

# Visitatierapport

Woningbouwvereniging Utrecht



18 oktober 2019

**Visitatiecommissie**

Jan Haagsma, voorzitter

Jan Wachtmeester, secretaris

## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de eerste visitatie van Woningbouwvereniging Utrecht over de periode 2014 – 2017. De gesprekken met de belanghebbenden en de interne vertegenwoordigers hebben in november 2018 plaatsgevonden.

## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties</b>	<b>5</b>
<b>1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b>	<b>6</b>
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart 2014-2017	7
1.4 Samenvatting	8
1.5 SWOT diagram	8
<b>2 Woningbouwvereniging Utrecht</b>	<b>9</b>
<b>Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief</b>	<b>11</b>
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>12</b>
3.1 Beoordelingskader	12
3.2 Opgaven in het werkgebied van Woningbouwvereniging Utrecht	12
3.3 Beoordeling prestaties	12
3.3.1 Huisvesten primaire doelgroep	12
3.3.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	13
3.3.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	13
3.3.4 (Des)Investeren in vastgoed	14
3.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten	14
3.3.6 Overige opgaven en prestaties	15
3.4 Beoordeling van de ambities	15
3.4.1 Beschrijving van de ambitie	15
3.4.2 Beoordeling van de ambities	15
3.5 Bewonderpunten en verwonderpunten	16
3.6 Totale beoordeling opgaven en prestaties	16
<b>4 Presteren volgens belanghebbenden</b>	<b>17</b>
4.1 Beoordelingskader	17
4.2 Werkwijze	17
4.3 Belanghebbenden over Woningbouwvereniging Utrecht	17
4.3.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woningbouwvereniging Utrecht	17
4.3.2 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden	18
4.3.3 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	19
4.4 Bewonderpunten en verwonderpunten	19

<b>5</b>	<b>Presteren naar Vermogen</b>	<b>20</b>
5.1	Beoordelingskader	20
5.2	Relevante ontwikkelingen	20
5.3	Financiële continuïteit	20
5.4	Doelmatigheid	21
5.5	Vermogensinzet	22
5.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	22
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	22
<b>6</b>	<b>Governance</b>	<b>23</b>
6.1	Beoordelingskader	23
6.2	Relevante ontwikkelingen	23
6.3	Besturing	23
6.4	Intern toezicht	24
6.5	Externe legitimering en verantwoording	24
6.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	25
6.7	Totale beoordeling Governance	25
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>26</b>
	<b>Overzicht geïnterviewde personen</b>	<b>27</b>
	<b>Korte cv's visitatoren</b>	<b>28</b>
	<b>Onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>29</b>
	<b>Meetschaal</b>	<b>31</b>
	<b>Werkwijze visitatiecommissie</b>	<b>34</b>
	<b>Bronnenoverzicht</b>	<b>36</b>
	<b>Prestatiemonitor</b>	<b>37</b>

## **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties**

## 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

### 1.1 Terugblik op de vorige visitatie

Woningbouwvereniging Utrecht is nog niet eerder gevisiteerd. In de Woningwet 2015 is bepaald dat alle toegelaten instellingen voor 1 juli 2019 gevisiteerd moeten zijn. Met deze visitatie voldoet Woningbouwvereniging Utrecht aan deze verplichting.

### 1.2 Recensie

#### **Woningbouwvereniging Utrecht: "Klein maar dapper"**

Onder deze titel verscheen in 1994 een jubileumboekje van de hand van drs. M.J.M. Joskin ter gelegenheid van het 75-jarig bestaan van de Woningbouwvereniging Utrecht. Deze titel is vandaag de dag nog steeds van toepassing op Woningbouwvereniging Utrecht. Het is een kleine corporatie met 91 monumentale woningen, gericht op de instandhouding daarvan. De omvang biedt onvoldoende financiële armslag om een werkorganisatie te kunnen betalen. Het feit dat het monumenten betreft betekent een extra verhoging van de regeldruk bij aanpassingen aan de woningen en beperkt ook de mogelijkheden, omdat het aanzicht van de woningen niet gewijzigd mag worden. Het werk komt allemaal neer op vrijwilligers, die daarvoor slechts een geringe financiële tegemoetkoming krijgen. Was "Klein maar dapper" in 1994 van toepassing, dan is het in 2019 des te meer van toepassing. De toegenomen regeldruk maakt het bestuurlijk steeds lastiger om aan alle eisen te voldoen.

Toch slaagt Woningbouwvereniging Utrecht daar in. Ze beschikt over 91 prachtige en gewilde woningen, de huurders zijn zeer te spreken over hun woongenot en de corporatie is financieel gezond. Het bestuur doet wat zij kan om de aanwijzingen van de Aw op te volgen en op het gebied van governance zijn in het laatste deel van de visitatieperiode ook grote stappen gezet.

De visitatiecommissie heeft dan ook respect en bewondering voor het bestuur dat dit weet te realiseren naast hun dagelijkse werkzaamheden.

#### **Woningbouwvereniging Utrecht en haar plaats in het stelsel**

Ondanks het respect en de bewondering van de visitatiecommissie over de prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht, is tijdens de visitatie ook duidelijk geworden dat een en ander een (te) zware wissel trekt op het bestuur. De eisen die aan alle corporaties, zonder uitzondering, worden gesteld, zijn feitelijk een te grote belasting voor Woningbouwvereniging Utrecht. Met instemming constateert de visitatiecommissie de in gang gezette discussie met de huurders, in de Algemene Ledenvergadering van deze vereniging, over het voortbestaan in de toekomst. Duidelijk is dat voor Woningbouwvereniging Utrecht de regeldruk te groot is geworden om dat ook op langere termijn vol te houden. Het is daarom een goede zaak zich hierop te bezinnen voor er geen regie meer op gevoerd kan worden vanuit Woningbouwvereniging Utrecht zelf. De ontwikkeling om Woningbouwvereniging Utrecht om te vormen tot een wooncoöperatie ziet ook de visitatiecommissie als een voor de hand liggende ontwikkeling. Eenvoudig gezegd houden de huurders (dan verenigd in een wooncoöperatie) enerzijds wel zeggenschap maar hoeven niet apart te voldoen aan alle wet- en regelgeving, maar functioneren onder de paraplu van een andere corporatie.

#### **Doelstellingen worden gerealiseerd**

Woningbouwvereniging Utrecht is een corporatie met een afwijkende doelstelling ten opzichte van de "traditionele" corporaties, namelijk mensen met plezier laten wonen in 91 monumentale panden; het verhuren van deze woningen bij voorkeur aan mensen met lage inkomens en het daarbij behouden van een financieel gezonde positie. Woningbouwvereniging Utrecht heeft geen ambities om uit te breiden of te verkopen. De instandhouding van de huidige woningen staat voorop.

Uit de visitatie blijkt zonneklaar dat Woningbouwvereniging Utrecht er in slaagt deze missie te realiseren. De huurders wonen met plezier in de woningen van Woningbouwvereniging Utrecht. De woningen worden grotendeels binnen de sociale huursector verhuurd en de financiën zijn op orde. Het voorzichtige financiële beleid, waarbij voor grote uitgaven eerst wordt gespaard, is mede debet aan de financiële positie, maar de huurder geven ook aan dat ze soms meer risico's op prijs zouden stellen. Wellicht zou nog meer informatie en toelichting op het gevoerde beleid, dat de visitatiecommissie overigens onderschrijft, op zijn plaats zijn.

#### Verbeter- en aandachtspunten:

- Zet de ontwikkeling voor een werkbare organisatievorm van Woningbouwvereniging Utrecht met kracht door. Het denken en debat hierover dat in gang is gezet is in ogen van de visitatiecommissie een passende ontwikkeling.
- Investeer meer in informatie en communicatie over het (financiële) beleid van Woningbouwvereniging Utrecht. De goede financiële positie die het resultaat is van dit beleid wordt soms door huurders als te terughoudend ervaren.

### 1.3 Integrale scorekaart 2014-2017

<b>Presteren naar opgaven en ambities</b>									
	Prestatieveld						Gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	-	7,0	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							8	25%	
<b>Presteren volgens belanghebbenden</b>									
	Prestatieveld						Gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,0	7,0	7,4	6,0	7,8	-	7,0	50%	7,2
Relatie en communicatie							7,3	25%	
Invloed op beleid							7,6	25%	
<b>Presteren naar vermogen</b>									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							7	30%	6,7
Doelmatigheid							6	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
<b>Governance</b>									
								Weging	eindcijfer
Besturing							6	33%	6,0
Intern toezicht							5	33%	
Externe legitimering en verantwoording							7	33%	

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

## 1.4 Samenvatting

De visitatie van Woningbouwvereniging Utrecht over de periode 2014-2017 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 14 november 2018. In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

### Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,3

Woningbouwvereniging Utrecht scoort op dit onderdeel een ruime voldoende met een 7,3. Woningbouwvereniging Utrecht realiseert de gemaakte afspraken en scoort daarmee op alle prestatievelden een 7. Voor de ambities van Woningbouwvereniging Utrecht geeft de visitatiecommissie een 8. De prestatieafspraken worden gerealiseerd en de missie wordt uitgevoerd.

### Presteren volgens belanghebbenden: 7,2

Belanghebbenden zijn positief over Woningbouwvereniging Utrecht en geven de corporatie gemiddeld een 7. De huurders zijn minder tevreden met de (des)investeringen in het vastgoed. Het systeem waarbij Woningbouwvereniging Utrecht eerst vermogen opbouwt voor een investering kan niet altijd op begrip rekenen. De tevredenheid over de invloed op het beleid (7,3) en de relatie en wijze van communicatie (7,6) krijgen een hogere score. Met name de huurders zijn hierover zeer tevreden.

### Presteren naar vermogen: 6,7

Presteren naar vermogen scoort gemiddeld een 6,7. De commissie heeft bewondering voor de manier waarop het bestuur invulling geeft aan het financiële beleid en de uitvoering daarvan.

### Governance: 6,0

De governance scoort voldoende met een 6. Deze score is opgebouwd uit een 6 voor besturing, een 5 voor intern toezicht, waar aanzienlijke stappen zijn gezet, maar in de visitatieperiode als geheel niet aan alle eisen van de Governancecode werd voldaan. De externe legitimatie en openbare verantwoording scoort een 7, door de verenigingsvorm en de bijbehorende Algemene Ledenvergadering is dit onderdeel ruim voldoende.

## 1.5 SWOT diagram

<p><b><u>Sterk</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staan in direct contact met alle huurders</li> <li>• Financiële positie</li> <li>• Fantastisch bezit op prachtige locatie in Utrecht</li> </ul>	<p><b><u>Zwak</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering Governance conform de Woningwet</li> </ul>
<p><b><u>Kans</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omvorming tot wooncoöperatie</li> </ul>	<p><b><u>Bedreiging</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opgelegde regeldruk</li> </ul>



## 2 Woningbouwvereniging Utrecht



Woningbouwvereniging Utrecht is in 1919 opgericht. De corporatie heeft sinds de oprichting tot op heden 91 woningen in eigendom en beheer aan de Jan van Scorelstraat, de Paulus Potterstraat en de Hobbemastraat in Utrecht.

Oorspronkelijk zouden 350 woningen gebouwd worden aan de Oostzijde van Utrecht, achter het Wilhelminapark. Uiteindelijk zijn, door allerlei problemen, maar 91 woningen gerealiseerd. De vereniging heeft later ook niet meer geprobeerd meer nieuwbouwwoningen te bouwen. In april

1924 werden de laatste woningen betrokken door de nieuwe bewoners.

Onderstaande tekst geeft een mooie beschrijving en is ontleend aan het boekje '75 jaar Klein maar dapper' door M.J.M. Joskin geschreven ter gelegenheid van het 75-jarig bestaan van de Woningbouwvereniging Utrecht.

*De architecten waren Jacobus van Laren [1877-1953] en Jan Hessel de Groot (1865-1932) uit Hilversum. De woningen aan de Jan van Scorelstraat vertonen de typische kenmerken van de Amsterdamse School: een strakke gevelwand met horizontale accenten (loggia's of overdekte balkons) maar afgewisseld met ronde ingangspartijen bij de portieken en de straathoeken. De gevel wordt*

*gesierd met beeldhouwwerk aan weerszijden van de portieken en op de hoeken met blokvormige torens en smeedwerk. Er is gebruik gemaakt van 'eerlijke' materialen zoals baksteen, hout, lood en smeedwerk. De kleine ramen aan de voorzijde van de gevel waren voorzien van glas-in-lood net als de voordeuren, die voorzien waren van smeedijzerwerk. Jammer is het dat de oude stalen ramen*

*vervangen zijn door ramen met andere indeling en afmetingen, zodat de oorspronkelijke verhoudingen zijn verdwenen. Ook het glas-in-lood en de oorspronkelijke voordeuren zijn verdwenen.*



*Naast het siermetselwerk zijn vooral de beeldhouwwerken van Hildo Krop (1884-1970) van monumentaal belang. Hildo Krop was een van de belangrijkste Nederlandse beeldhouwers van deze eeuw. Zijn biografie noemt hem de eminence grise van de Nederlandse beeldhouwkunst.*

*Opvallend en uniek is de verkaveling van de wooneenheden. Wat aan de buitenzijde een gelijkvormig geheel lijkt, vertoont aan de binnenzijde een grote variatie. De etagewoningen zijn niet fantasieloos boven elkaar gestapeld, maar verspringen en lopen in elkaar over. Boven een benedenwoning zijn twee bovenwoningen gegroepeerd van verschillende grootte. Bijzonder is dat ook de bovenwoningen zowel een eigen tuin en schuur hebben alsook een eigen kelder. Sommige woningen beschikken bovendien over een loggia. Een eigen tuin en schuur was een kostbaar bezit in de stad.*

*Bovendien waren de huizen ook erg ruim. Een woonkamer mocht volgens de gemeentenormen niet kleiner zijn dan 10 m<sup>2</sup>. De woningen van de Middenstandswoningbouwvereniging Utrecht hadden daarentegen veelal een voor- en achterkamer van samen rond de 25 m<sup>2</sup>. Al met al is het duidelijk dat deze woningen bedoeld waren voor de kleine burgerij.*



De missie van Woningbouwvereniging Utrecht luidt: 'Wij willen mensen met plezier laten wonen in de 91 monumentale woningen van de vereniging. We verhuren de woningen bij voorkeur aan mensen met lage inkomens. Wij streven naar een financieel gezonde positie van de vereniging.'

Woningbouwvereniging Utrecht heeft het aantal woningen dat buiten de sociale huursector mag worden verhuurd (niet-DAEB), begrenst tot 19 woningen.

Woningbouwvereniging Utrecht wordt bestuurd door een bestuur met anno 2018 drie leden (voorzitter, secretaris en penningmeester). Het intern toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen met tenminste drie en ten hoogste vijf leden. Anno 2018 heeft de raad van commissarissen 5 leden. De huurders zijn allen lid van de vereniging. Er is geen aparte huurdersorganisatie, dat is de vereniging al vanuit zichzelf. Elke woning heeft maximaal 1 stem. De Algemene Ledenvergadering wordt minimaal 1 keer per jaar bijeengeroepen. De onderlinge relatie tussen de verschillende organen is goed. De raad van commissarissen voert namens de ALV gaande het jaar het toezicht op het bestuur uit.

**Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief**

## 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

### 3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

*“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”*

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

### 3.2 Opgaven in het werkgebied van Woningbouwvereniging Utrecht

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. In de visitatieperiode had Woningbouwvereniging Utrecht prestatieafspraken met de gemeente Utrecht, die begin 2016 in een brief zijn vastgelegd. Deze prestatieafspraken betreffen:

- Woningbouwvereniging Utrecht voert een gematigd huurbeleid. 72 van de 91 woningen hebben een sociale huur, waarvan 2/3 onder de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens.
- Woningbouwvereniging Utrecht spant zich bij renovatie in voor een verbetering van de energieprestatie.
- Woningbouwvereniging Utrecht heeft in 2016 een statushouder in haar complex gehuisvest.
- Woningbouwvereniging Utrecht onderzoekt in samenwerking met de gemeente de mogelijkheden om deel te nemen aan het woonruimteverdelingssysteem van Woningnet.

In de Prestatiemonitor opgaven en ambities is per onderwerp aangegeven welke ambities aan de orde zijn op dat gebied en welke prestaties Woningbouwvereniging Utrecht daarbij geleverd heeft.

### 3.3 Beoordeling prestaties

#### 3.3.1 Huisvesten primaire doelgroep

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel. Het aantal mutaties in het bezit van Woningbouwvereniging Utrecht is jaarlijks gering (ongeveer 5%).

Woningbouwvereniging Utrecht wijst passend toe op basis van de staatsteunnorm en gebruikt tegelijkertijd binnen die norm de ruimte die er is om ook aan hogere inkomens toe te wijzen.

Procentueel worden de normen voor de verdeling van passend toegewezen echter niet gehaald, aangezien dan altijd alle woningen aan de laagste inkomensgroep zouden moeten worden toegewezen (Er zijn maar een enkele mutaties per jaar. Stel dat er 4 zijn, dan is 1 mutatie al 25% van het totaal en moeten alle 4 aan de laagste inkomenscategorie worden toegewezen om minimaal 80% te halen).

Woningbouwvereniging Utrecht heeft vanwege de relatief hoge kosten in overleg met de gemeente Utrecht besloten om niet deel te nemen aan Woningnet voor de woonruimteverdeling.

In 2016 heeft Woningbouwvereniging Utrecht zoals afgesproken met de gemeente Utrecht een woning toegewezen aan een statushouder.

Woningbouwvereniging Utrecht verhuurt woningen in de sociale huursector en (maximaal 20% van het totaal aantal woningen) ook in de vrije sector. Bij nieuwe verhuur van woningen verhuurt Woningbouwvereniging Utrecht woningen in de sociale sector voor 100% van de maximaal redelijke huurprijs, tot maximaal de hoogte van de liberalisatiegrens die op grond van het woningwaarderingstelsel geldt. Woningen in de vrije sector verhuurt WBV Utrecht voor 130% (bij nieuwe verhuur is het 110% en bij de indexverhoging tot 130%) van de maximaal redelijke huurprijs, of een lagere marktprijs. De vereniging kiest voor een dergelijk huurprijsbeleid en verhuur in de vrije sector om een gezonde financiële positie te waarborgen en op basis daarvan invulling te kunnen geven aan de statutaire doelstelling om werkzaam te zijn in het belang van de volkshuisvesting.

Woningbouwvereniging Utrecht volgt een actief beleid bij het ontstaan van huurachterstanden. Dit vanuit de ervaring dat juist wanneer huurachterstanden toenemen het voor huurders steeds moeilijker wordt om aan hun betalingsverplichting te voldoen.

Daarmee zijn de prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht gelijk aan de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

### 3.3.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

#### **De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen met een 7.**

Woningbouwvereniging Utrecht heeft geen prestatieafspraken of specifieke ambities op het terrein van bijzondere doelgroepen. Zij richt zich voornamelijk op de primaire doelgroep. Wel zijn de woningen zo veel als mogelijk voor alle doelgroepen geschikt (toegankelijkheid). Woningbouwvereniging Utrecht richt zich niet in het bijzonder op personen die graag zorg bij hun woning krijgen aangeboden. Wel geldt dat bij een derde van de woningen de woning zelf en alle vertrekken in die woning toegankelijk zijn zonder trap te hoeven lopen. Verzoeken om aanpassingen in de woning vanwege een handicap (bijvoorbeeld aangepaste toiletpot, traplift) of anderszins zijn in overleg mogelijk.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht gelijk zijn aan de ambities en beoordeelt dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

### 3.3.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

#### **Woningkwaliteit**

#### **De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit woningen en woningbeheer met een 7.**

De kwaliteit van woningen en woningbeheer valt uiteen in 3 onderwerpen: de woningkwaliteit, de kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

Voor wat betreft het onderhoud aan de woningen heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat Woningbouwvereniging Utrecht jaarlijks een onderhoudsprogramma uitvoert, gegeven de mogelijkheden die er zijn.

Woningbouwvereniging Utrecht heeft een direct contact met de huurders, zowel bestuurlijk via de algemene ledenvergaderingen en werkgroepen, als in de dienstverlening naar aanleiding van klachten. Dit wordt door de huurders als zeer positief ervaren.

Met de gemeente Utrecht is afgesproken dat Woningbouwvereniging Utrecht zich bij onderhoud / renovatie inspant voor een verbetering van de energieprestatie. Eind 2018 zullen de energielabels van de woningen bekend zijn (daar wordt in 2018 onderzoek naar uitgevoerd) en naar verwachting zullen in 2025 alle maatregelen die genomen kunnen worden om de woningen duurzamer te maken, ook zijn uitgevoerd. Dit betreft maatregelen aan de schil van de woning zoals kozijnen, glas, dak en spouwisolatie.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht gelijk zijn aan de afspraken en ambities en beoordeelt dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

#### 3.3.4 (Des)Investeren in vastgoed

### **De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde (des)investeren in vastgoed met een 7.**

Woningbouwvereniging Utrecht heeft geen afspraken en/of ambities om nieuwe woningen te bouwen, woningen te slopen of te verkopen. Ook wordt geen maatschappelijk vastgoed nagestreefd. Deze onderdelen zijn dan ook niet door de visitatiecommissie beoordeeld.

Het belangrijkste doel van Woningbouwvereniging Utrecht is om de bestaande voorraad van 91 woningen zo goed als mogelijk in stand te houden. Woningbouwvereniging Utrecht zoekt bij de uitvoering van woningverbetering en onderhoud aan de woningen naar de meest duurzame oplossing. Dit gebeurt wanneer het de buitenkant van de woningen betreft, indien relevant in overleg met de afdeling monumenten van de gemeente Utrecht, omdat de woningen een gemeentelijk monument zijn, en er daardoor grenzen aan de toe te passen materialen worden gesteld.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht gelijk zijn aan de ambities en beoordeelt dit onderdeel met een 7 (ruim voldoende).

#### 3.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

### **De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde kwaliteit van wijken en buurten met een 7.**

Sinds 1993 heeft Woningbouwvereniging Utrecht het parkje aan de Hobbemastraat 'geadopteerd'. Zij stelt samen met collega-corporatie Bo-Ex en een aantal omwonenden jaarlijks een bedrag beschikbaar voor het groenonderhoud.

Om de leefbaarheid van de woningen te bevorderen wordt het binnenterrein van de twee bouwblokken waarover Woningbouwvereniging Utrecht beschikt regelmatig schoongemaakt. De beide poorten die toegang bieden zijn afsluitbaar om te voorkomen dat onbevoegden het binnenterrein kunnen betreden. Woningbouwvereniging Utrecht heeft het tuinonderhoud ondergebracht bij een externe partij. In het contract zijn opgenomen het onderhoud van het Hobbemaparkje en de gemeenschappelijke achterpaden en een functionele bijdrage aan de jaarlijkse snoeidag. In 2015 is de bovenverdieping van het Badhuis door bewoners in gebruik genomen als ruimte voor activiteiten voor en door bewoners.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht gelijk zijn aan de ambities (7).

### 3.3.6 Overige opgaven en prestaties

#### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.**

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

## 3.4 Beoordeling van de ambities

### 3.4.1 Beschrijving van de ambitie

Woningbouwvereniging Utrecht heeft de ambitie het prachtige complex met 91 woningen aan de de Jan van Scorelstraat, de Paulus Potterstraat en de Hobbemastraat in Utrecht in stand te houden. Zij doet dit door de woningen te onderhouden, zo mogelijk te verduurzamen en te verhuren.

### 3.4.2 Beoordeling van de ambities

#### **De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woningbouwvereniging Utrecht met een 8.**

Woningbouwvereniging Utrecht heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze ambities passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- Het is de corporatie de afgelopen 100 jaar gelukt om, tegen wellicht de tijdgeest in, het complex als eenheid te behouden en geen woningen te (hoeven) verkopen.
- De ambities die geformuleerd zijn getuigen van realiteitszin (wat kan de corporatie aan) en sluiten aan bij de prestatieafspraken die zijn gemaakt met de gemeente Utrecht in 2016 en 2017.

- De ambities zijn sterk leidend in het handelend van zowel bestuur als raad van commissarissen en worden herkend door de belangrijkste belanghebbenden: de huurders en de gemeente Utrecht.

### 3.5 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunt

- Woningbouwvereniging Utrecht is gedurende haar bestaan in staat gebleken, ondanks haar geringe omvang, zelfstandig haar ambities uit te voeren.

### 3.6 Totale beoordeling opgaven en prestaties

**De visitatiecommissie geeft een eendoordeel van een 7,3 op presteren naar opgaven en ambities.**

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7	
huisvesten specifieke doelgroepen	7	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7	
(des)investeren in vastgoed	7	
kwaliteit wijken en buurten	7	
overige / andere prestaties	-	
<b>Oordeel</b>	<b>7,0</b>	<b>8</b>
<b>Gewogen oordeel</b>		<b>7,3</b>



## 4 Presteren volgens belanghebbenden

### 4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

### 4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). Voor kleine corporaties geldt dat de beoordeling door belanghebbenden kan worden beperkt tot de gemeente en de huurders. Dat zijn ook de beide partijen waar de visitatiecommissie in het geval van Woningbouwvereniging Utrecht mee heeft gesproken.

### 4.3 Belanghebbenden over Woningbouwvereniging Utrecht

#### 4.3.1 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woningbouwvereniging Utrecht

##### ***Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,0***

Zowel de gemeente Utrecht als de huurders waar de visitatiecommissie mee heeft gesproken, zijn tevreden over de prestaties die Woningbouwvereniging Utrecht gegeven de context van het bezit (monumentaal, leeftijd) in de visitatieperiode heeft geleverd.

Alle partijen tonen zich tevreden over de huisvesting van de primaire doelgroep. De gemeente is tevreden over het feit dat in dit deel van Utrecht door de Woningbouwvereniging Utrecht voor tientallen sociale huurwoningen wordt gezorgd. De huurders zijn zeer tevreden over hun woning in het complex en uitten vooral wensen over de verduurzaaming van de woningen.

Alle partijen geven een ruim voldoende voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Hoewel er op dit gebied geen prestatieafspraken zijn, geldt dat bij een derde van de woningen de woning zelf en alle vertrekken in die woning toegankelijk zijn zonder trap te hoeven lopen. Verzoeken om aanpassingen in de woning vanwege een handicap (bijvoorbeeld aangepaste toilet, traplift) of anderszins zijn in overleg mogelijk.

De huurders zijn tevreden over de kwaliteit van hun woningen en de gemeente geeft zelfs het oordeel goed. De woningen staan er dan ook goed bij. De huurders willen graag extra investeringen in duurzaamheid (en geven daarom een 5,0 voor (des)investeren in vastgoed). De huurders realiseren zich wel degelijk dat dit gezien de leeftijd en bouw van de woningen moeilijk en duur is.

Woningbouwvereniging Utrecht hanteert daarbij als uitgangspunt dat er eerst gespaard wordt voor investeringen en dit beleid wordt door de Algemene Ledenvergadering ondersteund. De gemeente beoordeelt het (des)investeren in vastgoed als ruim voldoende.

De kwaliteit van de wijk en buurt wordt als goed beoordeeld door de belanghebbenden. De wijk waar de woningen van Woningbouwvereniging Utrecht staan staat er goed en goed onderhouden bij zo heeft ook de visitatiecommissie kunnen constateren.

De huurders zijn ook tevreden over de dienstverlening wanneer er van klachten sprake is. Die worden snel en vakkundig verholpen. Als de aannemer in huis is, kijkt men ook direct of er nog andere zaken zijn die opgepakt moeten worden.

***Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,6***

De huurders zijn voor de dagelijkse gang van zaken zeer tevreden over de relatie en de communicatie. Dat is het voordeel van een zo klein complex en vereniging. Men kent elkaar en het voelt als familie. Met de gemeente is geen uitgebreid contact, maar desondanks is men te vreden over de contacten die er zijn. Als het moet weet men elkaar te vinden.

***Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,3***

De huurders zijn tevreden over hoe de vereniging reilt en zeilt. De algemene ledenvergaderingen worden goed bezocht als er specifieke onderwerpen worden besproken, zoals de toekomst van de vereniging. Voor de reguliere, huishoudelijke zaken is de animo niet erg groot. De gemeente is tevreden over hun invloed op beleid. Graag wil zij ook op enig moment betrokken worden bij de discussie binnen de vereniging over de toekomst. Hoe gaat Woningbouwvereniging Utrecht verder?

#### **4.3.2 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden**

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	Prestatievelden	huurders	gemeente Utrecht	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	4	1	-	5
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,0	7	-	7,0
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0	7	-	7,0
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,8	8	-	7,4
	4. (des)investeren vastgoed	5,0	7	-	6,0
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,5	8	-	7,8
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	gemiddelde	6,7	7,4	-	7,0
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,5	7,0	-	7,3
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,3	7,0	-	7,6

\*de categorieën belanghebbenden scoren alle even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

### 4.3.3 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Woningbouwvereniging Utrecht. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder letterlijk en zonder interpretatie weergegeven:

#### Huurders

- blijven zoeken naar mogelijkheden om te verduurzamen
- woningen die leeg komen sneller verhuren
- woningen zijn erg gehorig; blijven zoeken naar mogelijkheden dit te verbeteren

### 4.4 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunt

- De grote waardering die de belanghebbenden hebben voor de prestaties en de wijze van omgaan met de belanghebbenden.

#### Verwonderpunt

- De onvoldoende beoordeling door de huurders op het punt van (des)investeren. Kennelijk is meer uitleg noodzakelijk.

## 5 Presteren naar Vermogen

### 5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woningbouwvereniging Utrecht voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

### 5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. In 2012 werden in de corporatiesector de gevolgen van het derivatenbeleid zichtbaar en werden in het bijzonder de effecten in het zogeheten Vestia-debacle duidelijk, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet en het daaraan gekoppelde Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (financieel reglement, scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde). Dit heeft gevolgen gehad voor de financiële mogelijkheden van Woningbouwvereniging Utrecht. Het beleid dat er eerst voor investeringen gespaard wordt betekent dat er geen acute financiële problemen voor Woningbouwvereniging Utrecht zijn ontstaan. Wel is het gevolg dat de periode die nodig is om het benodigde investeringsbedrag te sparen langer is geworden vanwege de verschillende heffingen.

### 5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Woningbouwvereniging Utrecht haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met het bestuur, de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, het WSW en de verslagen van de accountant.

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel aangezien Woningbouwvereniging Utrecht voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen en daarmee haar maatschappelijk vermogen – in voldoende mate – op peil houdt. Zij voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW is > 20%)	49%	46%	70%	78%
Interest Coverage Rate (norm WSW is > 1,4)	6,1	5,5	5,8	8,5
Loan to value (norm WSW is < 75%)	26%	33%	30%	22%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW is >1)	3,6	2,9	n.b.	n.b.

Bronnen: Oordeelsbrieven Aw/ Toezichtsbrieven CFV, jaarverslagen WBV Utrecht

De solvabiliteit fluctueert als gevolg van het beleid om eerst te sparen voor er investeringen worden gedaan.

De financiële continuïteit is gewaarborgd. Eind 2018 zal blijken of het portefeuilleplan dat nu opgesteld wordt, gevolgen voor de financiële continuïteit heeft en of daar nadere maatregelen voor getroffen moeten worden.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Ondanks de geringe omvang en een bestuur bestaande uit vrijwilligers, is de gezonde financiële positie van Woningbouwvereniging Utrecht te zien als resultaat van doordacht en voorzichtig beleid, waarbij er voor investeringen eerst gespaard wordt. De gezonde financiële positie is ook opgenomen in de missie van Woningbouwvereniging Utrecht.
- Het bestuur heeft een doordachte meerjarenplanning van de onderhoudsuitgaven. Door deze doordachte planning wordt ruim op tijd rekening gehouden met aanzienlijke uitgaven en wordt daar vermogen voor opgebouwd.

## 5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders en raad van commissarissen.

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Woningbouwvereniging Utrecht heeft geen medewerkers in dienst en kent een bestuur bestaande uit vrijwilligers, die daarvoor een beperkte (vrijwilligers)vergoeding ontvangen. De onderhoudswerkzaamheden zijn uitbesteed aan een aannemer en in het financiële beheer wordt de penningmeester ondersteund door de accountant.

Woningbouwvereniging Utrecht heeft als beleid dat er eerst gespaard wordt voor er (grote) investeringen worden gedaan. het bestuur stuurt op een sobere en doelmatige bedrijfsvoering, kosten worden goed afgewogen alvorens deze gemaakt worden. Hiermee heeft Woningbouwvereniging Utrecht een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering.

De visitatiecommissie ziet geen argumenten om een pluspunt toe te kennen.

## 5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

### De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningbouwvereniging Utrecht voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt omdat Woningbouwvereniging Utrecht weloverwogen en op de lange termijn plant en haar financiële beleid goed afstemt op het portefeuillebeleid.

## 5.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

### Bewonderpunt

- De gezonde financiële situatie, ondanks de zeer beperkte omvang van de corporatie.

## 5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

### De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,0:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	7
Doelmatigheid	6
Vermogensinzet	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,7</b>

## 6 Governance

### 6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

### 6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe piktalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe Governance-code van kracht geworden.

De extra regelgeving en de uitwerking daarvan in reglementen en statuten hebben het bestuur, volledig bestaande uit vrijwilligers, veel werk bezorgd. Er is daar door de bestuurders veel tijd in gestopt en thans voldoet Woningbouwvereniging Utrecht aan alle regels en heeft ook intern alle reglementen etc. op orde. De toegenomen regeldruk vraagt veel van het vrijwilligersbestuur en is mede aanleiding om recent in de Algemene Ledenvergadering het debat over de toekomst van Woningbouwvereniging Utrecht te starten.

### 6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

### **De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

Woningbouwvereniging Utrecht maakt jaarlijks een plan, met een vooruitblik over meerdere jaren. Dit plan is primair financieel van karakter. In de ogen van de commissie past dit bij de missie van Woningbouwvereniging Utrecht. Woningbouwvereniging Utrecht is duidelijk over haar missie en ambities: het in stand houden van het monumentale complex van 91 woningen, het waar mogelijk verder te verduurzamen en te verhuren. De financiële voortgang wordt degelijk bewaakt door het bestuur. Hiermee voldoet Woningbouwvereniging Utrecht aan de eisen die worden gesteld aan de besturing. De commissie ziet geen reden tot het geven van pluspunten.

Momenteel vindt er binnen de vereniging de discussie plaats over de toekomst van Woningbouwvereniging Utrecht: is de vereniging in de huidige vorm in staat, gezien de huidige wet- en regelgeving, haar missie en doelstellingen na te streven?

Momenteel is Woningbouwvereniging Utrecht bezig met een portefeuilleplan. Op aandringen van de Aw zal zij inzichtelijk maken welke opgaven in de toekomst liggen en of hier voldoende financiën tegenover staan.

## 6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

### **De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde intern toezicht met een 5.**

Woningbouwvereniging Utrecht voldoet in de visitatieperiode niet aan alle eisen die worden gesteld aan het interne toezicht. De commissie ziet geen aanleiding tot het geven van meer dan 1 minpunt, omdat er in het laatste deel van de visitatieperiode duidelijk verbeteringen zijn gerealiseerd.

Door de Aw zijn naar aanleiding van de governance-inspectie begin 2017 kritische opmerkingen gemaakt over de governance bij Woningbouwvereniging Utrecht. In de visitatieperiode heeft Woningbouwvereniging Utrecht niet aan alle eisen die voortvloeien uit de Woningwet en andere regelgeving, kunnen voldoen. Het is ook de vraag of dit op de langere termijn wel kan. Woningbouwvereniging Utrecht is door haar omvang en bezit een atypische corporatie die niet zo makkelijk in een algemeen en nationaal stramien te voegen is. Dat wringt op veel gebieden. Daarom is binnen de vereniging de discussie over de toekomst van de vereniging gestart in 2017. Een gedurfde actie die het bestaan van de vereniging onzeker maakt. Naast het bestuur en de raad van commissarissen zijn hier ook veel huurders en een externe begeleider bij betrokken. Deze discussie zal in 2019 tot een definitieve richting moeten leiden.

Het bestuur van Woningbouwvereniging Utrecht is sterk uitvoerend, gezien het ontbreken van een werkorganisatie. Het dagelijks onderhoud is ondergebracht bij Van Zoelen. Een van de medewerkers van Van Zoelen is huurder en was ook bestuurslid. Naar aanleiding van de governance-inspectie is dit bestuurslidmaatschap beëindigd.

Het bestuur en de raad van commissarissen vergaderden meestal samen. Met ingang van 2017 is hier verandering in gebracht en wordt door beide organen de desbetreffende rol explicieter uitgeoefend.

De raad van commissarissen heeft pas in 2017 voor het eerst een zelfevaluatie uitgevoerd. In 2018 is dit opnieuw gedaan met externe begeleiding.

## 6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.



## De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7.

Het systeem van legitimering en verantwoording werkt door de verenigingsvorm in optima forma. Het bestuur verantwoordt zich in detail in de Algemene Ledenvergadering. Hiermee voldoet Woningbouwvereniging Utrecht aan de eisen die in de methodiek gesteld worden aan de externe legitimatie en openbare verantwoording. Vanwege de vergaande en gedetailleerde verantwoording door het bestuur en de raad van commissarissen geeft de commissie één pluspunt.

### 6.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

#### Bewonderpunt

- De forse stappen die in het einde van de visitatieperiode zijn gezet om de governance op orde te brengen.

### 6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde Governance in totaliteit met een 6,0:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	6
intern toezicht	5
externe legitimatie en verantwoording	7
<b>Oordeel</b>	<b>6,0</b>

## **7 Bijlagen**

- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

## Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

### ***raad van commissarissen***

mevrouw M. Schopmeijer, voorzitter

de heer J. Seijkens

mevrouw M. Waerts

### ***bestuur***

de heer F. Rijnalda, voorzitter

mevrouw E. Disberg, secretaris

de heer B. van Marum, penningmeester

### ***gemeente***

de heer F. Meijer, accountant manager woningcorporaties

### ***huurders***

mevrouw J. Bijvelt

mevrouw G. Ern 

de heer J. van der Kooij

### ***aannemer Van Zoelen***

de heer S. van Kranenburg

## Korte cv's visitatoren

**Jan Haagsma** (voorzitter) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

**Jan Wachtmeester** (secretaris) werkt als visitator / secretaris voor Cognitum en heeft al vele visitaties uitgevoerd. Daarnaast werkt hij als bestuurssecretaris bij Woonkwartier in Zevenbergen. Hiervoor werkte hij bij Stad & Natuur Almere, een natuur- en milieueducatiecentrum in Almere en als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

## Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningbouwvereniging Utrecht** in 2018/2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Cognitum BV** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 01-03-2018

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



**Jan Haagsma** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningbouwvereniging Utrecht** in 2018/2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan Haagsma** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 01-03-2018

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



**Jan Wachtmeester** verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningbouwvereniging Utrecht** in 2018/2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan Wachtmeester** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 01-03-2018

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester

Handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'J' followed by a horizontal line and the name 'J. Wachtmeester' written in cursive.

## Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

### Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

#### *Pluspunten*

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording  
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels  
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren  
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden  
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

### *Minpunten*

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt  
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen  
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.  
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering  
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan  
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan. Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.



Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

<b>Cijfer</b>	<b>Benaming</b>	<b>Kwantitatieve prestatie</b>	<b>Afwijking</b>
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

## Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats.

Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatie-velden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie en de prestatie-monitor zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

## Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

### Governance

- Statuten Woningbouwvereniging Utrecht, 2017
- Een werkbare vorm voor de volgende 100 jaar Woningbouwvereniging Utrecht, oktober 2018
- Toetsingskader investeringen en verbindingen, 2014
- Reglement financieel beleid en beheer, 2016
- Treasurystatuut 2017
- Notulen bestuursvergaderingen 2014 t/m 2017
- Notulen raad van commissarissen 2014 t/m 2017
- Verslag zelfevaluatie 2017, 2018

### Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2014 t/m 2017
- Woningbouwvereniging Utrecht 1919-1994, 75 jaar Klein maar dapper, drs. M.J.M. Joskin
- VTA rapport Bomen, gemeente Utrecht 2012

### Vermogen

- Jaarverslagen 2014 t/m 2017 en jaarrekeningen 2014 t/m 2017
- (Meerjaren)begrotingen 2014-2017
- dVi's 2014 t/m 2017
- Accountantsverslagen 2014-2017
- Toezichtsbrieven CFV / Aw, 2014-2017
- Brieven en rapportages WSW, 2014-2017

## **Prestatiemonitor**

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

# Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2014-2017.



## Woningbouwvereniging Utrecht

L1905

Woningmarktregio U16

## Inleiding

In de prestatie-monitor van Woningbouwvereniging Utrecht wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woningbouwvereniging Utrecht de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

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

## Het bezit van Woningbouwvereniging Utrecht

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	91	91	91	91
# onzelfstandige wooneenheden	0	0	0	0
# intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	0	0
# totaal woonegelegenheden	91	91	91	91
% eengezinswoningen				
% meergezinswoningen zonder lift t/m 4 lagen	100%	100%	100%	100%
% meergezinswoningen met lift				
% hoogbouw				
% onzelfstandig				
# garages	0	0	0	0
# maatschappelijk vastgoed	0	0	0	0
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	0	0	0	0
# overig bezit	0	0	0	0
# verhuureenheden ongewogen	91	91	91	91

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

## Het werkgebied van Woningbouwvereniging Utrecht

Woningbouwvereniging Utrecht is alleen werkzaam in de gemeente Utrecht, in de wijk Oost, buurt Wilhelminapark e.o.

## Opgaven en ambities

### Opgaven voor Woningbouwvereniging Utrecht

Woningbouwvereniging Utrecht heeft prestatieafspraken met de gemeente Utrecht die begin 2016 zijn vastgelegd in een brief. Ook voor 2017 zijn die prestatieafspraken gemaakt.

### Ambities van Woningbouwvereniging Utrecht

Woningbouwvereniging Utrecht heeft geen specifieke ambitiesdocument. Ambities zijn opgenomen in de begrotingen en de jaarstukken.



## Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

### 1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm.
- de corporatie voldoet aan het passend toewijzen volgens de Woningwet.
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van vergunninghouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

#### Staatssteunnorm

##### Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	0	0	2	4
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	0	0	2 100%	4 100%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	voldoet aan de norm

bronnen:

dVi 2016, Oordeelsbrief staatssteun 2017, jaarverslag 2017

#### Passendheidsnorm

##### Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	7	4
Passend toegewezen	n.v.t.	n.v.t.	6	4
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet niet aan de norm	n.n.b.

bron: oordeelsbrief staatssteunnorm en passendheid 2017, dVi 2016 en dVi 2017

### *Woonruimteverdeling*

#### **Prestatieafspraken gemeente Utrecht 2016 en 2017**

Woningbouwvereniging Utrecht onderzoekt in samenwerking met de gemeente de mogelijkheden om deel te nemen aan het woonruimteverdelingssysteem van WoningNet.

Woningbouwvereniging Utrecht verhuurt haar woningen in twee huursegmenten: het sociale huursegment (woningen die worden verhuurd met een huur onder de zogenaamde liberalisatiegrens en het marktsegment (woningen die worden verhuurd met een huur op of boven de liberalisatiegrens en die over meer dan een bepaald aantal punten beschikken volgens het door de rijksoverheid opgestelde woningwaarderingssysteem). Dit is conform de administratieve scheiding die Woningbouwvereniging Utrecht heeft doorgevoerd tussen haar DAEB en niet-DAEB delen. De belangstelling om te huren is groot. Dat is verklaarbaar vanwege de aantrekkelijke buurt waarin de woningen gelegen zijn, de grootte van de woningen zelf, het feit dat de meeste woningen (ook de bovenwoningen) over een eigen tuin en schuur beschikken, de architectuur van de woningen en de gunstige prijs-kwaliteitverhouding.

De woningen van de vereniging wijst de vereniging zelf toe. Ten behoeve daarvan hanteert het bestuur een wachtlijst van mensen die hebben aangegeven een woning te willen huren: de vraag naar de woningen van de vereniging is veel groter dan het aanbod ervan. Omdat jaarlijks in de regel slechts een enkele woning vrij komt, is de wachttijd om voor een woning in aanmerking te komen lang. Wanneer een woning vrij komt worden de langst wachtenden uitgenodigd, die in aanmerking komen voor een dergelijke woning, uit om de vrijgekomen woning te bezichtigen. De woning wijst Woningbouwvereniging Utrecht toe aan de langst wachtende die ook daadwerkelijk aangeeft de woning te willen huren en voldoet aan de eisen die gesteld worden aan het huren van een woning. In de sociale sector betekent dit dat het inkomen niet hoger mag zijn dan € 35.739,- en een huisvestingsvergunning dient te worden afgegeven door de gemeente Utrecht. Op deze wijze, en door het huisvesten van een statushouders-gezin, draagt Woningbouwvereniging Utrecht bij aan het huisvesten of doen huisvesten van personen die door hun inkomen of door andere omstandigheden moeilijkheden ondervinden bij het vinden van hun passende huisvesting, zoals bedoeld in artikel 47 lid 1 sub a van de Woningwet.

Bij een woning in de vrije sector hanteert Woningbouwvereniging Utrecht als regel dat het netto-maandinkomen tenminste 2,5 x de huur van de woning dient te bedragen.

### *Verhuur aan specifieke doelgroepen*

### Prestatieafspraken gemeente Utrecht 2016

Woningbouwvereniging Utrecht heeft in 2016 een statushouder in haar complex gehuisvest.

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie / afspraak	0	0	1	0
Gerealiseerd	0	0	1	0

Bron: jaarverslag 2016, dVi 2017

### 1b: Betaalbaarheid

#### Huurprijsbeleid

De corporatie moet minimaal voldoen aan de kaders van het huurbeleid van de Rijksoverheid.

### Prestatieafspraken gemeente Utrecht 2016 en 2017

Woningbouwvereniging Utrecht voert een gematigd huurbeleid. 72 van de 91 woningen hebben een sociale huur, waarvan 2/3 onder de tweede aftoppingsgrens.

### Ambitie Woningbouwvereniging Utrecht

Woningbouwvereniging Utrecht verhuurt woningen in de sociale huursector en (maximaal 20% van het totaal aantal woningen) ook in de vrije sector. Bij nieuwe verhuur van woningen verhuurt WONINGBOUWVERENIGING Utrecht woningen in de sociale sector voor 100% van de maximaal redelijke huurprijs, tot maximaal de hoogte van de liberalisatiegrens die op grond van het woningwaarderingstelsel geldt. Woningen in de vrije sector verhuurt WONINGBOUWVERENIGING Utrecht voor 130% (bij nieuwe verhuur is het 110% en bij de indexverhoging tot 130%) van de maximaal redelijke huurprijs, of een lagere marktprijs. De vereniging kiest voor een dergelijk huurprijsbeleid en verhuur in de vrije sector om een gezonde financiële positie te waarborgen en op basis daarvan invulling te kunnen geven aan de statutaire doelstelling om werkzaam te zijn in het belang van de volkshuisvesting.

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
gemiddelde huurverhoging corporatie	4,47%	2,79%	2,1%	1,3%
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB	72%	73%	75%	77%

bronnen: jaarverslagen 2014 t/m 2017

#### Kernvoorraadbeleid

Woningbouwvereniging Utrecht verhuurt woningen in de sociale huursector en maximaal 20% van het totaal aantal woningen ook in de vrije sector.

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

<b>(betreft zelfstandige woningen)</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
# goedkope woningen	1	1	1	1
# betaalbare woningen	60	53	52	49
# duur DAEB	11	18	19	22
# duur niet DAEB	19	19	19	19
<b>totaal</b>	<b>91</b>	<b>91</b>	<b>91</b>	<b>91</b>

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

#### *Aanpak huurachterstanden*

Woningbouwvereniging Utrecht volgt een actief beleid bij het ontstaan van huurachterstanden. Dit vanuit de ervaring dat juist wanneer huurachterstanden toenemen het voor huurders steeds moeilijker wordt om aan hun betalingsverplichting te voldoen. Bij kleinere huurachterstanden is het juist eenvoudiger om haalbare afspraken te maken met de huurder om de ontstane achterstand in te lopen.

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
norm huurachterstand (%)				
huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,56%	1,43%	0,70%	n.b.
ontruiming n.a.v. huurachterstand	0	0	0	0

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2017

### **Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep**

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
woningtoewijzing en doorstroming betaalbaarheid	
<b>Oordeel</b>	<b>7</b>

## Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	91	91	91	91
# woningen voor ouderen				
# woningen voor gehandicapten				
# nultredenwoningen	0	0	0	0
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)			0	0
# - bestemd voor ouderen	0	0		
# - bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	0	0		
# - bestemd voor GGZ-patiënten	0	0		
# - overige	0	0		
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	0	0	0	0
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	0	0	0	0

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Woningbouwvereniging Utrecht richt zich niet in het bijzonder op personen die graag zorg bij hun woning krijgen aangeboden.

Wel geldt dat bij een derde van de woningen van de vereniging de woning zelf én alle vertrekken in die woning toegankelijk zijn zonder traplopen. Verzoeken om aanpassingen in de woning vanwege een handicap (bijvoorbeeld aangepaste toilet, traplift) of anderszins zijn in overleg met het bestuur mogelijk. De uitvoering wordt gedaan door de gemeente.

### Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	
bewoners met beperkingen	
overige personen	
<b>Oordeel</b>	<b>7</b>

### Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeelt aan de hand van de Aedes benchmark metingen, KWH-rapportages en/of andere normeringen.

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

#### 3a: Woningkwaliteit

Woningbouwvereniging Utrecht beschikt over een beleid met betrekking tot het klussen in de eigen huurwoning. Uitgangspunt daarbij is dat het bestuur er graag aan wil meewerken dat huurders zoveel mogelijk hun woning naar eigen inzicht en smaak in kunnen richten en veranderen. Het vergroot het woongenot en de aantrekkelijkheid van het huren. Wel geldt er een aantal regels waarmee huurders rekening moeten houden. Die regels hebben betrekking op onder meer veiligheid, verhuurbaarheid en het voorkomen van overlast. Aanpassingen aan de buitenkant van de woning zijn niet toegestaan in verband met de monumentenstatus van de woningen.

*Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen*

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
vooorlogse woningen	100%	100%	100%	100%

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

*Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767*

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
onbekend	100%	100%	100%	100%

bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

*Onderhoud van de woningen*

Woningbouwvereniging Utrecht zoekt bij de uitvoering van de woningverbetering en het onderhoud aan de woningen naar de meest duurzame oplossing. Dit gebeurt wanneer het de buitenkant van de woningen betreft indien relevant in overleg met de afdeling monumenten van de gemeente Utrecht, omdat de woningen een gemeentelijk monument zijn, en er daardoor grenzen aan de toe te passen materialen worden gesteld.

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

uitgaven in € per totaal # huurwoningen	2014	2015	2016	2017
klachtenonderhoud	€22.000	€32.000	€87.000	€34.000
mutatieonderhoud	0	0	0	€3.000
planmatig onderhoud	€9.000	0	0	0
totaal onderhoud	€31.000	€32.000	€87.000	€37.000

bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

### 3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Er zijn geen afspraken en/of ambities op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening. Woningbouwvereniging Utrecht neemt niet deel aan de Aedes Benchmark.

### 3c: Energie en duurzaamheid

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

#### Besparingsdoelstellingen

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

#### Prestatieafspraken gemeente Utrecht 2016 en 2017

Woningbouwvereniging Utrecht spant zich bij renovatie in voor een verbetering van de energieprestatie.

De prestaties van Woningbouwvereniging Utrecht zijn:

	2014	2015	2016	2017
Geen label	100%	100%	100%	100%

Bronnen: dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

### Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
woningkwaliteit	
kwaliteit van dienstverlening	
energie en duurzaamheid	
<b>Oordeel</b>	<b>7</b>



## **Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed**

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

### **4a: Nieuwbouw**

Er zijn geen afspraken en / of ambities om nieuwbouw te plegen.

### **4b: Sloop / samenvoeging**

Er zijn geen afspraken en / of ambities om woningen te slopen.

### **4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)**

Woningbouwvereniging Utrecht zoekt bij de uitvoering van de woningverbetering en het onderhoud aan de woningen naar de meest duurzame oplossing. Dit gebeurt wanneer het de buitenkant van de woningen betreft indien relevant in overleg met de afdeling monumenten van de gemeente Utrecht, omdat de woningen een gemeentelijk monument zijn, en er daardoor grenzen aan de toe te passen materialen worden gesteld.

#### **Onderhoud en verbetering 2017**

In 2017 is € 31.078 uitgegeven aan onderhoud- en verbeterwerkzaamheden en € 54.927 aan investeringen voor de sociale sector. Voor de vrije sector betrof dit € 3.522 aan onderhoud en € 0 aan investeringen. Dit omvat terugkerende posten zoals de onderhoudscontracten voor de cv's, de gemeenschappelijke tuindelen, alsook de vervanging van keukenblokken en badkamerrenovaties bij mutaties.

#### **Onderhoud en verbetering 2016**

In 2016 is € 65.163 uitgegeven aan onderhoud- en verbeterwerkzaamheden en € 79.667 aan investeringen voor de sociale sector. Voor de vrije sector betrof dit € 22.027 aan onderhoud en € 13.881 aan investeringen. Dit omvat terugkerende posten zoals de onderhoudscontracten voor de cv's, de gemeenschappelijke tuindelen, alsook de vervanging van keukenblokken en badkamerrenovaties. In 2016 was er sprake van relatief veel mutaties en schilderwerkzaamheden.

#### **Onderhoud en verbetering 2015**

In 2015 is € 32.222 uitgegeven aan onderhoud- en verbeteringswerkzaamheden en € 1.324.811 aan investeringen. Van de investeringen betrof € 1.160.000 de afkoop van de erfpacht en € 164.811 reguliere investeringen. De onderhoudskosten omvatten terugkerende posten zoals de onderhoudscontracten voor de cv's en de gemeenschappelijke tuindelen. De reguliere investeringen omvatten verbeteringen na mutatie en de isolatie van de benedenwoningen in het kader van vochtverlast.

#### **Onderhoud en verbetering 2014**

In 2014 is € 33.881 uitgegeven aan onderhoud- en verbeterwerkzaamheden en € 29.741 aan investeringen.

Dit omvat terugkerende posten zoals de onderhoudscontracten voor de cv's, de gemeenschappelijke tuindelen, de bestrijding van muizen alsook de vervanging van keukenblokken en

badkamerrenovaties.

#### **4d: Maatschappelijk vastgoed**

Er zijn geen afspraken en/of ambities voor maatschappelijk vastgoed.

#### **4e: Verkoop**

Het beleid van Woningbouwvereniging Utrecht is er niet op gericht om woningen te verkopen. Dit vanwege het belang van het behoud van de bouwkundige eenheid en het monumentale karakter van de woningen, die bij verkoop moeilijker zijn te handhaven.

### **Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed**

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld (des)investeren in vastgoed</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie</b>
nieuwbouw	
sloop / samenvoeging	
verbeteren bestaand bezit	
maatschappelijk vastgoed	
verkoop	
<b>Oordeel</b>	<b>7</b>

## Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

### 5a: Leefbaarheid 5b: wijk- en buurtbeheer 5c: Aanpak overlast

Sinds 1993 heeft Woningbouwvereniging Utrecht het parkje aan de Hobbemastraat 'geadopteerd'. Zij stelt samen met Bo-Ex en een aantal omwonenden jaarlijks een bedrag beschikbaar voor het groenonderhoud.

Om de leefbaarheid van de woningen te bevorderen wordt het binnenterrein van de twee bouwblokken waarover Woningbouwvereniging Utrecht beschikt regelmatig schoongemaakt. De beiden poorten die toegang bieden zijn afsluitbaar om te voorkomen dat onbevoegden het binnenterrein kunnen betreden.

Woningbouwvereniging Utrecht heeft het tuinonderhoud ondergebracht bij een externe partij. In het contract zijn opgenomen het onderhoud van het Hobbemaparkje en de gemeenschappelijke achterpaden en een functionele bijdrage aan de jaarlijkse snoeidag.

In 2015 is de bovenverdieping van het Badhuis door bewoners in gebruik genomen als ruimte voor activiteiten voor en door bewoners.

## Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

<b>Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten</b>	<b>Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven</b>
leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer aanpak overlast	
<b>Oordeel</b>	<b>7</b>

## **6 Overige / andere prestaties**

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.