

Resultaten tussentijdse evaluatie visitatiemethodiek 5.0

Woningcorporaties worden gevisiteerd aan de hand van een vaste methodiek: de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties. In 2014 is een nieuwe versie van de methodiek ingevoerd (5.0). Daarmee zijn inmiddels 185 corporaties gevisiteerd (april 2016). Voldoet de nieuwe methodiek aan de doelen en verwachtingen? Is er reden voor aanpassingen, ook in het licht van de herziene Woningwet? SVWN heeft een tussentijdse evaluatie uitgevoerd, gebaseerd op eigen ervaringen en commentaar van corporaties, huurders, gemeenten en visitatoren. Het College van Deskundigen heeft daarover advies uitgebracht.

De conclusie is dat methodiek 5.0 op hoofdlijnen robuust is, grotendeels voldoet aan de gestelde doelen en positiever wordt beoordeeld dan de vorige methodiek. De nieuwe methodiek zet meer aan tot reflectie en leren, heeft enkele doublures geschrapt en biedt huurders en gemeenten betere gelegenheid om hun oordeel en suggesties te geven. Grote aanpassingen van de methodiek zijn op dit moment niet nodig en ook niet wenselijk; vragen liggen vooral bij de toepassing, zeker nu de volkshuisvesting onder invloed van de Woningwet verandert.

Wat was het doel van de invoering van methodiek 5.0?

Methodiek 5.0 is ingevoerd vanwege gewijzigde omstandigheden in de volkshuisvesting én wensen van de gebruikers. Voor de vernieuwde methodiek zijn zeven doelstellingen geformuleerd. Die zijn vertaald in concrete aanpassingen van onderdelen van de methodiek. De vernieuwingen waren vooral gericht op het versterken van het lerend vermogen, het vergroten van de betrokkenheid van belanghebbenden en het creëren van meer onderscheidend vermogen en meer 'value for money'.

1

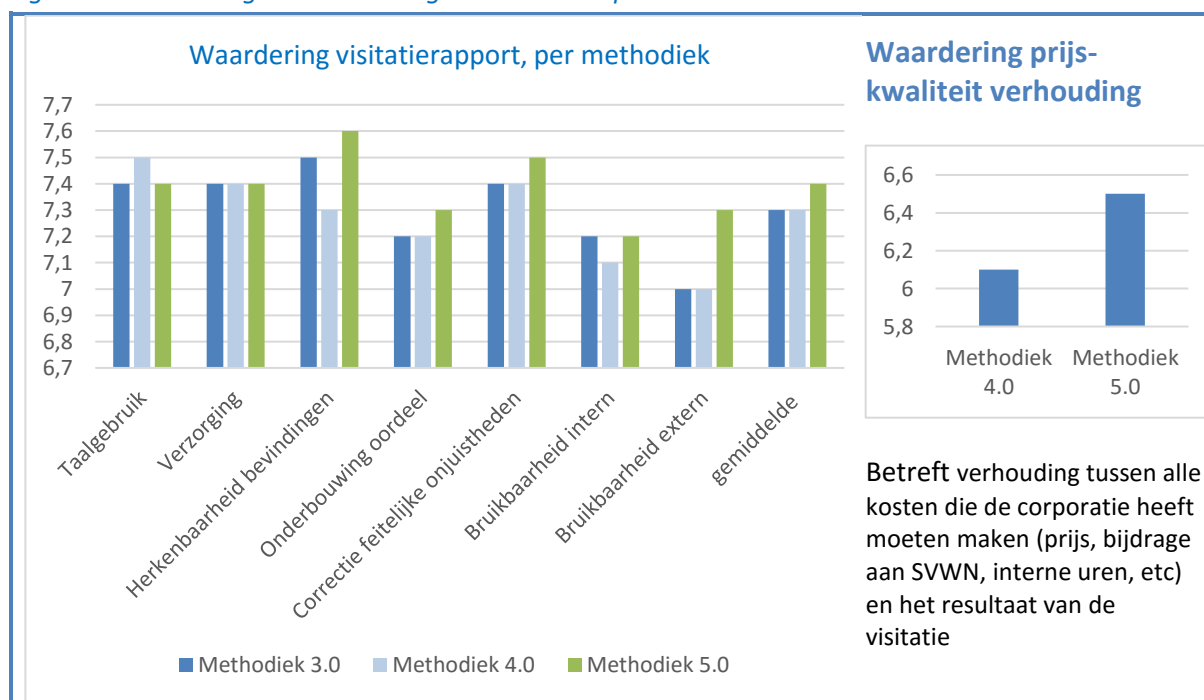
Wat zijn de belangrijkste bevindingen?

- Door de introductie van position paper, recensie en bestuurlijke reactie is een **leercyclus** geïntroduceerd die door alle partijen (corporaties, belanghebbenden, bureaus) erg positief wordt gewaardeerd.
- Het beoordelen van de **prestaties** van corporaties in het licht van de **lokale opgaven** - de kern van visitatie - is onverminderd waardevol. Visitatie onderscheidt zich hiermee van bijv. de Aedes benchmark die landelijke vergelijkingen maakt. Beoordeling blijkt soms lastig omdat prestatieafspraken vaak ontbreken of niet 'smart' zijn. De vraag is nog hoe de Woningwet hier in de praktijk zal uitwerken.
- De tekst over **ambities** in de visitatierapporten is veel beter leesbaar geworden, de doublure met 'Presteren naar opgaven' is verdwenen. De visitatiecommissie beoordeelt de ambities in het licht van de lokale opgave. Hier komt het eigen karakter van de corporatie het meest naar voren.
- Bij '**Presteren volgens Belanghebbenden**' is de uitdrukkelijke aandacht voor 'relatie en communicatie' en 'invloed op het corporatiebeleid' een belangrijke toevoeging. Dit maakt ook duidelijk waar het aan schort en waar een corporatie nu juist in uitblinkt.
- De inbreng van **huurders** is duidelijker en steviger geworden. Een lastig punt is de representativiteit van de huurdersorganisaties.



- Het oordeel van de 'overige belanghebbenden' blijkt problematisch; zij zijn een diffuse groep en veel minder betrokken bij de corporatie dan huurders en gemeenten.
- Een aantal corporaties, vooral die waarvan de **financiële continuïteit** als onvoldoende is beoordeeld, betwijfelt de toegevoegde waarde van dit onderdeel ten opzichte van het oordeel van de externe toezichthouder. Andere partijen hechten juist aan het integrale beeld van de visitatie.
- **Doelmatigheid** wordt in de visitatie, uit oogpunt van efficiency, beoordeeld aan de hand van de Aedes-benchmark. Bij diverse corporaties leidt dat tot de kritiek dat de benchmark zelf niet goed is en dat er onvoldoende relatie wordt gelegd met lokale doelen.
- Alle partijen onderkennen de waarde van het onderdeel '**vermogensinzet**': het biedt de ruimte om de financiën in relatie te zien tot de maatschappelijke prestaties van de corporatie (integraliteit). De visitatiecommissie beoordeelt hier de kwaliteit van het afwegingsproces.
- **Governance** wordt over het algemeen als een waardevol onderdeel van de visitatie gezien. Wel vinden gebruikers de vergelijkbaarheid met governance-scores uit voorgaande visitaties lastig, omdat de normering bij 5.0 is aangescherpt. De uitdaging lijkt om weg te blijven uit afvinklijstjes (risico van nieuwe Woningwet) en zicht te houden op de *governancepraktijk*. Kritiek is er niet zozeer op de inhoud, wel zijn partijen beducht voor overlap met het werk van de externe toezichthouder.
- Corporaties zijn meer tevreden over de **prijs-kwaliteitverhouding** van visitaties, zo blijkt uit de tevredenheidsenquête. Ook de waardering voor het visitatierapport (herkenbaarheid, bruikbaarheid en onderbouwing) is (licht) positiever dan bij 4.0.

Figuur 1: waardering visitatie door gevisiteerde corporaties



Onder methodiek 5.0 wordt het visitatierapport gemiddeld iets beter gewaardeerd (7,4) dan onder 4.0 (7,3), vooral de herkenbaarheid van de bevindingen en de bruikbaarheid van het rapport extern.



Zijn de doelen van de vernieuwing met methodiek 5.0 bereikt?

Tabel 1 geeft inzicht in de mate waarin de doelen die ten grondslag lagen aan de vernieuwing van de methodiek, zijn bereikt.

Tabel 1: realisatie doelstellingen vernieuwing visitatiemethodiek (5.0)

Doel	Toelichting	Hoe zichtbaar in methodiek 5.0
Versterken lerend vermogen corporatie	<ul style="list-style-type: none">Ruimte voor leren (naast verantwoorden)	<ul style="list-style-type: none">VerbeterpuntenPosition paperRecensieBestuurlijke reactie
Uitdaging en stimulans bieden	<ul style="list-style-type: none">Geen afvinklijstjes, m.n. onderbouwing keuzesUitdagen tot beter presteren	<ul style="list-style-type: none">VerbeterpuntenRecensiePlus- en minpunten o.a. gebaseerd op actief handelen
Meer onderscheidend vermogen	<ul style="list-style-type: none">Hogere en lagere cijfers om verschillen in presteren van corporaties te laten zien	<ul style="list-style-type: none">IJKpunten aangescherptSysteem van plus- en minpunten
Duidelijke focus en afbakening van de scope	<ul style="list-style-type: none">Visitatie: maatschappelijke verantwoording prestaties; geen (financiële) controle	<ul style="list-style-type: none">Benut data WSW, CFV, CBCAccent ligt op verantwoording keuzes
Value for money	<ul style="list-style-type: none">Betere verhouding input (tijd, geld, data) en outputVergroten bruikbaarheid, leesbaarheid, geen overlap	<ul style="list-style-type: none">Prestaties niet meer getoetst aan ambities;Beoordeling kwaliteit ambitiesRecensie met verbeterpunten
Versterk inbreng belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none">Meer inbreng huurders en gemeenteRapport meer herkenbaar voor alle belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none">Ook oordeel over relatie & communicatie, invloed op beleidLeesbare recensieVooraf verplichte fact-sheet
Behoud unieke en integrale karakter van de methodiek	<ul style="list-style-type: none">Onderscheidend t.o.v. andere verantwoordingsinstrumentenCombinatie van governance, financiën en verantwoording maatschappelijke prestaties	<ul style="list-style-type: none">Meetschaal en prestatievelden onveranderd t.b.v. vergelijking4 perspectieven gehandhaafdPlus/minpunten mede gebaseerd op integraliteit in visie/handelen.

gerealiseerd

gedeeltelijk gerealiseerd



Advies College van Deskundigen: nu geen grote veranderingen

Het College van Deskundigen van SVWN stond aan de basis van de invoering van methodiek 5.0. Ook nu heeft het College advies uitgebracht over de resultaten van de tussentijdse evaluatie. Het College adviseert om op korte termijn terughoudend te zijn met ingrijpende aanpassingen in methodiek 5.0. De methodiek is op hoofdlijnen robuust. Veel van de kritische vragen (bijvoorbeeld over presteren naar vermogen) zijn ook bij de invoering al goed overwogen. Bovendien brengt de Woningwet ingrijpende veranderingen voor corporaties en hun relaties met stakeholders, die de komende jaren moeten uitkristalliseren. Wel adviseert het College om het oordeel van huurders en gemeenten zwaarder te wegen, en dat van de 'overige belanghebbenden' minder. Het College vindt de onderdelen financiële continuïteit, doelmatigheid en investeren naar vermogen, onverminderd zinvol voor het beoordelen van het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Door de oordelen van andere partijen (Aw, WSW, CBC) als basis te nemen, is het meerwerk beperkt. Het College adviseert tot slot om alert te blijven op de kwaliteit van de visitatiecommissie; senioriteit en goed oordeelsvermogen zijn nodig voor het beoordelen van prestaties, ambities, vermogensinzet en governance. Al met al luidt het advies om vooral te blijven investeren in verbetering van de *toepassing* van de methodiek.

Het College relativeert de doelstelling van het verhogen van het onderscheidend vermogen; belangrijker wordt geacht dat wordt geïnvesteerd in een visitatierapport dat uitnodigt tot een open reflectie van de corporatie en een goed gesprek met belanghebbenden.

Hoe verder?

Gezien de uitkomsten van de evaluatie en het advies van het College van Deskundigen stelt SVWN de volgende lijnen voor (zie ook figuur 2):

4

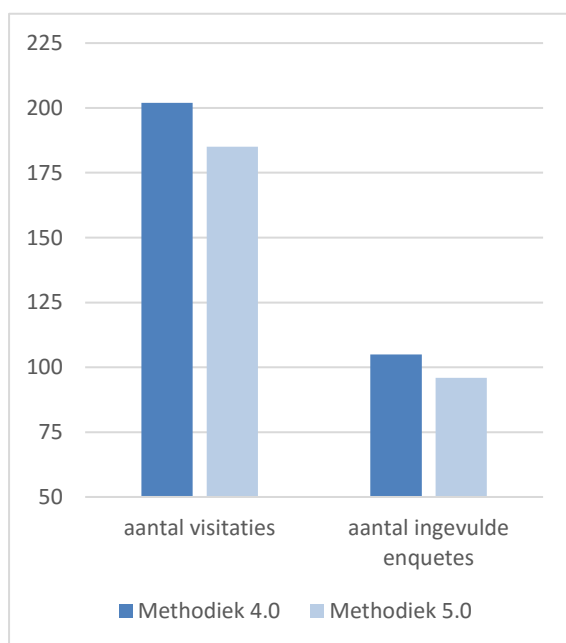
1. **Nauw volgen veranderende corporatiepraktijk/voorsorteren op de lange termijn:**
 - door monitoring van de lokale en regionale praktijk;
 - door versterking rol huurders en gemeente actief te verkennen;
 - door experimenteel verkennen van innovaties in de praktijk.
2. **Investeren in een excellente toepassing van de methodiek:**
 - versterking van het professionele oordeelsvermogen van visitatoren;
 - via werkafspraken met bureaus, FAQ's en masterclasses voor visitatoren (incl. intervisie).
3. **Investeren in communicatie:**
 - handreikingen voor verschillende gebruikers, goede voorbeelden, nagesprekken, etc.;
 - verdere verbetering leesbaarheid en toegankelijkheid rapporten;
 - afspraken over timing, inhoud en gebruik visitatie en governance audits (Aw).
4. **Investeren in gezamenlijk gebruik van informatie:**
 - toegankelijkheid/benutting cijfers CBC
 - betere ontsluiting visitatieresultaten (benchmark, good practices)
 - in gesprek met de Autoriteit woningcorporaties over visitatie en governance audits: afspraken over timing, methodiek en benutting resultaten.



Figuur 2: visitatie in beeld



Figuur 3: uitgevoerde visitaties methodiek 4.0 en 5.0 en ontvangen tevredenheidsenquêtes (april 2016)



Positief over relatie en invloed, positief over prestaties

“Er is een positief verband tussen het oordeel van belanghebbenden over de mate van invloed die zij ervaren en relatie en communicatie enerzijds, en de maatschappelijke prestaties anderzijds. Met andere woorden: belanghebbenden waarmee goed wordt gecommuniceerd (naar oordeel van de belanghouder) hebben het gevoel daadwerkelijk invloed uit te kunnen oefenen op het beleid van de corporatie. Zij zijn bovendien doorgaans (veel) positiever over het presteren van de corporatie.” (RIGO, 2016: 4-5)

RIGO bv heeft recent een analyse verricht van de inhoudelijke resultaten van uitgevoerde visitaties(4.0 en 5.0). Zie het rapport ‘Corporaties in beeld’ (april 2016).