond verklaard. De commissie heeft over de vierde klacht een advies uitgebracht aan de directeur-bestuurder inzake de verdere afhandeling.</p> <p>In 2014 is er één klacht binnengekomen, waarvan de behandeling in 2015 plaatsvindt.</p>																																																																																			
<p>Energie en duurzaamheid</p> <p>Vanaf 2009 heeft WBV St. Willibrordus gefaseerd in 3 jaren haar woningbezit laten voorzien van energie labels. In 2011 is de laatste fase afgerond. Sinds de nieuwbouw van Woonvoorziening Haven (2009), complex Vorenbroekstraat (2010) en complex Pieter Maritzstraat (2013/2014) is St. Willibrordus bezig met het energiezuiniger maken van het woningbezit. De eerste twee genoemde complexen hebben allen energielabel A, complex Pieter Maritzstraat heeft hoofdzakelijk A+ en A++ labels.</p> <p>Tevens zijn bij mutatie diverse woningen beter geïsoleerd waardoor ook de individuele labels zijn verbeterd</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ontwikkeling energielabels</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>Aandeel 2011</th> <th>Aandeel 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A++</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>A+</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>17</td> <td>0%</td> <td>1,28%</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>31</td> <td>31</td> <td>55</td> <td>82</td> <td>2,31%</td> <td>6,17%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>87</td> <td>87</td> <td>96</td> <td>97</td> <td>6,47%</td> <td>7,30%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>470</td> <td>470</td> <td>437</td> <td>440</td> <td>34,97%</td> <td>33,11%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>380</td> <td>380</td> <td>303</td> <td>304</td> <td>28,27%</td> <td>22,87%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>239</td> <td>239</td> <td>271</td> <td>268</td> <td>17,78%</td> <td>20,17%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>120</td> <td>120</td> <td>115</td> <td>113</td> <td>8,93%</td> <td>8,50%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>1,27%</td> <td>0,60%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>1344</td> <td>1344</td> <td>1285</td> <td>1329</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Ontwikkeling energielabels	2011	2012	2013	2014	Aandeel 2011	Aandeel 2014	A++	0	0	0	0	0%	0%	A+	0	0	0	17	0%	1,28%	A	31	31	55	82	2,31%	6,17%	B	87	87	96	97	6,47%	7,30%	C	470	470	437	440	34,97%	33,11%	D	380	380	303	304	28,27%	22,87%	E	239	239	271	268	17,78%	20,17%	F	120	120	115	113	8,93%	8,50%	G	17	17	8	8	1,27%	0,60%	Totaal	1344	1344	1285	1329			
Ontwikkeling energielabels	2011	2012	2013	2014	Aandeel 2011	Aandeel 2014																																																																													
A++	0	0	0	0	0%	0%																																																																													
A+	0	0	0	17	0%	1,28%																																																																													
A	31	31	55	82	2,31%	6,17%																																																																													
B	87	87	96	97	6,47%	7,30%																																																																													
C	470	470	437	440	34,97%	33,11%																																																																													
D	380	380	303	304	28,27%	22,87%																																																																													
E	239	239	271	268	17,78%	20,17%																																																																													
F	120	120	115	113	8,93%	8,50%																																																																													
G	17	17	8	8	1,27%	0,60%																																																																													
Totaal	1344	1344	1285	1329																																																																															
4. (Des)investeringen in vastgoed						7																																																																													
<p>Nieuwbouw, toevoeging</p> <p>In 2011 en 2012 zijn er geen woningen aan de voorraad toegevoegd</p> <p>2013 Oplevering eerste 8 woningen in het project Pieter Maritzstraat. Vier van deze woningen zijn bestemd en toegewezen aan starters op de woningmarkt. De andere vier woningen zijn op de gebruikelijke wijze toegekend aan huurders die aanspraak kunnen maken op een sociale huurwoning.</p> <p>2014 Oplevering 36 woningen in het project Pieter Maritzstraat.</p> <p>De locatie Bellesteijn (zie ook Maatschappelijk vastgoed) biedt met de verplaatsing van de SKW ontwikkelingsmogelijkheden. De corporatie verkent met de gemeente mogelijkheden om hier sociale huurwoningen te realiseren in combinatie met een zorginstantie.</p>																																																																																			
<p>Sloop, samenvoeging</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal gesloopt woningen, gegevens St. Willibrordus</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>57</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>							2011	2012	2013	2014	Aantal gesloopt woningen, gegevens St. Willibrordus	0	0	57	0																																																																				
	2011	2012	2013	2014																																																																															
Aantal gesloopt woningen, gegevens St. Willibrordus	0	0	57	0																																																																															
<p>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <p>Zie enkele (groot) onderhoudsprojecten bij <i>kwaliteit woningen en woningbeheer</i></p>																																																																																			
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>SKW De Schulpwei en Bestuurshuis Blauw-Zwart opgeleverd in 2013</p> <p>De activiteiten van de corporatie op de locatie Dr. Mansveltkade maken onderdeel uit van een complexe uitruil die het mogelijk maakt sociale huurwoningen te bouwen op de locatie Bellesteijn. In het voorjaar van 2013 heeft de Stichting Kinderdagverblijven Wassenaar (SKW) het huurcontract voor de kinderopvang op de locatie Dr. Mansveltkade getekend. Tevens is het complex SKW De Schulpwei aan de gebruikers opgeleverd. Het complex bestaat uit drie paviljoens met ruimte voor 120 kindplaatsen en een kantine. In De Schulpwei vindt zowel dagopvang als naschoolse opvang met huiswerkbegeleiding plaats.</p>																																																																																			

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2011-2014					Cijfer
Verkoop					
	2011	2012	2013	2014	
Aantal verkochte woningen, gegevens CBC en St. Willibrordus	0	0	0	3	
5. Kwaliteit van wijken en buurten					7
Leefbaarheid					
<p>St. Willibrordus wil bijdragen aan de algehele leefbaarheid in Wassenaar. Daarom geeft de corporatie financiële ondersteuning aan een aantal maatschappelijke instellingen. Voorbeelden zijn de Stichting De Bij-Bus voor ouderenvervoer en de bibliotheek.</p> <p>De corporatie levert verder een bijdrage aan de leefbaarheid en veiligheid van de woonomgeving door, in samenspraak met de gemeente Wassenaar, bij alle complexen openbare verlichting aan te brengen en te onderhouden op de achterpaden. De kosten voor het onderhoud hiervan en het stroomverbruik zijn voor rekening van de corporatie.</p> <p>Ondersteuning initiatieven van bewoners voor verbetering van de woonomgeving, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Straatfeesten - Kerstversiering in de flats aan de Van Duivenvoordelaan. 					
Wijk- en buurtbeheer					
<p>Gedurende de visitatieperiode loopt het wijkontwikkelingsproject Oostdorp. De basis voor de activiteiten zijn vastgelegd in een Adviesnota Wijkontwikkeling Oostdorp. De adviesnota is tot stand gekomen in een samenwerking tussen de beide Wassenaarse corporaties, de gemeente Wassenaar en een bewonersafvaardiging (Actiecomité Oostdorp Leeft). In de nota is de wijkvisie vastgelegd op een aantal voorzieningen in de wijk.</p> <p>Activiteiten herstructurering Pieter Maritzstraat e.o.:</p> <p>In 2012 is het stedenbouwkundig plan voor de herstructurering gepresenteerd aan de gemeenteraad. Met verschillende onderzoeken ten dienste van het herstructureringsproject (asbestinventarisatie, watertoets, milieuonderzoek en archeologisch onderzoek) wordt in dit jaar het project voortgezet, onder meer leidend tot een sloopvergunning.</p> <p>Per 1 januari 2012 is het complex Pieter Maritzstraat e.o. als actiegebied aangewezen door het college van burgemeester en wethouders. Dit biedt bewoners de mogelijkheid een voorrangverklaring aan te vragen. Hiermee krijgen zij voorrang in het woonruimteverdelingssysteem van Woonnet Haaglanden. In 2012 verhuist het merendeel van de 57 bewoners naar een andere woning. In 2013 volgen de laatste drie huishoudens.</p> <p>In 2013 wordt met de gemeente de samenwerkingsovereenkomst getekend waarin afspraken zijn opgenomen over de realisatie van 53 nieuwbouwwoningen, de grondtransacties en de herinrichting van het openbaar gebied. (zie verder: nieuwbouw/toevoeging)</p>					
Aanpak overlast					
<p>Bemiddelende functie van St. Willibrordus in voorkomende gevallen van overlast.</p> <p>JV2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerkingsovereenkomst binnen de regio Haaglanden over de aanpak hennepkwekerijen. Praktisch betekent de overeenkomst dat preventieve en repressieve maatregelen onderling afgestemd worden en waar nodig gezamenlijk actie wordt ondernomen. 					

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

Beoordeling Presteren naar Opgaven

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

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

Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

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

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

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

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

Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Woningbouwvereniging St. Willibrordus.

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

Toegepast:
Actiepunt:
Uit te leggen:
Bespreekpunt RvC:
Niet van toepassing:



In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno|drukkers BV, Arnhem

I. Naleving en handhaving van de code

Uitwerking

- 1 Hoofdlijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.
- 2 Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).
- 3 Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.



II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

Uitwerking

- 1 Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
 - a. de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;
 - b. de operationele en financiële doelstellingen;
 - c. de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;
 - d. de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;
 - e. wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;
 - f. indien aanwezig het bestuursreglement.



- De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.
- 2 Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.
 - 3 Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
 - a. het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;
 - b. een voorstel tot wijziging van de statuten;
 - c. een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;
 - d. aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;
 - e. beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;
 - f. ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;
 - g. de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie;
 - h. vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.
 - 4 Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):
 - a. risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;
 - b. een integriteitcode, geplaatst op de website;
 - c. kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;
 - d. handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;
 - e. een systeem van periodieke monitoring en rapportering;
 - f. een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;
 - g. een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.
 - 5 In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.
Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.
 - 6 Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.
Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.
Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.
 - 7 Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.
De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.
 - 8 Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).

II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Uitwerking

- 1 Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).

- De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.
- 2 De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.
 - 3 Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht. Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.
Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.
 - 4 Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.
 - 5 De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.

II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

Uitwerking

- 1 Een bestuurder zal:
 - a. niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;
 - b. geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);
 - c. ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;
 - d. geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).
- 2 Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.
- 3 Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- 4 Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
- 5 Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.

III. Raad van commissarissen

III.1 Taak en werkwijze

Uitwerking

- 1 De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement. De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR.
Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.
- 2 In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.
- 3 Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:
 - a. geslacht;

- b. leeftijd;
- c. hoofdfunctie;

- d. nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;
- e. tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;
- f. de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;
- g. het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC;
- h. de vaststelling of het lid onafhankelijk is.

- 4** Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.
- 5** Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.
- 6** Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:
 - a. de realisatie van de doelstellingen;
 - b. de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;
 - c. de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
 - d. het kwaliteitsbeleid;
 - e. de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
 - f. het financiële verslaggevingproces;
 - g. de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;
 - h. het risicomangement en de interne beheersing van verbindingen.
- 7** De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.
De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.
Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.
De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders.
- 8** De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.

III.2 Onafhankelijkheid

Uitwerking

- 1** De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.
- 2** De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn,
waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC,
dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
 - a. in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;
 - b. een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;

- c. bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;
- d. in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad.
Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;
- e. lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;
- f. werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigings-organisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden;
- g. lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is;
- h. aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is;
- i. gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders.

III.3 Deskundigheid en samenstelling

Uitwerking

- 1 De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling.
De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst.

In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert.
Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren.
De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.
- 2 Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.
- 3 Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.
- 4 Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris.
De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.
- 5 Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.
- 6 De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden.
Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.

III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

Uitwerking

- 1 De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:

- a. de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;
 - b. voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;
 - c. de commissies van de RvC naar behoren functioneren;
 - d. de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren;
 - e. de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;
 - f. de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;
- 2** De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.



III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

Uitwerking

- 1** De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.
- 2** De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.
- 3** De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.



Auditcommissie

- 4** De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
 - a. de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;
 - b. de financiële informatieverschaffing (keuze van accountingpolities, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);
 - c. de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;
 - d. de voorgeschreven financiële informatieverschaffing aan de externe toezichthouder.
- 5** De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving.
- 6** Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie.
- 7** Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit.
- 8** De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn.
- 9** De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant.



Selectie- en remuneratiecommissie

- 10** De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
 - a. het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur;
 - b. het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC;
 - c. het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC;
 - d. het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid;



- e. het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC;
- f. het opmaken van het remuneratierapport.

- 11** Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur.

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

- 1** Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang.
- 2** Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- 3** Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC.
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
- 4** Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is.
- 5** Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.
De delegatie is slechts van tijdelijke aard.
- 6** Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen.

III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.
De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.
De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.

Uitwerking

- 1** De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.

IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant.

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking

- 1** Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
- 2** De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.

- 3 Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.

IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

Uitwerking

- 1 De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.
- 2 Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.
- 3 De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden. Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. De beoordeling wordt besproken in de RvC. De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.
- 4 De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC

IV.3 Interne controle functie

Uitwerking

- 1 De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.

IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

Uitwerking

- 1 Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen. Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
- a. Met betrekking tot de accountantscontrole:
- Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;
 - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussie-punten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.
- b. Met betrekking tot de financiële cijfers:
- Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;

· Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;

· Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.

c. Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:

· Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;

· Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;

· Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.

V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

Uitwerking

- 1** Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.
- 2** Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.
- 3** Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.

V.2 Visitatie

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

Uitwerking

- 1** Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.
- 2** Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.
- 3** Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.

Bijlage 8 Position paper

POSITION PAPER - Woningbouwvereniging St. Willibrordus

Woningbouwvereniging St. Willibrordus zet zich met ziel en zaligheid in voor haar huurders en de sociale woningbouw. In 2019 is onze woningcorporatie 100 jaar sociaal betrokken in de woningmarkt van de gemeente Wassenaar. Een belangrijke mijlpaal voor onze huurders, woningzoekenden, de organisatie en onze maatschappelijke partners.

Door alle perikelen in corporatieland zal het de komende jaren moeilijker worden om projecten te financieren. De kosten voor beheer, onderhoud en administratie zullen stijgen en de kwaliteit van wonen en onze dienstverlening staat onder druk. Onze rol in de sociale woningmarkt in de gemeente Wassenaar zal daardoor noodgedwongen veranderen. Toch blijven wij doen waar wij goed in zijn: betaalbare woningen met de daarbij passende kwaliteit en dienstverlening aanbieden aan onze doelgroepen. Eén ding staat voor ons voorop: we willen de sociale woningbouw in Wassenaar overeind houden.

HIER STAAN WIJ VOOR

Wij staan voor een kleinschalige, lokale aanpak en intensieve samenwerking met alle belanghebbenden. Om de kwaliteit en betaalbaarheid van wonen en onze hoge klanttevredenheid overeind te houden, formuleerden we in ons strategisch beleidsplan voor 2015-2019 ambities en doelstellingen, die gebaseerd zijn op onze missie en kernwaarden. Deze beschrijven ons bestaansrecht, onze drijfveren, wie we zijn en hoe we zaken oppakken. Hier kunnen onze huurders, woningzoekenden en maatschappelijke partners ons op aanspreken.

Missie

Woningbouwvereniging St. Willibrordus is een lokaal verankerde onderneming die op grond van haar sociale verantwoordelijkheid investeert in betaalbaar wonen en maatschappelijke voorzieningen; in het bijzonder voor huishoudens met een laag tot modaal inkomen.

Kernwaarden

De manier waarop we onze ambities en doelstellingen realiseren, wordt bepaald door onze kernwaarden:

1. Effectief en doelmatig

Woningbouwvereniging St. Willibrordus kenmerkt zich door een effectieve manier van handelen met een doelmatige inzet van middelen. Het team bestaat uit een kleine groep medewerkers die oog hebben voor de wensen van onze huurders en van woningzoekenden.

De lijnen in onze organisatie zijn kort en we kennen al onze huurders persoonlijk. We zijn pragmatisch: 'mouwen opstropen en gewoon doen', is ons motto. Onze beleidsmatige documenten houden we kort en bondig. Huurderbelangenvereniging Rozenstein prijst onze dienstverlening en klantgerichtheid.

2. Flexibiliteit

De medewerkers staan open voor verandering en denken graag mee met onze huurders en woningzoekenden. Deze flexibele werkhouding draagt bij aan de hoge kwaliteit van onze dienstverlening.

Onze medewerkers anticiperen op signalen van onze huurders en woningzoekenden. Ze luisteren goed en reageren flexibel. Omdat we weten wat er leeft kunnen we vaak direct reageren.

3. Maatschappelijk betrokken

Maatschappelijke betrokkenheid is een belangrijke drijfveer voor onze organisatie en dus voor onze medewerkers. Zij zetten zich volledig in om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke opgaven van onze organisatie.

Ondanks de economische crisis leverde St. Willibrordus de afgelopen jaren een belangrijke maatschappelijke bijdrage, zoals het herstructureringsproject Pieter Maritzstraat.

4. Betrouwbaar en integer

Onze medewerkers zijn betrouwbaar en integer. Afspraken worden nagekomen en de inzet en ambities van onze organisatie worden helder gecommuniceerd.

HIER GAAN WIJ VOOR

In het nieuwe beleidsplan voor 2015-2019 formuleerden wij vier kerndoelen:

1. De mens centraal

St. Willibrordus levert in 2019 maatwerk. We weten en begrijpen wat er van ons verwacht wordt. We zijn constant op zoek naar de beste match tussen wat onze doelgroepen zoeken en wat wij hen als woningcorporatie kunnen bieden.

Onze doelgroepen zijn de huurders, woningzoekenden en belanghouders, zoals Huurderbelangenvereniging Rozenstein, de gemeente Wassenaar en andere organisaties waar we mee samenwerken. Op dit moment is de klanttevredenheid boven de 8. Ondanks onze veranderende rol en de beperkte financiële middelen, streven we ernaar de klanttevredenheid in 2019 op eenzelfde niveau te houden.

2. Leefbare wijken

Om plezierig te wonen, is de woonomgeving zeker zo belangrijk. In 2019 zijn de buurten en wijken waar wij woningen hebben veilig, schoon en goed onderhouden. Waar mogelijk dragen wij bij aan een goede mix van mensen en van woningen.

St. Willibrordus wil in 2019 een actieve rol blijven vervullen in de leefbaarheid van de wijken waar onze huurders wonen. Door noodzakelijke bezuinigingen en de wettelijke inperkingen van onze taken, kan en zal St. Willibrordus alleen nog geld besteden aan activiteiten die direct met ons eigen vastgoed te maken hebben. We zullen veel meer de intermediairrol op ons nemen en meer samenwerken met onze partners in de gemeente.

3. Maximale maatschappelijke opbrengst

St. Willibrordus zet zich 100 procent in voor de sociale huisvesting in Wassenaar. Samen met de bewoners en maatschappelijke partners.

De samenwerking met Huurderbelangenvereniging Rozenstein wordt voortgezet en geïntensiveerd. Wij betrekken hen bij de modernisering van de participatie. We stimuleren

huurders om samen te werken bij specifieke vraagstukken in hun complex of woonomgeving. De organisatie wordt zo ingericht dat hun ideeën en initiatieven op de juiste plaats terechtkomen en we snel en duidelijk kunnen reageren. Met de gemeente worden de wederzijdse verwachtingen vastgelegd in prestatieafspraken. Verder zorgen we ervoor dat in 2019 het gehele woningbezit gemiddeld een energielabel B heeft. In 2014 was dit nog gemiddeld D.

4. Bekendheid en zichtbaarheid

St. Willibrordus is een lokaal verankerde organisatie met een maatschappelijke opgave. We zijn bescheiden, maar de Wassenaarse samenleving weet in 2019 wie we zijn, waar we voor staan en wat onze toegevoegde waarde is.

St. Willibrordus staat bekend als een kleine, daadkrachtige organisatie die zich erop richt de goede dingen voor de sociale volkshuisvesting in Wassenaar goed te doen. We schudden de bescheidenheid steeds meer van ons af. Met ons pr- en communicatiebeleid brengen we beter over het voetlicht wat we doen en waarom.

HIER STAAN WE NU

De afgelopen vier jaar werkten we hard aan onze doelstellingen en is er veel bereikt. Zoals onder andere:

Realisatie van nieuwbouw- en herstructureringsproject

Eén van de projecten waar we trots op zijn is het herstructureringsproject Pieter Maritzstraat. In 2011 is besloten om de 57 woningen te slopen en te vervangen door 53 woningen met energielabel A. De bewoners zijn tijdens een informatieavond en vele persoonlijke huisbezoeken uitvoerig geïnformeerd en bij de plannen betrokken. Samen met de bewoners en de Huurderbelangenvereniging Rozenstein is er een sociaal plan opgesteld. Het resultaat is dat alle bewoners zeer tevreden zijn over de gang van zaken. Hieruit spreekt dat we de afgelopen jaren midden in de samenleving staan, onze oren te luister leggen en de mens centraal stellen.

Woningbezit voldoet grotendeels aan de geformuleerde basiskwaliteit

In het strategisch voorraadbeleid hebben we een basiskwaliteit geformuleerd voor onze woningen. Inmiddels heeft nagenoeg ons gehele woningbezit (91%) deze basiskwaliteit, waardoor onze woningen voldoen aan de huidige kwaliteitseisen. Hieruit spreekt dat we de afgelopen jaren onze huurders een goede woning konden aanbieden tegen een betaalbare huur.

Hoge klanttevredenheid

Eind 2012 lieten we een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. We kregen van onze huurders gemiddeld ruim een 8 op bereikbaarheid, afhandeling reparatieverzoeken en communicatie. Daar zijn we heel blij mee. Hieruit spreekt dat we weten wat er leeft bij de huurder en dat we hier op een adequate manier met onze dienstverlening op inspelen.

Zichtbaarheid en herkenbaarheid in de Wassenaarse samenleving

De afgelopen jaren werkten we hard aan onze zichtbaarheid en herkenbaarheid in de Wassenaarse samenleving. We stonden al bekend als een goede beheerder van woningen en om onze realiteitszin. We vergrootten de afgelopen jaren onze zichtbaarheid en

herkenbaarheid door onze belanghouders meer te betrekken bij ons beleid en deel te nemen in allerlei overleggen met onze belanghouders.

Professioneel managementteam

In 2011 breidden we ons managementteam uit vanwege de noodzakelijke toenemende professionalisering. De samenstelling van bestuur en management is al 4 jaar onveranderd.

Professionele Raad van Commissarissen

In de jaren 2011 tot en met 2013 is de Raad van Commissarissen geheel vernieuwd met ervaren en competente commissarissen. De voorzitter is bestuurder van een zorginstelling, de vice voorzitter was voormalig partner bij een groot accountantskantoor en het derde lid is directeur projectontwikkeling bij een ontwikkelende aannemer. De Raad van Commissarissen doet een jaarlijkse zelfevaluatie onder begeleiding van een externe adviseur.

Ontwikkeling en versterking van een meer specifieke beleidscyclus

Sinds de vorige visitatie ontwikkelden en versterkten wij onze beleidscyclus verder door strakkere financiële aansturing. Zo bespreken we ons beleid met belanghebbenden en halen we bij hen input op door deel te nemen aan diverse overleggen. De beleidscyclus loopt van beleidsplan, strategisch voorraadbeleid, meerjarenbegroting, jaarplannen, kwartaalrapportages tot de jaarrekening. Binnen onze begroting sturen we proactief op de financiële ratio's, zoals de ICR, de DSCR, loan-to-value en de solvabiliteit. We sturen hierbij actief op (maatschappelijk) vermogen en kasstromen.

Professionalisering risicomanagement

Het allerbelangrijkste is dat we nog steeds financieel gezond zijn.

WIJ WILLEN MEER

Woningbouwvereniging St. Willibrordus bevindt zich in een spanningsveld. Enerzijds worden we gedwongen om terughoudend te zijn met onze uitgaven. Anderzijds wordt er steeds meer van ons verwacht op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en wonen en zorg. Om de hoge kwaliteit van wonen en dienstverlening voor de komende jaren te kunnen handhaven en zelfs iets meer te kunnen doen, zoeken we naar additionele financiële ruimte. We nodigen onze belanghouders uit om meer samen te doen.

Als directeur-bestuurder van St. Willibrordus ben ik pas tevreden als we in 2019 kunnen concluderen dat St Willibrordus net iets meer heeft kunnen doen en dat de huidige hoge kwaliteit van wonen en de dienstverlening gehandhaafd zijn gebleven.

Met vriendelijke groet,
Wil van Dam
September 2015

