



> Retouradres Postbus 16191 2500 BD Den Haag

L1459  
Stichting "De Goede Woning"  
t.a.v. het bestuur  
Postbus 11  
2700 AA Zoetermeer

**Inspectie Leefomgeving en Transport**  
Autoriteit woningcorporaties  
Graadt van Roggenweg 500  
Utrecht  
Postbus 16191  
2500 BD Den Haag  
www.ilent.nl

Datum 6 april 2023  
Betreft Toezichtbrief Autoriteit woningcorporaties 2023

**Contactpersoon**  
[REDACTED]  
[REDACTED]@ilent.nl

Geacht bestuur,

**Datum**  
6 april 2023

Hierbij ontvangt u de toezichtbrief over het onderzoek dat ik naar uw corporatie heb uitgevoerd. De basis daarvoor is het [gezamenlijk beoordelingskader](#) van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). In de bijlage vindt u een algemene beschrijving van onze aanpak en tevens treft u daar een overzicht aan van de documentatie die ik voor dit onderzoek gebruikt heb. Verder heb ik op 30 maart 2023 twee gesprekken gevoerd. Dit betrof een gesprek met u en een gesprek met [REDACTED] de RvC en [REDACTED] de Auditcommissie van de RvC.

**Ons Kenmerk**  
H624469

### Conclusie

Het door mij uitgevoerde onderzoek geeft geen aanleiding om voor uw corporatie een nader onderzoek uit te voeren. De risico inschatting voor uw corporatie is laag op alle onderdelen van het beoordelingskader. Dit betekent dat ik geen interventies opleg. Ik maak wel de volgende toezichtafspraken met u:

- U laat in 2023 een extern onderzoek uitvoeren waarbij wordt gezien of er verdere efficiëntie is te behalen met betrekking tot de onderhoudskosten. Ik verzoek u om mij een afschrift te sturen van dit onderzoeksrapport;
- Op het moment van het uitvoeren van mijn onderzoek was de zelfevaluatie van de RvC over 2022 nog niet beschikbaar. Ik verzoek u mij deze toe te sturen zodra deze beschikbaar is.
- Het verslag van het interne onderzoek dat u heeft uitgevoerd naar mogelijke identiteitsfraude bij woningtoewijzing is op dit moment nog niet afgerond. Ik verzoek u mij dit verslag toe te sturen zodra dit gereed is.

Onderstaand ga ik nader in op mijn bevindingen.

### Voorgaande beoordelingen

In mijn brief van 4 maart 2022 heb ik de volgende toezichtafspraken opgenomen:

- Op basis van de dPi die u eind 2021 heeft ingediend zou de LTV vanaf prognosejaar 5 structureel niet aan de norm uit het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW voldoen. U heeft uw dPi inmiddels aangepast. Ik verzoek u om in de toekomst een realistische dPi in te dienen / tijdig bij te sturen indien u niet zou blijken te voldoen aan de financiële ratio's uit het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW;
- U heeft maatregelen getroffen om de beheersing van het onderhoud te verbeteren, maar tegelijkertijd waren er op basis van uw meest recente dVi en dPi wederom enkele bevindingen ten aanzien van de voorspelbaarheid en kwaliteit van uw data. Ik verzoek u om hier blijvende aandacht voor te hebben;
- Verder verzoek ik u om opvolging te geven aan de aanbevelingen van de accountant ten aanzien van het controleplan.

Zie voor het actuele beeld ten aanzien van deze punten verderop in deze brief onder respectievelijk de kopjes 'Financiële continuïteit', 'Sturing en beheersing - Governance signalen' en 'Governance - Organisatie en Interne beheersing - Controlfunctie'.

### **Financiële continuïteit**

In uw initiële dPi 2021 voldeed de LTV vanaf prognosejaar vijf structureel niet aan de norm uit het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW. Op grond van uw herziene dPi 2021 voldeed de LTV wel aan de norm. Ook op basis van de dPi 2022 voldoen alle financiële ratio's aan de norm. De vermogensratio's laten daarbij wel een negatieve trend zien richting de normen, zodat op langere termijn mogelijk bijsturing nodig zal zijn om aan de financiële normen te kunnen blijven voldoen.

In uw MJB 2023-2032 heeft u drie scenario's opgenomen met respectievelijk lagere huurinkomsten, hogere kostenstijging en hogere rente-uitgaven. U heeft aangegeven dat deze scenario's duidelijk maken dat marktontwikkelingen grote impact kunnen hebben op uw kasstromen, maar dat deze met vertraging doorwerken in uw cijfers en dat u daarom voldoende tijd heeft om bij te sturen.

Ik constateer dat u voldoende aandacht heeft voor het onderwerp financiële continuïteit zodat de risico-inschatting op dit onderdeel uit het gezamenlijk beoordelingskader op dit moment laag is.

### **Governance - Organisatie en Interne beheersing - Volkshuisvestelijk belang**

U heeft een ambitieus investeringsprogramma, zowel voor grootschalige woningverbeteringen als voor nieuwbouw. Bij mijn onderzoek in 2023 heb ik u gevraagd op welke wijze u de volkshuisvestelijke opgaven heeft geformuleerd, onderbouwd en verantwoord. Onderstaand ga ik hier nader op in.

#### *De wijze waarop de maatschappelijke opgave in beeld wordt gebracht en hoe de belanghebbenden daarbij betrokken worden*

Bij het opstellen van uw ondernemingsplan heeft u vanuit het MT in diverse samenstellingen met uw samenwerkingspartners gesproken om input op te halen. De rode lijn hieruit is meegenomen naar het ondernemingsplan. Ook bij de vorming van beleid kijkt u steeds meer hoe u de samenwerkingspartners aan de voorkant kunt betrekken. Een voorbeeld hiervan is de gebiedsgerichte aanpak in de wijk Meerzicht, waarbij u samenwerkt met de gemeente, onderwijs en zorg- en welzijnspartijen. Verder bent u op dit moment met de huurdersorganisatie in gesprek over de invulling van het participatiebeleid.

#### *De wijze waarop u tot uw strategische volkshuisvestelijke keuzes komt, mede in relatie tot de beschikbare financiële middelen*

U heeft in verschillende themasessies met de RvC en het MT gesproken over onder andere de relatie tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en verduurzaming. Ook is het energiebeleid onderwerp van gesprek geweest in het overleg met de RvC. U heeft hierbij inhoudelijke discussies gevoerd over de vragen die op u afkomen en de middelen die u beschikbaar heeft. Uw zorg qua financiële middelen zit vooral in de jaren zes tot en met tien van uw begroting. De vertaling van de Nationale Prestatieafspraken naar uw situatie laat zien dat de ambitie groter is dan de beschikbare middelen. Het voldoen aan de financiële ratio's is voor u echter een harde randvoorwaarde waar u actief op stuurt, zie in dit kader ook onder het kopje 'Financiële continuïteit' in deze brief.

#### *De wijze waarop u verantwoording aflegt aan belanghebbenden over de beschikbare middelen, de gemaakte keuzes en de realisatie daarvan*

U legt verantwoording af via uw jaarverslag en de vierjaarlijkse visitatie (waarvan de laatste in 2021 is geweest). Verder geeft u aan regelmatig tussentijds contact te hebben met uw samenwerkingspartners. De afgelopen twee jaar is - mede door corona - de stakeholdersbijeenkomst niet doorgegaan. U bent echter voornemens

**Inspectie Leefomgeving en Transport**  
Autoriteit woningcorporaties

**Datum**  
6 april 2023

**Ons Kenmerk**  
H624469

om deze in de toekomst weer te gaan organiseren. Deze bijeenkomst ziet u ook als een goede gelegenheid om verantwoording af te leggen aan belanghebbenden.

Aandachtspunt bij het onderwerp volkshuisvestelijk belang is de kwaliteit van de dienstverlening. Dit was ook voor de RvC de afgelopen periode een belangrijk speerpunt. U heeft inmiddels een andere meetmethodiek ingevoerd waarmee u beter kunt sturen. Verder zijn de processen rondom dit onderwerp aangescherpt en zijn er trainingen voor medewerkers georganiseerd. U verwacht de komende periode de vruchten te gaan plukken van uw inspanningen gericht op de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Ik heb op dit moment geen verdere vragen over de wijze waarop u de volkshuisvestelijke opgaven heeft geformuleerd, onderbouwd en verantwoord. Ik heb waardering voor de wijze waarop u in uw regio bijdraagt aan de volkshuisvestelijke opgaven. Wel attendeer ik u op de aandacht die de Aw in de 'Staat van de corporatiesector 2022' vraagt voor de realiseerbaarheid van prestatieafspraken en begrotingen, zie: [Staat van de corporatiesector 2022 | Rapport | Inspectie Leefomgeving en Transport \(ILT\) \(ilent.nl\)](#).

#### **Governance - Besturing - Kwaliteit intern toezicht**

Bij mijn onderzoek in 2023 heb ik mij ook gericht op de kwaliteit van het intern toezicht. Hiertoe heb ik kennisgenomen van het actuele toezichtkader van de RvC en de RvC-verslagen en zelfevaluaties van de RvC over de afgelopen twee jaar. Verder heb ik een gesprek gevoerd met [REDACTED] en [REDACTED]. Het gesprek en de bestudeerde documenten hebben een positief beeld opgeleverd over de kwaliteit van het intern toezicht.

De RvC heeft een Auditcommissie, remuneratiecommissie en investeringscommissie ingesteld. Voorafgaand aan de reguliere vergadering komt de RvC telkens bijeen in een vooroverleg buiten aanwezigheid van de bestuurder. Ook wordt er zonder de bestuurder vergaderd met de accountant en [REDACTED]. Jaarlijks vinden zelfevaluaties plaats waarbij op een goede wijze wordt stilgestaan bij het samenspel tussen de bestuurder en de RvC en de werkwijze van de RvC en zijn commissies. Er zijn de afgelopen twee jaar goede discussies tussen bestuur en RvC gevoerd over onder meer de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, leefbaarheid en duurzaamheid. De snelheid waarmee voortgang werd gemaakt op deze thema's was af en toe een discussiepunt tussen bestuur en RvC, maar dit is niet ten koste gegaan van de interne toezichtrelatie.

Ook in het laatste visitatierapport (d.d. 1 juli 2021) was het oordeel over het intern toezicht positief. De visitatiecommissie merkt daarbij onder meer het volgende op in het rapport: *"Veel waardering heeft de commissie voor de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen. De commissie zag deze in alle rollen terug. De raad onderhoudt goede contacten met de huurdersorganisatie en informeert zich goed over de maatschappelijke context waarbinnen De Goede Woning opereert"*.

Op het moment van het uitvoeren van mijn onderzoek was de zelfevaluatie van de RvC over 2022 nog niet beschikbaar. Ik verzoek u mij deze toe te sturen zodra deze beschikbaar is.

#### **Governance – Organisatie en Interne beheersing – Controlfunctie**

In mijn toezichtbrief van 4 maart 2022 heb ik de volgende passage opgenomen:

*"De accountant constateert in zijn managementletter van 21 december 2021 dat het interne controleplan diverse voornemens bevat en dat [REDACTED] nog op zoek is naar een goede invulling van dit controleplan. De accountant adviseert om, nadat de operationele risico's in kaart zijn gebracht, het interne controleplan verder te herzien en hierbij een duidelijke relatie te leggen tussen de onderkende risico's en de uit te voeren controles. Ik verzoek u om opvolging te geven aan*

**Inspectie Leefomgeving en Transport**  
Autoriteit woningcorporaties

**Datum**  
6 april 2023

**Ons Kenmerk**  
H624469

deze aanbevelingen van de accountant”.

Bij mijn onderzoek in 2023 heb ik u om een update op dit punt gevraagd. U heeft aangegeven dat het uw intentie is om het controleplan in de derde lijn te laten aansluiten op de belangrijkste beheersingsmaatregelen binnen de organisatie. U heeft aangegeven dat de ██████████ in dit kader gesprekken met de proceseigenaren voert waarbij de risico's en beheersingsmaatregelen op gestructureerde wijze worden vastgelegd. Het beleggen van taken en verantwoordelijkheden hieromtrent is echter nog niet volledig afgerond. Ik constateer dat dit onderwerp nog in ontwikkeling is, maar dat u hier wel voldoende aandacht voor heeft.

**Inspectie Leefomgeving en Transport**  
Autoriteit woningcorporaties

**Datum**  
6 april 2023

**Ons Kenmerk**  
H624469

### **Sturing en beheersing - Governance signalen**

#### *Beheersing onderhoudskosten*

De Aedes Benchmark 2022 laat zien dat u in vergelijking met andere corporaties relatief hoge kosten heeft voor dagelijks onderhoud. U heeft in 2022 maatregelen genomen meer grip te krijgen op het dagelijks onderhoud. Ook bent u voornemens om in 2023 nieuwe afspraken met leveranciers te maken om te komen tot meer efficiëntie, een beter resultaat voor de bewoner en een meer marktconforme prijs. Verder laat u in 2023 een extern onderzoek uitvoeren waarbij wordt bezien of er verdere efficiëntie is te behalen met betrekking tot de onderhoudskosten. Ik verzoek u om mij een afschrift te sturen van dit onderzoeksrapport.

### **Governance – Organisatie en Interne beheersing – Integriteit**

U voert een intern onderzoek uit naar mogelijke identiteitsfraude bij woningtoewijzing. Er zijn vooralsnog geen signalen dat hier medewerkers vanuit de eigen organisatie bij betrokken zijn. De betrokken huurder aan wie de woning was toegewezen bleek wel op de hoogte van de fraude. De rechter heeft op 16 maart 2023 de uitspraak gedaan tot ontruiming van de woning. Het verslag van het interne onderzoek is op dit moment nog niet afgerond. Ik verzoek u mij het verslag van het interne onderzoek toe te sturen zodra dit gereed is.

#### **Tot slot**

Ik vraag u deze toezichtbrief te delen met uw Raad van Commissarissen en uw stakeholders over de inhoud ervan te informeren. Om transparant te zijn plaatst de Aw deze toezichtbrief op de website. Als u vragen heeft naar aanleiding van deze brief dan kunt u uiteraard contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,

DE COORDINEREND SPECIALISTISCH INSPECTEUR/AUTORITEIT  
WONINGCORPORATIES,

██████████

## BIJLAGE TOEZICHTBRIEF 2023

### Gezamenlijk beoordelingskader

Bij het onderzoek richt de Aw zich op de governance van uw organisatie. Het WSW richt zich op het bedrijfsmodel. Gezamenlijk beoordelen we de financiële continuïteit van uw corporatie.

**Inspectie Leefomgeving en Transport**  
Autoriteit woningcorporaties

### Integraal toezicht

De Aw houdt integraal toezicht. Dit betekent dat verschillende risicogebieden in onderlinge samenhang worden onderzocht. Rechtmatigheid en integriteit zijn geen onderdeel van het gezamenlijk beoordelingskader Aw-WSW, maar wel onderdeel van het integrale Aw toezicht.

**Datum**  
6 april 2023

**Ons Kenmerk**  
H624469

De Aw toetst daarnaast jaarlijks op rechtmatigheid. Deze toets richt zich in ieder geval op de onderdelen passend toewijzen, staatssteun, huursom en WNT. Voor deze beoordeling maakt de Aw gebruik van de gegevens van de verantwoordingsinformatie (dVi). De conclusies daarvan staan niet in deze brief, maar u ontvangt daarover uiterlijk 1 december een aparte brief.

### Risicogerichte aanpak

De planning en uitvoering van het onderzoek is gebaseerd op een risicobenadering. Daarbij is het streven om jaarlijks voor elke corporatie een onderzoek op basis van het gezamenlijk beoordelingskader uit te voeren.

Als op basis van het onderzoek wordt ingeschat dat het risico laag is, zal de inhoud van de toezichtbrief beknopt zijn; de brief vermeldt dan dat er geen aanleiding is tot het verrichten van nader onderzoek.

Als sprake is van een verhoogd risico, zal daar in deze brief nader op worden ingegaan. Op deze onderdelen benoemt de brief dan vervolgspraken, actiepunten, aandachtspunten en/of interventies.

### Resultaten vergelijken

De Aw heeft het [opendata-dashboard](#) uitgebreid met nieuwe onderwerpen. De data voor het dashboard komt uit de jaarlijkse prognose- en verantwoordingsinformatie (dPi en dVi) die woningcorporaties aanleveren bij de Aw. In het dashboard kan u per onderdeel een vergelijking maken met de woningmarktregio, corporaties onderling, grootteklasse en afgezet tegen het gemiddelde van Nederland. Hierdoor is het mogelijk om verdiepende analyses uit te voeren.

### Gebruikte informatie

- dVi gegevens 2021
- dPi gegevens 2022
- Jaarverslag 2021
- Managementletter 2022
- Accountantsverslag 2022
- Meerjarenbegroting 2023 en verder
- Voorgaande oordelen Aw
- Uitkomst meest recente visitatie, inclusief bestuurlijke reactie daarop
- Meest recente brieven WSW
- Onderzoekresultaten WSW
- Ondernemingsplan
- Toewijzingsbeleid
- Portefeuillestrategie
- Het actuele toezichtkader van de RvC
- De verslagen van de RvC-vergaderingen van de afgelopen twee jaar en de
- De zelfevaluatie van de RvC over de afgelopen twee jaar