

Visitatierapport
Wonen Vierlingsbeek
2015 – 2018





Visitatierapport

Wonen Vierlingsbeek

2015 - 2018



Bennekom, 3 juli 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

T 0318 – 746 600

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albada (voorzitter)

De heer P. Verzijl MSc (algemeen commissielid, secretaris)

Inhoud

Inhoud	3
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
A Recensie Wonen Vierlingsbeek	7
B Scorekaart Wonen Vierlingsbeek	11
C Scorekaart in beeld Wonen Vierlingsbeek	13
D Samenvatting visitatie Wonen Vierlingsbeek	15
E Reactie Wonen Vierlingsbeek	17
Deel 2 Bijlagen bij het rapport	19
Bijlage 1 Verantwoording beoordeling	21
Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaringen	33
Bijlage 3 Curricula Vitae	35
Bijlage 4 Bronnenlijst	39
Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen	41
Bijlage 6 Meetschaal	43

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties



A Recensie Wonen Vierlingsbeek

Terugblik op visitatie 2011-2014

De corporatie werd tijdens de vorige visitatie gezien als overzichtelijk en gemoedelijk. De prestaties pasten bij de opgave en de corporatie had expliciet aandacht voor de blijvende opgave op het gebied van leefbaarheid. Belanghebbenden zagen Wonen Vierlingsbeek als toegankelijk en bereikbaar. De maatschappelijke betrokkenheid van de corporatie in de dorpen werd door de belanghebbenden op prijs gesteld. Een blijvend aandachtspunt was het mobiliseren van de huurders in de dorpen. Een tweede aandachtspunt was het verbeteren en intensiveren van de communicatie met de huurders. Ondanks dat Wonen Vierlingsbeek een kleine corporatie is (minder dan 500 verhuureenheden), was zij in staat om het nodige te doen. De omvang van de corporatie werd ook als kwetsbaarheid gezien, vanwege de steeds hogere eisen die gesteld worden aan de corporaties. Met de komst van een nieuwe directeur-bestuurder in 2013 zag de commissie dat de corporatie al een aantal stappen in de juiste richting had gezet. Met name op gebied van financieel beheer.

Op het gebied van governance werd aangegeven dat de RvC stappen heeft gezet in de professionaliteit. De commissie gaf als aanbeveling dat het toezicht verder verbeterd kon worden door het toestaan van ideeën en toezichthouders van buiten de gemeente.

Resultaten visitatie 2015-2018

Proactief en maatschappelijk betrokken

De commissie ziet Wonen Vierlingsbeek als een proactieve en maatschappelijk betrokken corporatie. De corporatie is persoonlijk betrokken bij de huurders en haar omgeving. Dit blijkt onder meer uit haar proactieve samenwerking met de gemeente op het gebied van schuldhulpverlening. Wonen Vierlingsbeek gaat niet gelijk over tot het sturen van herinneringen en aanmaningen, maar neemt persoonlijk contact op met de betreffende huurder om gezamenlijk een oplossing te vinden. Dit heeft ertoe geleid dat de huurachterstand is afgenomen tot ver onder de 1 procent.

Ook de belanghebbenden zijn uitermate positief over de persoonlijke benadering van de corporatie en tevens de betrokkenheid van de medewerkers van Wonen Vierlingsbeek. De corporatie heeft zelf het aanbod gedaan voor het plaatsen van statushouders, dit wordt erg gewaardeerd door de gemeente Boxmeer.

Wonen Vierlingsbeek realiseert goede resultaten op alle prestatievelden. De huur bedraagt slechts 65,1 procent van maximaal redelijk en de corporatie onderzoekt de mogelijkheden om een grotere bijdrage te leveren op het gebied van leefbaarheid. Ondanks haar omvang is Wonen Vierlingsbeek bereid om kleinschalige nieuwbouwprojecten op te pakken die passen bij de behoefte in de kernen.

De corporatie is actief in de kernen Overloon, Vierlingsbeek, Maashees, Holthees, Vortum-Mullem en Groeningen. De leefbaarheid in deze kernen worden door het huurderspanel en de dorpsraden als goed ervaren. Meldingen op dit gebied zijn slechts incidenteel.

Wonen Vierlingsbeek zet op goede manier haar vermogen in en zet daarbij actief in op een maatschappelijk meerwaarde.

Ondanks dat Wonen Vierlingsbeek een kleine corporatie betreft heeft zij een duidelijk visie waar zij als corporatie naartoe wilt. De commissie heeft waardering voor de aanwezige kennis op het gebied van volkshuisvesting binnen de corporatie. Ontbrekende kennis wordt daarbij opgehaald in Domaas verband. Ook binnen de RvC is veel aandacht voor de benodigde expertise en de commissie concludeert dat dit aanwezig is. De RvC voedt op een goede manier haar beeldvorming door in gesprek te gaan. Hiermee is zij een goede sparringpartner zonder op de stoel te gaan zitten van de directeur-bestuurder.

Sterke punten

- + Wonen Vierlingsbeek kent een lage verhouding van haar huur ten opzichte van maximaal redelijk met 65,1 procent.
- + Door de samenwerking met de gemeente is de huurachterstand afgenomen van boven de 1 procent naar circa 0,2 procent. Hiervoor heeft de corporatie zorgvuldig en persoonlijk contact met de betreffende huurders om de achterstand op te lossen.
- + De corporatie scoort een 8,3 op het huurdersoordeel in de Aedesbenchmark vanwege haar uitstekende, persoonlijke en snelle dienstverlening. Dit blijkt eveneens uit de oordelen van de belanghebbenden.
- + Wonen Vierlingsbeek haalt haar ontbrekende kennis op in Domaas verband.
- + De corporatie stemt haar ambities en doelstellingen af met het huurderspanel en de dorpsraden.
- + Ondanks de lage onderhoudslasten is de kwaliteit van de woningen op orde en dit wordt ook zo ervaren door de huurders.
- + De inzet van het vermogen wordt goed afgewogen, waarbij actief wordt ingezet op een maatschappelijke meerwaarde.
- + De corporatie monitort uitvoerig de voortgang van haar activiteiten en de prestatieafspraken. Indien nodig stuurt zij daarop actief bij. Op deze wijze is de huurachterstand verlaagd van meer dan 1 procent naar circa 0,2 procent.
- + De RvC voedt haar beeldvorming door in gesprek te gaan met medewerkers en goed op te letten wat er gebeurt in de samenleving. Kennis van de lokale omgeving is bij elke commissaris aanwezig en dit maakt de RvC een goede sparringpartner voor de bestuurder.

Vooruitblik

Verbeterpunten belanghebbenden

De belanghebbenden hebben Wonen Vierlingsbeek de volgende aandachtspunten meegegeven:

Huisvesting van de primaire doelgroep: Breng goed de opgave voor de komende jaren in beeld. Momenteel is er nog weinig sprake van ontgroening en vergrijzing, maar dit gaat de komende 5 tot 10 jaar komen. Investeer verder meer in het adverteren van woningen en stimuleer huurders om zich in te schrijven.

Huisvesting bijzondere doelgroepen: Doe een onderzoek naar de vraag en (zorg)behoefte van ouderen en deel de resultaten onder meer met de dorpsraden.

Leefbaarheid: Haal de behoefte aan investeringen in leefbaarheid nog meer op in samenwerking met de huurders. Neem verder in het huurcontract afspraken op omtrent leefbaarheid, waaronder bijvoorbeeld het netjes houden van de tuin.

Investerings in het vastgoed: Houdt ondanks eventuele sloop en verkoop de voorraad van het woningbezit op peil. Onderzoek de totale behoefte aan woningen in het werkgebied en deel de resultaten onder meer met de dorpsraden.

Continuïteit: Borg de continuïteit van de corporatie indien de directeur-bestuurder zou wegvallen. Maak de wijze van borging van de continuïteit kenbaar aan belanghebbenden.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Wonen Vlieringsbeek al goed presteert. Als de corporatie zich wil verder verbeteren, dan geeft de commissie de volgende verbeteringsuggesties mee:

Thema-avonden: Jaarlijks wordt gekeken naar een thema-avond voor alle huurders van de corporatie. Probeer bij het bepalen van een thema minder te kijken naar beleidsmatige onderwerpen maar naar onderwerpen die de huurders direct raken. Hierbij kan gedacht worden aan langer thuis blijven wonen of leefbaarheid.

Leefbaarheid: Wees hierin meer proactief en betrek huurders en dorpsraden nog meer bij het inventariseren van de behoefte op het gebied van leefbaarheid. Neem hierbij de signalerende functie en breng huurders in beweging om zelf een bijdrage te leveren. Het elkaar helpen met tuinonderhoud kan bijvoorbeeld bijdragen aan een betere cohesie.

Ontwikkelingen: De gemeente is gestart met de inventarisatie van de ontwikkelingen op het gebied van vergrijzing. Sommige corporaties zijn al verder in het gesprek met de gemeente, neem hieraan deel. Daag daarbij ook Pantein uit om te bepalen wat de rol van de corporatie kan zijn. Werk met bewoners en zorg- en welzijnsorganisaties naar een gezamenlijke strategie om aan de toekomstige behoefte te kunnen voldoen.

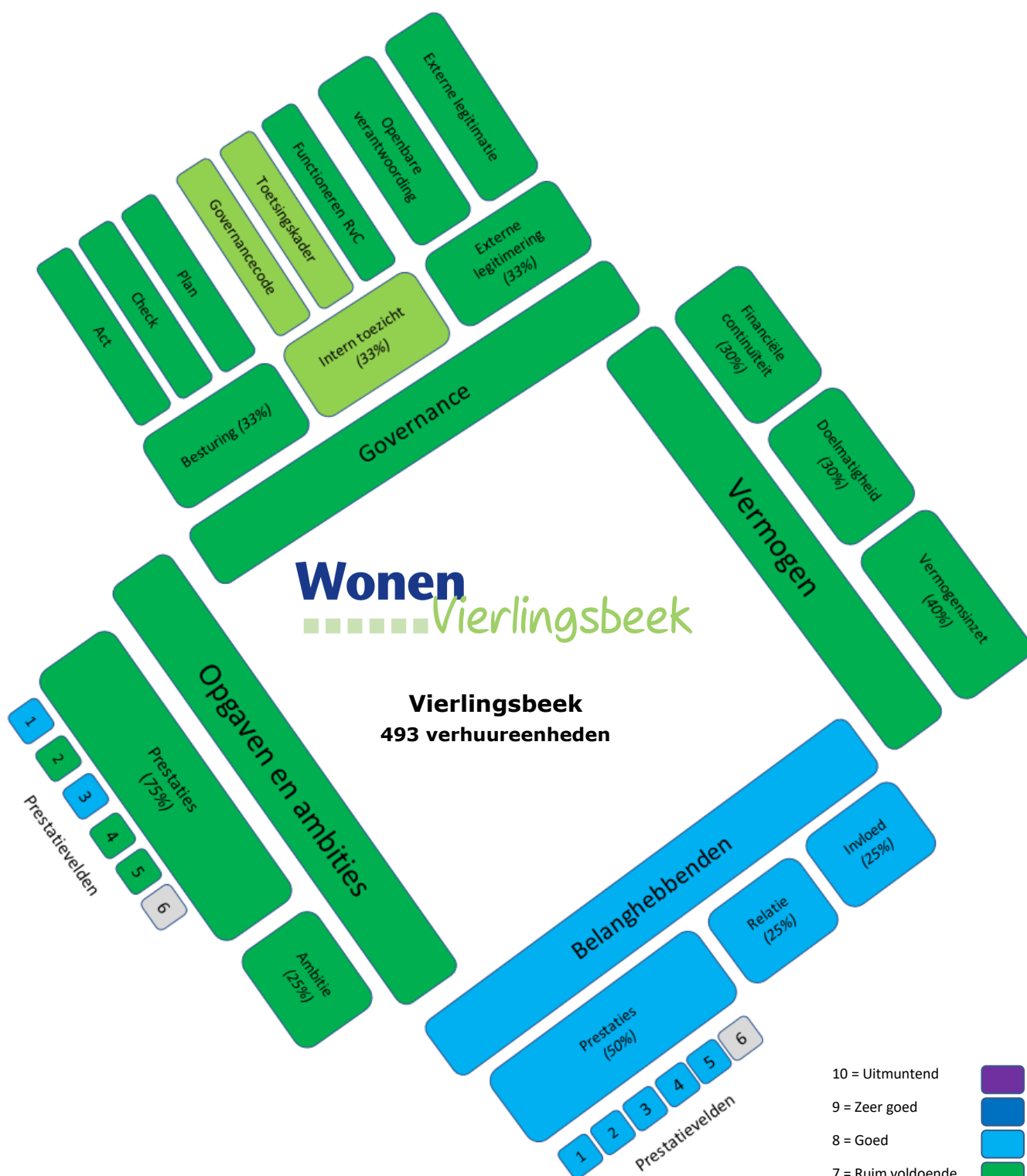
Inzet van het vermogen: Zet de huidige samenwerking in Domaasverband voort. De inzet van het vermogen kan verder geoptimaliseerd worden door ook over te gaan op een inkoop samenwerking. Hierdoor kan de corporatie haar inkoopkosten verder verlagen en de kwaliteit verbeteren door gezamenlijk inkoopvolume en kennis. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere ICT en onderhoud.

Governance: Wet- en regelgeving is voortdurend onderhevig aan veranderingen. Dit kan met name voor kleine corporaties een hele opgave zijn en hier liggen dan ook potentiële risico's. Laat deze onderwerpen uitvoerig terugkomen in Domaasverband en werk samen aan een goede invulling hiervan.

B Scorekaart Wonen Vierlingsbeek

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5				
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,3
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	7,0	8,0	7,0	7,0		7,4	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									8,1
Prestaties	7,9	8,0	8,4	8,3	8,0		8,1	50%	
Relatie en communicatie							8,1	25%	
Invloed op beleid							7,9	25%	
Presteren naar Vermogen									7,0
Financiële continuïteit							7,0	30%	
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									6,8
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	6,3	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					6,0			
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									

C Scorekaart in beeld Wonen Vierlingsbeek



Prestatievelden:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

D Samenvatting visitatie Wonen Vierlingsbeek

Visitatie bij Wonen Vierlingsbeek

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) voor kleine corporaties. De offerte was reeds uitgegaan en geaccordeerd voor de nieuwe methodiek uitkwam. De corporatie koos ervoor methodiek 5.0 aan te houden. De visitatie vond plaats tussen mei 2019 en juni 2019.

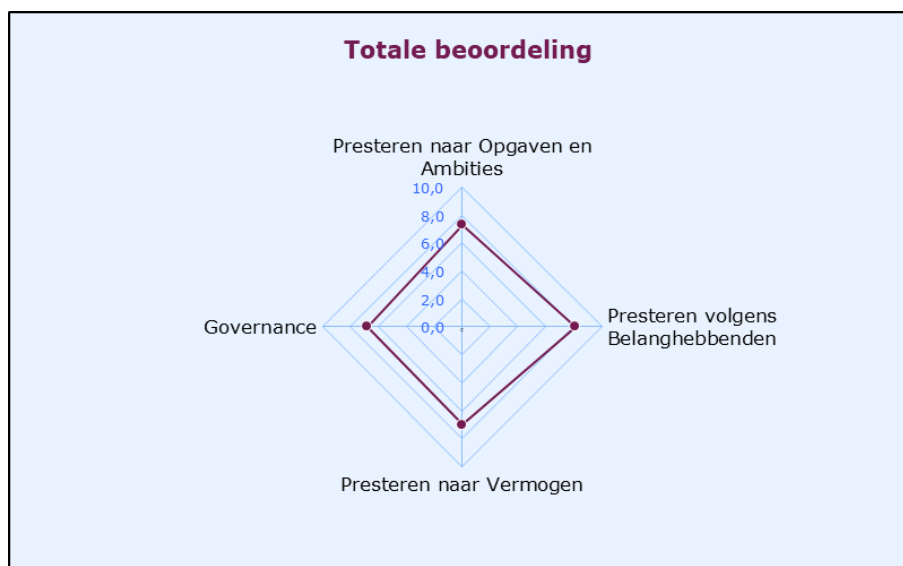
Schets Wonen Vierlingsbeek

Wonen Vierlingsbeek is een kleine woningcorporatie en werkzaam in de gemeente Boxmeer. De corporatie bezit en verhuurt circa 500 sociale huurwoningen in de kernen Overloon, Vierlingsbeek, Maashees, Holthees, Vortum-Mullem en Groeningen. De missie van de corporatie is:

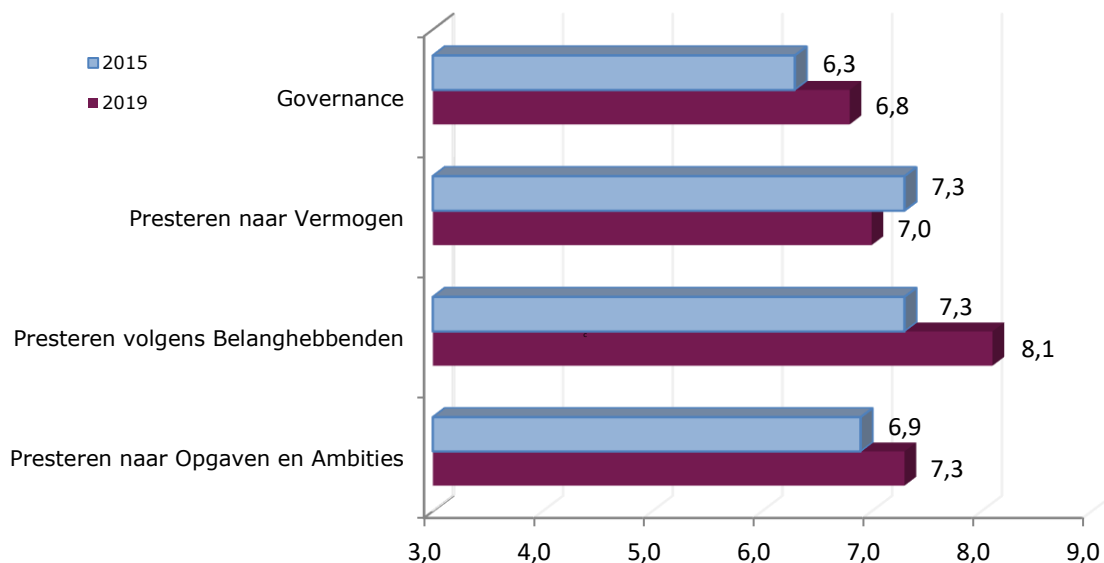
"Afgestemd op de woonbehoeften per kern staat Wonen Vierlingsbeek voor kwalitatief goed en betaalbaar wonen. Vanuit het wonen leveren we in samenwerking met onze partners een actieve bijdrage aan de vitaliteit van de kernen waar we bezit hebben."

De belangrijkste belanghebbenden zijn het Huurderspanel, de dorpsraden, de gemeente Boxmeer, samenwerkingsverband Domaas, Mooiland (26.000 woningen) en zorg- en welzijnspartijen. Bij Wonen Vierlingsbeek werken 4 medewerkers. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit 5 leden.

Beoordelingen Wonen Vierlingsbeek



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	8,1
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	6,8



Samenvatting in beeld Wonen Vierlingsbeek

Prestaties naar Opgaven en Ambities

Gemiddeld 7,3

- Lage verhouding huur t.o.v. maximaal redelijk (65,1%).
- Succesvolle verlaging van de huurachterstand door een actieve en persoonlijke benadering.
- De gemeente Boxmeer proactief aangeboden om statushouders te plaatsen.
- Creëert jaarlijks ruimte voor het plaatsen van bijzondere doelgroepen.
- Een snelle en persoonlijke dienstverlening, waarbij gebruik wordt gemaakt van een app.
- De corporatie pakt, ondanks haar formaat, kleinschalige nieuwbouwprojecten op.
- De corporatie stelt haar ambities op in samenwerking met het huurderspanel en de dorpsraden.

Prestaties volgens belanghebbenden

Gemiddeld 8,1

- De corporatie zit er dicht op bij huurachterstanden en gaat persoonlijk in gesprek met de huurder.
- Ondanks de huidige lage vraag maakt de corporatie waar mogelijk complexen ouderenproof in voorbereiding op de toekomst.
- Bij mutatie worden woningen compleet gerenoveerd.
- De corporatie reageert snel op problemen.
- De corporatie draagt binnen de grenzen van de wet- en regelgeving nadrukkelijk bij aan de leefbaarheid.
- De medewerkers van de corporatie zijn erg betrokken.

Wonen
Vierlingsbeek

493 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

Gemiddeld 7,0

- De corporatie heeft een duidelijke vooruitgang geboekt op het gebied van risicomanagement.
- De dienstverlening is beter dan gemiddeld bij lager dan gemiddelde kosten.
- Ondanks het beperkte aantal medewerkers is er sprake van een zeer laag ziekteverzuim.
- De corporatie weegt gezien haar omvang de inzet van het vermogen in leefbaarheid, nieuwbouw, renovatie en duurzaamheid goed af.

Governance

Gemiddeld 6,8

- De corporatie stemt haar visie af op de wensen en woonbehoeften binnen de kernen en bespreekt deze visie op een goede wijze met het huurderspanel en de samenwerkingspartners in de omgeving.
- De corporatie monitort gedetailleerd periodiek de voortgang in bedrijfsvoortgangsrapportages en stuurt actief bij.
- Aanvullende kennis wordt ingevuld door samenwerking in Domaasverband.
- De RvC gaat in gesprek met medewerkers en vangt signalen op uit de omgeving om zo de onafhankelijke beeldvorming te voeden.

E Reactie Wonen Vierlingsbeek

Bestuurlijke reactie Wonen Vierlingsbeek op het visitatierapport

Wonen Vierlingsbeek is een kleine, klantvriendelijke woningcorporatie met een bezit van ongeveer 500 woningen, die zich te samen met haar belanghouders inzet voor passende betaalbare huisvesting en leefbare kerkdorpen. Het bezit bevindt zich in de 6 kerkdorpen van de voormalige gemeente Vierlingsbeek (valt nu onder de gemeente Boxmeer).

In de periode januari – juni 2019 heeft Raeflex, in opdracht van bestuur en raad van commissarissen, bij Wonen Vierlingsbeek de vierjaarlijkse maatschappelijke visitatie uitgevoerd. De visitatie is uitgevoerd volgens de methodiek 5.0 met inachtneming van de vereenvoudiging van de methodiek die op grond van de schaal van Wonen Vierlingsbeek (<500 vhe) is.

Bij deze wil Wonen Vierlingsbeek, reageren op het rapport, de conclusies en de aanbevelingen. Daar waar wij vinden dat bevindingen of conclusies toegelicht of weerlegd moeten worden zullen we dat beargumenteerd doen.

Wonen Vierlingsbeek ondersteunt de mening dat visiteren een onafhankelijke beoordeling geeft van de geleverde maatschappelijke prestaties. Het levert daarnaast verbeterpunten op waar we mee aan de slag kunnen. Dit was de derde visitatie (na die van 2011 en 2015). Na het lezen van het visitatierapport kunnen we concluderen dat wij in algemene zin een positief beeld hebben teruggekregen. Een beeld dat ten opzichte van de vorige visitatie ook een verbetering laat zien. Hier zijn we als organisatie blij mee, dit ondanks de daling van het cijfer m.b.t. presteren naar vermogen (7,3 naar 7,0). Wij herkennen ons niet in deze daling, mede gezien de toelichting van de commissie.

De opmerkingen in het rapport zijn merendeels herkenbaar en de geconstateerde aandachtspunten zijn bekend, worden en/of zijn reeds geagendeerd dan wel al en opgepakt. We zijn van mening dat niet helemaal recht wordt gedaan aan de inspanningen die zijn gedaan, na de vorige visitatie, op het gebied van Governance.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Sinds 2017 worden er samen met Mooiland Prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Boxmeer. Ook ons huurderspanel wordt daarbij betrokken.

Ons ondernemingsplan 2016-2019 “Partner in Wonen” biedt momenteel nog voldoende houvast. Wij zijn trots op het feit dat de visitatiecommissie vaststelt, dat Wonen Vierlingsbeek ondanks haar geringe omvang, op alle prestatievelden van de visitatiemethodiek actief is en daarmee duidelijk invulling geeft aan de opgaven die ze in dit ondernemingsplan heeft vastgesteld. In 2019 is gestart met het opstellen van een nieuw (geactualiseerd) ondernemingsplan. Als aanloop daar naar toe is de organisatie volop bezig met het uitwerken van de portefeuillestrategie.

Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden zijn over de gehele linie zeer tevreden over de maatschappelijke prestaties in de afgelopen 4 jaren en waarderen onze samenwerking. Deze conclusie verbaast ons niet gezien de hoge scores in de Aedes benchmark in de afgelopen jaren.

Belanghebbenden vragen oog te hebben voor de veranderende opgave in de komende jaren (ontgroening en vergrijzing). Dit zijn zaken die in overleg met de gemeente zullen worden opgepakt. Er lopen in de diverse kernen al een aantal initiatieven in het kader van wonen en zorg voor ouderen. Wonen Vierlingsbeek zal daar bij aansluiten.

Het advies om in het huurcontract en het beleid daaromtrent aandacht te besteden aan wat wij van de huurder verwachten ten aanzien van onderhoud van tuinen, sluit aan bij initiatieven die wij momenteel op dit gebied hebben opgepakt.

Vierlingsbeek levert graag net iets meer kwaliteit dan dat je bij sociale verhuur mag verwachten. Als de huurprijzen daarin leidend worden zullen er keuzes gemaakt moeten worden.

We zijn zeer verheugd dat de gemeente veel waardering heeft voor de inzet van en wijze waarop Wonen Vierlingsbeek haar rol op pakt en invult.

Presteren naar Vermogen

Goed te constateren dat Wonen Vierlingsbeek voldoet aan alle externe en algemene toezichteisen op het gebied van de financiële parameters. We zijn financieel gezond. Financiële continuïteit is dan ook een belangrijk uitgangspunt voor Wonen Vierlingsbeek. We scoren dan ook goed op deze financiële parameters.

De commissie geeft aan dat Wonen Vierlingsbeek op een aantal punten duidelijke vooruitgang heeft geboekt. Het verbaast ons dan ook dat de score op 7,0 uitkomt, daar waar het bij de vorige visitatie nog 7,3 was. De commissie geeft dan ook aan dat er een duidelijke vooruitgang is geboekt op het gebied van risicomanagement en dat de dienstverlening beter is dan gemiddeld bij lager dan gemiddelde kosten.

Presteren ten aanzien van de Governance

We stellen vast dat de visitatie op dit punt het meest kritisch is in haar conclusies, hoewel ook hier uiteindelijk een voldoende wordt gescoord en er een hoger cijfer uitkomt dan de vorige visitatie (van 6,3 naar 6,8).

Duidelijke vooruitgang is geboekt bij de werving en selectie van nieuwe RvC-leden, hetgeen geleid heeft tot een evenwichtige samenstelling van de RvC, waarbij brede expertise is binnengehaald, waaronder juridische kennis.

We vinden het zeer jammer (en op zich niet terecht) dat de commissie op dit punt herbenoeming van een RvC lid in 2015 opnieuw als onvoldoende aanhaalt. Dit speelde ten tijde van de vorige visitatie en in onze ogen voor ingang van de nieuwe code per 1 mei 2015. In de bestuursreactie op de vorige visitatie is al aangegeven dat het “pas toe of leg uit” principe is toegepast. Het betreffende RvC-lid is op basis daarvan in 2017 afgetreden, waarna werving en selectie conform de nieuwe regels heeft plaatsgevonden.

De visitatiecommissie oordeelt verder dat de RvC zich bewust is van haar rol als toezichthouder en een juiste balans heeft tussen afstand en betrokkenheid met de directeur bestuurder.

Tot slot

Wonen Vierlingsbeek heeft de afgelopen periode op verschillende onderdelen goede resultaten bereikt en heeft vergeleken met de voorgaande visitaties op diverse punten vooruitgang geboekt.

Dat betekent natuurlijk niet dat we klaar zijn. Er zijn voldoende vraagstukken en aandachtspunten om de komende periode mee aan te gang te gaan. Ons nieuwe ondernemingsplan zal daarbij richtinggevend worden en (opnieuw) opgesteld gaan worden vanuit de vraag of kleine woningcorporaties naar de toekomst toe voldoende levensvatbaar zijn. Deze uitdaging gaan we graag met elkaar aan.

Vierlingsbeek, 3 juli 2019

Peter Verhoeven
directeur-bestuurder
Wonen Vierlingsbeek

Deel 2

Bijlagen bij het rapport

KWH
GECERTIFICEERD



KWH is het onafhankelijke kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. KWH levert een bijdrage aan het zorgeloos huren voor iedere huurder in Nederland. Dat doen wij door het activeren van inzicht in en kennis over huurders en verhuurders. Met metingen, benchmarks, keurmerken en sectoronderzoeken die voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen, maken wij de kwaliteit van corporaties vanuit de huurder gezien breed inzichtelijk.

Op basis van onafhankelijk en erkend onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening kent de Commissie Kwaliteitsverklaringen van KWH het keurmerk KWH-Huurlabel toe aan

Wonen Vierlingsbeek

Met dit keurmerk is de kwaliteit van dienstverlening aan huurders volgens de standaard van het KWH-Huurlabel gewaarborgd.

Dr. ing. J. Veuger MRE FRICS
Voorzitter Commissie
Kwaliteitsverklaringen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Veuger'.

mr. A.L. van der Linden
adjunct directeur KWH

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A.L. van der Linden'.

De Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) is een onafhankelijke commissie die is bevoegd om het keurmerk KWH-Huurlabel aan corporaties toe te kennen, te onthouden, te verlengen of in te trekken. De resultaten van de huurdersonderzoeken bij de leden van KWH worden aan de CKV voorgelegd. De CKV controleert of de resultaten op een betrouwbare manier tot stand zijn gekomen. De leden van de CKV werken niet bij KWH of bij een corporatie.

Datum uitgifte: 5 maart 2019
Datum geldig tot: 5 maart 2021



Bijlage 1 Verantwoording beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities (7,3)

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Wonen Vierlingsbeek 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 Wonen Vierlingsbeek eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,4	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,3	

Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,4.



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,4	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

Huisvesting van de primaire doelgroep (8,0)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Wonen Vierlingsbeek kent een lage verhouding van haar huur ten opzichte van maximaal redelijk met 65,1 procent. Volgens de Aedesbenchmark scoort de corporatie gemiddeld B op beschikbaarheid en betaalbaarheid, als gevolg van een hogere huurverhoging dan gemiddeld.

In 2013 heeft de corporatie een samenwerkingsverband afgesloten met de gemeente Boxmeer in het kader van schuldhulpverlening. De huurachterstand lag boven de 1 procent en is sinds 2014 fors afgenomen naar circa 0,2 procent in 2017. De corporatie gaat zorgvuldig en persoonlijk om met huurders om ze helpen bij een huurachterstand. Hiermee heeft de corporatie de opgave overtroffen.

In 2015 en 2016 deed de gemeente Boxmeer geen beroep op Wonen Vierlingsbeek voor het plaatsen van statushouders. De corporatie heeft de gemeente zelf aangeboden hier ruimte voor te willen maken. In 2017 en 2018 is zodoende een beroep gedaan op de corporatie en heeft er één plaatsing plaatsgevonden.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen (7,0)

De prestaties van Wonen Vierlingsbeek evenaren de opgaven en de commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Vanuit Pantein is, samen met de woningcorporaties Mooiland, Wonen Vierlingsbeek en Dichterbij (een instelling die mensen met een verstandelijke beperking ondersteunt), een servicedienst in het leven geroepen. Deze dienst levert gemaksdiensten, maar ook zorg gerelateerde services. Via deze dienst kunnen zorgproducten worden gekocht, geleend of gehuurd. Door gebruik te maken van deze service wordt het mogelijk langer in de eigen thuissituatie te wonen als zich beperkingen gaan voordoen.

Het toewijzingsbeleid is zodanig dat de mogelijkheid bestaat om (maximaal) twee woningen per jaar toe te wijzen aan bijzondere doelgroepen, waaronder kandidaten die worden aangedragen door Aksent of via het zorgmijdersoverleg. Hiervan is in 2015 één keer gebruik gemaakt.

De corporatie heeft geen opgaven laten liggen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer (8,0)

De commissie waardeert de kwaliteit van de dienstverlening met een 9,0 en de kwaliteit van de woningen met een 7,0. De duurzaamheid scoort een 8,0. Het gemiddelde oordeel komt hiermee uit op een 8,0.

Wonen Vierlingsbeek heeft haar website voorzien van een update, waardoor deze mooi en helder is. De dienstverlening van de corporatie is persoonlijk, adequaat en snel. Door gebruik te maken van een app kunnen huurders vragen en verzoeken 24 uur per dag sturen aan de corporatie, binnen 24 uur wordt hier door de corporatie op gereageerd en wordt er snel geacteerd. Uit de Aedesbenchmark blijkt een hoge score op het huurdersoordeel. In 2015 ontvang de corporatie een 7,9 van haar huurders en dit is opgelopen tot een 8,3 in 2018. De woningkwaliteit is op orde. Er is slechts een beperkt aantal meldingen met klachten over het dagelijks onderhoud, er is geen structurele leegstand en er worden geen zaken voorgelegd aan de bezwaren- of huurcommissie voorgelegde zaken. Volgens de Aedesbenchmark scoort de corporatie in 2017 en 2018 een A op de ervaren woningkwaliteit.

Ook op het gebied van duurzaamheid scoort de corporatie goed, gemiddeld kent het bezit een energie label tussen B en C. In de Aedesbenchmark scoort de corporatie een A met een energie-index van 1,37 ten opzichte van 1,67 gemiddeld in de sector.

(Des)investeren in vastgoed (7,0)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Wonen Vierlingsbeek heeft een doordacht verkoopbeleid en verkoopt circa twee woningen per jaar (vanaf 2018 één per jaar) voor de betaling van de verhuurderheffing. Dit betreffen twee-onder-een-kapwoningen waarvan de andere woning in het verleden al is verkocht.

De corporatie is bereid om kleine nieuwbouwprojecten aan te pakken die duurder zijn door schaalnadelen, maar wel passen bij de behoefte in de kernen. In 2018 is een kleinschalig project in Holthees opgeleverd bestaande uit vier gezinswoningen, een levensloopbestendige woning en een appartement. Momenteel wordt eenzelfde complex gebouwd in Vortum-Mullem.

In 2016 zijn 8 woningen gesloopt en heeft de corporatie hiervoor 10 levensloopbestendige woningen teruggebouwd. De commissie constateert dat de corporatie conform de opgave heeft gepresteerd.

Kwaliteit van wijken en buurten (7,0)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Wonen Vierlingsbeek participeert op sociaal vlak, onder andere met de ambtenaren van de gemeente Boxmeer, in het zorgmijdersoverleg. Hier bestaat de mogelijkheid om een concrete casus in te brengen. De praktijk leert dat hiervan in de kernen waar Wonen Vierlingsbeek werkt nauwelijks gebruik hoeft te worden gemaakt. Jaarlijks stelde de corporatie een bedrag beschikbaar aan de beide bibliotheken in Overloon en Vierlingsbeek, omdat deze een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de kernen. Omdat dit niet binnen de wettelijke bestedingsdoelen van leefbaarheid past is de corporatie hiermee gestopt.

De corporatie werkt samen met de dorpsraden om te inventariseren wat er in de kernen speelt en waar behoefte aan is. Wonen Vierlingsbeek is bereid een grotere bijdrage aan de leefbaarheid in de kernen te leveren. Er zijn geen opgaven blijven liggen.

De commissie constateert dat de corporatie hiermee conform de opgave presteert.

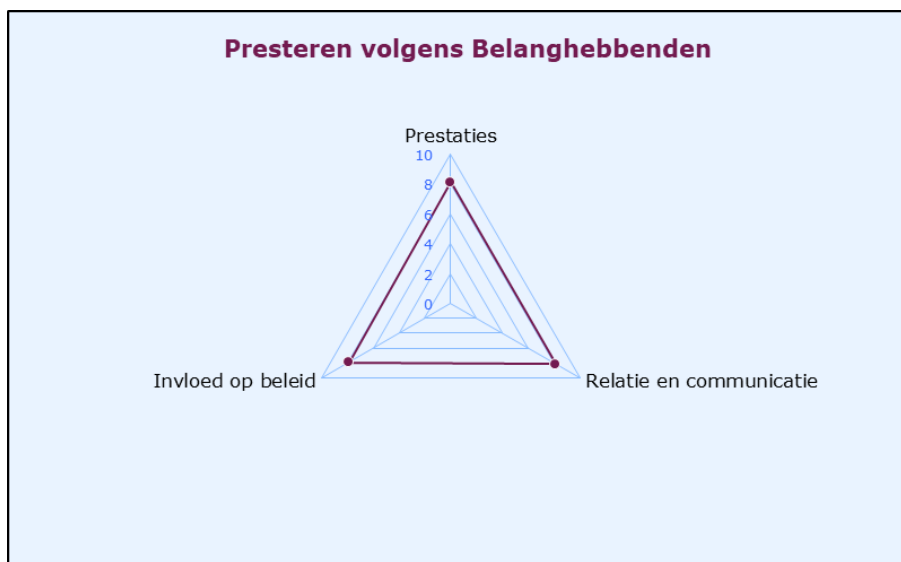
Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven (7,0)

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie heeft haar ambities vastgelegd in haar ondernemingsplan. De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 7,0, op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie neemt het initiatief om een bijdrage te leveren aan het plaatsen van statushouders. Voorheen keek de gemeente Boxmeer hiervoor naar de grotere corporaties in de omgeving. Doordat de corporatie de wens actief ophaalt kwam deze ambitie bij de gemeente in beeld.
- + De corporatie haalt actief signalen op bij het huurderspanel en de dorpsraden om haar ambities steeds actueel te houden.
- + De ambities zijn afgestemd op de maatschappelijke - en lokale ontwikkelingen. Daarbij kijkt de corporatie naar de woonbehoeften per kern.

Presteren volgens Belanghebbenden (8,1)

De visitatiecommissie heeft gesproken met de gemeente Boxmeer, het huurderspanel en een afvaardiging van de dorpsraden. De oordelen van deze belanghebbenden over de geleverde prestaties van Wonen Vierlingsbeek zijn als volgt:



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

Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		8,1	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,9		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,4		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,3		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		
Relatie en communicatie		8,1	25%
Invloed op beleid		7,9	25%
Gemiddelde score		8,1	

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,9.

Het huurderspanel en de dorpsraden zijn het meest positief over dit onderdeel en geven gemiddeld een 8,3. Wanneer een huurder moeite heeft om de huur te betalen zit de corporatie er dicht op en gaat in gesprek met de huurder. De huurachterstanden zijn hierdoor laag. Ook de huurprijzen zijn laag.

Ook de gemeente Boxmeer is tevreden over dit onderdeel en beoordeelt dit met een 7,5. De normhuren blijven onder de grenzen en de corporatie doet veel aan de schuldenproblematiek, hiervoor is ook een convenant getekend met de gemeente. Hierbij heeft de corporatie het contact met de huurder en wanneer professionelere begeleiding nodig blijkt komt de gemeente in beeld.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,0.

Het huurderspanel en de dorpsraden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,0.

Er bestaat nog weinig vraag vanuit de bijzondere doelgroepen en er is voldoende beschikbaar. Er is een seniorencomplex opgeleverd met tien woningen, waarvan acht bewoond door bewoners uit Vierlingsbeek en twee door jonge stellen. Hier is iedereen enthousiast over, er is sprake van sociale controle en een helpende hand.

De gemeente beoordeelt dit onderdeel eveneens met een 8,0. De corporatie maakt complexen ouderenproof indien de ruimte aanwezig is. De gemeente heeft recent een inventarisatie van behoeften gehouden onder mensen van 60 jaar en ouder. Wanneer er concreet voorstellen uitkomen werkt Wonen Vierlingsbeek hier aan mee. Ook hier is een convenant voor getekend. Op het gebied van vergunninghouders heeft de corporatie zelf aangeboden deze te willen huisvesten, voorheen keek de gemeente naar de grotere corporaties in de omgeving.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,4.

De gemeente Boxmeer is het meest positief en beoordeelt dit onderdeel met een 8,5.

De corporatie zet haar middelen goed in en presteert op duurzaamheid gemiddeld goed.

De corporatie en de gemeente moeten hierin gezamenlijk optrekken.

Het huurderspanel en de dorpsraden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,3.

Woningen die lang bewoond zijn worden compleet gerenoveerd bij mutatie. De corporatie reageert snel op problemen. Zo is er sprake geweest van vocht in de muur. De bewoner heeft hier foto's van gemaakt en heeft het vervolgens zelf alvast binnen aangepakt.

Vervolgens heeft de corporatie ter controle een aantal stenen er uitgehaald en het vochtprobleem vastgesteld, dit wordt vervolgens aangepakt.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,3.

Met een beoordeling van een 8,5 is de gemeente Boxmeer het meest positief op dit onderdeel. De corporatie verkoopt minimaal (nul tot een woning per jaar) om de verhuurderheffing te kunnen voldoen. Verder heeft de corporatie vorig jaar 8 woningen gebouwd en dit wordt uitermate gewaardeerd voor een kleine corporatie. Ook dit jaar worden er weer woningen gebouwd. Het huurderspanel en de dorpsraden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,0. In Vortum-Mullem wordt nu een complex gebouwd wat eerder ook in Holthees is gebouwd. Verder verkoopt de corporatie twee-onder-één-kap woningen, waarvan de ander in het verleden al is verkocht. Dit wordt dan ook begrepen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,0.

De gemeente Boxmeer beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De corporatie zoekt de grenzen binnen de wet- en regelgeving op om bij te dragen aan de leefbaarheid.

Ook het huurderspanel en de dorpsraden beoordelen dit onderdeel met een 8,0.

De leefbaarheid van de wijken wordt als goed ervaren. Wanneer woonoverlast zich voordoet betreft dit een incident.

Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,1.

De gemeente Boxmeer is uitermate tevreden over de wijze van communicatie en beoordeelt dit met een 8,5. Een aantal keer per jaar is er contact. Het contact is open en transparant en er zijn korte lijntjes. Er is één aanspreekpunt en dat is de directeur-bestuurder. De prestatieafspraken worden samen met Mooiland opgesteld.

Het huurderspanel en de dorpsraden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,8.

De corporatie reageert adequaat op klachten. Er is een app beschikbaar waarin een bericht geplaatst kan worden, hierop wordt binnen 24 uur gereageerd door de corporatie.

De reparateurs wonen allemaal in het dorp en zijn erg betrokken bij het dorp.

Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,9.

De gemeente Boxmeer beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De corporatie denkt mee met de gemeente, schuift aan bij gesprekken en nemen daarbij iemand van het huurderspanel mee.

Het huurderspanel en de dorpsraden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,8.

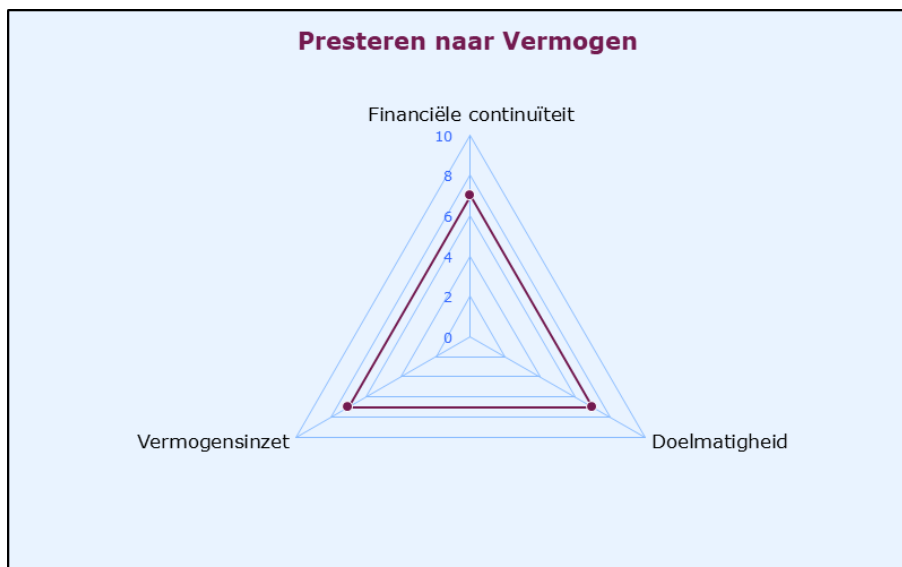
De corporatie verstrekt veel goede informatie omtrent het beleid. Het huurderspanel geeft hier samen met de RvC goedkeuring op.

Presteren naar Vermogen (7,0)

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

De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Financiële continuïteit
- Doelmatigheid
- Vermogensinzet



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

Financiële continuïteit (7,0)

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

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Gedurende de visitatieperiode voldoet Wonen Vierlingsbeek aan de financiële ratio's van WSW en AW.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft een duidelijke vooruitgang geboekt op het gebied van risicomanagement. Er is een goed beeld van de risico's en een vaste lijst wordt jaarlijks besproken, ook met de accountant.
- + Er is een door de accountant verstrekte checklist frauderisicoanalyse ingevoerd. Dit stelt de RvC in staat om op een gestructureerde wijze kennis te nemen van de verschillende frauderisicofactoren en de daarop getroffen maatregelen.

Doelmatigheid (7,0)

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. In de jaren 2015 tot en met 2017 scoort Wonen Vierlingsbeek een B op de beïnvloedbare bedrijfslasten volgens de benchmark van Aedes. Dit houdt in dat zij vergelijkbaar scoort met andere woningcorporaties. In 2018 scoort de corporatie lager met een C als gevolg van een eenmalige kosten door het nieuwe kantoorpand. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Ondanks lage bedrijfslasten per verhuureenheid beoordelen huurders de corporatie met een A en gaven ze in 2018 gemiddeld een 8,3. De dienstverlening is dus beter dan gemiddeld bij lager dan gemiddelde kosten.

- + Door de samenwerking met Domaas weet de corporatie de kosten laag te houden.
- + In de Aedes benchmark ontvangt de corporatie een A op onderhoudslasten. Ondanks de lage onderhoudslasten is de kwaliteit van de woningen op orde en dit wordt ook zo ervaren door de huurders.
- + De corporatie kent ondanks het beperkte aantal mensen in dienst (4) een zeer laag ziekteverzuim.

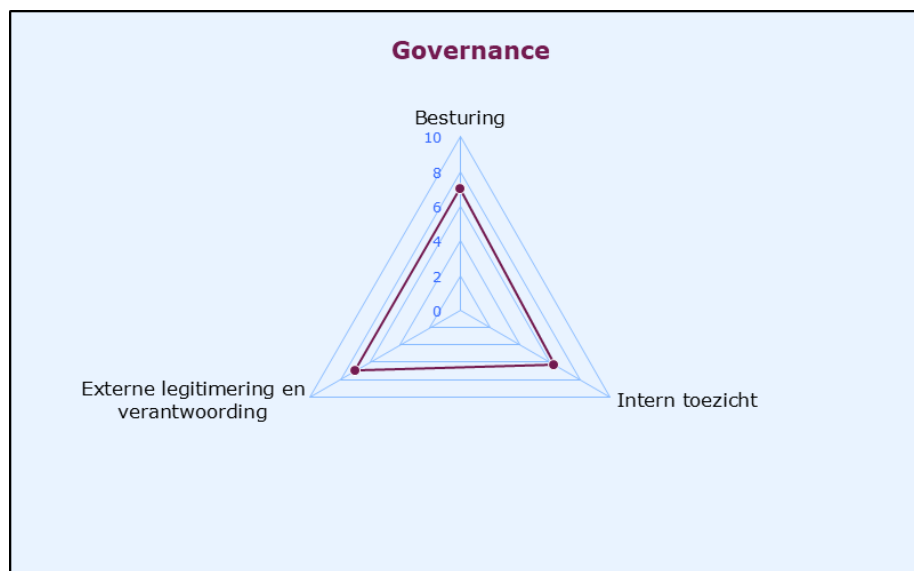
Vermogensinzet (7,0)

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. Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie weegt gezien haar omvang de inzet van het vermogen in leefbaarheid, nieuwbouw, renovatie en duurzaamheid goed af. Wanneer er geen ruimte is voor uitbreiding van het bezit, zet de corporatie in op duurzaamheid. Op deze wijze wordt het vermogen actief ingezet voor een maatschappelijke meerwaarde.
- + De inzet van het vermogen kent een goede aansluiting op de dorpsvisies.

Governance (6,8)

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.



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,0
- Plan		7,0	
Visie	7		
Vertaling doelen	7		
- Check		7,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			6,3
- Functioneren RvC		7,0	
Samenstelling van de RvC	7		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	7		
Zelfreflectie	7		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		6,0	
Externe legitimering en verantwoording			7,0
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		7,0	
Gemiddelde score			6,8

Besturing (7,0)

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel gemiddeld met een 7,0.

Plan (7,0)

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met gemiddeld een 7,0. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

Visie

Wonen Vierlingsbeek heeft een actuele visie en voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie staat voor kwalitatief goed en betaalbaar wonen en heeft haar visie vastgelegd in het in 2015 opgestelde ondernemingsplan 2015 – 2019. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie bespreekt haar visie op goede wijze met het huurderspanel en de samenwerkingspartners in de omgeving, waardoor deze gedeeld wordt met de gemeenschap.
- + De corporatie stemt haar visie af op de wensen en woonbehoeften binnen de kernen. Deze liggen met name op het vlak van de leefbaarheid / vitale kernen. De corporatie speelt met haar visie zo goed als mogelijk in, passend binnen de mogelijkheden van de wet- en regelgeving.

Vertaling doelen

De corporatie heeft haar visie vertaald naar strategische en operationele doelen en voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft haar visie vertaald naar activiteiten binnen de onderwerpen 'Betaalbaar wonen', 'Sturen op kwaliteit en duurzaamheid' en 'Aanjager op leefbaarheid'. De activiteiten zijn SMART geformuleerd, waarbij de acties zijn opgenomen in een matrix met een indeling over de jaren
- + Door de activiteiten te groeperen naar bovengenoemde onderdelen is zichtbaar op welke wijze deze bijdragen aan de visie.

Check (7,0)

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie monitort periodiek de voortgang in Bedrijfsvoortgangsrapportages. Dit betreffen uiterst gedetailleerde rapportages, waarin de corporatie de voortgang monitort van onder andere huur, achterstand, nieuwbouw, renovatie, etc. Afwijkingen worden kwalitatief en uitgebreid toegelicht.

Act (7,0)

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De commissie heeft vastgesteld dat de corporatie actief bijstuurt op haar doelen. Zo heeft de corporatie haar huurachterstand weten te verlagen van meer dan 1 procent naar circa 0,2 procent. Dit heeft zij weten te bereiken door de betreffende huurders in beeld te hebben en snel persoonlijk contact op te nemen om te zoeken naar een oplossing.

Intern toezicht (6,3)

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de RvC, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,3.

Functioneren RvC (7,0)

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**

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Er is een diverse samenstelling, de betrokkenheid is groot en er is aandacht voor kennisdeling en opleiding.
- + Er wordt steeds actief getoetst op de noodzakelijke expertise binnen de RvC. Zo is bij de werving van twee nieuwe leden in 2016 goed gekeken naar het profiel en de gewenste samenstelling. Zodoende is ook de behoefte naar juridische kennis ingevuld.

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

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De rol van toezichthouder en de klankbordrol vult de RvC aan door vanaf 2018 1 à 2 keer per jaar in gesprek te gaan met medewerkers van Wonen Vierlingsbeek om zo de onafhankelijke beeldvorming te voeden. Ook let ze goed op wat er in de samenleving gebeurt en welke gevolgen dat kan hebben.

- + De rol van werkgever is in de visitatieperiode verder ingevuld, waarbij doelstellingen in beeld zijn gebracht voor de beoordeling van de directeur-bestuurder. De RvC zorgt dat ze daarbij ook signalen uit de omgeving meeneemt.

- Zelfreflectie

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Vanuit de zelfreflecties blijkt het beeld van een zelfkritische RvC die zoekt waar ze zich kan verbeteren. De RvC controleert wat de conclusies en voornemens waren en of deze ook daadwerkelijk opgepakt zijn.
- + Ook blijkt dat de kennis van de lokale omgeving waarin Wonen Vierlingsbeek haar activiteiten onderneemt, bij elke commissaris aanwezig is. Dit helpt zowel de bestuurder als de commissarissen onderling, om de volkshuisvestelijke ontwikkelingen goed te kunnen spiegelen aan de benodigde inzet vanuit de corporatie en de impact die dit heeft op de kernen. De betrokkenheid is hoog.
- + Dit blijkt zowel uit de onderwerpen die op de agenda staan als de aanwezigheid bij lokale bijeenkomsten. Vanuit deze hoedanigheid is de RvC een prima sparringpartner voor de bestuurder. Dit past ook bij een woningcorporatie met een dergelijke omvang. De RvC is zich goed bewust van de afstand die de RvC moet bewaren zodat ze niet op de stoel van de directie zit.

Toetsingskader (6,0)

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC beschikt over een vaste lijst met risico's die jaarlijks worden besproken. Ook is er een checklist frauderisicoanalyse beschikbaar dat de RvC in staat stelt om op een gestructureerde wijze kennis te nemen van de verschillende frauderisicofactoren en de daarop getroffen maatregelen. Het strategisch vastgoedbeleid is momenteel in ontwikkeling. Er is een goede verbetering ingezet.

Toepassing Governancecode (6,0)

Wonen Vierlingsbeek voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie heeft vastgesteld dat de toepassing van de governancecode in de eerste periode van de visitatie onvoldoende was. In het eerste jaar van deze visitatie (2015) is een lid van de RvC, dat toen reeds tien jaar zitting had, herbenoemd. Hierbij is gebruik gemaakt van het 'leg uit' principe op basis van de toen geldende Governancecode 2011 en de overgangsbepaling daarin voor zittende leden. Dit mocht voor de zittende termijn, maar niet meer voor herbenoemingen. De corporatie verkeerde in de veronderstelling dat dit wel mocht met een beroep op de continuïteit. Na de constatering in 2015 - in het visitatierapport dat uitkwam ná de benoeming - dat de overschrijding van de zittingstermijn niet voldoende werd uitgelegd in het jaarverslag heeft de corporatie dit opgepakt. Het betreffende lid is slechts twee jaar gebleven om te zorgen voor continuïteit van de corporatie. De Autoriteit Wonen heeft in 2017 hier ook geen opmerkingen over gemaakt.

De corporatie heeft de nodige acties genomen om het niet houden aan de governancecode in de toekomst te voorkomen. Zo zijn onder andere de profielen hierop aangepast. Het werken met de governancecode is doorleefd en zeker geen formaliteit.

Externe legitimering en verantwoording (7,0)

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

Externe legitimatie (7,0)

Wonen Vierlingsbeek voldoen aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft zich actief ingezet om de huurders te activeren om mee te denken. Eind 2015 is een huurderspanel opgericht, bestaande uit zeven leden. Het huurderspanel voert periodiek overleg met de directeur-bestuurder op diverse beleidsterreinen.
- + Tot en met 2017 vond jaarlijks een overleg plaats met alle huurders van Wonen Vierlingsbeek. Vanaf 2017 worden thema-avonden georganiseerd, waarbij een beleidsmatig thema centraal staat.

Openbare verantwoording (7,0)

Wonen Vierlingsbeek voldoen aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Wonen Vierlingsbeek heeft haar website geactualiseerd.
- + De corporatie geeft in het jaarverslag een helder overzicht van haar opgenomen voornemens in het ondernemingsplan en wat hiervan is gerealiseerd.

Bijlage 2 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

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

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Wonen Vierlingsbeek te Vierlingsbeek
Jaar visitatie : 2019

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

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

Bennekom, 17 december 2018 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

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

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

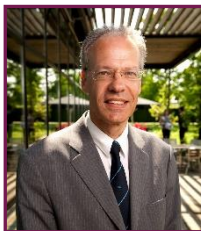
Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend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

Bennekom, 13 december 2018 de heer H.D. Albada | voorzitter

Bennekom, 18 december 2018 de heer P. Verzijl BBA | secretaris

Bijlage 3 Curricula vitae

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



Voorzitter H.D. Albeda (Hein)

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

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

Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

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

Specifieke deskundigheid

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

Uitgevoerde visitaties

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

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur

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

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

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

Nevenfuncties

2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars

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

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



Secretaris P. Verzijl BBA (Patrick)

Na afronding van mijn HBO studie ben ik mijn carrière gestart bij Thésor in Zeist als financieel analist. Gedurende deze jaren heb ik daar mijn kennis en ervaring opgedaan op het gebied van financiering en treasury in de corporatiesector. Vanaf 2017 ben ik in dienst getreden bij BDO als junior adviseur in de publieke sector op het gebied van financieel management en treasury. Gelijktijdig ben ik begonnen aan een masterstudie in management te Nyenrode. Binnen BDO houd ik mij met name bezig met vraagstukken op het gebied van treasury, derivaten, jaarrekeningen en marktwaardeberekeningen.

Visitaties

Woningcorporaties zijn de centrale spelers voor het realiseren van prettig en betaalbaar wonen. Ondanks de wettelijke verplichting om eens in de vier jaar een visitatie uit te voeren, is dit tevens het moment om de corporatie te toetsen op haar prestaties. Naast de interne en externe verantwoording middels de visitatie is het een perfect middel om de uitkomsten te gebruiken bij de continue verbetering van de organisatie. Niet alleen de corporatie kan hier van profiteren maar ook haar huurders en overige belanghebbenden. Ik draag dan ook graag bij aan de uitvoering van de visitaties.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis op het gebied van financiering en treasury
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

2019 Woonstichting Patrimonium, Barendrecht; Wonen Vierlingsbeek; Standvast Wonen, Nijmegen

Kort CV

Opleiding

- Master in Management, Nyenrode Business Universiteit (momenteel volgend)
- HBO Management, Economie en Recht, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Carrière

- 2017-heden Junior Adviseur bij BDO
- 2011-2017 Financieel Analist bij Thésor

Nevenfuncties

- 2015- heden Bestuur Vereniging van Eigenaren

<https://www.linkedin.com/in/patrickverzijl1/>

Bijlage 4 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities	• Verkoopbeleid RvC 13-03 • Prestatieafspraken 2017 – 2019 • Regionale woningmarktstrategie van het Land van Cuijk 2018 • Portefeuille strategie Wonen Vierlingsbeek • Ondernemingsplan Wonen Vierlingsbeek 2016 – 2019 • Ondernemingsplan Wonen Vierlingsbeek samenvatting • Jaarverslag WV 2015 – 2018 • Besluitvorming DB kortingsregeling verkoop
Presteren naar Vermogen	• WSW integrale review 2016 • WSW borgingsplafond en borgbaarheid 2015 – 2018 • Oordeelbrief Aw 2016 – 2018 • Meerjarenbegroting 2016 – 2025 tot en met 2019 – 2028 • Jaarverslag WV 2015 – 2018 • Oordeel staatssteun passendheid en huursom Aw 2017 • Bedrijfsvoortgangsoverzichten 2015 – 2018 • Borgbaarheidsverklaring WSW 9-11-2017 • Aedes benchmark 2015 – 2018 • Accountantsverslag Wonen Vierlingsbeek 2015 – 2017
Governance	• RvC verslagen 2015 – 2018 • 2016 Statuten WV notarieel • ILT Geschiktheidsmatrix 2018 • Kwaliteitsprofielen RvC Wonen Vierlingsbeek • Besluitenlijst RvC 2016 – 2018 • Besluitenlijst RvC 2017 zelfevaluatie • 2018 Getekend addendum RFBB Wonen Vierlingsbeek met akkoord Aw • 2018 L1864 RFBB goedkeuring Aw • 2016 Treasurystatuut Wonen Vierlingsbeek • 2016 Statuten Wonen Vierlingsbeek • 2016 Reglement financieel beleid en beheer • 2016 Reglement RvC Wonen Vierlingsbeek • 2016 Bestuursreglement Wonen Vierlingsbeek • 2016 Procesbeschrijving PC cyclus Vierlingsbeek • 2016 Bijlage 1 Bestuursreglement Wonen Vierlingsbeek • Verslag zelfevaluatie RvC 2015 – 2017

Bijlage 5 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vier face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Wonen Vierlingsbeek.

Raad van commissarissen

- De heer P.P.M. Nouwen (voorzitter)
- Mevrouw I.F.T. Peters (lid)
- De heer A.N.G. Willems (lid)
- De heer H.M.C.A. van Mil (lid)

Directeur-bestuurder

- De heer P.W.H.M. Verhoeven

Huurderspanel

- De heer C. Frederix
- De heer L. Reijnders

Dorpsraden

- De heer J. Hendriks (Vortum-Mullem)
- Mevrouw M. Zijlema (Maashees)

Gemeente Boxmeer

- De heer P. Stevens (Wethouder)
- Mevrouw W. Hendriks-van Haren (Wethouder)
- De heer B. Krebbers (Beleidsambtenaar)

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	 Aanvullende minpunten
2	slecht	
3	zeer onvoldoende	
4	ruim onvoldoende	
5	onvoldoende	Niet voldaan aan ijkpunt
6	voldoende	Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)
7	ruim voldoende	Aanvullende pluspunten 
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.