

Woningbouwvereniging Reeuwijk presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie van
Woningbouwvereniging Reeuwijk

drs. W. van Olst
drs. M. Nieland
L.M. Klaassen MSc.

Oktober 2014

Inhoud

Samenvatting: Woningbouwvereniging Reeuwijk presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed.....	4
Oordeel over maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk varieert van 'ruim voldoende' tot 'goed'	4
Recensie	7
Integrale scorekaart	9
Inleiding	13
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel	14
Aanpak	14
Opbouw van het rapport	15
1 Missie, visie en strategie van Woningbouwvereniging Reeuwijk.....	16
Woningbouwvereniging Reeuwijk.....	16
Missie	16
Visie	17
Directie en toezicht	17
2 Woningbouwvereniging Reeuwijk presteert goed naar opgaven en ambities	19
Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'	19
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'	20
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'	21
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'	22
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'	22
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'	23
3 Woningbouwvereniging Reeuwijk presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk goed	25
Aanpak oordeel belanghebbenden	25
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'goed'	26
Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'goed'	27
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'	28
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'	29
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed'	30
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed'	31
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'	32
Relatie en communicatie scoort 'goed'	33
Invloed op beleid scoort 'goed'	33
Beoordeling samenwerking	34
Uitdragen missie en visie scoort 'goed'	35

	Transparantie beleidskeuzes scoort 'goed'	36
	Maken van prestatieafspraken scoort 'ruim voldoende'	37
	Verantwoording scoort 'ruim voldoende'	38
4	Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'	41
	Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'	41
	Financiële continuïteit scoort 'goed'	41
	Doelmatigheid scoort 'onvoldoende'	44
	Vermogensinzet scoort 'goed'	46
5	Governance scoort 'goed'	48
	Eindoordeel Governance scoort 'goed'	48
	Besturing scoort 'ruim voldoende'	49
	Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'	51
	Externe legitimering en verantwoording scoort 'goed'	56
A:	Onafhankelijkheidsverklaringen EY	58
B:	Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren	59
C:	CV's visitatoren	61
D:	Overzicht gebruikte brondocumenten	64
E:	Overzicht interne gesprekken	65
F:	Overzicht externe gesprekken	66
G:	Toetsing Opgaven.....	67
H:	Toetsing Ambities	71
I:	Prestatiespinnenwebben	73
J:	Position Paper	74
K:	Reactie op uitkomsten visitatie	77

Samenvatting: Woningbouwvereniging Reeuwijk presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed

Ernst & Young (hierna: EY) geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk over de periode 2010 tot en met 2013. In deze samenvatting presenteert EY haar belangrijkste conclusies.

Oordeel over maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk varieert van 'ruim voldoende' tot 'goed'

De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van EY als de mening van de belanghebbenden. In het visitatiestelsel 5.0 wordt geen gemiddeld eindcijfer gegeven voor het maatschappelijk presteren. Dit is een verandering ten opzichte van de voorgaande stelsels.

Tabel S-1: oordelen maatschappelijk presteren Woningbouwvereniging Reeuwijk

Prestatievelden maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,4
Presteren volgens belanghebbenden	8,2
Presteren naar vermogen	7,1
Governance	7,9

Bron: EY, 2014

In de eerste kolom staan de prestatievelden van de maatschappelijke visitatie. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop EY het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst.

De maatschappelijke visitatie geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk in verhouding tot haar *opgaven en ambities*?
- Hoe presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk volgens de *belanghebbenden*?
- Hoe presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk gelet op het beschikbare *vermogen*?
- Hoe presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van *governance*? In dit onderdeel wordt ook de besturing getoetst, waarbij planning, monitoring en bijsturing zijn onderzocht.

Hierna wordt per onderwerp ons oordeel kort toegelicht.

Presteren naar opgaven en ambities scoort 'ruim voldoende'

EY heeft getoetst of Woningbouwvereniging Reeuwijk haar opgaven heeft gerealiseerd en of haar zelfstandig geformuleerde ambities aansluiten bij de opgaven. De score is een 7,4. Dit is naar beneden afgerond een 7. Het bijbehorende oordeel is 'ruim voldoende'.

Over het algemeen realiseert Woningbouwvereniging Reeuwijk haar opgaven binnen de gestelde tijd en met de beoogde kwaliteit. Met name op het gebied van het huisvesten van de primaire doelgroep scoort Woningbouwvereniging Reeuwijk goed. De corporatie wijst haar woningen op de beoogde wijze toe aan de doelgroep en beschikt bovendien over een voldoende grote kernvoorraad van voldoende betaalbare woningen.

De corporatie is ook actief op het gebied van nieuwbouw en herstructurering. De visitatiecommissie heeft de belangrijkste projecten van Woningbouwvereniging Reeuwijk bezocht en is onder de indruk van de zichtbare bouwkwiteit en uitstraling.

Er zijn ook kanttekeningen. Niet alle bouwopgaven zijn bijvoorbeeld gerealiseerd.

Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft een groot aantal 'zelfstandige' ambities geformuleerd. De vereniging heeft goed oog voor wat nodig is en legt ook haar oor te luisteren in de lokale samenleving. Hierdoor worden ambities geformuleerd die bijdragen aan het realiseren van de opgaven.

Presteren volgens belanghebbenden scoort 'goed'

In het visitatiestelsel is een belangrijke plaats toegekend aan de mening die de belanghebbenden hebben over het maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Gemiddeld kennen de belanghebbenden aan Woningbouwvereniging Reeuwijk een 8 als rapportcijfer toe.

De belanghebbenden zijn zeer positief over de mate waarin Woningbouwvereniging Reeuwijk zich inzet voor haar primaire doelgroep: de mensen met een laag inkomen. De corporatie heeft ook voldoende betaalbare woningen beschikbaar, al maken de belanghebbenden zich wel zorgen over de toekomst.

Over de kwaliteit van de dienstverlening zijn zeer weinig klachten. De corporatie voert bovendien het klachtenonderhoud goed en snel uit. Deze aspecten heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk dus goed op orde. Ook het onderhoud wordt met goede kwaliteit uitgevoerd. Een begrijpelijke uitzondering zijn de woningen die voor sloop / renovatie zijn aangemerkt. Daar doet Woningbouwvereniging Reeuwijk alleen het noodzakelijke.

Er zijn in de ogen van de belanghebbenden ook te verbeteren punten. Bijvoorbeeld de prestaties op het onderwerp 'Energieprestatienormen'. Dit is het enige onderwerp waar Woningbouwvereniging

Reeuwijk op achter blijft lopen. Daarnaast is de vereniging bewust van het feit dat ze iets op het gebied van aangepaste woningen moet gaan ondernemen.

De belanghebbenden kenmerken Woningbouwvereniging Reeuwijk onder meer als een professionele sociale corporatie die betrouwbaar is en ambitieus. De belanghebbenden zijn zeer te spreken over de bereikbaarheid en de korte lijnen. De relatie en communicatie zijn goed.

De belanghebbenden vinden dat Woningbouwvereniging Reeuwijk op een goede wijze invloed geeft in het beleid. Daar is in de ogen van de belanghebbenden de laatste jaren ook een goede ontwikkeling in gemaakt. De corporatie is duidelijk professioneler geworden en luistert beter naar wat in de lokale samenleving nodig is. De door de vereniging georganiseerde bijeenkomsten voor belanghebbenden worden zeer goed bezocht en voldoen duidelijk in een behoefte. De belanghebbenden zijn dan ook te spreken over de openheid van zaken die de vereniging geeft tijdens deze bijeenkomsten.

Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen 'ruim voldoende' is. Het bijbehorende cijfer is 7.

Woningbouwvereniging Reeuwijk beschikt over een solide financiële positie. De corporatie is kredietwaardig en kan haar leningen laten borgen door het WSW.

Een punt van zorg vormen de bedrijfslasten. Deze zijn fors hoger dan bij de referentiegroep. De hogere kosten worden veroorzaakt door de ingezette professionalisering. Door de uitbreiding van de formatie zijn immers de personeelskosten gestegen. Woningbouwvereniging is zich echter terdege bewust van de noodzaak de kosten terug te dringen. De vereniging heeft een uitgebreide analyse gemaakt van kosten waar zij in negatieve zin afwijkt van de referentie en heeft ook een verbeterplan opgesteld.

Woningbouwvereniging Reeuwijk verantwoordt de inzet van haar vermogen voldoende. Dit blijkt uit haar jaarverslagen en de belanghouderbijeenkomsten.

Governance scoort 'ruim voldoende'

Op het onderdeel Governance scoort Woningbouwvereniging Reeuwijk 'goed'.

Het bijbehorende cijfer is 7,9. EY is van mening dat Woningbouwvereniging Reeuwijk een adequate governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat de uitgangspunten voor een adequaat functionerend toezicht aanwezig zijn.

Woningbouwvereniging Reeuwijk vertaalt haar missie en visie op goede wijze naar strategische doelen. De woningbouwvereniging maakt hierbij gebruik van methoden en technieken als een SWOT-

analyse, 7-s model en scenario-analyse. De doelen worden vervolgens uitgewerkt in concrete plannen. Deze zijn in de meeste gevallen ook uitgewerkt in meetbare eenheden. Voorbeelden hiervan zijn de aantallen te verkopen woningen en de opgaven op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid.

De Raad van Toezicht (RvT) van Woningbouwvereniging Reeuwijk onderschrijft de governancecode. De samenstelling van de RvT is passend gezien de opgaven in het werkgebied. Een brede mate van deskundigheid is door onder meer de aanwezigheid van twee (oud-)bestuurders van middelgrote tot grote woningcorporaties geborgd. Er is bovendien een voldoende open cultuur waarbij ruimte is te discussiëren. De RvT laat zich indien nodig bijstaan door externe deskundigen zoals de accountant.

De vereniging verantwoordt op goede wijze haar maatschappelijke prestaties aan de samenleving. Dit doet zij bijvoorbeeld door de informatie op haar website, haar jaarverslagen en de jaarlijkse bijeenkomsten met belanghebbenden.

De woningbouwvereniging heeft een duidelijke visie op welke partijen haar belangrijkste belanghebbenden zijn. De directeur-bestuurder en de leden van de RvT volgen één lijn als het gaat om het afleggen van verantwoording aan de belanghebbenden. Leden van de RvT zijn aanwezig bij de bijeenkomsten met belanghebbenden.

Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft prestatieniveau ten opzichte van voorgaande visitatie verbeterd

Woningbouwvereniging Reeuwijk is voor de tweede maal gevisiteerd volgens het stelsel van de SVWN. Bij de vorige visitatie was geconcludeerd dat Woningbouwvereniging Reeuwijk 'bijna voldoende' presteerde met een eindcijfer 5. In het huidige stelsel wordt geen gemiddeld eindcijfer toegekend, maar de onderdeel scores variëren van 7 tot 8. Daarnaast is bij de voorgaande visitatie sprake van een ander visitatiestelsel met een andere meetschaal. Om deze reden is afgezien van een gedetailleerde vergelijking op onderdelen met cijfers. In kwalitatieve zin heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk de prestaties echter (flink) verbeterd, mede door de ingezette professionalisering. Dit is met name zichtbaar op de prestatievelden Presteren naar Opgaven en ambities en Governance. Op het gebied verbetering van de efficiëntie is geen grote vooruitgang geboekt.

Recensie

De visitatiecommissie heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk leren kennen als een doelgerichte, kleine, ambitieuze en betrouwbare corporatie met een duidelijk sociaal gezicht. Over het algemeen presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk goed in relatie tot haar kernopdracht: het bedienen van mensen met een laag inkomen. Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft een aantal zeer duidelijke sterke punten. De lokale aanwezigheid, de professionele instelling en de goed toegankelijkheid zijn

daarvan goede voorbeelden. Uiteraard zijn er ook te verbeteren punten. Woningbouwvereniging Reeuwijk kan bijvoorbeeld doelmatiger opereren en nog meer samenwerking opzoeken met haar maatschappelijke partners. Vooral aan ‘de voorkant van de samenwerking’.

Indien Woningbouwvereniging Reeuwijk actief is, dan doet zij dit zonder uitzondering zeer goed en gedreven. De visitatiecommissie heeft de belangrijkste projecten en wijken bezocht en is onder meer onder de indruk van de bouwkwaliteit van Woningbouwvereniging Reeuwijk en de wijze waarop renovaties worden uitgevoerd. De projecten hebben bovendien een bijzondere betekenis voor de lokale samenleving. Woningbouwvereniging Reeuwijk neemt wat dat betreft haar verantwoordelijkheid als enige lokale woningbouwvereniging. De vereniging wordt ook als zodanig herkend door de belanghebbenden.

Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft, net als veel andere corporaties, haar activiteiten heroverwogen. Dit is tot uitdrukking gekomen in een herijking van de strategische doelen van de corporatie. Door bewuste keuzen te maken wil Woningbouwvereniging Reeuwijk borgen dat zij in continuïteit de prestaties kan leveren die er toe doen. De visitatiecommissie vindt het mooi om te zien dat deze keuzen zoveel mogelijk samen met de lokale samenleving worden gemaakt. Een aandachtspunt daarbij is wel dat de ‘ingebakken’ expertise op het gebied van stenen’, moet worden gecombineerd met meer maatschappelijk zachte factoren die in de komende jaren steeds belangrijker worden.

Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft de afgelopen jaren, mede aan de hand van de uitkomsten van de voorgaande visitatie, gewerkt aan het professionaliseren van de interne organisatie om klaar te zijn voor de toekomst. Dit besloeg een groot deel van de onderzoeksperiode. Aan de hand van een aantal analyses, waaronder een sterke-zwakke analyse, 7-s model en scenario-analyse, zijn beleidsstukken en visies ontwikkeld die professionalisering geven aan sturing en beheersing en ook aangeven hoe de vereniging zich moet ontwikkelen. Een groot deel van deze beleidstukken is ook reeds uitgevoerd. De visitatiecommissie is dan ook van mening dat Woningbouwvereniging Reeuwijk goed op weg is om de route die zij voor ogen heeft, zie ook de position paper in de bijlage, af te leggen en haar doelen te bereiken.

Alhoewel de ingezette professionalisering zeker vruchten heeft afgeworpen, is het niet zeker dat het genoeg is om met het gewenste ambitieniveau de toekomst in te gaan. De ontwikkelingen in de sector volgen elkaar immers snel op. Hierdoor is het voor een kleine vereniging lastig om op alle noodzakelijke terreinen beleid te ontwikkelen en prestaties te realiseren.

De visitatiecommissie vindt het daarom verstandig dat woningbouwvereniging Reeuwijk de mogelijkheden tot samenwerking en/of fusie aan het onderzoeken is. Het verdient hierbij wel aanbeveling dit proces spoedig af te ronden en de belanghebbenden goed op de hoogte te houden.



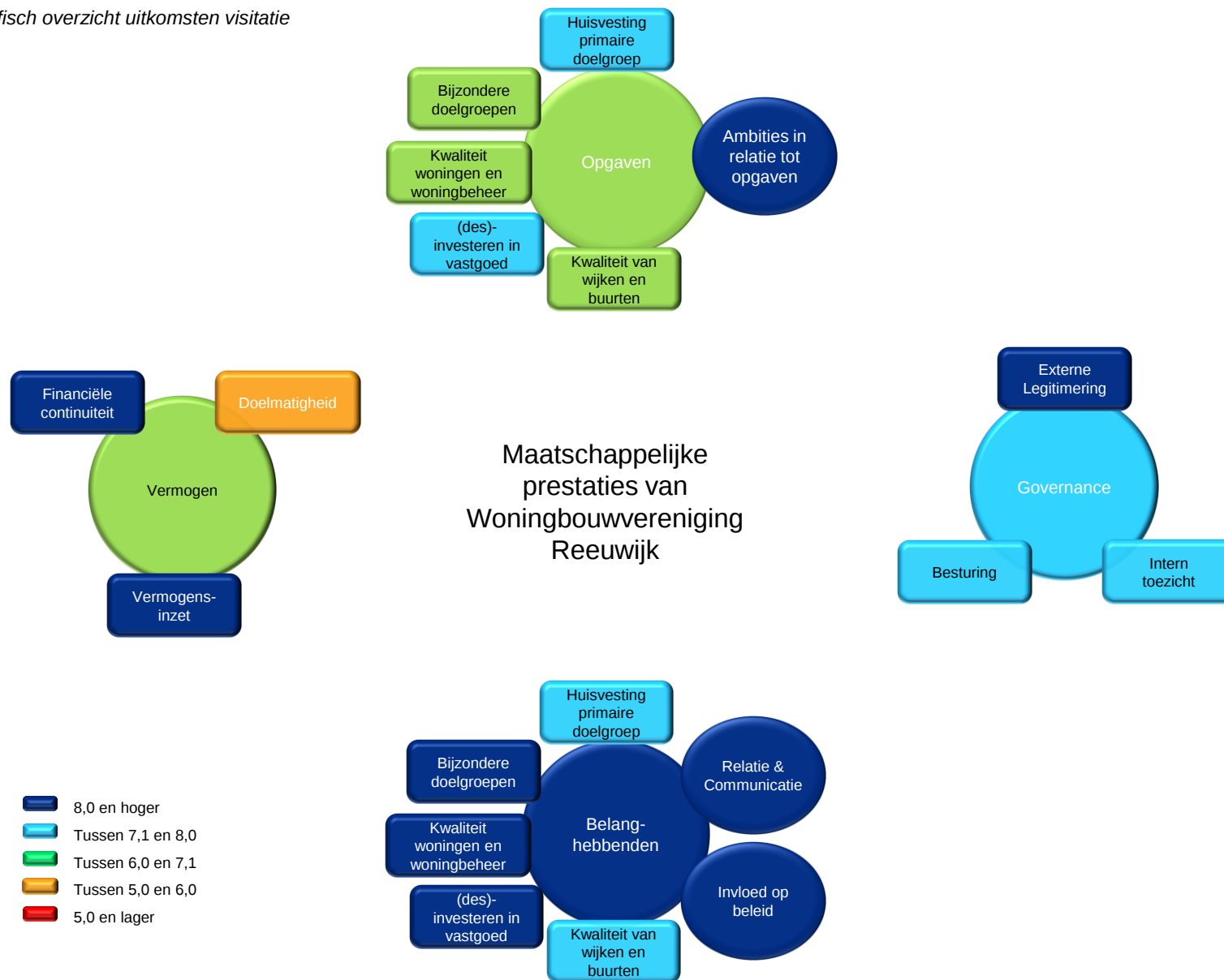
Integrale scorekaart

Figuur S-1 geeft een samenvattend overzicht van de scores van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Figuur S-2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een speciaal voor de visitatie door EY ontwikkeld model dat wij toevoegen aan het stelsel.

Figuur S-1: integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Cijfer	Gemiddelde	Gewicht	Gewogen cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6				
Presteren in het licht van de opgaven	7,8	7	7	7,5	7	-	7,3		75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven	8						8,0		25%	
Presteren volgens Belanghebbenden	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,7	8,3	8,0	8,3	7,7		8,0		50%	8,2
Relatie en communicatie	8,4						8,4		25%	
Invloed op beleid	8,4						8,4		25%	
Presteren naar Vermogen										
Financiële Continuïteit							8		30%	7,1
Doelmatigheid							5		30%	
Vermogensinzet							8		40%	
Governance										
Besturing	Planning						8	7,7	33%	7,9
	Monitoring						8			
	Bijsturing						7			
Intern toezicht	Functioneren RvC						7,7	7,9	33%	
	Toetsingskader						8			
	Toepassing Governancecode						8			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8	8	33%	
	Openbare verantwoording						8			

Figuur S-2: grafisch overzicht uitkomsten visitatie





Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten.

In tabel S-2 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. De kleur rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. De kleur oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. De kleur groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. De kleur lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Omdat de 7 in het visitatiestelsel als norm is genomen, heeft EY er voor gekozen voor voldoende scores vanaf 6,0 tot en met 7,0 de kleur groen toe te kennen en pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt makkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 en dus boven de norm scoort.

Tabel S-2: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwalitatieve Score	Toelichting	Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Kleurcode
Zeer slecht	Afwijking meer dan 75 % negatief	1	Lager dan 5,0
Slecht	Afwijking van 60 % negatief tot 75 % negatief	2	
Zeer onvoldoende	Afwijking van 45 % negatief tot 60 % negatief	3	
Ruim onvoldoende	Afwijking van 30 % negatief tot 45 % negatief	4	
Onvoldoende	Afwijking van 15 % negatief tot 30 % negatief	5	5,0 – 5,9
Voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 15 % negatief	6	6,0 – 7,0
Ruim voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 5 % positief	7	7,1 – 7,9
Goed	Afwijking van 5 % positief tot 20 % positief	8	8,0 en hoger
Zeer goed	Afwijking van 20 % positief tot 35 % positief	9	
Uitmuntend	Afwijking meer dan 35 % positief	10	

Bron: SVWN, EY, 2014



Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk open en transparant te maken.

De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) heeft onder toezicht van de Auditraad Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties vanaf 2006 tot januari 2008 gewerkt aan het ontwikkelen van een onafhankelijk, extern en gezaghebbend visitatiestelsel.

De aanbevelingen van de Auditraad in 2008, de ervaringen met de methodiek en de uitkomsten van de door de SEV uitgevoerde evaluatie in 2009, leidden tot de aanbeveling om de methodiek op een aantal punten aan te scherpen. In 2009 is ook de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) opgericht. De SVWN heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor Woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Onder toezicht van de SVWN is in 2010 een ontwikkelgroep van alle visiterende bureaus van start gegaan wat heeft geleid tot een verdere aanscherping van de methodiek, resulterend in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 4.0. Per 1 april 2014 is deze methodiek verder doorontwikkeld zodat thans versie 5.0 de meest recente versie is.

De maatschappelijke visitatie bij Woningbouwvereniging Reeuwijk, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.

EY benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen *geen* accountantscontrole heeft toegepast op de aangeleverde cijfers en documenten.

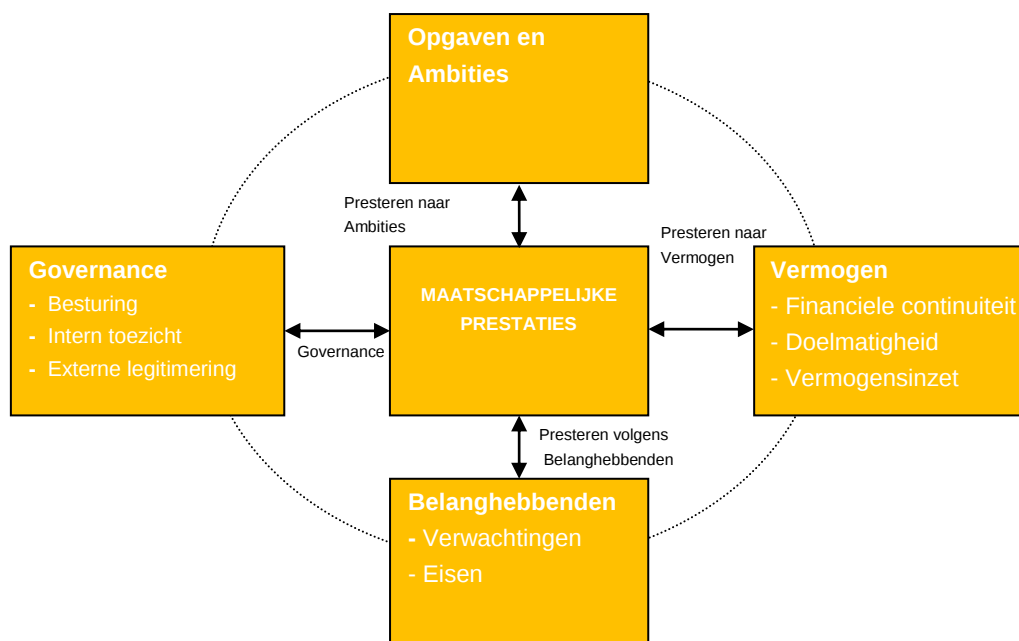
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

De onderwerpen van de visitatie zijn ingedeeld in vier perspectieven. Deze zijn:

- a Presteren naar Opgaven en Ambities;
- b Presteren volgens de Belanghebbenden;
- c Presteren naar Vermogen;
- d Governance.

De volgende figuur geeft dit weer.

Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie



Bron: EY/ SVWN, 2014

Aanpak

EY heeft, op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door EY zijn opgevraagd bij Woningbouwvereniging Reeuwijk, een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Op basis van deze verkenning zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team.

Vervolgens heeft EY externe belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk. EY heeft daartoe met deze belanghebbenden een gesprek gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee EY heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.



EY heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waarin de maatschappelijke activiteiten én prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk zijn opgenomen. Het toetsingskader is ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die Woningbouwvereniging Reeuwijk zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken.

Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk te geven zijn de volgende vragen beantwoord:

- a Hoe presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk in verhouding tot haar opgaven en sluiten haar ambities aan op de opgaven?
- b Hoe presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk volgens de belanghebbenden?
- c Hoe presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk gelet op het beschikbare vermogen?
- d Hoe presteert Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van governance?

EY heeft het visitatierapport eerst in concept opgeleverd en besproken met Woningbouwvereniging Reeuwijk. Daarna is het visitatierapport ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). De SVWN heeft getoetst of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Het rapport is vervolgens definitief opgeleverd.

Opbouw van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 beschrijft de missie, visie en strategie van Woningbouwvereniging Reeuwijk zodat de lezer een goed beeld krijgt van de corporatie en wat deze wil bereiken. Hoofdstuk 2 beschrijft de opgaven van Woningbouwvereniging Reeuwijk en de mate waarin Woningbouwvereniging Reeuwijk deze heeft gerealiseerd. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op de zelfstandig door Woningbouwvereniging Reeuwijk geformuleerde ambities en in welke mate deze aansluiten op de opgaven. Hoofdstuk 3 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden. Hoofdstuk 4 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen. Hoofdstuk 5 bevat het oordeel over governance.

EY hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert EY geen visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarmee in de afgelopen twee jaar door EY een zakelijke relatie heeft bestaan. In bijlage A en B zijn onafhankelijkheidsverklaringen opgenomen. In bijlage C zijn de CV's van de visitatoren opgenomen. Bijlage D bevat een overzicht van de brondocumenten die Woningbouwvereniging Reeuwijk ter beschikking heeft gesteld aan EY voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met Woningbouwvereniging Reeuwijk. Bijlage G bevat de detailuitkomsten van de door EY uitgevoerde toetsing bij Presteren naar Opgaven en ambities. Bijlage I bevat de spinnenwebben met een grafische weergave van de scores. Bijlage J bevat de door Woningbouwvereniging Reeuwijk geschreven position paper. Bijlage K bevat de reactie van Woningbouwvereniging Reeuwijk op de uitkomsten.

1 Missie, visie en strategie van Woningbouwvereniging Reeuwijk

1.01 In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergrond van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Waar is de corporatie actief en hoe is het bezit samengesteld? Verder wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie om vervolgens te kunnen beschrijven via welke weg men dit wil gaan realiseren. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk in het kort de governancestructuur van Woningbouwvereniging Reeuwijk belicht.

Woningbouwvereniging Reeuwijk

1.02 Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft ongeveer 1.050 verhuureenheden en is sterk verbonden in en met de kernen Reeuwijk Dorp, Reeuwijk Brug, Sluipwijk, Waarder en Driebruggen. In deze kernen ligt de kracht van de corporatie. Woningbouwvereniging Reeuwijk wil zich daarom ook de komende jaren in deze kernen blijven inzetten omdat daar ook een belangrijke opgave ligt. Doordat sprake is van sterke vergrijzing is het belangrijk het woningbezit goed aan te laten sluiten op de veranderende woonbehoefte die de vergrijzing met zich meebrengt.

1.03 Woningbouwvereniging Reeuwijk wordt door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) ingedeeld in de referentiegroep Rf06. Dit is de groep met een gemiddeld profiel met accent op ééngezinswoningen.

Missie

1.04 De ambities van Woningbouwvereniging Reeuwijk zijn opgenomen in haar ondernemingsplan 2012-2016: 'werken aan de veranderende woonbehoefte'.

1.05 Om haar beleid vorm te geven heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk voor de periode 2012-2016 een ondernemingsplan 'Werken aan de veranderende woonbehoefte' opgesteld. Daarin is een aantal speerpunten van beleid geformuleerd. Voorbeelden daarvan zijn:

- a) Passende woningvoorraad;
- b) Samen aan de slag op welzijn en leefbaarheid;
- c) Een stabiele organisatie.

1.06 Bij het uitvoeren van het beleid hanteert Woningbouwvereniging Reeuwijk een aantal kernwaarden. Deze zijn: maatschappelijk betrokken, transparant / betrouwbaar en professioneel.

Visie

1.07 De volkshuisvestelijke opgave voor de komende jaren is gericht op het realiseren van een belangrijke vernieuwing van het woningbezit aansluitend op de verdergaande vergrijzing. Om dit duurzaam te bereiken was het noodzakelijk de organisatie te professionaliseren. De afgelopen 2,5 jaar is dan ook gebouwd aan een professionele organisatie, met als doel het bieden van continuïteit in het oppakken van de volkshuisvestelijke opgaven in Reeuwijk. Als lokaal verankerde en zelfstandige woningcorporatie was daarbij het uitgangspunt om zo dicht mogelijk bij de huurders te blijven staan.

1.08 Door de veranderende wet- en regelgeving en door het steeds wijzigende politieke klimaat ten opzichte van de woningcorporatiesector, heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk in augustus 2013 de notitie „Tussenbalans Woningbouwvereniging. Reeuwijk” opgesteld. De notitie is, zeker voor een kleine corporatie, zeer uitgebreid en grondig. In de notitie wordt teruggeblikt, maakt Woningbouwvereniging Reeuwijk de balans op van de ingezette noodzakelijke professionalisering en wordt vooruit gekeken naar de toekomst.

1.09 De conclusie uit de notitie is dat Woningbouwvereniging Reeuwijk de afgelopen twee en half jaar belangrijke stappen in de professionalisering van de organisatie heeft gezet. De organisatie blijft echter, gezien de geringe personele bezetting in relatie tot de ambities, kwetsbaar. Om die reden worden ook mogelijkheden tot samenwerking of fusie onderzocht.

Directie en toezicht

1.10 Woningbouwvereniging Reeuwijk is een vereniging. Sinds 1 september 2011 kent de vereniging nieuwe statuten. Daarin zijn de taken en bevoegdheden van de Algemene Ledenvergadering benoemd: belangrijkste daarvan zijn de goedkeuring van de jaarrekening en het jaarverslag evenals het benoemen van de leden van de Raad van Toezicht (RvT). De statuten vermelden eveneens de taken en bevoegdheden van de RvT. De taken en bevoegdheden van de RvT zijn onder andere het goedkeuren van bestuursbesluiten inzake de vaststelling van de begroting, het vaststellen van het jaarverslag en de jaarrekening, het vaststellen van beleidsplannen, het doen van investeringen en het aantrekken van geldleningen. Ook het benoemen van het bestuur en het vaststellen van het bezoldigingsbeleid zijn bevoegdheden van de RvT. De uitwerking van de taken en bevoegdheden is vastgelegd in het Reglement Raad van Toezicht. Dit reglement is door de Raad in 2011 vastgesteld en is evenals de profielschets van de Raad en de statuten op de website van Woningbouwvereniging Reeuwijk geplaatst.

1.11 Het bestuur van de vereniging bestaat sinds september 2011 uit één directeur-bestuurder, de heer Van Luit. Ook de bevoegdheden van de directeur-bestuurder staan vermeld in de statuten. De directeur-bestuurder heeft voor het nemen van een aantal, in de statuten beschreven, besluiten



de voorafgaande goedkeuring van de Raad van Toezicht nodig. Mede daartoe zijn afspraken tussen de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder beschreven in een convenant. Ook dit convenant staat op de website van de vereniging.

1.12 De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden. Deze leden oefenen toezicht uit op de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen Woningbouwvereniging Reeuwijk.

2 Woningbouwvereniging Reeuwijk presteert goed naar opgaven en ambities

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de opgaven en ambities van Woningbouwvereniging Reeuwijk. De opgaven worden vervolgens vergeleken met de feitelijke prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk. De ambities worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre Woningbouwvereniging Reeuwijk de opgaven realiseert.

2.02 Bij het beoordelen van het presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk naar opgaven en ambities is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'

2.03 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar ambities weergegeven.

Tabel 2-1: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Weging	Score
Presteren in het licht van de opgaven	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven	25%	8
Eindoordeel: ruim voldoende		7,4

Bron: EY, 2014

2.04 De volgende tabel bevat de uitsplitsing van 'Presteren in het licht van de opgaven'.

Tabel 2-2: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,8
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	7,5
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2014

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

2.05 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing, het bevorderen van doorstroming en het bevorderen van eigen woningbezit.

2.06 Op basis van bovenstaande bevindingen en de in de bijlagen opgenomen opgaven en prestaties, beoordeelt EY het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'goed'. In de volgende alinea's wordt dit oordeel toegelicht.

2.07 In 2010 en 2011 is afgesproken de omvang van sociale woningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens minimaal op 600 te houden. Woningbouwvereniging Reeuwijk had in 2010 663 woningen met een huurprijs tussen €357,37 en €548,18 en 320 woningen met een huurprijs tot €357,37. In totaal had de corporatie dus 983 woningen met een huurprijs onder de € 600,-. De opgave is daarmee zeer goed gerealiseerd.

2.08 In 2012 is afgesproken om de woningvoorraad tot aan de aftoppingsgrens minimaal gelijk te houden voor de komende 5 jaar. In 2012 had Woningbouwvereniging Reeuwijk 943 woningen met een huur onder €561,98 in bezit. In 2013 had de woningbouwvereniging 886 woningen in bezit die zij onder een huurprijs van €574,35 verhuren. Het aantal is dus iets afgenomen. De opgave is daarmee niet gerealiseerd, maar gezien de geringe afwijking is het oordeel 'voldoende'.

2.09 In 2012 is afgesproken de maximale prijsstelling van een sociale koopwoning op € 211.000 te zetten. Voor wat betreft de koopwoningen is de afgelopen vier jaar een gemiddelde prijs tussen de € 160.000 en € 180.000 te zien, met een lage uitschieter in 2013. De bouwvereniging heeft de opgave daarmee zeer goed gerealiseerd.

2.10 De woningbouwvereniging heeft in 2012 afgesproken te onderzoeken of zij over konden



gaan op Woningnet, een woningverdeelsysteem. De vereniging heeft dit in 2012 onderzocht, maar ook in 2013 direct geïmplementeerd. De vereniging scoort hiermee boven de geformuleerde doelstelling. De opgave is daarmee goed gerealiseerd.

2.11 In 2012 is afgesproken jaarlijkse volumeafspraken te maken met de gemeente over huisvestingsmogelijkheden voor statushouders. In 2012 is er één woning toegekend aan een statushouder, in 2013 twee woningen. In 2013 was de opgave voor Reeuwijk het huisvesten van negen statushouders. Reeuwijk heeft volgens de gemeente Reeuwijk slechts 5 statushouders gehuisvest, vier minder dan de doelstelling was. In 2012 heeft Reeuwijk één statushouder minder gehuisvest dan de doelstelling was. De opgave lijkt daarmee niet gerealiseerd. Omdat echter alle door Woningbouwvereniging Reeuwijk te huisvesten statushouders, die ook daadwerkelijk gehuisvest kunnen worden, ook gehuisvest zijn, is het oordeel toch 'ruim voldoende'.

2.12 Voor 2010 en 2011 is afgesproken dat bewoners in problematische situaties met een relatie tot wonen, zoals huurachterstanden, ondersteund en begeleid worden. In 2010 is het incassobeleid verder aangescherpt. Doel van het beleid is achterstanden bij huurders niet te ver te laten oplopen en tijdig met de huurder te zoeken naar een passende betalingsregeling. Door deze aanpak is de huurachterstand gedaald en het aantal bewoners met een huurachterstand ook. Dit beleid is in 2011 doorgezet. De opgave is hierdoor goed gerealiseerd.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'

2.13 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit.

2.14 EY beoordeelt het presteren naar Huisvesten bijzondere doelgroepen conform de opgaven als 'ruim voldoende'.

2.15 In 2010 is afgesproken bereikbare woningen voor ouderen te bouwen om doorstroming vanuit goedkope voorraad te bevorderen. In het Pact van Savelberg is het project Waarder / Driebruggen destijds aangewezen als woon-zorgzone. Samen met partner Kerverland is het realiseren van onder andere 31 seniorenwoningen het einddoel. In 2010, 2011 en 2012 is de eerste fase opgeleverd met daarbij 12 huurappartementen voor senioren. De realisatie van dit project lijkt een belangrijke stap in de richting te zijn naar het realiseren de opgave.

2.16 In 2010 en 2011 is afgesproken de huisvesting voor senioren en starters te bevorderen door voor hen geschikte woningen te labelen bij de woonruimteverdeling. Waarvan een vierde van alle vrijkomende huurwoningen voor starters. De woningbouwvereniging heeft voldoende maatregelen genomen ter bevordering van doorstroming en huisvesting voor senioren en starters. In 2010 zijn 13 woningen toegewezen aan starters en vier woningen aan 55+ers. Er zijn 48 mutaties geweest. In 2011 zijn 13 woningen toegewezen aan starters en 10 woningen aan 55+ers.

Er zijn 55 mutaties geweest. De opgaven zijn dan ook behaald in 2010 en 2011.

2.17 In 2010 is afgesproken dat woningen die geschikt zijn voor gehandicapten of gelabeld zijn als categorie E aan ouderen en gehandicapten worden toegewezen. De opgave is gerealiseerd. Wel willen wij opmerken dat de vereniging van oudsher voldoende aandacht heeft voor ouderen. In ieder jaarverslag laat zij ook terugkomen hoeveel woningen aan de doelgroep ouderen zijn toegekend. Voor gehandicapten is pas in 2013 in kaart gebracht welke behoefte er leeft onder deze groep en zijn er concrete afspraken gemaakt.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

2.18 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Woningbouwvereniging Reeuwijk en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. Het oordeel is 'goed'.

2.19 In 2012 is afgesproken dat gemeente en woningbouwcorporatie op projectniveau afspraken maken over nieuwe plannen die een verwacht capaciteitstekort aan levensloopbestendige woningen moeten oplossen. Woningbouwvereniging heeft deze opgave gerealiseerd door in haar projectplannen voor renovaties waar nodig gelijk levensloopbestendig te renoveren. Dit wordt bijvoorbeeld gerealiseerd door het plaatsen van een 2^e toilet op de bovenverdieping.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'

2.20 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'.

2.21 In 2010 werd afgesproken bij ontwikkeling van nieuwbouwlocaties te streven naar een verdeling van 25% huurwoningen en 75% koopwoningen; waarvan 35% van deze woningen in de bereikbare categorie moesten vallen. Er is niet duidelijk terug te zien of dit is gerealiseerd, maar in 2010 en 2011 zijn er wel een aantal nieuwbouw-/ of ontwikkellocaties zoals Maximalocatie Waarder, Oude Tol, Westveen en Langs de Wiericke waar te nemen. Bij Maximalocatie Waarder zijn in fase 1B van de acht woningen er twee bestemd voor verhuur en zes voor verkoop. Voor Westveen is gepland 23 appartementen te kopen en direct te verhuren (sociale verhuur), en acht appartementen te kopen en voor verkoop te bestemmen.

2.22 In 2010 is afgesproken dat er zestig, waarvan dertig in 2010 betaalbare, bereikbare en

middeldure woningen middels project Westveen aan de Van Staverenstraat / Van Heuven Goedhartstraat, inclusief infrastructuur en inrichting woonomgeving gerealiseerd worden. In datzelfde jaar werd afgesproken dat Timpaan, een sociale projectontwikkelaar, de hele locatie aan de Van Staverenstraat zal ontwikkelen. De bouw heeft vertraging opgelopen en heeft niet in 2010 en 2011 plaatsgevonden. De woningbouwvereniging geeft aan dat dit 'om oorzaken buiten haar invloed om' is geschied.

2.23 In 2010 is afgesproken zich in te zetten voor starters door bereikbare koopwoningen bij het realiseren van sociale nieuwbouw te realiseren. De woningbouwvereniging gaat acht eensgezinswoningen voor starters realiseren in project Westveen en vier op de locatie langs de Wiericke. In 2010 zijn er 18 starterswoningen op locatie Langs de Lijn opgeleverd en verkocht. De opgave is daarmee goed gerealiseerd.

2.24 In 2012 is afgesproken alle nieuwbouwwoningen levensloopbestendig, veilig, gezond, flexibel, energiezuinig en duurzaam te bouwen. Uit de jaarverslagen is op te maken dat deze opgave is gerealiseerd, met uitzondering van typische starterswoningen.

2.25 In 2010 is afgesproken mogelijkheden tot ontwikkeling van 90 levensloopbestendige woningen (30 met onrendabele top) op de Maximalocatie en het realiseren van een nieuw zorgcentrum te onderzoeken. Dit onderzoek is uitgevoerd. In 2012 is bovendien de eerste fase van de Maximalocatie opgeleverd (een school en peuterspeelzaal, een bso, 12 huurappartementen voor senioren en 10 koopappartementen). In 2013 zijn de voorbereidingen gestart voor het bouwen van 28 zelfstandige huurappartementen, 200 m2 ruimten voor zorg en dienstverleningsactiviteiten en 225 m2 ontmoetingsruimte (de Huiskamer van Waarder). De opgave is daarmee goed gerealiseerd.

2.26 In de prestatieafspraken 2005-2010 is afgesproken dat Woningbouwvereniging Reeuwijk de lagere inkomensgroepen mogelijkheden biedt woningen tegen een lagere prijs in een beschermende koopvorm te kopen. De woningbouwvereniging heeft twee regelingen voor met name deze inkomensgroep ingevoerd: de KoopGoedkoop regeling en de KoopGarantregeling. De opgave is daarmee goed gerealiseerd.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'

2.27 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten.

2.28 EY beoordeelt het presteren volgens naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'.

2.29 In de vorm van een prestatieafpraak met de gemeente Bodegraven – Reeuwijk, Mozaïek

wonen, de politie Hollands Midden en Factor G, heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk zich in 2011 verplicht in voorkomende gevallen huurders aan te dragen bij Factor G voor buurtbemiddeling. Ook is opgenomen dat de woningbouwvereniging voldoende publiciteit geeft aan de mogelijkheid tot buurtbemiddeling over te gaan.

2.30 In 2012 en 2013 heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk aan deze opgave voldaan. Alle voorkomende gevallen zijn aangemeld bij Factor G. De huurders zijn bovendien op de hoogte gesteld van de mogelijkheid van buurtbemiddeling. Ook op de website van de woningbouwvereniging is dit gemeld. De opgave is daarmee gerealiseerd.

De ambities van Woningbouwvereniging Reeuwijk sluiten goed aan op de opgaven

2.31 In deze paragrafen wordt getoetst in welke mate Woningbouwvereniging Reeuwijk ook eigen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd die passen bij de opgaven in het werkgebied.

2.32 EY beoordeelt het presteren in het licht van de opgaven als 'goed'. Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De woningbouwvereniging heeft, zeker gezien de beperkte omvang, een groot aantal zelfstandige ambities geformuleerd die aansluiten op de opgaven. De visitatiecommissie heeft ook een aantal pluspunten geconstateerd. Deze worden onderstaand toegelicht.

2.33 De corporatie laat zich ook bij het vaststellen van de eigen ambities in grote mate leiden door signalen uit de omgeving. De ambities worden verder tijdig geactualiseerd en goed en transparant verantwoord. De eigen ambities sluiten daarom zeer goed aan op de opgaven. Onderstaand volgen een aantal voorbeelden. Een uitgebreider overzicht is opgenomen in de bijlage.

2.34 In 2013 wordt de tevredenheid van de huurders gemeten in brede zin door middel van een tevredenheidsonderzoek en worden op relevante thema's gesprekken georganiseerd met bewoners

2.35 Er zijn veel voornemens uitgesproken in het ondernemingsplan en in de jaarverslagen het bestaande woningbezit te renoveren en te verbeteren. In het ondernemingsplan heeft de woningbouwvereniging uitgesproken 70 woningen te renoveren tot 2030, en 16 woningen in de periode tot 2016. In de jaarverslagen formuleert de vereniging expliciet en jaarlijks het aantal verbeterde woningen, en op welk punt zij dit verbeterd hebben. De vereniging zoekt duidelijk naar mogelijkheden om bestaande woningbezit, dat moeilijk volledig levensloopbestendig is te maken en naar behoefte aan te passen.

2.36 De vereniging streeft naar een versterking van de kwaliteit van het woningbezit. Dit wil men bijvoorbeeld bereiken door het realiseren van een energielabel C voor alle woningen die nog worden geëxploiteerd over 10 jaar.

2.37 Woningbouwvereniging Reeuwijk wil het netwerk van bewoners, vrijwilligers en verenigingsleven stimuleren door middel van een leefbaarheidsfonds in de periode 2012-2016.

3 Woningbouwvereniging Reeuwijk presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk goed

3.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Woningbouwvereniging Reeuwijk. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie. Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Woningbouwvereniging Reeuwijk toegelicht. Als aanvulling op het visitatiestelsel is ook gevraagd naar de wijze waarop de samenwerking is ervaren. Dit wordt aan het eind van het hoofdstuk besproken.

Aanpak oordeel belanghebbenden

3.02 In totaal zijn vijf individuele interviews en één groepsinterview afgenomen met belanghebbenden van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Hierbij zijn in totaal 14 mensen gesproken. Het overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F.

3.03 Bij het beoordelen van het presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk volgens de belanghebbenden is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

3.04 Daarnaast is ingegaan op de ervaringen ten aanzien van de relatie en de communicatie en de invloed op het beleid.

3.05 De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van de prestatievelden worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'goed'

3.06 De belanghebbenden beschrijven Woningbouwvereniging Reeuwijk aan de hand van de volgende kenmerken:

- a professioneel;
- b klein;
- c degelijk;
- d capabel;
- e ambitieus;
- f betrouwbaar;
- g sociale huisvester;
- h realistisch.

3.07 Uit de omschrijvingen blijkt dat de belanghebbenden enkel woorden met een (zeer) positieve gebruiken. De belanghebbenden zijn dan ook over het algemeen zeer tevreden over de maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Het gemiddelde cijfer is een 8,0. Het bijbehorende kwalitatieve oordeel is 'goed'.

Tabel 3-1: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatie	Huurders	Gemeenten	Overig	Cijfer	Weging	Eind-cijfer
Maatschappelijke prestaties						8
huisvesting van de primaire doelgroep	8	8	7	7,7	50%	
huisvesting bijzondere doelgroepen	8,5	8,5	8	8,3		
kwaliteit woningen en woningbeheer	8	8	8	8		
(des-)investeren in vastgoed	9	8	8	8,3		
kwaliteit van wijken en buurten	8	8	7	7,7		
Relatie en communicatie	9	8,5	7,7	8,4	25%	8,4
Invloed op beleid	9	8,5	7,7	8,4	25%	8,4
Eindoordeel: goed						8,1

Bron: EY, 2014

3.08 Uit de tabel blijkt dat Woningbouwvereniging Reeuwijk in de ogen van de belanghebbenden op alle onderdelen goed scoort.

Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'goed'

3.09 In deze paragrafen wordt ingegaan op de scores op het onderdeel Prestaties. Tabel 3-2 bevat het oordeel van de belanghebbenden per prestatieveld.

Tabel 3-2: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden onderdeel Prestaties

Prestatie	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,7
Huisvesting bijzondere doelgroepen	8,3
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0
(Des-)investeren in vastgoed	8,3
Kwaliteit van wijken en buurten	7,7
Eindoordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2014

3.10 Uit de tabel blijkt dat alle onderwerpen een ruime voldoende tot goed scoren, maar dat de onderwerpen Huisvesting van de bijzondere doelgroepen en (des-)investeren in vastgoed hoger dan het gemiddelde scoren. Het eindoordeel van de belanghebbenden is 'goed'.

3.11 De volgende tabel geeft het oordeel weer over het maatschappelijk presteren van Woningbouwvereniging Reeuwijk per belanghebbendengroep.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbendengroep prestaties

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvereniging	8,4
Gemeenten	8,4
Overige belanghebbenden	7,3
Eindoordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2014

3.12 De belanghebbendengroepen waarderen Woningbouwvereniging Reeuwijk ook gemiddeld met een 8,0. Opvallend is de hoge waardering door de huurders en de gemeente. Het cijfer dat de overige belanghebbenden toekennen is echter ook nog steeds zeer positief te duiden.

3.13 In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gedetailleerder ingegaan op de prestaties per prestatieveld van Woningbouwvereniging Reeuwijk volgens haar belanghebbenden. Indien een belanghebbende onvoldoende zicht heeft op de betreffende prestatie, is logischerwijs geen cijfer gegeven.

3.14 De belanghebbenden zijn gevraagd een afgerond punt of een half punt toe te kennen. Bijvoorbeeld een 7 of een 6,5. Door de middeling van gegeven scores ontstaan de cijfers zoals deze in de tabellen op één decimaal worden weergegeven. Bij de middeling hebben alle belanghebbendengroepen een even zware weging gekregen.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

3.15 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing, het bevorderen van doorstroming en het bevorderen van eigen woningbezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-4: eindoordeel presteren naar Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	8,0
Gemeenten	8,0
Overige belanghebbenden	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,7

Bron: EY, 2014

3.16 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar beschikbaarheid als ruim voldoende. Opvallend is het lagere oordeel van de overige belanghebbenden ten opzichte van de gemeente en de huurders.

3.17 De huurdersvertegenwoordigers vinden de betaalbaarheid van de woningen die Woningbouwvereniging Reeuwijk verhuurt prima.

3.18 Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft volgens de gemeente voldoende woningen beschikbaar voor de primaire doelgroep, echter in veel gevallen wonen "de verkeerde" mensen in deze woningen. Volgens de gemeente heeft de vereniging 25% van het woningbezit binnen Reeuwijk in handen en daarin wordt door 40% van de huurders scheef gewoond.

3.19 De collega-corporatie onder de overige belanghebbenden geeft aan dat

Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoende woningvoorraad voor de primaire doelgroep bezit. Hierbij gaat het wel om de doelgroep die zich in Reeuwijk bevindt en niet de doelgroep in Gouda en Bodegraven.

3.20 Ook de betaalbaarheid van de woningen is volgens de collega-corporatie in orde. De huurprijzen zijn zelfs wel erg aan de lage kant.

3.21 Er zijn ook kanttekeningen. De scheefheid in het woningbezit is bijvoorbeeld relatief hoog. Er zijn ook meer sociale woningzoekenden rond Reeuwijk dan dat er woningaanbod is. Hier zou Woningbouwvereniging Reeuwijk geleidelijk iets aan moeten doen.

Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'

3.22 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifiek aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-5: eindoordeel Huisvesting bijzondere doelgroepen

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	8,5
Gemeenten	8,5
Overige belanghebbenden	8,0
Eindoordeel: goed	8,3

Bron: EY, 2014

3.23 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesten bijzondere doelgroepen als 'goed'.

3.24 De huurders geven aan dat vanuit Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoende 55+ woningen beschikbaar zijn. Daarnaast zijn er woningen voor starters beschikbaar. De doorstroming van huurders als zij eenmaal een woning hebben bemachtigd, ook een specifieke doelgroep woning, is echter ondermaats.

3.25 De gemeente vindt dat Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoende woningen beschikbaar heeft voor specifieke doelgroepen. Er komen alleen te weinig woningen voor alleenstaanden vrij voor de doelgroep statushouders. De doelstelling hieromtrent haalt de vereniging niet. De argumentatie hiervoor vanuit de vereniging is begrijpelijk voor de gemeente. Ze kiest er namelijk bewust voor om niet meerdere alleenstaanden in één woning te plaatsen. De vereniging heeft immers al voldoende woningen in het bezit om de onderkant van de huurmarkt goed te kunnen

bedienen.

3.26 Er ligt volgens de collega-corporatie ook een opgave voor Woningbouwvereniging Reeuwijk voor wat betreft de doelgroepen senioren en starters. De vereniging spant zich in, maar dit zou nog beter moeten.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed'

3.27 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Woningbouwvereniging Reeuwijk en de haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-6: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	8,0
Gemeenten	8,0
Overige belanghebbenden	8,0
Eindoordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2014

3.28 De belanghebbenden zijn unaniem in hun oordeel over het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer.

3.29 De huurders vinden het onderhoud dat door Woningbouwvereniging Reeuwijk aan haar woningen wordt gepleegd goed. Wel bestaat de indruk onder een deel van de huurdersgroep dat je als huurder wordt gestraft voor het zelf netjes omgaan met de woning. De ervaring is dat een huurder die minder netjes met de woning omgaat, sneller nieuwe faciliteiten in de woning ontvangt.

3.30 Woningbouwvereniging Reeuwijk koppelt niet altijd de activiteiten terug die zij onderneemt richting de huurder. De huurder moet dan regelmatig bellen voor dezelfde zaken en moet op zijn strepen staan. Klachten van huurders worden wel snel opgepakt en hierop actie ondernomen.

3.31 De gemeente vindt de lijnen tussen Woningbouwvereniging Reeuwijk en haar huurders erg kort als het gaat om regulier onderhoud. De gemeente is van mening dat de vereniging haar vastgoed op een normale goede wijze onderhoudt. Er zijn ook weinig klachten over de kwaliteit van de woningen ten opzichte van de woningen van andere woningcorporaties. De vereniging is momenteel aan het nadenken over herstructurering die de komende jaren moet gaan plaatsvinden. Hier zal zij met de gemeente in overleg over treden.

3.32 Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft volgens de collega-corporatie deels gedateerd woningbezit, maar het onderhoud van het bezit is in orde. Alle woningen zitten bijvoorbeeld goed in de verf. De kwaliteit van de nieuwbouw is prima te noemen.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed'

3.33 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-7: eindoordeel (Des-)investeren in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvereniging	9,0
Gemeenten	8,0
Overige belanghebbenden	8,0
Eindoordeel: goed	8,3

Bron: EY, 2014

3.34 De belanghebbendengroepen beoordelen het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'goed'. De cijfers vertonen een geringe spreiding.

3.35 De huurdersvertegenwoordigers zijn het meest tevreden. Woningbouwvereniging Reeuwijk doet met haar beperkte middelen wat ze kan als het gaat om het investeren in vastgoed. Er zijn zeker gezien de omvang van de woningbouwvereniging een relatief groot aantal projecten uitgevoerd of in uitvoering. Zo zijn diverse appartementencomplexen gebouwd waar de woningbouwvereniging in participeert en zij heeft het oude gemeentehuis in Reeuwijk aangekocht om in samenwerking met andere partijen huisvesting voor gehandicapten te realiseren.

3.36 De gemeente geeft aan dat Woningbouwvereniging Reeuwijk relatief veel nieuwbouw realiseert en hierbij ook de juiste objecten kiest. De gemeente is te spreken over het feit dat de vereniging het nieuwe vastgoed stapsgewijs realiseert en constant evalueert bij afronding van een nieuwbouw project. De ervaringen hierbij worden meegenomen door de vereniging in latere nieuwbouw. Bovendien heeft de vereniging ook oog voor andere functionaliteiten bij haar investeringen dan alleen wonen, bijvoorbeeld de realisatie van maatschappelijk vastgoed zoals een dorpswinkel en medisch centrum.

3.37 Woningbouwvereniging Reeuwijk vervult volgens de gemeente een voorbeeldrol voor andere corporaties. De vereniging is momenteel aan het nadenken over herstructurering die de

komende jaren moet gaan plaatsvinden. Hier zal zij met de gemeente in overleg over treden.

3.38 Kijkend naar de mogelijkheden die Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft om te investeren in vastgoed vindt de collega-corporatie het knap wat ze op dit vlak onderneemt. Het is wel een inhaalslag voor de corporatie. Ze heeft gespaard en kan daarom nu meer nieuwbouw uitvoeren.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'

3.39 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-8: eindoordeel Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvereniging	8,0
Gemeenten	8,0
Overige belanghebbenden	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,7

Bron: EY, 2014

3.40 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'. Er is echter sprake van een grote spreiding in de cijfers. De huurders en de gemeente zijn duidelijk meer tevreden dan de overige belanghebbenden.

3.41 De huurdersvertegenwoordigers geven aan Leefbaarheid is op de locaties waar Woningbouwvereniging Reeuwijk woningbezit heeft geen groot issue. Voor zaken zoals het parkeren op plaatsen waar dat niet is toegestaan is volgens een deel van de huurdersgroep ook een rol weggelegd voor de politie of de gemeente. Bepaalde woningen zien er niet netjes uit en hier wordt niet veel aan gedaan, maar dat heeft vooral te maken met de slag mensen die hierin woonachtig zijn.

3.42 De gemeente geeft aan dat er geen grote leefbaarheidsissues binnen de kern van Reeuwijk spelen. De woningbouwvereniging zit echter wel bovenop problemen met hangjongeren.

3.43 De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Woningbouwvereniging Reeuwijk op dit onderdeel. Zo heeft de vereniging buurtbemiddeling ingesteld om bij te dragen aan een betere leefkwaliteit in wijken en buurten. Er is ook een fonds leefbaarheid ingesteld van

waaruit huurders kunnen putten als zij, voor wat betreft dit onderwerp, met een goed initiatief bij de vereniging aankloppen. Dit is volgens de belanghebbenden een goede wijze om huurders te stimuleren meer voor hun buurt te gaan betekenen.

3.44 Woningbouwvereniging Reeuwijk trekt buurtbemiddeling ook verder door dan alleen het bemiddelen tussen huurders bij een geschil. Zij is ook actief in het 6-wekelijkse overleg met de gemeente, Kwadraad en andere woningcorporaties.

3.45 De belanghebbenden zijn ook te spreken over het feit dat Woningbouwvereniging Reeuwijk regelmatig langsgaat bij huurders in de wijken om te ervaren hoe de bewoners tegen het onderwerp leefbaarheid aankijken. Zij worden dan gevraagd waar behoefte aan is.

Relatie en communicatie scoort 'goed'

3.46 Het onderdeel relatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Woningbouwvereniging Reeuwijk samenwerkt met andere partijen en de mate en effectiviteit van de communicatie en participatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel inspraak, participatie en communicatie.

Tabel 3-9: oordeel per belanghebbendengroep Relatie en communicatie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	9,0
Gemeenten	8,5
Overige belanghebbenden	7,7
Oordeel: goed	8

Bron: EY, 2014

3.47 De huurders zijn zeer te spreken over de relatie met de woningbouwvereniging. Er is sprake van een laagdrempelige organisatie die de huurders serieus neemt. Het contact bijvoorbeeld dat een aantal leden van de huurdersgroep heeft gehad met Woningbouwvereniging Reeuwijk ten tijde van de renovatie van hun woning was prima te noemen. De vereniging heeft gedurende het traject prima gecommuniceerd.

3.48 De gemeenten en overige belanghebbenden zijn eveneens tevreden over de relatie met de woningbouwvereniging. Er is sprake van een relatie gebaseerd op vertrouwen en respect. De vereniging communiceert volgens de gemeente en de overige belanghebbenden ook goed. Ook zij voelen zich als belanghebbenden serieus genomen.

Invloed op beleid scoort 'goed'

3.49 Bij dit onderdeel wordt vastgesteld of de corporatie de belanghebbenden voldoende

invloed geeft op het beleid.

Tabel 3-10: oordeel per belanghebbendengroep Invloed op beleid

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	9,0
Gemeenten	8,5
Overige belanghebbenden	7,7
Oordeel: goed	8,0

Bron: EY, 2014

3.50 De huurders zijn zeer te spreken over de mate van inspraak. De woningbouwvereniging organiseert jaarlijks een bijeenkomst waarin de plannen voor de komende periode worden voorgelegd en de belanghebbenden om input wordt gevraagd.

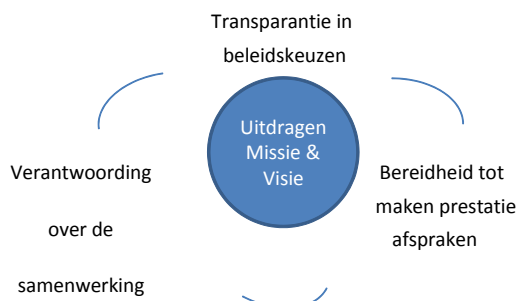
3.51 Woningbouwvereniging Reeuwijk hanteert volgens de gemeente het motto “samen uit, samen thuis”. De vereniging vraagt mensen om inspraak te geven, maar neemt zelf ook zeker de vrijheid voor het aandragen van oplossingen.

3.52 De overige belanghebbenden geven aan de door Woningbouwvereniging Reeuwijk georganiseerde stakeholdersbijeenkomst erg te waarderen. Daar is het totale maatschappelijke veld aanwezig geweest. De corporatie is tijdens deze bijeenkomst erg open geweest in de communicatie. Woningbouwvereniging Reeuwijk komt betrouwbaar over.

Beoordeling samenwerking

3.53 Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden gedetailleerder de wijze van samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Woningbouwvereniging Reeuwijk te bespreken. Hierbij is de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur 3-1 toont de cyclus.

Figuur 3-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

3.54 De belanghebbenden is in de gesprekken ook gevraagd naar :

- a uitdragen missie en visie;
- b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
- c het maken van prestatieafspraken;
- d het bereid zijn tot het afleggen van verantwoording.

3.55 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven. De onderdelen 'relatie & communicatie', invloed op beleid' en 'behalen van resultaten' uit de beleidscyclus zijn in het voorgaande al behandeld.

Tabel 3-11: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	8,3
Beleidskeuzes en afwegingen	8,8
Prestatieafspraken	7,9
Verantwoording	7,9
Eindoordeel: goed	8,2

Bron: EY, 2014

Uitdragen missie en visie scoort 'goed'

3.56 Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van Woningbouwvereniging Reeuwijk overeenstemmen met de verwachtingen van belanghebbenden. Er is ook gevraagd naar de wijze waarop Woningbouwvereniging Reeuwijk deze missie en visie uitdraagt. Als Woningbouwvereniging Reeuwijk immers duidelijke keuzen heeft gemaakt in wat zij wil bereiken,

voor wie zij er wil zijn en dit ook goed uitdraagt, bevordert dit de samenwerking met de belanghebbenden.

3.57 Het gemiddelde rapportcijfer voor het uitdragen van de missie en visie van Woningbouwvereniging Reeuwijk is een 8,3. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel missie en visie.

Tabel 3-12: oordeel per belanghebbendengroep onderdeel Missie en visie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	9,0
Gemeenten	8,5
Overige belanghebbenden	7,5
Oordeel: goed	8,3

Bron: EY, 2014

3.58 Het is voor de huurdersgroep duidelijk wat Woningbouwvereniging Reeuwijk wil bereiken. De huurders van de Woningbouwvereniging ontvangen namelijk twee keer per jaar een Bewonersblad en een Nieuwsbrief waarin wordt vermeld wat de corporatie in de komende tijd gaat ondernemen.

3.59 In bouwcafé-bijeenkomsten laat Woningbouwvereniging Reeuwijk zien waar ze mee bezig is en daarnaast organiseert ze hiervoor eigen bijeenkomsten in de vorm van keukentafel gesprekken.

3.60 De overige belanghebbenden geven aan dat de vereniging het niet schuwt de pers in te schakelen om haar missie en visie uit te dragen. De directeur gebruikt Twitter bovendien actief, zodat ook dit medium bijdraagt aan het uitdragen van missie en visie.

3.61 Er zijn ook kanttekeningen. Eén van de overige belanghebbenden geeft aan dat Woningbouwvereniging Reeuwijk een 'redelijk' bedrag betaalt voor buurtbemiddeling. Ze neemt het onderwerp serieus en zien het nut er van in. Maar ze communiceert niet duidelijk wat ze beoogt met buurtbemiddeling. Waarom kiest men hier voor? Waarom is buurtbemiddeling belangrijk? Ook op de website van de vereniging is daar niets over te vinden.

Transparantie beleidskeuzes scoort 'goed'

3.62 Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop Woningbouwvereniging Reeuwijk een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate

waarin Woningbouwvereniging Reeuwijk erin slaagt de uitgedragen prioritering te realiseren. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van het onderdeel beleidskeuzes.

Tabel 3-13: oordeel per belanghebbendengroep Beleidskeuzes

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	9,0
Gemeenten	9,0
Overige belanghebbenden	8,3
Oordeel: goed	8,8

Bron: EY, 2014

3.63 Volgens de huurders is er heel veel transparantie en openheid in het beleid aanwezig bij Woningbouwvereniging Reeuwijk.

3.64 De gemeente en Woningbouwvereniging Reeuwijk zitten minimaal iedere maand één keer met elkaar aan tafel. Daarbij is de vereniging erg transparant over de beleidskeuzes die ze maakt.

Maken van prestatieafspraken scoort 'ruim voldoende'

3.65 Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop Woningbouwvereniging Reeuwijk zich inspant om prestatieafspraken te maken en in welke mate Woningbouwvereniging Reeuwijk de gemaakte afspraken naleeft. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van prestatieafspraken.

Tabel 3-14: oordeel per belanghebbendengroep Prestatieafspraken

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	-
Gemeenten	8,0
Overige belanghebbenden	7,8
Oordeel: ruim voldoende	7,9

Bron: EY, 2014

3.66 De huurders hebben geen zicht op dit onderwerp. Daarom is geen cijfer toegekend.

3.67 Woningbouwvereniging Reeuwijk staat open voor het maken van prestatieafspraken met

de gemeente. Daarbij kijkt ze ook hoe ze hierin samen met een andere corporatie kan optrekken. De vereniging heeft hierbij een meewerkende houding, maar is hierin ook weer niet altijd proactief. Dit wordt echter niet ervaren als een tekortkoming van de kant van Woningbouwvereniging Reeuwijk.

3.68 De corporatie waarmee Woningbouwvereniging samen met de gemeente en deze corporatie prestatieafspraken heeft gemaakt, is tevreden over de rol van de vereniging bij het maken van de afspraken. Meer concreet hebben beide corporaties samen het woningmarktonderzoek besproken, ambtelijke voorbereidingen voor de totstandkoming van de prestatieafspraken getroffen en de prestatieafspraken in concept opgesteld. Daarnaast hebben beide corporaties samengewerkt in het kader van de huisvestingverordening en de aansluiting op woningnet. Het initiatief voor het maken van prestatieafspraken is vanuit de gemeente gekomen, maar Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft wel het initiatief genomen om samen met de andere corporatie op te trekken richting de gemeente.

3.69 Met de andere belanghebbenden maakt Woningbouwvereniging Reeuwijk zoveel mogelijk prestatieafspraken. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de vorm van een convenant over hoe om te gaan met meldingen en er zijn daarnaast mondelinge afspraken. Bij het overleg hierover in Gouda neemt de GGD HM het voortouw (voorzitterschap), bij in Bodegraven – Reeuwijk is sprake van een wisselend voorzitterschap.

3.70 Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft initiatief genomen in het opzetten van de tweede overlegvorm, hoewel ze hierin vervolgens niet het voortouw nam. Dit overleg is informeler dan in andere regio's, aangezien de focus hierbij vooral ligt op burenruzies en minder op zorg coördinatie. Daarnaast heeft GGD HM geen voorzitterschap van het overleg in Bodegraven – Reeuwijk en pleegt hier dus ook geen voorbereidingen voor. Van de belanghebbende zou dit overleg iets professioneler mogen worden aangevlogen. Met meer structuur in het overleg, bijvoorbeeld met behulp van een agenda, zouden ontwikkelingen beter en op langere termijn gemonitord kunnen worden en er regie op actiepunten belegd kunnen worden.

Verantwoording scoort 'ruim voldoende'

3.71 Het onderdeel verantwoording gaat in op de mate waarin Woningbouwvereniging Reeuwijk op alle relevante aspecten volledig en transparant verantwoording aflegt over haar prestaties.

Tabel 3-15: oordeel belanghebbendengroep Verantwoording

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	8,0
Gemeenten	8,0
Overige belanghebbenden	7,8

Oordeel: ruim voldoende

7,9

Bron: EY, 2014

3.72 Woningbouwvereniging Reeuwijk belt klanten volgens de huurdersgroep terug wanneer ze zegt dat ze dat zal doen. Er is op de website ook voldoende informatie te vinden. Daarnaast verspreidt Woningbouwvereniging Reeuwijk ook een bewonersblad.

3.73 De gemeente krijgt keurig de jaarrekening van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Ze wordt overal door de vereniging bij betrokken. Beide partijen kunnen op elkaar bouwen, inspireren elkaar en houden elkaar scherp.

3.74 Woningbouwvereniging Reeuwijk stuurt het jaarverslag niet op naar alle overige belanghebbenden. Deze zouden dit verslag echter wel graag willen ontvangen. Er is ook niet altijd een rechtstreekse terugkoppeling over de behaalde resultaten. Dit komt volgens de belanghebbenden wellicht ook omdat beide partijen tevreden zijn over de samenwerking.

3.75 Er wordt wel een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd, maar deze is vooral technisch van aard en gaat vooral over bouwplannen en minder over de zachte factoren.

Goede en te verbeteren punten

3.76 De belanghebbenden is ook specifiek gevraagd goede en te verbeteren punten aan te dragen.

Goede punten

3.77 De belanghebbenden noemen de volgende goede punten:

- a) Men denkt breder / innovatiever dan veel andere woningcorporaties;
- b) Woningbouwvereniging Reeuwijk is proactief in het ontwikkelen van plannen, bijvoorbeeld winkelcentra, en heeft aandacht voor de leefbaarheid.
- c) Heldere en transparante communicatie;
- d) Het nakomen van afspraken;
- e) De rust in gesprekken met de gemeente. Ruimte voor 'nee', maar ook 'nee, maar...';
- f) Heel fijne partij om mee samen te werken;
- g) Het menselijke aspect, er zijn voor de huurders (er wordt meegelachen en meegehuild);
- h) Nieuwbouw plegen voor ouderen en bijzondere doelgroepen, naar de mogelijkheden die Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft;
- i) Woningbouwvereniging Reeuwijk staat dichtbij haar huurders;
- j) Hoge klanttevredenheid.

Te verbeteren punten

- 3.78 Ga een samenwerkingscontract met een loonwerkersbedrijf aan voor klussen die niet voor rekening van Woningbouwvereniging Reeuwijk zijn om bijvoorbeeld korting voor huurders te kunnen bedingen.
- 3.79 Ontwikkel beleid om scheefwonen door huurders tegen te gaan, zodat de doorstroming wordt verbeterd. Een suggestie hierbij is om geen huurverhoging aan huurders op te leggen als zij van een eengezinswoning naar een appartement verhuizen. Dat bevordert de doorstroming niet.
- 3.80 Zorg dat voldoende statushouders geplaatst worden. De opgave is namelijk niet gerealiseerd. Tegelijkertijd wordt echter aangegeven dat dit onderwerp slechts een klein deel van haar taak is volgens de betreffende belanghebbende.
- 3.81 Verbeter de prestaties op het onderwerp 'Energieprestatienormen'. Dit is het enige onderwerp waar Woningbouwvereniging Reeuwijk op achter blijft lopen. Daarnaast is de vereniging bewust van het feit dat ze iets op het gebied van aangepaste woningen moet gaan ondernemen.
- 3.82 Vroeg signalering / preventie verbeteren. Meldt problemen als corporatie eerder bij het meldpunt, wanneer problemen nog niet te ver zijn gevorderd. Dat helpt de belanghebbende
- 3.83 Trek gezamenlijk op met de belanghebbende voor wat betreft de huisvesting voor senioren. Hiermee kan worden bereikt dat alle woningen van Zorgpartners verhuurd worden en dat de corporatie meer doorstroming in het huurdersbestand krijgt. Dat is een win – win situatie.

Wensen van de belanghebbenden

- 3.84 De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar een wens. Wat willen de belanghebbende Woningbouwvereniging Reeuwijk meegeven om nog beter samen te werken? De huurdersvertegenwoordigers hebben de wens dat Woningbouwvereniging 'vooral doorgaat, zoals het nu gaat'. De gemeente vindt dat Woningbouwvereniging Reeuwijk zich in positieve zin onderscheidt van andere corporaties. Zij spreekt de wens uit dat Woningbouwvereniging Reeuwijk de korte lijnen met de gemeente behoudt en blijft anticiperen, innovatief blijft en transparant blijft om samen sterker te zijn.
- 3.85 Woningbouwvereniging Reeuwijk doet het over het algemeen goed in de ogen van de overige belanghebbenden. Er zijn daarom weinig wensen. Wel is de wens aanwezig meer gezamenlijk op te trekken zodat nog beter kan worden samengewerkt. De steeds wisselende omstandigheden vragen daar ook om.

4 Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

4.01 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Hiermee kan worden geoordeeld over de mate waarin Woningbouwvereniging Reeuwijk presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie.

4.02 Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- a Financiële continuïteit;
- b Doelmatigheid;
- c Vermogensinzet.

4.03 Wij merken op dat wij geen accountantscontrole hebben uitgevoerd op de aangereikte financiële- en niet-financiële informatie.

Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'

4.04 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore van presteren naar vermogen.

Tabel 5-1: eindoordeel Presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel	Weging
Financiële continuïteit	Goed	8,0	30 %
Doelmatigheid	Onvoldoende	5,0	30 %
Vermogensinzet	Goed	8,0	40 %
Eindoordeel: ruim voldoende		7,1	100%

Bron: EY, 2013

4.05 EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit ruim voldoende is. Woningbouwvereniging Reeuwijk beschikt over een financiële positie die bewust het maximum van de financiële mogelijkheden heeft bereikt, maar waarop goed wordt bijgestuurd. Woningbouwvereniging Reeuwijk gaat doelmatig met haar vermogen om. De doelmatigheid is echter onvoldoende.

4.06 In de navolgende paragrafen volgt een toelichting per onderdeel.

Financiële continuïteit scoort 'goed'

4.07 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Woningbouwvereniging Reeuwijk haar financiële continuïteit als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam borgt. Dit stelt Woningbouwvereniging Reeuwijk in staat haar maatschappelijke functie in continuïteit uit te voeren.

Onderzocht wordt of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen.

4.08 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer een 8,0 wordt met het oordeel 'goed'. Tabel 5-2 bevat een samenvatting van de uitkomsten. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven.

Tabel 5-2: bevindingen kengetal beoordeling

Onderwerpen financiële continuïteit	Norm	Bevinding
Solvabiliteitsoordeel (oordeel CFV)	Voldoende	Ja
Continuïteit (oordeel CFV)	A1	Ja
Interest Coverage Ratio (oordeel WSW)	1,4	3,2
Loan to Value (oordeel WSW)	75%	31%
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)	1,0	1,4
Oordeel: goed		8,0

Bron: EY, 2013

Solvabiliteitsoordeel is voldoende

4.09 Het CFV heeft een oordeel gegeven over de solvabiliteit van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Over de jaren 2010 – 2012 was deze telkens 'voldoende'. De toekenning voor het jaar 2013 is nog niet bekend.

Continuïteitsoordeel is A1

4.10 Het continuïteitsoordeel over de jaren 2010, 2011 en 2012 is A1. Het CFV geeft met deze hoogst mogelijke kwalificatie aan dat Woningbouwvereniging Reeuwijk in staat is haar werkzaamheden en ambities in continuïteit uit te voeren.

Interest dekkingsratio hoger dan de norm

4.11 De interest dekkingsratio (ICR) geeft aan in hoeverre Woningbouwvereniging Reeuwijk in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. Woningbouwvereniging Reeuwijk monitort de ontwikkeling van de kasstromen in de kwartaalrapportage. In de meerjarenbegroting is een kasstroomoverzicht voor de komende 5 jaren opgenomen.

Als norm voor de interest dekkingsratio wordt in het visitatiestelsel de norm van het WSW gehanteerd. Deze bedraagt minimaal 1,4. De interest dekkingsratio van Woningbouwvereniging Reeuwijk ligt eind 2013 met 3,2 zeer ruim boven de WSW-norm. In de onderzoeksperiode 2010 – 2013 bedroeg de ICR gemiddeld 3,3.

Loan to value beter dan de norm

4.12 Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd.

4.13 Op basis van de CFV-rapportage Corporatie in Perspectief bedraagt eind 2013¹ de loan to value (LTV) op basis van de bedrijfswaarde 31%. Als norm geldt binnen het visitatiestelsel de WSW-norm van maximaal 75% op basis van bedrijfswaarde. Lager is in dit geval beter. Over de jaren 2010, 2011 en 2012 bedroeg de LTV gemiddeld 37%.

Debt Service Coverage Ratio hoger dan de norm

4.14 De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan in welke mate Woningbouwvereniging Reeuwijk de rente én aflossing uit haar operationele kasstroom kan voldoen. Ten opzichte van de Interest Coverage Ratio, die alleen de rente in de berekening betreft, zal daarom per definitie een lagere waarde optreden.

4.15 In het visitatiestelsel wordt ook bij dit kengetal aangesloten bij de norm van het WSW. Deze bedraagt 1,0. Woningbouwvereniging Reeuwijk had over 2013 een DSCR van 1,4. Over de jaren 2010 tot en met 2012 bedroeg de DSCR ook gemiddeld 1,4.

Pluspunten leiden tot een hoger cijfer

4.16 In het voorgaande is vastgesteld of Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft voldaan aan de minimale eisen voor een voldoende. De visitatiecommissie heeft ook een aantal pluspunten geconstateerd. Hierdoor wordt het eindcijfer positief beïnvloed. Deze worden in de volgende paragrafen toegelicht.

4.17 Zoals in het voorgaande beschreven wijken de kengetallen van Woningbouwvereniging Reeuwijk in ruime mate in positieve zin af van de door CFV en WSW gestelde normen. Dit is voor de visitatiecommissie reden een pluspunt toe te kennen.

4.18 Woningbouwvereniging Reeuwijk is bovendien volledig en transparant in de verantwoording van haar vermogenspositie. In haar jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van kasstromen en vermogen. Wel wordt hierbij opgemerkt dat over 2012 en 2013 meer informatie wordt verschaft dan in 2010 en 2011. Dit geeft

¹ Het cijfer over 2013 is nog niet bekend.

aan dat Woningbouwvereniging Reeuwijk duidelijk een ontwikkeling heeft doorgemaakt naar meer transparantie en verantwoording.

4.19 Woningbouwvereniging Reeuwijk hanteert bovendien een actief vermogensbeleid. De corporatie beschikt over een investeringsstatuut waarin haar visie is vastgelegd over in welk vastgoed de woningbouwvereniging investeert en onder welke voorwaarden.

4.20 Uit de managementrapportages en de jaarrekening blijkt dat Woningbouwvereniging Reeuwijk haar vermogenspositie goed aansluit op integrale kasstromen, risicoanalyses en strategisch voorraadbeleid door zichtbare sturing op kasstromen als basis voor de aansturing van de corporatie te nemen. Uit gesprekken met het MT en interne rapportages blijkt dat Woningbouwvereniging Reeuwijk goed stuurt op een voldoende vrije kasstroom.

Doelmatigheid scoort 'onvoldoende'

4.21 Het doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiëntie). De beoordeling kent dus een financiële en operationele kant. Er wordt beoordeeld of de corporatie efficiënt werkt en actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd. Ook wordt beoordeeld of de corporatie een visie en criteria heeft voor de doelmatigheid in haar organisatie.

4.22 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarvoor zijn de scores op de kengetallen niet goed genoeg. Wel heeft men intern maatregelen getroffen om de kosten te beheersen. Het eindoordeel op het onderdeel presteren naar doelmatigheid wordt daardoor 'onvoldoende'.

4.23 In de volgende tabel is de opbouw van de eindscore weergegeven. In de daaropvolgende paragrafen worden de scores toegelicht.

Tabel 5-6: eindoordeel Presteren naar doelmatigheid

Kengetal	Referentie	Bevinding (2012)
• Netto bedrijfslasten per vhe	€ 1.308	€ 1.710
• Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2010-2012	+ 2%	+42%
• Aantal VHE per fte	104	140
• Personeelskosten per fte	€ 69.000	€ 75.000
Eindoordeel: onvoldoende		5

Bron: EY, 2013

Score op Cip-indicatoren

4.24 Bij dit onderdeel wordt een vergelijking gemaakt tussen de kengetallen in de CFV-



publicatie Corporatie in Perspectief (CiP) van Woningbouwvereniging Reeuwijk en van de referentiegroep. De referentiegroep voor Woningbouwvereniging Reeuwijk is Rf06 Corporaties met een gemiddeld profiel met accent op ééngezinswoningen.

Netto bedrijfslasten per VHE hoger dan gemiddeld

4.25 De netto bedrijfslasten per VHE van Woningbouwvereniging Reeuwijk bedragen ultimo 2012 € 1.710. De netto bedrijfslasten bij de referentieccorporaties bedraagt € 1.308 per vhe. Woningbouwvereniging Reeuwijk zit hiermee liefst 31% boven het gemiddelde van de referentieccorporaties..

4.26 Het grote verschil wordt voor een deel veroorzaakt doordat Woningbouwvereniging Reeuwijk ten opzichte van de referentie minder kosten kan doorberekenen aan huurders. De bruto bedrijfslasten bij Woningbouwvereniging Reeuwijk hebben daarom een veel minder grote afwijking ten opzichte van de referentieccorporaties. Het verschil is daar ongeveer € 200 per vhe, dit is een afwijking van 13%.

Ontwikkeling netto bedrijfslasten per VHE hoger dan gemiddeld

4.27 De netto bedrijfslasten per VHE nemen bij Woningbouwvereniging Reeuwijk in de periode 2010 – 2012 toe met 42%. De referentie kent een toename van slechts 2%. De stijging heeft met name te maken met de ingezette professionaliseringsslag en de daarmee samenhangende gestegen personele kosten.

Aantal VHE per fte hoger dan gemiddeld

4.28 Efficiëntie komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie 'niet te ruim in het jasje zit'? Een goede graadmeter voor de efficiëntie van de corporatie is het aantal VHE per fte. Dit kengetal ligt voor Woningbouwvereniging Reeuwijk op 140, hetgeen zeer ruim boven het gemiddelde ligt van 104 VHE per fte bij de referentie. Een hogere score is bij dit kengetal gunstig. Dit betekent namelijk dat Woningbouwvereniging Reeuwijk meer woningen beheert per fte dan de referentie.

Personeelskosten per fte hoger dan gemiddeld

4.29 De gemiddelde brutoloonkosten per fte in loondienst zijn tevens beoordeeld. De gemiddelde loonkosten van Woningbouwvereniging Reeuwijk per fte bedragen € 75.000 en zijn daarmee 8,7% hoger dan de gemiddelde waarde van € 69.000 bij de referentieccorporaties.

Beleid ten aanzien van kostenbeheersing

4.30 Uit het voorgaande is gebleken dat Woningbouwvereniging Reeuwijk bij de meeste

kengetallen in negatieve zin afwijkt van de referentie. Er wordt daarom niet voldaan het ijkpunt voor een voldoende.

4.31 Om een genuanceerd beeld te geven van de kostenoverschrijdingen ten opzichte van de referentie is ook onderzoek gedaan naar de organisatie-inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Woningbouwvereniging Reeuwijk om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.

4.32 EY stelt vast dat bij Woningbouwvereniging Reeuwijk op een adequate wijze kostenbeheersing wordt uitgevoerd en gemonitord. Er zijn voldoende gedetailleerde rapportages aanwezig waarop wordt gestuurd. Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft ook zelfstandig een zeer uitgebreide analyse gemaakt van de afwijking van de kosten ten opzichte van de referentie. De conclusie is dat de kosten voor een deel worden veroorzaakt door de professionaliseringsslag. Dit verklaart echter niet de volledige stijging en afwijking ten opzichte van de referentie. De organisatie is zich bewust van het feit dat men de kosten moet verlagen. Inmiddels zijn hiertoe ook concrete acties uitgezet.

4.33 Het oordeel is daarom dat de organisatie ten aanzien van kostenbeheersing over voldoende zelfcorrigerend vermogen beschikt. Dit wordt nog eens onderstreept door het interview met het MT waarbij is aangegeven dat efficiency en sturing hoog op de agenda staan. Het totaaloordeel op dit onderdeel wordt daarom 'onvoldoende'.

Vermogensinzet scoort 'goed'

4.34 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties verantwoordt.

4.35 Woningbouwvereniging Reeuwijk verantwoordt op een heldere en transparante wijze haar vermogensinzet. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen waarin de corporatie uitgebreid ingaat op de (nieuwbouw)projecten, onderhoudsuitgaven en overige activiteiten. Zij voldoet hierdoor aan het ijkpunt voor een voldoende.

4.36 Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt hierdoor 'goed'. In de volgende tabel wordt het eindoordeel gegeven op het onderdeel presteren naar vermogensinzet. Het oordeel en de pluspunten worden daarna toegelicht.

Tabel 5-7: oordeel Presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding
Presteren naar vermogensinzet	Woningbouwvereniging Reeuwijk kan de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren

Pluspunten leiden tot een hoger cijfer

4.37 De visitatiecommissie heeft ook een aantal pluspunten geconstateerd. Hierdoor wordt het eindcijfer positief beïnvloed. Deze worden in de volgende paragrafen toegelicht.

4.38 Woningbouwvereniging Reeuwijk zet haar vermogen (zeer) actief in voor de maatschappelijke opgaven en ambities in het werkgebied. De corporatie heeft een groot aantal projecten gerealiseerd. Zij betracht daarbij echter ook de nodige voorzichtigheid ten aanzien van financiële risico's. Er is een duidelijke visie ontwikkeld, waarbij ook de belanghebbenden zijn aangesloten. Tijdens de jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst wordt zeer uitgebreid verslag gedaan over de plannen voor de komende periode en de prestaties van de afgelopen periode. Tijdens de laatste bijeenkomst in mei 2014 is bijvoorbeeld een presentatie gegeven waarin in gegaan is op:

- a) De verantwoording van de resultaten van het ondernemingsplan (d.d. sept 2012)
- b) Het delen van de actuele ontwikkelingen met het effect op het wonen

4.39 Tijdens de presentatie zijn onder meer besproken:

- a) De gevolgen van de beperking van taken van corporaties in relatie tot de activiteiten van Woningbouwvereniging Reeuwijk;
- b) De uitgevoerde en geplande projecten en overige investeringen in relatie tot een passende voorraad voor de doelgroepen van beleid;
- c) Een overzicht van de (financiële) meerwaarde van Woningbouwvereniging Reeuwijk ten opzichte van de normen die een belegger zou hanteren.

4.40 Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft daarom de afgelopen jaren getoond een hele duidelijke visie te hebben over de inzet van haar middelen. Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft ook goed hier naar gehandeld. Het oordeel is daarom 'goed'.

5 Governance scoort 'ruim voldoende'

5.01 In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Woningbouwvereniging Reeuwijk de interne besturing, het interne toezicht op haar functioneren en de externe legitimiteit heeft geborgd.

5.02 De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a) Besturing
 - i. Planning (Plan);
 - ii. Monitoring (Check);
 - iii. Bijsturing (Act);
- b) Intern toezicht;
 - i. Functioneren RvT;
 - ii. Toetsingskader;
 - iii. Toepassing Governancecode;
- c) Externe legitimering en verantwoording.

5.03 De interne besturing wordt onderzocht aan de hand van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderdeel 'Do' in het hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities aan de orde is geweest.

5.04 Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Governancecode.

5.05 EY heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a) de Governancecode;
- b) toepassing Governancecode (VTW-checklist);
- c) Bestuurs- en directiereglement;
- d) statuten en andere reglementen;
- e) RvT-verslagen;
- f) interview met de directeur-bestuurder
- g) Interview met de voorzitter en de vice-voorzitter van de RvT;
- h) bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie;
- i) documenten van de internetsite van Woningbouwvereniging Reeuwijk.

5.06 Wij merken nadrukkelijk op dat wij geen werkzaamheden hebben verricht om de door de RvT genomen beslissingen te toetsen.

Eindoordeel Governance scoort 'ruim voldoende'

5.07 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het prestatieveld

Governance. Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 6-1: eindoordeel Governance

Onderwerp	Oordeel
Besturing	7,7
Intern toezicht	7,9
Externe legitimering en verantwoording	8
Oordeel: ruim voldoende	7,9

Bron: EY, 2014

Besturing scoort 'ruim voldoende'

5.08 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen.

5.09 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende' op dit onderdeel. In de volgende tabel worden het oordeel per onderdeel weergegeven. In de paragrafen daarna worden deze toegelicht.

Tabel 6-2: oordeel Presteren naar besturing

Onderwerp	Oordeel
Planning	8
Monitoring	8
Bijsturing	7
Oordeel: ruim voldoende	7,7

Bron: EY, 2014

Planning scoort 'goed'

5.10 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het oordeel 'goed' wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.11 Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft haar beleidscyclus duidelijk omschreven. In 2012 is



de strategische visie voor de periode 2013-2016 herijkt en gepubliceerd. Aan de basis van het plan staat een door directie en RvT uitgevoerde SWOT-analyse.

5.12 In het ondernemingsplan beschrijft het bestuur uitgebreid haar visie op de ontwikkelingen en opgaven waar zij in de komende jaren voor komt te staan. De Raad van Toezicht heeft het ondernemingsplan goedgekeurd en deelt de visie van het bestuur.

5.13 Op basis van de visie zijn strategische doelstellingen geformuleerd die nodig zijn om in te spelen op deze ontwikkelingen. In (concern)jaarplannen worden de geplande doelen en speerpunten uit het ondernemingsplan verder uitgewerkt. Hierin worden de verschillende activiteiten in de tijd uitgezet. Indien dit mogelijk is, worden deze doelen ook in meetbare eenheden benoemd. Voorbeelden hiervan zijn de aantallen energetisch te verbeteren woningen en het aantal woningen dat een nieuwe badkamer krijgt.

5.14 De in de jaarplannen opgenomen operationele doelen hebben een brede scope en dekken in voldoende mate de activiteiten van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Er is sprake van een gestructureerde weergave die ook aansluit op de indeling van de jaarstukken. De (kwartaal)rapportages van Woningbouwvereniging Reeuwijk sluiten aan op de van de strategische doelen afgeleide jaarplannen en operationele doelstellingen.

5.15 Woningbouwvereniging Reeuwijk betreft de belanghebbenden bij het vormen van beleid door jaarlijks een bijeenkomst te organiseren. Hier zijn ook een of meer vertegenwoordigers van de Raad van Toezicht bij aanwezig.

5.16 EY beoordeelt op basis van bovenstaande het presteren naar planning als 'goed'.

Monitoring scoort 'goed'

5.17 Bij het onderdeel 'Monitoring' wordt getoetst of Woningbouwvereniging Reeuwijk over een systeem beschikt waarmee periodiek gemeten wordt in welke mate de voorgenomen prestaties worden gerealiseerd.

5.18 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 'goed' wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.19 Woningbouwvereniging Reeuwijk monitort de voortgang van haar presteren middels kwartaalrapportages. Er wordt geëvalueerd of de prestaties nog op koers liggen en waar nodig wordt bijgestuurd. De rapportages maken gebruik van een stoplichtsystematiek. EY heeft aan de hand van de kwartaalrapportages vastgesteld dat de monitoring op relevante onderwerpen plaatsvindt en ook voldoende diepgang heeft. Zo worden naast financiële onderwerpen ook volkshuisvestelijke onderwerpen gerapporteerd. Bij afwijkingen ten opzichte van de geplande

prestaties of begroting wordt een toelichting opgenomen in de rapportage.

5.20 In de jaarstukken wordt verantwoording afgelegd over de realisatie van de prestatie. De jaarstukken sluiten qua indeling aan op de jaarplannen en kwartaalrapportages. De rapportages worden ook aan de RvT ter beschikking gesteld.

5.21 EY stelt vast dat Woningbouwvereniging Reeuwijk haar prestaties adequaat monitort. Het oordeel op presteren naar monitoring is daarom 'goed'.

Bijsturing scoort 'ruim voldoende'

5.22 Bij het onderdeel 'bijsturing' wordt getoetst of Woningbouwvereniging Reeuwijk actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd.

5.23 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het oordeel 'ruim voldoende' wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.24 Het beleidsplan van Woningbouwvereniging Reeuwijk wordt middels jaarplannen geactualiseerd naar aanleiding van actuele ontwikkelingen. Hierdoor kan Woningbouwvereniging Reeuwijk tijdig haar doelen aanpassen aan gewijzigde omstandigheden. Aan de hand van de jaarplannen en de kwartaalrapportages heeft EY vastgesteld dat doelen bijgesteld worden indien er afwijkingen zijn geconstateerd.

5.25 Uit bovenstaande blijkt dat er voldoende bijsturing plaats vindt. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'

5.26 Bij dit onderdeel worden de uitgangspunten van het functioneren van de RvT, het gehanteerde toetsingskader van de RvT en de mate waarin de Governancecode wordt toegepast, getoetst. In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande oordelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 6-3: eindoordeel Presteren intern toezicht

Onderwerp	Oordeel
Functioneren RvT	7,7
Actueel toetsingskader	8
Naleving Governancecode	8
Eindoordeel: ruim voldoende	7,9

Bron: EY, 2014

Functioneren RvT

5.27 Bij dit onderdeel wordt de samenstelling van de RvT, de rolopvatting, de mate en wijze van zelfreflectie en het gehanteerde toetsingskader onder de loep genomen.

Tabel 6-3: eindoordeel Functioneren RvT

Onderwerp	Oordeel
Samenstelling	9
Rolopvatting	8
Zelfreflectie	6
Eindoordeel: ruim voldoende	7,7

Bron: EY, 2014

Samenstelling scoort 'zeer goed'

5.28 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'zeer goed'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.29 De samenstelling van de RvT is evenwichtig, gelet op de volkshuisvestelijke taak van Woningbouwvereniging Reeuwijk en de verschillende expertises die nodig zijn om toezicht te kunnen uitoefenen. De RvT bestaat uit vijf personen, waarvan twee op voordracht van de huurders. Er is een rooster van aftreden beschikbaar en gepubliceerd in het jaarverslag en op de website.

5.30 In overeenstemming met de statuten zijn de leden van de Raad benoemd voor een periode van 4 jaar. In tegenstelling tot de statuten is op grond van de Governancecode slechts eenmaal herbenoeming voor een periode van 4 jaar mogelijk. De Raad heeft in haar reglement reeds vastgelegd in deze de Governancecode te volgen. De leden van de Raad van Toezicht kunnen dan ook maximaal een keer worden herbenoemd.

5.31 De voorzitter van de RvT was per 1 januari 2013 aftredend. Op bindende voordracht van de Raad van Toezicht is deze echter op 12 december 2012 door de Algemene Ledenvergadering herbenoemd. Daarbij continueert het voorzitterschap van de Raad. In die rol zit hij ook de algemene ledenvergaderingen voor.

5.32 De profielschets voor leden van de RvT is in 2011 herijkt en is passend gezien de activiteiten van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Door werving in landelijke media met ondersteuning van een extern bureau heeft de Raad van Toezicht gezocht naar kandidaten buiten

de haar bekende kring. De RvT heeft bijzondere aandacht besteed aan het werven van RvT-leden op voordracht van de huurders. Hiertoe zijn herhaaldelijk brieven aan alle huurders gestuurd met het verzoek een geschikte kandidaat aan te dragen. Dit heeft geresulteerd in benoeming van twee RvT-leden.

5.33 Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft gezien de omvang van de corporatie een 'zware' Raad van Toezicht. Twee van de vijf leden zijn jarenlang (oud-)bestuurder van een middelgrote en grote woningcorporatie geweest. Woningbouwvereniging Reeuwijk is hierdoor verzekerd van ruim voldoende ter zake doende kennis en ervaring.

Rolopvatting scoort 'goed'

5.34 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'goed'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.35 De RvC is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, houdt de rollen scherp en de gaten. Dit blijkt onder meer uit het jaarverslag waarin het 'verslag van de Raad van Toezicht' expliciet aandacht wordt geschonken aan de genoemde rollen.

5.36 Uit de interviews blijkt dat de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid is gevonden. De RvT is altijd beschikbaar voor overleg en klankbord, maar waakt er voor niet 'op de stoel van de bestuurder te gaan zitten'. De relatie tussen de RvC en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken.

5.37 De RvT heeft verder een duidelijk eigen beeld van de informatie die noodzakelijk is voor het houden van toezicht. Deze beslaat onder meer volkshuisvestelijke en financiële informatie. De RvT geeft de gehanteerde informatiebronnen ook transparant weer in het jaarverslag. De RvT heeft ook alertheid getoond met betrekking tot het tijdig verkrijgen van de benodigde informatie van de bestuurder.

5.38 De RvT heeft periodiek contact met de huurders, MT-leden en de accountant. Daarnaast worden regelmatig seminars bezocht en zijn leden van de RvT aanwezig bij lokale bijeenkomsten. Hierdoor weet de RvT optimaal de contacten te benutten om voeling te houden met wat er leeft in de samenleving.

5.39 De RvT functioneert voor de directeur-bestuurder als een klankbord. Zeker gezien de geringe beleidsmatige capaciteit bij Woningbouwvereniging Reeuwijk wordt dit door de directeur-bestuurder als waardevol ervaren. Zoals eerder al aangegeven bewaken beide partijen dat er geen verantwoordelijkheden van de directeur-bestuurder door de RvT worden ingevuld.

5.40 De visitatiecommissie heeft verder vastgesteld dat er een duidelijke taakomschrijving voor de leden van de RvT is en een duidelijke afbakening van de verantwoordelijkheden van de directeur-bestuurder. Dit is vastgelegd in de reglementen van de RvT. Deze stukken zijn allemaal op de website van Woningbouwvereniging Reeuwijk gepubliceerd. In deze reglementen zijn onder meer de volgende onderwerpen opgenomen:

- a) de taak van de raad en commissies;
- b) de samenstelling van de raad, het profiel, de benoemingsprocedure en de beëindiging van het lidmaatschap;
- c) de spelregels voor een geval van belangentegenstelling of twijfel aan de integriteit;
- d) de vergaderprocedures;
- e) de informatie aan de raad van de zijde van het bestuur;
- f) benoeming, schorsing, ontslag en afwezigheid van het bestuur;
- g) het overleg met derden zoals accountant, ondernemingsraad en huurdersbelangenvereniging;
- h) de verslaglegging door de raad;
- i) de honorering.

5.41 De RvT laat zich regelmatig adviseren door een extern deskundige zoals de accountant. In de visitatieperiode is dit ook zichtbaar aan de orde geweest. Ook leden van de RvT reflecteren op de wijze waarop hierover wordt gerapporteerd en doen soms suggesties voor aanpassingen.

Zelfreflectie scoort 'voldoende'

5.42 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

5.43 Jaarlijks vindt binnen de RvT zelfreflectie op het functioneren plaats. Hierbij wordt een externe deskundige gebruikt. Daarnaast wordt in het kader van de beoordeling van de directeur ook incidenteel gereflecteerd op de governance van Woningbouwvereniging Reeuwijk. Als belangrijk verbeterpunt is benoemd het hanteren van een adequate jaaragenda met vaststaande vergaderdata.

5.44 Het feit dat de zelfevaluatie heeft plaatsgevonden wordt ook toegelicht in het jaarverslag over 2013.

Toetsingskader scoort 'goed'

5.45 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'goed'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.46 De RvT heeft een duidelijke visie over de wijze waarop het eigen toezicht wordt ingevuld, dit is gebleken door het interview met de voorzitter en de vice-voorzitter van de RvT. De visie is



echter niet expliciet vastgelegd.

5.47 De RvT beschikt daarnaast over een toezichtskader voor het uitoefenen van de toezichtstaak. Dit kader bestaat uit ter zake doende wet- en regelgeving, waaronder het BBSH, de door Woningbouwvereniging Reeuwijk onderschreven Aedes-code, de statuten, het beleidsplan 2010-2013 en het nieuwe ondernemingsplan 'Werken aan de veranderde woningbehoefte', de begroting met daarin beschreven de voorgenomen activiteiten en ten slotte de elementaire beginselen van goed ondernemerschap.

5.48 Op grond van dit kader beoordeelt de Raad in ieder geval de bestuursbesluiten inzake de realisatie van volkshuisvestelijke doelen, de continuïteit van Woningbouwvereniging Reeuwijk, de risico's die verbonden zijn aan de activiteiten van de vereniging, de opzet en werking van interne beheersings- en controlesystemen, het kwaliteitsbeleid, de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording, de financiële verslaggeving en het de naleving van wet- en regelgeving.

5.49 De RvT houdt actief de actualiteit in de gaten en past het toetsingskader indien noodzakelijk daar op aan. De RvT hanteert ook aantoonbaar het toetsingskader bij het beoordelen en goedkeuren van besluiten.

5.50 EY kent het oordeel 'goed' toe.

Toepassing Governancecode scoort 'goed'

5.51 In deze paragraaf wordt beoordeeld of Woningbouwvereniging Reeuwijk de Governancecode juist toepast en worden eventuele afwijkingen daarop getoetst. Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'goed'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.52 De RvT van Woningbouwvereniging Reeuwijk onderschrijft de landelijk gehanteerde Governancecode, de klokkenluidersregeling en de integriteitscode van Woningbouwvereniging Reeuwijk. In het jaarverslag 2013 wordt aangegeven dat Woningbouwvereniging Reeuwijk deze Governancecode naleeft, en daarin wordt ook toegelicht op welke punten Woningbouwvereniging Reeuwijk afwijkt van de code ('leg uit'). Afwijkingen zijn alleen aanwezig in die gevallen dat het onderwerp niet van toepassing is. Bijvoorbeeld bij de bepalingen over de ondernemingsraad, die bij Woningbouwvereniging niet aanwezig is.

5.53 De beloning van de directeur is gebaseerd op de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties. De beloning van de RvT-leden is gebaseerd op de Honoreringscode commissarissen. Ook wel de VTW-code genoemd. Bij nieuwe benoemingen en herbenoeming wordt vanaf de inwerkingtreding van de WNT de WNT-norm gevolgd.

5.54 Op de website van Woningbouwvereniging Reeuwijk zijn de volgende documenten

gepubliceerd onder het hoofdje 'goed bestuur':

- a) Toepassing Governancecode;
- b) Statuten;
- c) Profielschets leden RvT;
- d) Samenstelling en aftreedrooster Raad van Toezicht;
- e) Reglement Raad van Toezicht;
- f) Honorering Raad van Toezicht;
- g) Convenant Bestuur - Raad van Toezicht;
- h) Honorering en nevenfuncties Bestuur;
- i) Aanbestedingsbeleid;
- j) Leveranciersbeleid.

5.55 Daarnaast heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk de klokkenluiderregeling en integriteitscode op haar website gepubliceerd.

5.56 De visitatiecommissie is van mening dat Woningbouwvereniging Reeuwijk het voldoen aan de Governancecode doorleeft. Het is duidelijk niet enkel een verplichting. Dit blijkt onder meer uit de uitgebreide toelichting op het voldoen aan de Governance-code en de uitgebreidheid van de op website te vinden informatie.

5.57 EY kent het daarom oordeel 'goed' toe.

Externe legitimering en verantwoording scoort 'goed'

5.58 Bij dit onderdeel wordt getoetst of Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan de vereisten die de Governancecode en de Overleg wet stellen aan de wijze waarop belanghebbenden het beleid van de corporatie kunnen beïnvloeden.

5.59 Woningbouwvereniging Reeuwijk voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'goed'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

Tabel 6-7: oordeel Externe legitimatie

Onderwerp	Oordeel
Externe legitimering	8
Openbare verantwoording	8
Eindoordeel: goed	8

Bron: EY, 2014

Externe legitimering scoort 'goed'

5.60 Ten aanzien van het toetsingsonderdeel 'Externe legitimering' voldoet Woningbouwvereniging Reeuwijk aan het ijkpunt voor een voldoende. De bouwvereniging voldoet aan eisen van externe legitimering van de Governancecode en de Overlegwet.

5.61 Woningbouwvereniging Reeuwijk kent geen formele huurdersvertegenwoordiging. Wel functioneert de Algemene Leden Vergadering (ALV) als zodanig. Overleg over het te voeren beleid en verantwoording over het uitgevoerde beleid wordt via de ALV aan de huurders afgelegd. Echter, ook niet-huurders kunnen lid worden van de vereniging, waardoor in de ALV ook andere belangen dan de huurdersbelangen aan de orde komen.

5.62 Er zijn ondanks herhaalde en krachtige verzoeken vanuit Woningbouwvereniging Reeuwijk geen huurders bereid gevonden zitting te nemen in een huurderscommissie. Woningbouwvereniging Reeuwijk blijft zich echter inspannen om een formele vorm van huurdersvertegenwoordiging op te richten.

5.63 Woningbouwvereniging Reeuwijk heeft een duidelijke visie welke partijen de voor haar belangrijkste belanghebbenden zijn. Er is een lijst met belanghebbenden aanwezig die ook opgenomen is in het op de website gepubliceerde document 'Overleg en samenwerking met belanghouders'. De belanghebbenden worden bovendien (zeer) actief geïnformeerd over en betrokken bij de beleidsvorming door de belanghebbendenbijeenkomsten. De directeur-bestuurder en de leden van de RvT houden meerdere keren per jaar contact met de belanghebbenden.

5.64 EY stelt verder vast dat de algemeen directeur en de RvT één lijn volgen als het gaat om de aard en wijze waarop verantwoording wordt afgelegd aan de belanghebbenden. De leden van de RvT zijn ook altijd zoveel mogelijk voltallig aanwezig bij bijeenkomsten met belanghebbenden. Woningbouwvereniging Reeuwijk is voornemens het voorliggende visitatierapport met de belanghebbenden te bespreken.

Openbare verantwoording scoort 'goed'

5.65 Ten aanzien van het onderwerp openbare verantwoording voldoet Woningbouwvereniging Reeuwijk aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindcijfer wordt hierdoor 'goed'.

5.66 Woningbouwvereniging Reeuwijk vermeldt de door haar gerealiseerde opgaven en ambities in haar jaarverslagen in het hoofdstuk 'Bestuursverslag'. Indien er afwijkingen zijn van de begroting of verwachting wordt het verschil toegelicht. De verantwoording is transparant en begrijpelijk weergegeven. De verantwoording van geleverde prestaties is bovendien ook op internet gepubliceerd in de vorm van informatiebrieven en het bewonersblad.



A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY

Onafhankelijkheidsverklaring bureau

EY Accountants LLP verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Reeuwijk in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. EY Accountants LLP heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft EY Accountants LLP geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal EY Accountants LLP geen enkele zakelijke relatie met Woningbouwvereniging Reeuwijk hebben.

Drs. W. van Olst
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a light blue horizontal line.

Arnhem, 22 april 2014



B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs W. van Olst

Wichert van Olst verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Reeuwijk in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wichert van Olst heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wichert van Olst geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wichert van Olst geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woningbouwvereniging Reeuwijk hebben.

Drs W. van Olst
Partner

A blue ink signature of Drs W. van Olst, consisting of a stylized 'W' and 'O'.

Arnhem, 15 juli 2014

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs M. Nieland

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Reeuwijk in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woningbouwvereniging Reeuwijk hebben.

Drs M. Nieland
Senior manager

A blue ink signature of Drs M. Nieland, consisting of a stylized 'M' and 'N'.

Rotterdam, 15 juli 2014



Onafhankelijkheidsverklaring van de heer L.M. Klaassen MSc

Leon Klaassen verklaart hierbij dat de visitatie van Woningbouwvereniging Reeuwijk in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Leon Klaassen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Leon Klaassen geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Leon Klaassen geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woningbouwvereniging Reeuwijk hebben.

L.M. Klaassen MSc
Senior advisor

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L.M. Klaassen', written over a horizontal line.

Rotterdam, 15 juli 2014



C: CV's visitatoren

Personalia

drs. W. van Olst RA (1966)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Universiteit van Amsterdam, Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2009 - heden	Ernst & Young Accountants LLP Voorzitter branchegroep Woningcorporaties
Januari 2000 - heden	Ernst & Young Accountants LLP Partner in auditpraktijk
September 1989 – December 2010	Ernst & Young Accountants LLP Van assistent tot senior manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Voorzitter branchegroep Woningcorporaties

- Eindverantwoordelijk voor strategie en beleid van Ernst & Young in woningcorporatiesector
- Vertegenwoordiger van Ernst & Young in de woningcorporatiesector en bij de brancheorganisaties
- Auteur van visiedocument woningcorporaties 2020

Partner in de auditpraktijk

- Eindverantwoordelijk voor vele jaarrekeningcontroles van woningcorporaties
- Eindverantwoordelijk voor vele adviesopdrachten bij woningcorporaties



Personalia

drs. M. Nieland RA (1968)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Vrije Universiteit Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2012 - heden	Ernst & Young, Senior Manager
April 2011 – maart 2012	Deloitte Real Estate Advisory, Senior Manager
Juni 1998 – maart 2011	PricewaterhouseCoopers, Advisory N.V., Principal Manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties (2006 – 2011)

- Namens EY sinds 2006 betrokken en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het visitatiestelsel (in samenwerking met SEV, Aedes en vanaf 2009 de SVWN)
- Projectleider bij alle door EY tot maart 2011 uitgevoerde visitaties (30)
- Meer dan 350 gesprekken gevoerd met belanghebbenden (gemeenten, huurders, zorg- en welzijn, onderwijs)

WoonBench (2005 – 2011)

- Programmamanager WoonBench (2008 – maart 2011)
- Deelprojectleider Financiële bouwsteen (2005 – 2009)

Strategie en organisatieontwikkeling

- Medeauteur 'Visiedocument woningcorporaties 2020'
- Diverse corporaties

Doelmatigheid / formatiebenchmarking

- Diverse corporaties

Fusiebegeleiding en haalbaarheidsonderzoeken fusie

- Diverse corporaties



Personalia

L.M. Klaassen MSc (1985)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science, Management van de publieke sector
- Universiteit Leiden, Bachelor of Science, Bestuurskunde / Economie

Ervaring

september 2013 - heden	Ernst & Young, Senior Adviseur
januari 2009 - augustus 2013	Haute Equipe , Medior Financieel Adviseur
oktober 2012 - augustus 2013	Gemeente Rotterdam, Interne Auditor

Selectie referenties

- Procesmanagement bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Subsidie- en project management bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en operationele besturing bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Planning- en Control functie bij diverse corporaties en andere publieke instellingen

D: Overzicht gebruikte brondocumenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste tijdens de visitatie gebruikte documenten.

Presteren naar Opgaven en Ambities
Jaarverslag 2010
Jaarverslag 2011
Jaarverslag 2012
Jaarverslag 2013
Ondernemingsplan 2012-2016
Prestatieafspraken 2005-2010 (-2011)
Prestatieafspraken 2012-2016

Presteren naar Vermogen
Jaarrekening Woningbouwvereniging Reeuwijk 2010 -2013
Begrotingen 2010-2013
Brief WSW inzake kredietwaardigheid en faciliteringsvolume
Corpodata dVi
Corporatie in perspectief (analyse, samenvatting en toelichting)
Accountantsverslag
Oordeelbrieven CFV en WSW 2010-2013

Presteren naar Governance
Gedragscodes Raad van Toezicht
Integriteitscode
Verslagen van RvT-vergaderingen 2009-2013



E: Overzicht interne gesprekken

Met de volgende functionarissen van Woningbouwvereniging Reeuwijk en de RvT is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Naam	Functie
De heer V. van Luit	Directeur-Bestuurder
De heer H. Bloemen	Interim coördinator Financien
Mevrouw E. Huisman	Coördinator Woondiensten
De Heer F.C.J. Koene	Coördinator Technische Dienst
De heer W. Gestel	Voorzitter RvT
De heer C.J.M. Karsten	Vice-voorzitter RvT

F: Overzicht externe gesprekken

Met de volgende belanghebbenden is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
Huurdervertegenwoordigers	Selectie huurders	De heer Boer	Huurder
		De heer Van Os	Huurder
		De heer Heij	Huurder
		De heer Den Bleker	Huurder
		Mevrouw Kalee	Huurder
		Mevrouw Hersi	Huurder
Gemeenten	Bodegraven - Reeuwijk	Mevrouw Verkleij	Wethouder Wonen
		Mevrouw Kramer	Afdelingshoofd
		Mevrouw Van Vliet	Beleidsmedewerker Ferm Werk
Overige belanghebbenden	GGD Hollands Midden	De heer Baltus	Bestuurder
	Zorgpartners Midden Holland	Mevrouw Pillen	Directeur
	Kwadraad	Mevrouw Waagmeester	Adviseur buurtbemiddeling
	Mozaïek Wonen	Mevrouw Smissaert	Senior medewerker strategie en beleid
		De heer Brückmann	Manager Vastgoed en Wonen



G: Toetsing Opgaven

Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Huisvesting van primaire doelgroep	De omvang sociale woningen minimaal op 600 houden (onder aftoppingsgrens)	2010	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010	663 woningen tussen €357,37 en €548,18 en 320 woningen tot €357,37 in 2010	9
Huisvesting van primaire doelgroep	De sociale woningvoorraad tot DAEB grens de komende vijf jaar minimaal gelijk houden	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2016	Jaarverslag 2013	675 woningen tussen €366,38 en €561,98 en 268 woningen tot €366,37 in 2012; 654 woningen tussen €374,44 en €574,35 en 232 woningen tot €374,44 in 2013	6
Huisvesting van primaire doelgroep	Een maximale prijsstelling van een sociale koopwoning op 211.000 euro	2012	Prestatieafspraken 2012-2016	Jaarverslag 2012-2013	In de jaarverslagen is niet nader gespecificeerd of koopwoningen een maxumprijs hadden. Wel is een gemiddelde verkoopprijs te berekenen. Voor 2010 is deze +/- 161.000, voor 2011 +/- 187.000, voor 2012 +/- 173.000 en voor 2013 111.000. Op basis van deze gemiddelden, die allemaal onder de 211.000 liggen is de doelstelling gehaald.	8
Huisvesting van primaire doelgroep	De woningbouwvereniging spreekt af de voor- en nadelen voor aansluiting bij Woningnet te onderzoeken	2012	Prestatieafspraken 2012-2016 (en ondernemingsplan 2012-2016)	Jaarverslag 2012-2013	In 2012 zijn niet enkel de voor- en nadelen onderzocht van Woningnet, er is ook een besluit genomen dit systeem te gaan gebruiken. In maart 2013 is Woningnet geïmplementeerd.	9
Huisvesting van primaire doelgroep	Jaarlijkse volumeafspraken met gemeente over huisvestingsmogelijkheden statushouders	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2016	Jaarverslag 2012-2013, document 1B huisvesting statushouders	In 2012 is er één woning toegekend aan een statushouder, in 2013 twee woningen. Uit de jaarverslagen is geen informatie te halen over nadere volumeafspraken met de gemeente. Uit document 1B huisvesting statushouders is te zien dat er contact is met de gemeente over het realiseren van aantallen. In 2013 was de opgave voor Reeuwijk het huisvesten van 9 statushouders. Reeuwijk heeft volgens de mail 5 statushouders gehuisvest, 4 minder dan de doelstelling was. In 2012 heeft Reeuwijk 1 statushouder minder gehuisvest dan de doelstelling was.	7
Huisvesting van de primaire doelgroep	Ondersteunen en begeleiden van bewoners in problematische situaties in relatie tot wonen (oa huurincasso)	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010/2011	In 2010 is het incassobeleid verder aangescherpt. Doel van het beleid is achterstanden bij huurders niet te ver te laten oplopen en tijdig met de huurder te zoeken naar een passende betalingsregeling. Door deze aanpak is de huurachterstand gedaald en het aantal bewoners met een huurachterstand ook. Dit beleid is in 2011 doorgezet.	8

Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Huisvesting van bijzondere doelgroep	Bouwen van bereikbare woningen voor ouderen om doorstroming vanuit goedkope voorraad te bevorderen	2010	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2012	In het Pact van Savelberg is het project Waarder / Driebruggen destijds aangewezen als woon/zorgzone. Samen met partner Kerverland is het realiseren van o.a. 31 seniorenwoningen het einddoel. In 2010, 2011 en 2012 is de eerste fase opgeleverd met daarbij 12 huurappartementen voor senioren. De realisatie van dit project lijkt een belangrijke stap in de richting te zijn naar het realiseren van meer woningen voor ouderen.	7
Huisvesting bijzondere doelgroep	De huisvesting voor senioren en starters bevorderen door voor hen geschikte woningen te labelen bij de woonruimteverdeling. Waarvan een vierde van alle vrijkomende huurwoningen voor starters	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2011	In 2010 zijn 13 woningen toegewezen aan starters en 4 woningen aan 55+ers. Er zijn 48 mutaties geweest. In 2011 zijn 13 woningen toegewezen aan starters en 10 woningen aan 55+ers. Er zijn 55 mutaties geweest.	7
Huisvesting van bijzondere doelgroep	Woningen die geschikt zijn voor gehandicapten of categorie E zullen aan ouderen en gehandicapten worden toegewezen	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2011, Ondernemingsplan 2012-2016	De opgave is behaald	7
Kwaliteit woningen en woningbeheer	Gemeente en woningbouwcorporatie maken op projectniveau afspraken over nieuwe plannen die verwacht capaciteitstekort aan levensloopbestendige woningen moeten oplossen	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2016	Jaarverslag 2012-2013	Er zijn in de documenten geen specifieke afspraken met de gemeente te vinden over nieuwe afspraken voor het realiseren van levensloopbestendige woningen. Er zijn met name voornemens uitgesproken het bestaande woningbezit te renoveren en te verbeteren. In het ondernemingsplan heeft de corporatie uitgesproken 70 woningen te renoveren tot 2030, en 16 woningen in de periode tot 2016. Deze woningen worden echter zoveel mogelijk levensloopbestendig gerenoveerd zodat de woningen voor een langere termijn verhuurd kunnen worden.	7

Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Oordeel
Kwaliteit woningen en woningbeheer	Levensloopbestendig maken van nieuwe woningen, en duurzaam bouwen	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2011	Met de gemeente is in 2010 overeengekomen om, indien er kandidaten zijn, de 1e verdieping van de appartementen aan de Rietgors bereikbaar te maken voor mindervaliden door het plaatsen van een traplift. Er waren toen geen huurders die hier behoefte aan hebben. De corporatie zoekt wel duidelijk naar mogelijkheden om bestaande woningbezit, dat moeilijk volledig levensloopbestendig is te maken, naar behoefte aan te passen. Zo heeft de corporatie in 2010 8 keer een 2e toilet geplaatst, van de 21 badkamerrenovaties en worden er per 2011 standaard thermostatische mengkranen in de douche geplaatst. In 2011 is er 10 keer een tweede toilet geplaatst, van de 23 badkamerrenovaties en 16 toiletrenovaties uitgevoerd (12 in 2010). De corporatie lijkt voldoende aandacht te hebben voor de behoeften bij haar huurders op de (middel)langere termijn en dit komt ook terug in de gemelde klanttevredenheidscijfers (die gemiddeld voldoende scoren op verschillende onderdelen).	7
(Des-) investeren in vastgoed	Bij ontwikkeling nieuwbouwlocaties wordt gestreefd naar verdeling 25% huurwoningen en 75% koopwoningen; 35% van deze woningen vallen in de bereikbare categorie	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2011	Deze opgave is niet direct uit de jaarverslagen te halen. Reeuwijk heeft in 2010 en 2011 wel een aantal nieuwbouw- / of ontwikkellocaties zoals Maximalocatie Waarder, Oude Tol, Westveen en Langs de Wiericke. Bij Maximalocatie Waarder zijn in fase 1B van de 8 woningen er 2 bestemd voor verhuur en 6 voor verkoop. Voor Westveen is gepland 23 appartementen te kopen en direct te verhuren (sociale verhuur), en 8 appartementen te kopen en voor verkoop te bestemmen. Op basis van deze informatie lijkt de woningbouwvereniging deze doelstelling te halen.	7
(Des-) investeren in vastgoed	Het realiseren van 60 (30 in 2010) betaalbare, bereikbare en middeldure woningen aan de Van Staverenstraat / Van Heuven Goedhartstraat, inclusief infra en inrichting woonomgeving	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2011	In 2010 is afgesproken dat Timpaan, een sociale projectontwikkelaar, de hele locatie zal ontwikkelen. De bouw heeft vertraging opgelopen en heeft niet in 2010 en 2011 plaatsgevonden. De woningbouwvereniging geeft aan dat dit 'om oorzaken buiten haar invloed om' is geschied. Er is afgesproken dat zij 23 appartementen en 8 woningen kopen.	6
(Des-) investeren in vastgoed	Inzetten voor starters door bereikbare koopwoningen bij nieuwbouw te realiseren	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2011	Starters vestigen zich beperkt in Reeuwijk. De woningbouwvereniging gaat 8 eensgezinswoningen voor starters realiseren op locatie Westveen, 4 op locatie Langs de Wiericke. In 2010 zijn er 18 starterswoningen op locatie Langs de Lijn opgeleverd en verkocht.	8

Onderdeel	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat
(Des-) investeren in vastgoed	Het bouwen van alle nieuwbouwwoningen gebeurt levensloopbestendig, veilig, gezond, flexibel, energiezuinig en duurzaam. Specifiek voldoet elke woning aan de basiseisen van Woonkeur en het Politiekeurigmerk (afwijken kan, mits gemotiveerd)	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2016	Jaarverslag 2011-2013	De woningbouwvereniging houdt zich aan de eisen van 'levensloopbestendig bouwen' bij alle nieuwbouw, met uitzondering van typische starterswoningen. Er is niet na te gaan in de jaarverslagen of zij dit bij nieuwbouw hebben gerealiseerd.
(Des-) investeren in vastgoed	Onderzoeken mogelijkheden ontwikkeling 90 levensloopbestendige woningen (30 met onredendabele top) Maximalocatie en realiseren nieuw zorgcentrum	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2011	In 2010, 2011 en 2012 is de eerste fase opgeleverd (een school en peuterspeelzaal, een bso, 12 huurappartementen voor senioren en 10 koopappartementen. In 2013 zijn de voorbereidingen gestart voor het bouwen van 28 zelfstandige huurappartementen, 200 m2 ruimten voor zorg en dienstverleningsactiviteiten en 225 m2 ontmoetingsruimte (de Huiskamer van Waarder).
(Des-) investeren in vastgoed	Lagere inkomensgroepen mogelijkheid bieden woningen tegen lagere prijs in beschermende koopvorm te kopen	2010-2011	Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2011	De woningbouwvereniging heeft twee regelingen voor m.n. deze inkomensgroep: de KoopGoedkoop regeling en de KoopGarantregeling.
Kwaliteit wijken en buurten	Woningbouwvereniging Reeuwijk is verplicht in voorkomende gevallen huurders aan te dragen bij Factor G voor buurtbemiddeling. Ook is opgenomen dat de woningbouwvereniging voldoende publiciteit geeft aan de mogelijkheid tot buurtbemiddeling over te gaan.		Prestatieafspraken 2005-2011	Jaarverslag 2010-2013	In 2012 en 2013 heeft Woningbouwvereniging Reeuwijk aan deze opgave voldaan. Alle voorkomende gevallen zijn aangemeld bij Factor G. De huurders zijn bovendien op de hoogte gesteld van de mogelijkheid van buurtbemiddeling. Ook op de website van de woningbouwvereniging is dit gemeld. De opgave is daarmee gerealiseerd.

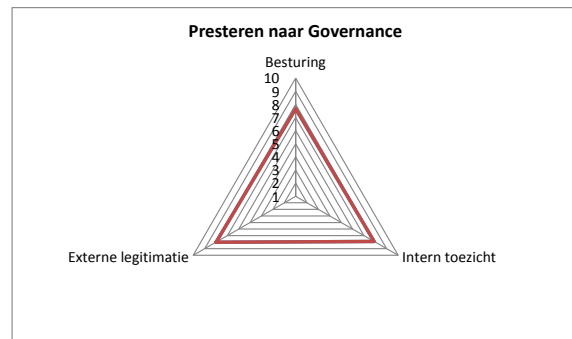
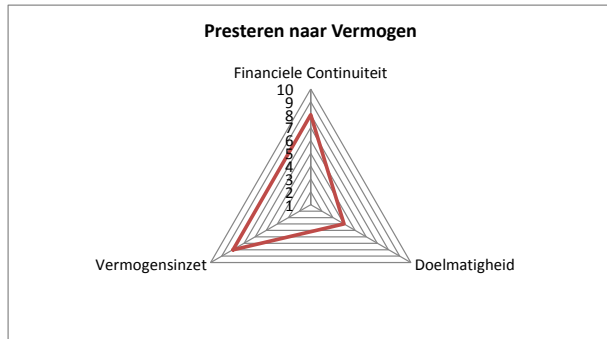
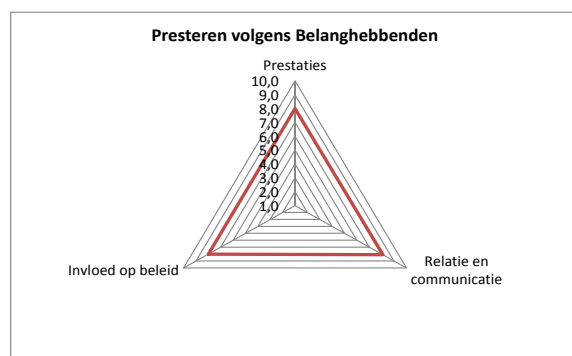
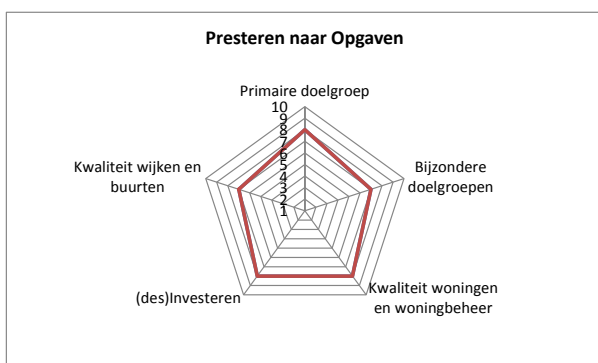
H: Toetsing Ambities

Onderdeel	Ambitie	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat
Kwaliteit woningen en woningbeheer	Woningen toekomstbestendig maken. Focus is voornamelijk het aanpassen van woningen in focusgebied Reeuwijk, daar is een sterke vergrijzing de komende jaren en een oud woningbezit.	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Huisvesting van primaire doelgroep	Een passende woningvoorraad. De corporatie richt zich op de lagere inkomensgroepen naast de (lagere) middeninkomens (doorstroming) en op de doelgroepen senioren, gezinnen, starters, lichamelijk- en geestelijk gehandicapten	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Kwaliteit woningen en woningbeheer	Versterking van de kwaliteit van het woningbezit. Bijvoorbeeld door het streven naar energielabel C voor alle woningen die nog worden geëxploiteerd over 10 jaar	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Huisvesting van primaire doelgroep	Betaalbare en bereikbare woningen. Een eerlijker meer marktconform huurbeleid, met voldoende woningen die bereikbaar zijn voor iedereen	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Kwaliteit van wijken en buurten	Verbindende schakel met maatschappelijke partners zijn als het gaat om sociale leefbaarheid, en woon- en leefgenot	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
(Des-) investeren in vastgoed	Realisatie Maxima fase 1B, Reeuwijk Brug West, Westveen (2012 en 2014)	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Huisvesting van bijzondere doelgroep	In kaart brengen behoefte van specifieke doelgroepen als lichamelijk en geestelijk gehandicapten en beleid ontwikkelen tot aanbieden passende huisvesting	2013	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Huisvesting van primaire doelgroep	Implementeren van keuzes die in 2012 gemaakt zijn over model van toewijzing van woningen	2013	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven

Onderdeel	Ambitie	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat
Overig	Het opstellen van een communicatieplan gericht op verder positioneren van de woningbouwvereniging. Met name over participatie en betrokkenheid van maatschappelijke partners	2013	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Huisvesting van primaire doelgroep	Een verdeling van het woningbezit van 80% voor DEAB woningen en 20% niet-DEAB met een portefeuille van ca. 1010 woningen (=min 23 vanaf 2012)	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Huisvesting van primaire doelgroep	Van de 1000 woningen worden er 800 bestemd voor het sociale (DAEB-)segment en 200 voor het middensegment (tbv de doorstroming). 90% van de sociale woningvoorraad wordt toegewezen aan inkomens binnen de sociale inkomensgrens.	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Huisvesting van bijzondere doelgroep	Realiseren van 200 woningen in het niet-DAEB segment voor de het middensegment (met name senioren).	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
(Des-) investeren in vastgoed	Transitie woningvoorraad: verschuiving in appartementen en eensgezinswoningen. 19% van de appartementen zonder lift wordt 10% in 2030. Hiervoor komen driekamerappartementen (van 3 naar 20%). De kleinere eensgezinswoningen worden vervangen door grotere	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
(Des-) investeren in vastgoed	Renoveren van 70 woningen bij mutatie tot 2030. Dat is 16 woningen in de periode 2012-2016	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Kwaliteit woningen en woningbeheer	Woningaanpassingen: aanbrengen van badkamer en de kleine slaapkamer, tweede toilet en of slaapkamer op zolder; 10 tot 15 woningen per jaar vanaf 2013	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Kwaliteit woningen en woningbeheer	348 woningen verbeteren naar een label C woning in 2020. Dat is 160 woningen in 2012-2016.	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Kwaliteit van wijken en buurten	Het stimuleren van het netwerk van bewoners, vrijwilligers en verenigingsleven door middel van het leefbaarheidsfonds in de periode 2012-2016	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven
Kwaliteit woningen en woningbeheer	In 2013 wordt de tevredenheid van de huurders gemeten in brede zin door middel van een tevredenheidsonderzoek en worden op relevante thema's gesprekken georganiseerd met bewoners	2012-2014	Ondernemingsplan 2012-2016		Sluit aan op opgaven

I: Prestatiespinnenwebben

Onderstaand zijn de prestatiespinnenwebben van de visitatie van Woningbouwvereniging Reeuwijk opgenomen.





J: Position Paper

De thermometer van Wbv. Reeuwijk, begin 2014.

Enkele belangrijke kernmerken:

Wbv. Reeuwijk bestaat als vereniging ruim 50 jaar. Met ruim 1.000 verhuurbare eenheden, grotendeels eengezinswoningen, en enkele maatschappelijke vastgoedobjecten (o.a. een medisch centrum en dorpswinkel) zijn wij actief in Reeuwijk, Driebruggen en Waarder, onderdeel van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk.

Met zo'n 20% van het totale woningbestand in deze kernen vormt onze goeddeels sociale woningvoorraad, welke op basis van een externe conditiemeting als technisch goed is te kwalificeren, een belangrijke mogelijkheid voor de huisvesting van de lagere inkomensgroepen en voor huurders welke om geestelijke of lichamelijke reden op een huurwoning zijn aangewezen. De woningvoorraad is, ondanks dat deze nagenoeg geheel in de naoorlogse periode is gebouwd, relatief wat ouder. Dat uit zich vooral in de woon-technische kwaliteit, zeker gelet op de sterke vergrijzing.

Kernwaarden die wij met een relatief klein, maar zeer betrokken en flexibel team nastreven zijn: maatschappelijk betrokken, betrouwbaar en professioneel.

Het, op dit moment, actuele ondernemingsplan kent het thema "werken aan veranderende woonbehoefte" op basis van onze missie "prettig wonen in leefbare kernen".

De financiële positie is ultimo 2013 gezond en biedt ook ruimte voor de noodzakelijke vernieuwingen van het woningbestand, daarbij ook rekening houdend met de nieuwe verhuurdersbelasting en het daarmee aangepaste huurprijsbeleid. Dat laatste vraagt, ondanks dat voldoende wordt rekening gehouden met bereikbaarheid van huurtoeslag, wel de nodige bewaking van de individuele betaalbaarheid.

Belangrijke organisatieontwikkelingen gedurende de visitatieperiode:

In de periode van dit visitatieonderzoek heeft de vereniging een omslag gemaakt van het zgn. drielaags naar een tweelaags besturingsmodel. Het vrijwilligers bestuur heeft met de Raad van Toezicht, gezien de vele ontwikkelingen, de keuze gemaakt om een professioneel bestuurder, tevens directeur aan te trekken.

Daarmee is vanaf 1 september 2011 een sterke professionaliseringsslag doorgevoerd op gebied van de interne bedrijfsvoering, besturing en Governance, de externe communicatie en relatie met belanghouders en een duidelijke visie geformuleerd in het in 2012 verschenen ondernemingsplan.

De woningbouwvereniging in het maatschappelijke middenveld

Onze corporatie kent de verenigingsvorm en daarmee wordt twee maal per jaar een algemene ledenvergadering gehouden. Naast de formele aspecten zoals (her)benoemen van de leden van de Raad van Toezicht en goedkeuring van het jaarverslag, worden vooral de actualiteiten in en om onze vereniging besproken en gezien er geen belangstelling bestaat voor een huurdersraad ook de belangrijkste onderwerpen besproken die in het kader van de Overlegwet huurders en verhuurders van toepassing zijn. De opkomst is weliswaar klein, maar de aanwezigen zijn betrokken.

Bij de totstandkoming van het ondernemingsplan zijn alle belangrijke stakeholders geraadpleegd en is het concept plan in een zeer goed bezette bijeenkomst in 2012 gepresenteerd. Begin 2014 zijn de resultaten op basis van het ondernemingsplan aan deze groep gepresenteerd en is gediscussieerd met de belanghouders over de thema's "welke rol heeft de vereniging m.b.t. de doorstroming en de middendure huur" en "de effecten van de bezuinigingen op de AWBZ en de uitbreiding van de WMO voor de samenleving in de wijk en de onderlinge samenwerking".

De relatie met de gemeente is, na de gemeentelijke samenvoeging, sterk ten positieve ontwikkeld. Met de collega's in de regio en met name met de collega Mozaïek Wonen, actief in dezelfde gemeente, is goed overleg. De relatie met de zorg- en welzijnspartijen is bestuurlijk verbeterd, maar vraagt gezien de ontwikkelingen in de zorg om verder intensivering. Operationeel zijn de contacten prima.

De opgave waar wij voor staan:

In het actuele ondernemingsplan en het daaraan gekoppelde nieuw opgestelde woningvoorraadbeleid, het kwaliteitsbeleid en prijsbeleid zijn drie strategisch doelstellingen geformuleerd: "een passende woningvoorraad, samen aan de slag op welzijn - leefbaarheid en een stabiele organisatie".

De woningvoorraad.

In de afgelopen drie jaar is met name de aanvullende nieuwbouw, gericht op de verbetering van de woonbehoefte van senioren, gerealiseerd. Daarnaast is vanaf 2013 het beleid m.b.t. de verbetering van de energetische kwaliteit tot uitvoering gebracht. Een traject waarin een groot deel van de huidige woningvoorraad in de komende 10 jaar naar gemiddeld energielabel B wordt gebracht.

Voor de komende jaren staat de vernieuwing van het oudere woningbezit op de agenda.

Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn de veranderende woningbehoefte gelet op de vergrijzing en het nieuwe kabinetsbeleid m.b.t. de zorgfinanciering. Daarnaast is het van belang om de doorstroming van de relatief grote groep (senioren) "scheefwoners" (een kleine 40%) mogelijkheden te bieden voor een nieuwe passende woning.

In het strategisch voorraadbeleid is, met het oog op deze situatie, voorzien dat ca. 15 a 20% van onze nieuw te realiseren woningvoorraad tot 2030 voor deze inkomens- en leeftijdsgroepen een kans zou bieden. Vanwege de in ontwikkeling zijnde de nieuwe Woningwet en Novelle, zal de koers op dit gebied in 2015 en 2016 hoogstwaarschijnlijk om bijstelling vragen. Niettemin een belangrijk volkshuisvestelijk onderwerp dat aandacht verdient.



Met diverse zorg- en welzijnspartijen is gesproken over de woonbehoefte van zorgbehoevenden. De sterke extramuralisatie maakt uitbreiding in intramurale of beschermde woningbehoefte niet direct noodzakelijk. Wel is de keuze gemaakt, om voor een specifieke behoefte aan een woonzorgvorm voor gehandicapte jongeren en ouderen met dementie een Thomashuis en Herbergier te realiseren in het aan te kopen gemeentehuis van de vml. gemeente Reeuwijk

Welzijn en leefbaarheid

Gezien het dorpse karakter is de leefbaarheid goed, waarbij er uiteraard aandacht is om deze situatie ook in de toekomst te behouden. De contacten met de zorg- en welzijnspartijen zijn geïntensiveerd, de vereniging neemt deel in het project buurtbeheer. Met name de effecten van de bezuinigingen op de AWBZ en uitbreiding van de WMO vragen aandacht op gebied van de samenwerking met deze groep maatschappelijke partners in de komende jaren.

De werkorganisatie

Zoals hiervoor beschreven is er de afgelopen periode een sterke professionalisering doorgevoerd. In de jaarverslagen is daar uitgebreid over gerapporteerd. Op dit moment is de conclusie dat er veel is bereikt, maar doorontwikkeling noodzakelijk is. In relatie tot de nodige externe ontwikkelingen, de steeds wijzigende en verscherpte regelgeving en de op stapel staande vernieuwingsplannen, de versterking van de vastgoedsturing is geconcludeerd dat een kleine organisatie als de onze kwetsbaar is. De nodige expertise moet worden ingehuurd. Onze organisatiekosten zijn, getoetst aan de benchmark van onze sector, hoog. In de interne rapportage "de Tussenbalans" van medio 2013 is bovenstaande. uitgebreid verwoord en op die basis een koers op gebied van samenwerking ingezet met onze collega Mozaïek Wonen in Gouda. Op moment van schrijven van dit "position paper" wordt afgewogen of deze samenwerking in deze vorm moet worden doorgezet of dat verdere intensivering, gezien de genoemde aspecten, voor een goede toekomst van de volkshuisvesting in Bodegraven-Reeuwijk tot een sterkere meerwaarde leidt.



K: Reactie op uitkomsten visitatie

Reactie bestuur en Raad van toezicht op de visitatierapportage 2010-2013.

Trots op de prestaties, zorg over de toekomst.

Eind juli 2014 is door EY de concept rapportage geleverd van de uitgevoerde visitatie van Wbv. Reeuwijk in het tweede kwartaal van 2014.

De rapportage biedt naar het oordeel van bovengenoemden een meer dan goed inzicht in de maatschappelijke prestaties van Wbv Reeuwijk over de onderzochte periode.

Zowel de Raad als de bestuurder realiseerde zich, dat mede gezien de sterke interne ontwikkelingen en daarmee extern betere positionering, transparantie en verbinding van Wbv. Reeuwijk in de afgelopen jaren en de aanwezige hoge betrokkenheid van de medewerkers bij de huurdersbelangen een verbetering is ontstaan die ook in dit visitatieonderzoek tot uiting zou moeten komen.

Niettemin is het oordeel met name op gebied van “presteren volgens de belanghebbende” hoger dan verwacht. Daarover zijn wij uiteraard zeer verheugd.

Visitaties, inmiddels opgenomen in de Aedescode, zijn enerzijds bedoeld als extern verantwoordings- en anderzijds als leerinstrument. Op gebied van verantwoording is bekend dat lijvige rapportages niet altijd leiden tot een uitnodiging tot lezen. De opgenomen samenvatting biedt o.i. echter een prima mogelijkheid tot inzicht voor de ‘snelle lezer’.

Zoals gezegd, de resultaten uitgedrukt in een cijferbeoordeling in een reeks van 1 t/m 10 zijn absoluut goed te noemen, waarbij ook in de verdere detaillering nagenoeg enkel het cijfer zeven en hoger wordt gerapporteerd.

Eén opvallende uitschieter is de beoordeling m.b.t. de doelmatigheid (het niveau van onze bedrijfslasten). Een aspect wat uiteraard al eerder door ons is onderkend.

De afgelopen jaren is de interne bedrijfsvoering geprofessionaliseerd en voor de komende jaren is ook een behoorlijke ambitie, opgenomen in het ondernemingsplan “werken aan veranderende woonbehoefte”, voor de vernieuwing van onze woningvoorraad voorzien. Dit in combinatie met de vele ontwikkelingen in de omgeving van de corporaties en de toenemende regelgeving, heeft op een relatief kleine corporaties/organisatie veel impact. Wij zijn ons bewust van de risico's rondom onze kwetsbaarheid, professionaliteit, het realiseren van onze toekomstige ambities en kosten



(bedrijfslasten en onderhoudskosten). Bestuur en directie hebben de afgelopen maanden uitgebreid gesproken over het borgen van de toekomstige volkshuisvestelijke belangen en de daarbij behorende toekomstscenario's voor de organisatie. In het 2^e halfjaar 2014 wordt een richtinggevende keuze gemaakt.

Uit de rapportage blijken, ter lering ook enkele kleinere verbeterpunten. Zo valt o.a. te noemen een verdere intensivering van de contacten met enkele belanghouders over de ontwikkelingen bij Wbv. Reeuwijk, het sterker uitdragen van het belang van het project buurtbemiddeling, het waar mogelijk verbeteren van de huisvestingsopgave t.b.v. het COA en de stimulering van de doorstroming. De komende maanden zullen deze en andere acties ter hand worden genomen.

Een enkel punt ter verbetering worden niet direct herkend. Waar nodig zullen wij in overleg treden met de partij die dit heeft ingebracht. De communicatie is in deze mogelijk het leerpunt. Een voorbeeld betreft de energetische verbeteringen van het woningbezit. Uiteraard zullen wij in overleg treden met, in dit geval de gemeente, om ons in 2013 ten uitvoer gebrachte beleid op dit gebied nogmaals uit te leggen en verwachtingen te toetsen.

Een laatste hier te noemen verbeterpunt is inmiddels gerealiseerd. Er wordt vanaf 2013 gewerkt met een jaaragenda voor de Raad van Toezichtvergaderingen. Actuele ontwikkelingen vragen niettemin soms om extra, niet eerder gepland, overleg.

Goed scoren is van belang, maar zoals bekend is achterover zitten daarmee niet gewenst. Dat past ook niet bij het DNA van onze organisatie. Vasthouden van het huidige niveau vraagt, zeker gelet op de vele actuele ontwikkelingen en de toekomstplannen i.r.t. de omvang van onze vereniging, veel alertheid en inspanning. Alles gericht op de realisatie van onze maatschappelijke doelen en daarmee op plezierig kunnen blijven wonen in de kernen van Bodegraven-Reeuwijk.

Wij bedanken ieder die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van dit rapport, in het bijzonder de betreffende huurders en onze maatschappelijke partners die zijn geïnterviewd.