

**Deel II**  
**Governance 2009**  
**wonenCentraal**

## Inhoud

1	Governancestructuur, bestuur en toezicht.....	4
1.1	WonenCentraal en haar omgeving.....	4
1.2	De interne organisatie.....	5
1.2.1	Toezicht.....	5
1.2.2	Managementteam.....	5
1.2.3	Taakverdeling binnen het MT.....	6
1.3	Missie, visie, strategie.....	6
1.3.1	Organisatiestructuur en -cultuur.....	6
1.3.2	Meerjarenbegroting, jaarplannen en begroting.....	7
1.3.3	Speerpunten.....	7
1.3.4	Resultaten.....	7
1.3.5	Ambities.....	7
1.3.6	Directiestatuut.....	8
1.4	Interne verantwoording.....	8
1.4.1	Ondernemingsraad.....	8
1.4.2	Procuratieregeling, treasurystatuut, risicomanagement en control.....	9
1.4.3	Werking en toetsing controlesystemen.....	9
1.4.4	Klokkenluideregeling en Integriteitscode.....	10
1.4.5	Klachtencommissie.....	10
1.5	Wet en regelgeving.....	10
1.5.1	Accountant.....	11
1.5.2	Wisseling van accountant.....	11
1.5.3	WSW.....	11
1.5.4	Huurdersraad.....	12
1.5.5	Gemeente.....	12
1.6	De sociale huursector, Aedescode en Governancecode.....	12
1.6.1	De sector.....	12
1.6.2	Aedescode en Governancecode.....	13
1.6.3	Benchmarking.....	13
1.6.4	Visitatie.....	13
1.7	Lokale belanghouders.....	14
2	Raad van Commissarissen.....	14
2.1.1	Inzet.....	15
2.1.2	Profiel van de Commissarissen.....	15

2.1.3	Algeheel profiel.....	16
2.1.4	Profiel van de voorzitter .....	16
2.1.5	Auditcommissie .....	16
2.1.6	Werving en selectie .....	16
2.1.7	Onafhankelijkheid en integriteit .....	17
2.1.8	Samenstelling en rooster van aftreden .....	18
2.1.9	Beloning Commissarissen .....	20
2.1.10	Beloning directeur–bestuurder.....	20
2.1.11	Remuneratierapport.....	21
2.1.12	Werkwijze en inhoud van het toezicht.....	22
2.1.13	Tweedaagse.....	23
2.1.14	Werkbezoek en cursus .....	23
2.1.15	Auditcommissie .....	24
2.1.16	Overleg met de Ondernemingsraad.....	24
2.1.17	Overleg met de Huurdersraad .....	24
2.1.18	Zelfevaluatie .....	24
2.1.19	Invulling van het toezicht.....	25
2.1.20	Tot slot .....	25
3	Bestuursverklaringen.....	26
3.1	Bestuursverklaring directeur–bestuurder.....	26
3.2	Verklaring Raad van Commissarissen .....	26
	Rapport van feitelijke bevinden inzake het volkshuisvestingsverslag.....	27
	Rotterdam, 17 mei 2010 .....	29
	Assurance–rapport .....	30
	Rotterdam, 17 mei 2010 .....	31

# 1 Governancestructuur, bestuur en toezicht

<Verantwoordelijkheid nemen en verantwoording afleggen>

“WonenCentraal legt verantwoording af over haar keuzes en over de wijze waarop zij het maatschappelijke vermogen aanwendt. De organisatie, het bestuur en het toezicht zijn dusdanig ingericht, dat de corporatie haar rol op een transparante en verantwoorde manier kan uitvoeren.”

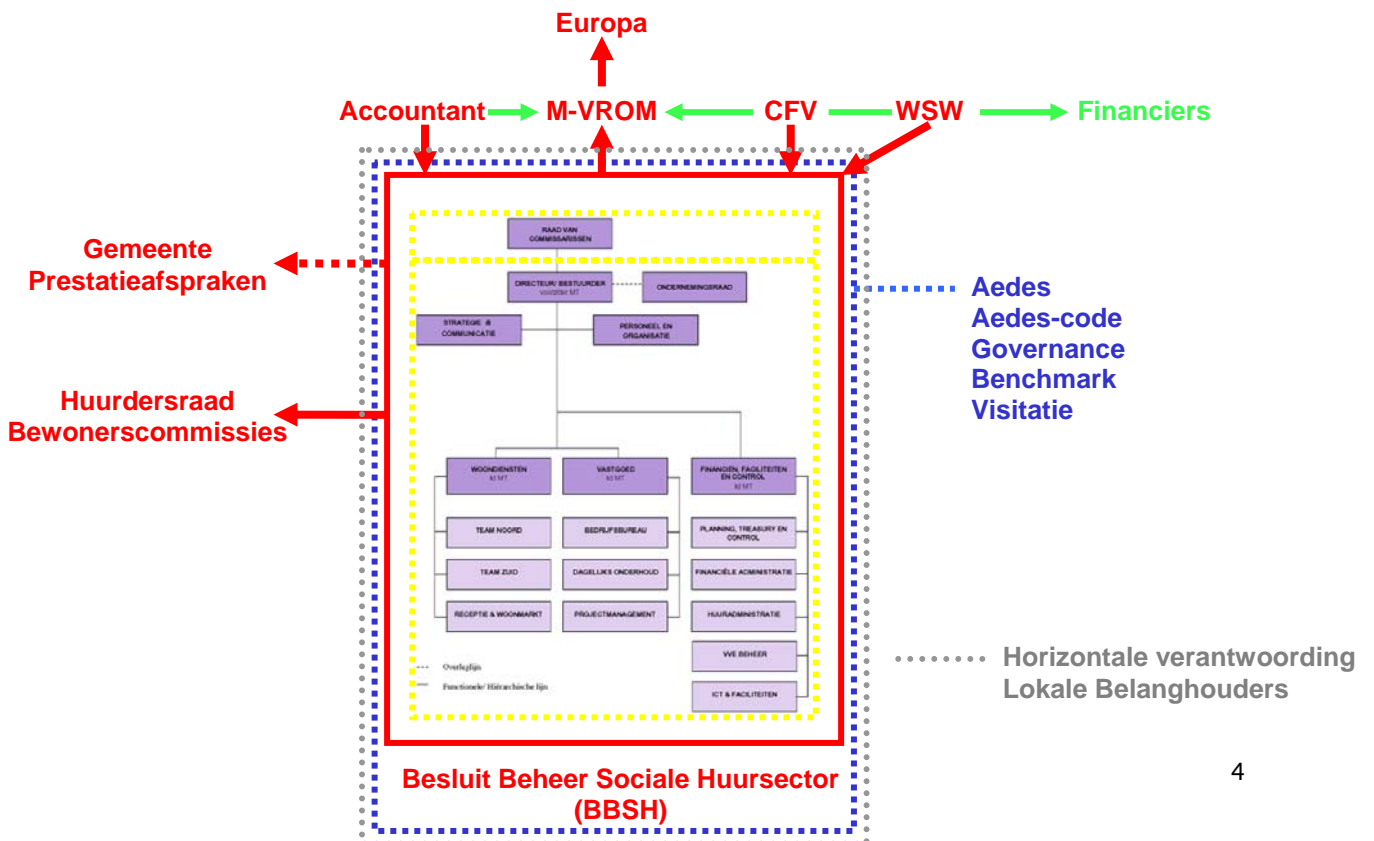
Woningcorporaties functioneren in een complexe samenleving, waarbij Bestuur en Toezicht aan steeds kritischer beschouwingen worden onderworpen. Begrijpelijk en terecht, naar onze mening. Een woningcorporatie beschikt immers over een groot vermogen, heeft maatschappelijke doelstellingen, een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid en begeeft zich in een breed speelveld met veel risico's. De organisatie, het bestuur en het toezicht moeten dusdanig zijn ingericht, dat de corporatie haar rol op een transparante en verantwoorde manier kan uitvoeren. In 2009 hebben we ons daarvoor niet alleen met de betrokken partijen ingezet, maar hebben we ook aan externe instanties gevraagd om ons daarop te beoordelen. Governance splitsen we uit in verschillende delen:

- wonenCentraal beschrijft de verschillende invloedssferen waarvan zij deel uitmaakt;
- wonenCentraal vertaalt haar missie, visie en strategie naar beleid;
- wonenCentraal heeft interne controle-kanalen;
- wonenCentraal respecteert de kaders van wet- en regelgeving
- wonenCentraal laat haar prestaties toetsen;
- wonenCentraal zoekt samenwerking met stakeholders en legt aan hen ook verantwoording af.
- wonenCentraal heeft het toezicht goed belegd bij de Raad van Commissarissen.

## 1.1 WonenCentraal en haar omgeving

<WonenCentraal maakt deel uit van verschillende invloedssferen>

WonenCentraal werkt daarom stevast vanuit een heldere missie en visie die voor iedereen navolgbaar is. Wij betrekken lokale belanghouders bij het vaststellen van de daarop gebaseerde strategie en het beleid en leggen over de resultaten zo transparant mogelijk verantwoording af. Om die complexe omgeving in beeld te brengen, gebruiken we onderstaande figuur.



*Figuur 1: De woningcorporatie in haar omgeving*

De figuur illustreert dat een woningcorporatie als wonenCentraal binnen verschillende invloedssferen werkt. Die partijen onderscheiden zich van elkaar op wezenlijke onderdelen en hebben soms zelfs tegengestelde belangen. Die onderlinge interactie oefent op tal van manieren invloed uit op wat wonenCentraal doet en laat.

## 1.2 De interne organisatie

### <Het organigram van wonenCentraal>

De eerste invloedssfeer is die van de organisatie zelf. WonenCentraal kent een vrij klassiek organigram, dat voor onze organisatie functioneel en toereikend is. De directeur-bestuurder bestuurt de onderneming en is verantwoordelijk voor het formuleren en realiseren van de doelstellingen, de strategie en het beleid van de organisatie. Daarbij wordt hij ondersteund door de afdeling Strategie en Communicatie, een juridisch medewerker en de afdeling Personeel en Organisatie (P&O). Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van wet- en regelgeving, voor de financiering en voor de beheersing van de risico's die zijn verbonden aan de activiteiten van wonenCentraal. Het bestuur rapporteert hierover aan de Raad van Commissarissen en zijn Auditcommissie. De Controller en een medewerker Kwaliteit en Control bieden daarbij ondersteuning. Het bestuur vervult zijn taken in het licht van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen van wonenCentraal en weegt daarbij zorgvuldig de verschillende belangen af.

### 1.2.1 Toezicht

#### <Invulling van de toezichthoudende taak van de Raad van Commissarissen>

Het bestuur legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Het bestuur verschaft tijdig de benodigde informatie, zodat de Raad van Commissarissen zijn toezichthoudende taak naar behoren kan uitoefenen. Dit gebeurt door middel van periodieke rapportages, die zowel generiek (zoals de Balanced Scorecard), specifiek (zoals projectrapportages) als incidenteel kunnen zijn. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de Raad van Commissarissen:

- missie, visie, strategie (iedere vier jaar);
- meerjarenbeleid en meerjarenbegroting, inclusief een treasury- en risicoparagraaf (jaarlijks);
- beleidsplan, jaarplan en jaarbegroting (jaarlijks);
- jaarverslag, jaarrekening, begroting (jaarlijks);
- (des-)investeringsbesluiten die niet zijn opgenomen in plannen en begrotingen (incidenteel);
- overige majeure besluiten, zoals grondtransacties (incidenteel).

### 1.2.2 Managementteam

Onder de directeur-bestuurder functioneren vanaf 2009 vier operationele afdelingen:

Woondiensten, Vastgoed, Financiën, Faciliteiten en Control (FF&C) en de afdeling Strategie en Communicatie. De managers van deze afdelingen vormen samen met de directeur-bestuurder het managementteam (MT). Gezamenlijk zijn zij verantwoordelijk voor het functioneren van het bedrijf als geheel en het realiseren van de doelstellingen. Het MT benadert besluitvorming zoveel mogelijk vanuit zijn rol als "maatschappelijk belegger". Besluiten worden steeds getoetst aan de vraag of zij bijdragen aan de missie, visie en strategie. Daarnaast beoordeelt het MT of zij financieel verantwoord zijn en of het verwachte rendement het bestede vermogen en de risico's waard is. Rendement kent in die benadering drie deelaspecten: maatschappelijk rendement, klantrendement en financieel rendement. Iedere afdeling opereert daarbij vanuit een ander perspectief en draagt de verantwoordelijkheid voor een deel van de bedrijfsvoering.

Maandelijks rapporteert het management aan het bestuur, door middel van een Balanced Scorecard, gerelateerd aan de begroting en de jaarplannen. De directeur-bestuurder rapporteert op basis daarvan tweemaandelijks aan de Raad van Commissarissen. Deze systematiek verschaft ook inzicht in

de mogelijkheden voor (bij)sturing. Daarnaast wordt periodiek en gestandaardiseerd aan bestuur en Raad van Commissarissen gerapporteerd over de voortgang van onderhouds- en nieuwbouwprojecten

### 1.2.3 Taakverdeling binnen het MT

<In het MT brengen de verschillende afdelingen hun eigen perspectief in>

Alle leden van het MT brengen, ieder vanuit hun eigen perspectief, de risico's in beeld. Daarbij volgen zij een vast stramien om die risico's in te schatten en te beheersen. Deze werkwijze wordt zowel bij specifieke (des-)investeringsbeslissingen toegepast als voor de bedrijfsvoering als geheel.

WonenCentraal maakt daarbij gebruik van instrumenten als GO en WALs.

- De directeur-bestuurder brengt de perspectieven Missie, Visie en Strategie, P&O en juridische zaken in.
- De afdeling Strategie en Communicatie, in 2009 toegevoegd aan het MT, is verantwoordelijk voor de borging van de strategie en voor alle interne en externe communicatie. Met deze uitbreiding van het MT kan de directeur-bestuurder zich meer richten op het bestuur van de organisatie.
- De afdeling Woondiensten is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer, het realiseren van doelstellingen op het gebied van leefbaarheid en het realiseren van de klant- en marktstrategie.
- De afdeling Vastgoed is verantwoordelijk voor het uitvoeren van dagelijks en planmatig onderhoud, voor projectontwikkeling en voor de realisatie van de vastgoedstrategie.
- De afdeling Financiën, Faciliteiten en Control (FFC) is verantwoordelijk voor de financiën, treasury, de administratieve organisatie, ondersteunende diensten en voor risicomanagement en rapportages en control.

## 1.3 Missie, visie, strategie

<Leidraad voor wonenCentraal>

Met Ons Vinden Mensen Hun Thuis: in 2007 kwam deze missie tot stand met betrokkenheid van velen, zowel van binnen als buiten de organisatie. Deze missie is vertaald in een visie die zich laat samenvatten als lokaal, responsief, transparant en met een sterke focus op de kerntaken, zoals die zich in Alphen aan den Rijn aandienen. WonenCentraal is er vooral voor hen die zich zonder een duwtje in de rug niet (helemaal) redden. Met deze missie en visie proberen we ons te onderscheiden van collega's en concurrenten. Dat betekent ook dat wij in onze strategie een duidelijke keuze maken voor wat we niet doen.

De missie en visie zijn in beginsel vastgesteld voor zeven jaar. De strategie wordt jaarlijks getoetst op effectiviteit, consequenties en risico's. Dat gebeurt in aanloop naar de opzet van de begroting voor het navolgende jaar, onder andere tijdens een jaarlijkse tweedaagse bijeenkomst van Raad van Commissarissen en MT. Hier stellen wij de uitgangspunten vast voor het jaarplan, het ondernemingsplan en de begroting van het volgende jaar.

### 1.3.1 Organisatiestructuur en -cultuur

<Verschuiving naar meer klant- en resultaatgerichtheid>

In 2009 heeft wonenCentraal de voorbereidingen getroffen voor de ontwikkeling naar een meer efficiënte organisatie die steunt op klantgerichtheid, betrokkenheid en ondernemerschap. In 2010 willen wij die organisatieontwikkeling daadwerkelijk inzetten. Onze aandacht gaat daarbij uit naar een sterke Eerstelijnservice (ELS), die de klant- en resultaatgerichtheid van wonenCentraal bevordert. Met ICT en internetgebaseerde oplossingen willen wij de klant meer middelen in handen geven om op een duidelijke, effectieve manier met ons te communiceren. Er vindt een stroomlijning van basisprocessen, functies en verantwoordelijkheden plaats. Wij vragen veel flexibiliteit, zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid van onze medewerkers. Dat proberen we te ondersteunen door een cultuur te creëren waarbij groei en ontwikkeling centraal staan.

### 1.3.2 Meerjarenbegroting, jaarplannen en begroting

#### <Missie, visie en strategie vertaald in beleid, prognoses en budgetten>

Missie, visie en strategie worden jaarlijks vertaald in een ondernemingsplan en een jaarplan. In 2009 heeft wonenCentraal daaraan de Kaderbrief toegevoegd: een halfjaarlijkse (financiële) herijking van de strategie, waarin de prognoses en het beleid tussentijds aangepast kunnen worden. Het ondernemingsplan en het jaarplan werken wij verder uit in jaarplannen per afdeling en resultaatafspraken per medewerker. De financiële consequenties zijn opgenomen in budgetten die gezamenlijk de jaarbegroting vormen. Op haar beurt maakt de jaarbegroting onderdeel uit van de Meerjarenbegroting, die tien jaar vooruit kijkt. Elk jaar rekenen wij deze door op langetermijneffecten van het beleid en op de financiële positie (waaronder solvabiliteit en kasstromen) en de risico's. De planning- en controlcyclus maakt deze risico's inzichtelijk en geeft mogelijkheden tot sturing en bijsturing.

### 1.3.3 Speerpunten

#### <Zes speerpunten bepaalden het beleid in 2009>

De operationele vertaling van de Missie, Visie en Strategie in het ondernemingsplan, het jaarplan en de afdelingsjaarplannen, resulteerde voor 2009 in zes speerpunten:

1. Opzet en stroomlijning van de verkoopopgave en –organisatie, zonder dat de basisprocessen daaronder lijden;
2. Uitwerking van het Strategisch Voorraadbeleid en van strategielabels en algemeen beleid komen tot operationele plannen per complex.
3. Versnelling nieuwbouw (acquisitie en productie) en verdere uitwerking van het sloop-nieuwbouwproces (sociaal plan).
4. Doorontwikkeling en toepassing risicomanagement en controlesystemen, inclusief audits;
5. Verbetering en verandering van organisatiestructuur, procedures en gedrag, vooral gericht op het mutatieproces en (klachten over) de dienstverlening;
6. Implementatie van de keuzes op het gebied van VVE-bestuur/beheer en bijhorende rolverdeling (bestuurders-, bestuurs- en eigenaarsrol).

### 1.3.4 Resultaten

#### <Wat hebben we bereikt in 2009?>

Terugkijkend op 2009 stellen we vast dat op alle onderdelen substantieel vooruitgang is geboekt. De verkooporganisatie is opgezet en boekt goede resultaten, zeker in het licht van de economische crisis. Ook het nieuwbouwprogramma bleek redelijk ongevoelig voor die conjuncturele onzekerheid, gezien het feit dat wonenCentraal de bouw van drie nieuwe projecten opstartte en kansen in acquisitie wist te verzilveren. De reorganisatie van onze organisatiestructuur- en cultuur werd in gang gezet en het VVE-beheer geprofessionaliseerd met de overdracht aan MVGM Vastgoed. Toch verdienen sommige thema's, zoals de basisprocessen en kernactiviteiten, vanuit onze visie permanente aandacht. Voorbeelden daarvan zijn onze dienstverlening, de afhandeling van klachten daarover, het mutatieproces en risicomanagement. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de concrete uitwerking van een (nieuw) strategisch voorraadbeheer en het planmatig onderhoud. In het Jaarplan 2010 zien we deze constanten terug, maar we formuleren er ook nieuwe, ambitieuze speerpunten.

### 1.3.5 Ambities

#### <Wat willen we doen in 2010?>

WonenCentraal heeft zich in 2009 kritisch laten beoordelen door externe partijen, met de visitatie als belangrijk ijkpunt. De aandachtspunten en conclusies uit deze onderzoeken hebben wij verwerkt in de speerpunten voor 2010. Die ambities zijn wel nog steeds ingegeven door dezelfde missie, visie en strategie als voorgaande jaren, maar kennen andere accenten, mede op basis van de resultaten in 2009:

1. Doorvoering en afronding van de interne organisatieontwikkeling.
2. Vermindering van de bedrijfslasten.
3. Doorontwikkeling missie, visie en strategie (profilering naar stakeholders, ontwikkeling naar een ondernemende bedrijfscultuur en uitwerking van het woonlastenbeleid en strategisch voorraadbeheer).
4. Uitbouwen van maatschappelijk ondernemerschap (dialoog en samenwerking met stakeholders, transparantie over vermogen en beleid, uitbouw van Woonbench en ontwikkeling van duurzaamheidsbeleid).
5. Management van middelen en processen (risicomanagement, inbedding van belastingen, implementatie van de verbeteringen uit het visitatietraject)

### 1.3.6 Directiestatuut

#### <Ook een jaarplan en resultaatgerichte afspraken voor de directeur-bestuurder>

De ontwikkelpunten van de organisatie worden ook omgezet naar resultaatgerichte afspraken met de directeur-bestuurder. Van hem wordt verwacht dat hij de uitgezette koers zowel intern als extern aanhoudt. Hieraan worden zoveel mogelijk meetbare resultaten verbonden en verantwoord in de Balanced Scorecard. Ook de Raad van Commissarissen maakt jaarlijks afspraken met de directeur-bestuurder, die waar mogelijk SMART geformuleerd worden. Het betreft de volgende onderwerpen:

- maatschappelijk ondernemen en presteren, met accenten op participatie en transparantie;
- klanttevredenheid;
- risicobeheersing en financiële continuïteit;
- realisatie van onderhouds- en nieuwbouwprogramma's;
- organisatieontwikkeling;
- systematiek van begroten, rapporteren en verantwoorden.

Aan de hand van deze afspraken stelt de Raad van Commissarissen vast of strategische doelen zijn behaald en of de organisatie voor langere termijn op koers ligt. Die bevindingen worden meegewogen bij de evaluatie en beoordeling van de directeur-bestuurder door de Raad van Commissarissen. Zo bezien voert de directeur-bestuurder zijn taken uit binnen een kader dat bestaat uit:

1. het directiestatuut;
2. een meerjarenvisie vertaald in een meerjarenbegroting;
3. een jaarplan en -begroting voor de onderneming;
4. een jaarplan met bijbehorende budgetten per afdeling (in dit geval voor de directie);
5. resultaatgerichte afspraken.

## 1.4 Interne verantwoording

### 1.4.1 Ondernemingsraad

#### <Nieuwe OR werkt zich in>

Zowel het langetermijnbeleid als de jaarlijkse vertaling daarvan wordt afgestemd met de ondernemingsraad, evenals beleidskeuzes en -wijzigingen. In april 2009 kozen de medewerkers van wonenCentraal een nieuwe ondernemingsraad. Om goed beslagen ten ijs te komen in hun nieuwe functie, hebben de leden in juli een tweedaagse cursus gevolgd. Naast de invulling van de verhouding tot de directie en de Raad van Commissarissen, heeft de ondernemingsraad zich gebogen over de geplande reorganisatie en over het Sociaal Plan. Met betrekking tot de reorganisatie hebben zij aanvullend advies ingewonnen bij een externe adviseur. De gesprekken over de reorganisatie waren zeer constructief. De vragen en adviezen van de OR hebben mede geleid tot een herijking van de plannen in 2010. De ondernemingsraad van wonenCentraal vergaderde in 2009 twaalf keer, voerde zes maal overleg met de directie en twee maal met de Raad van Commissarissen. Er vond ook

bilateraal overleg plaats tussen de directeur-bestuurder, de voorzitter van de OR en een (roulerend) lid. Zaken die in deze overleggen aan de orde kwamen, waren onder andere de vertaling van de strategie en de mogelijke consequenties van de economische crisis voor wonenCentraal. In 2009 werd één nieuw lid benoemd, die de plaats innam van een vertrekkend lid. Op 31-12-2009 bestond de ondernemingsraad van wonenCentraal uit 7 leden.

#### **1.4.2 Procuratieregeling, treasurystatuut, risicomanagement en control**

##### **<Regelingen scheppen duidelijkheid over financiële verantwoordelijkheden>**

Er is een procuratieregeling vastgesteld en geïmplementeerd. Daarin zijn de bevoegdheden vastgelegd met betrekking tot opdrachtverstrekking, betalingen, correspondentie en het innen en afboeken van vorderingen. In 2009 is conform die regeling gehandeld. Het treasurystatuut geeft eveneens duidelijkheid over verantwoordelijkheden en bevoegdheden, maar is eerst en vooral een instrument voor risicobeheersing.

Het risicomanagement is in ontwikkeling. Ter ondersteuning is het systeem WALs aangeschaft. Voor projecten is het systeem GO in gebruik genomen voor het beheersen van de risico's

De manager FF&C is tevens controller. De eventuele risico's van deze dubbele functie worden ondervangen door verantwoording af te leggen aan de directeur-bestuurder. WonenCentraal heeft ook een medewerker die processen en procedures toetst en waar nodig vastlegt of bijstelt. Dit geschiedt op basis van een jaarlijks vastgesteld auditplan, dat voornamelijk is gebaseerd op de bevindingen van de accountant bij de controle van de jaarrekening en op bevindingen van de Raad van Commissarissen. De auditcommissie is opdrachtgever van het auditplan en de accountant.

#### **1.4.3 Werking en toetsing controlesystemen**

##### **< Hoe wonenCentraal risico's beheerst >**

Onder eindverantwoordelijkheid van het bestuur wordt er gebruik gemaakt van een op wonenCentraal toegesneden systeem van interne risicobeheersing en –controle. Als instrumenten worden onder meer risicoanalyses met betrekking tot de bedrijfsvisie, een financieel sturingsmodel, operational en financial audit-werkzaamheden en een systeem van monitoring en rapportering gehanteerd.

In 2009 zijn de volgende maatregelen genomen om de risico's te beheersen:

- In het najaar is de meerjarenbegroting 2010-2019 en het bijbehorende risicoprofiel door het bestuur en de Raad van Commissarissen vastgesteld. Uit een analyse blijkt dat er voldoende vermogen is om de risico's te kunnen opvangen. Daarnaast is de vrije beleidsruimte (verschil tussen het eigen vermogen en het risicoprofiel) toereikend om de huidige beleidsvoornemens aansluitend op de bedrijfsvisie te realiseren. Deze berekening is tot stand gekomen door gebruik te maken van het in 2009 geïntroduceerde model WALs (Woningcorporaties Assets & Liabilities Scenariosysteem).
- Ook heeft wonenCentraal, als onderdeel van de meerjarenbegroting 2010-2019, een nieuw financieel sturingsmodel op basis van kasstromen geïmplementeerd. Door middel van financiële sturing zorgt wonenCentraal ervoor dat zij in continuïteit haar beleid kan realiseren. Bij het vaststellen van deze meerjarenbegroting door bestuur en de Raad van Commissarissen is geconcludeerd dat, gelet op uitkomsten en normen in het sturingsmodel, de financiële continuïteit van wonenCentraal is geborgd.
- Om de kwaliteit van processen en juiste toepassing van procedures te borgen, is de functie Kwaliteit en Auditing geïmplementeerd. In 2009 heeft deze functie zich met name gericht op toetsing van de werking van de procedures nieuwbouw en planmatig onderhoud (inclusief groslijst en aanbesteding). Deze audits zijn eind 2009 respectievelijk begin 2010 afgerond. Aansluitend vinden rapportages plaats aan bestuur en (via de kwartaalrapportages) aan de Raad van Commissarissen.

- In de kwartaalrapportages informeert het bestuur de Raad van Commissarissen over de realisatie van de bedrijfsstrategieën en organisatorische ontwikkelpunten, risico's en het beheer. Hierbij wordt ingegaan op specifieke risico's en mitigerende maatregelen. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de realisatie (financieel, voortgang en kwaliteit) van nieuwbouw- en onderhoud/renovatieprojecten. De opzet van de periodieke rapportering van het bestuur aan de Raad van Commissarissen is in 2009 herzien.

#### 1.4.4 Klokkenluideregeling en Integriteitscode

##### <Extra aandacht voor integriteit na incident>

WonenCentraal beschikt over een klokkenluideregeling en een integriteitscode. Beide zijn integraal te vinden op de website. De regelingen zijn actief geïmplementeerd en nageleefd binnen de organisatie. Zij zijn op ondergeschikte onderdelen aangepast naar aanleiding van aanbevelingen van de Ondernemingsraad en de Auditcommissie van de Raad van Commissarissen.

Ondanks de aandacht die wonenCentraal besteedt aan integriteit, heeft medio 2009 een incident plaatsgevonden in een van de woondienstenteams. Bij een mutatie, waarbij de nieuwe huurder werkzaam was bij wonenCentraal, was aanzienlijk meer geïnvesteerd in de woning dan gebruikelijk is. Drie medewerkers zijn als gevolg hiervan ontslagen.

#### 1.4.5 Klachtencommissie

WonenCentraal heeft een onafhankelijke klachtencommissie. De voorzitter van de Klachtencommissie heeft in ieder geval eens per jaar overleg met de directeur-bestuurder, ongeacht of er klachten zijn. De klachtencommissie werkt volgens een reglement, dat openbaar is en in zijn geheel op aanvraag wordt verstrekt. Een korte introductie van de klachtencommissie staat ook op de website. Het jaarverslag van de Klachtencommissie over 2009 is geagendeerd voor de vergadering van de Raad van Commissarissen op 17 mei 2010. Hierin stelt de Klachtencommissie het volgende vast:

- In 2009 hoefde geen enkele klacht formeel behandeld te worden. Dat is een voortzetting van de trend van de afgelopen jaren. Zij kreeg wel zes klachten toegezonden, maar omdat deze niet eerst waren voorgelegd aan wonenCentraal, werden de klachten niet ontvankelijk verklaard.
- Op 1 mei 2009 stelden de Klachtencommissie en wonenCentraal het Geschillenreglement vast. Het formaliseert de nieuwe rol van de commissie als Geschillencommissie in het kader van het Sociaal Plan sloopcomplexen van wonenCentraal.
- De Gideonsbende 'Klachtafhandeling', een multidisciplinaire groep medewerkers, heeft in 2009 samen met de Huurdersraad een nadere analyse gemaakt van de klachtafhandeling. Hierover hebben zij van gedachten gewisseld met de Klachtencommissie.
- De samenstelling van de commissie is ongewijzigd. Zij bestaat uit de onafhankelijke voorzitter, de heer J.A. de Vries, en de heren C. Laros (voordracht Huurdersraad), H.J. de Vogel (voordracht wonenCentraal), J.P.M. van den Akker (op voordracht van de Ondernemingsraad) en mevrouw J.M.W.F. Mentrop (op voordracht van de Huurdersraad).

### 1.5 Wet en regelgeving

#### <BBSH bepaalt speelveld van de corporatie>

De tweede kring van het speelveld van wonenCentraal wordt gevormd door de heersende wet- en regelgeving. Voor woningcorporaties is vooral het Besluit Beheer Sociale Huursector van belang, dat aangeeft wat het speelveld van een corporatie is of kan zijn. Binnen dat systeem wordt financieel toezicht gehouden door het Centraal Fonds van de Volkshuisvesting (CFV). Het CFV heeft wonenCentraal op basis van gestandaardiseerde rapportages als voldoende solvabel beoordeeld en acht daarmee de strategie en bedrijfsvoering ook financieel verantwoord.

Inhoudelijk toezicht wordt gehouden door de Minister van VROM. In de Toezichtbrief over 2008 gaf de Minister aan tevreden te zijn over de prestaties van wonenCentraal. Er werden geen bijzondere vragen of opmerkingen verwoord waarop wij in 2009 actie moesten ondernemen.

### 1.5.1 Accountant

#### <Positief oordeel over wonenCentraal in de Managementletter 2008>

De accountant stelt vast of de corporatie haar werk in het kader van de volkshuisvesting (de kaders van het BBSH) heeft gedaan. In 2008 bleek dat het geval, zodat voor 2009 in dat opzicht geen bijsturing nodig was. De Managementletter 2008 van de accountant is, in bijzijn van de accountant, door de Raad van Commissarissen op 10 april 2009 behandeld. De punten waarvoor aandacht werd gevraagd, zijn relatief bescheiden aard. Zij waren al door onze organisatie onderkend en opgepakt voordat de behandeling door de Raad van Commissarissen plaatsvond. Het betreft de onderstaande aandachtspunten.

- Liquiditeitsprognose: wonenCentraal werd geadviseerd meer aandacht te besteden aan de liquiditeitsprognose en de realisatie daarvan. We hebben de monitoring op kasstromen verscherpt en opgenomen in de Balanced Scorecard, de Kaderbrief en de Meerjarenbegroting.
- Aanbestedingen: de accountant merkte op dat de procedures niet altijd correct gevolgd worden en dat wonenCentraal de analyse en de afweging beter kan documenteren. De registratie van aanbestedingen is inmiddels verbeterd en op grote aanbestedingen wordt een aparte audit uitgevoerd.
- Onderhoud: de accountant constateerde dat de beheersing van het dagelijks onderhoud verbetering behoeft, zowel in financiële zin als in volume en planning. Dit punt is opgenomen in het auditplan 2009. Deze verbeteringsslag wordt ook verwoord in de eerste aanzet tot een kwaliteitsbeleid. Daarmee wil wonenCentraal de integrale waarde van haar bezit in stand houden door maatregelen op het gebied van de technische staat van complexen, veiligheid en gezondheid, duurzaamheid en energie en leefbaarheid.
- Projectbeheersing: de accountant constateerde dat planning en uitvoering nog te vaak, te ver uiteenlopen. Ook dit punt is opgenomen in het auditplan 2009. De planning en de bewaking daarvan zijn verscherpt en we hebben eveneens een projectcontroller aangesteld.

### 1.5.2 Wisseling van accountant

#### <Frisse blik en kritische houding passen bij wonenCentraal>

Hoewel wonenCentraal tevreden was over de dienstverlening van Deloitte, hanteert zij al stelregel dat een wisseling van accountant, eens in de zoveel jaar, goed is voor een frisse kijk en een kritische blik. In 2009 zijn wij daarom een selectieprocedure gestart, die uiteindelijk door PriceWaterhouseCoopers is gewonnen. De Raad van Commissarissen benoemt de accountant. Zij stelde de shortlist samen en twee leden van de auditcommissie waren aanwezig bij de selectiegesprekken, die verder werden bijgewoond door de directeur-bestuurder en de manager FF&C. De keuze voor PriceWaterhouseCoopers werd onder meer ingegeven door hun systematische, modelmatige aanpak, die wonenCentraal als een welkome vernieuwing beschouwt in deze fase van haar ontwikkeling. De nieuwe accountant heeft de Managementletter 2009 opgesteld en voert voor dat boekjaar ook de controle over de jaarrekening uit. Ze hebben onder andere een interne risicoscan uitgevoerd en een benchmark op het interne beheerssysteem verricht. De eerste beoordelingen leveren wel aandachtspunten op, maar ook deze accountant concludeert dat we zaken als interne organisatie, integriteit en risicobeheersing procedureel redelijk goed onder controle hebben.

### 1.5.3 WSW

#### <Meerjarenbeleid doorgerekend en financieerbaar geacht>

Bij de beoordeling van het functioneren van de woningcorporatie binnen de sfeer van het BBSH hoort ook het oordeel van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Het WSW stelt vast of een corporatie financieerbaar is en vanuit dat oogpunt "borgbaar". Borging door het WSW maakt relatief goedkope financiering mogelijk en dat is voor een woningcorporatie, die veel met geleend geld werkt, van groot belang. Het WSW heeft op grond van ons doorgerekende meerjarenbeleid vastgesteld dat wonenCentraal nog voldoende borgingsruimte heeft en dus voldoende financieerbaar

is. In oktober 2009 heeft het ministerie van VROM afspraken gemaakt met de Europese Commissie. Om de borgbaarheid van leningen zeker te stellen, moeten corporaties per 1 januari 2010 minimaal 90% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een belastbaar inkomen onder € 33.000,- bruto. WonenCentraal voldoet nu al ruimschoots aan de norm, aangezien 97% van de woningen wordt toegewezen aan een huishouden met een inkomen lager dan € 33.000,-.

#### 1.5.4 Huurdersraad

##### <Nieuwe samenwerkingsovereenkomst bevordert de vitaliteit van participatie>

Mede op grond van bepalingen in het BBSH wordt door wonenCentraal veel overleg gevoerd met bewonerscommissies en de centrale Huurdersraad. Laatstgenoemde is een belangrijke gesprekspartner voor de directeur-bestuurder. Hij vraagt de Huurdersraad om advies of instemming voor beleid, beleidswijzigingen en bepaalde (vooraf vastgelegde) keuzes en onderwerpen. Daarbij is onder andere besloten tot het opstellen van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst, waarin ook de vernieuwingen in de Overlegwet een plek krijgen. WonenCentraal vindt het een goede ontwikkeling dat bewonerscommissies meer invloed krijgen op wat er met hun gebouw gebeurt. In de nieuwe samenwerkingsvorm worden in de algemene ledenvergadering van de Huurdersraad de budgetten verdeeld, waarop de bewonerscommissies een beroep kunnen doen. Dit systeem beoogt een vitale bewonersparticipatie die de wederzijdse verantwoordelijkheden verheldert. Andere onderwerpen waarover wij intensief met elkaar hebben gesproken zijn de voorgenomen reorganisatie en de invulling van een klantgerichte dienstverlening, de verkoopcampagne, de introductie van Huur op Maat en de totstandkoming van het Sociaal Plan sloopcomplexen.

#### 1.5.5 Gemeente

##### <Gezamenlijk optrekken om de lokale maatschappelijke opgaven het hoofd te bieden>

WonenCentraal werkt nauw samen met de gemeente om goede huisvesting in prettige buurten te realiseren, waarbij we oog hebben voor de wensen en behoeften van bijzondere doelgroepen. Daar hebben we gerichte prestatieafspraken met elkaar over gemaakt, die onder andere gaan over de productie en de beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen, bijbehorende grondprijzen, woonruimteverdeling en bijzondere doelgroepen. WonenCentraal heeft op alle terreinen aan deze afspraken voldaan. In september 2010 lopen de huidige prestatieafspraken af en daarom hebben we met elkaar een nieuw raamwerk van afspraken opgezet voor de komende periode. Deze zijn minder instrumenteel en vooral geënt op de uitvoering van een gedeelde visie. Er ligt in de komende jaren meer nadruk op nieuwbouw en op instrumenten die de dynamiek bevorderen op een steeds verder stagnerende woningmarkt. Vanuit dat oogpunt zijn de gemeente en wonenCentraal bijvoorbeeld gezamenlijk opgetrokken bij de implementatie van onze omvangrijke verkoopcampagne, de introductie van Huur op Maat, de plannen voor Nieuwe Sloot en de ondersteuning van startende ondernemers in Antarctica.

### 1.6 De sociale huursector, Aedescode en Governancecode

#### 1.6.1 De sector

##### <Behoeftte aan duidelijkheid over de rol en identiteit van de corporatie>

WonenCentraal is onderdeel van de sociale huursector en lid van de branchevereniging Aedes. Die betrokkenheid beschouwen wij als de derde invloedssfeer. De sector staat de laatste jaren regelmatig ter discussie en dan helaas zelden in positieve zin. WonenCentraal heeft gekozen voor een sterke lokale verankering en heeft zich in de landelijke discussies daarom niet nadrukkelijk geprofileerd. Wel heeft wonenCentraal actief deelgenomen aan diverse discussies binnen de vereniging, waarbij we steeds hebben gepleit voor eenheid binnen de sector en solidariteit binnen de vereniging. WonenCentraal erkent en waardeert het politieke primaat over Volkshuisvesting. Wij hebben echter ook behoefte aan duidelijkheid over de verwachtingen ten aanzien van onze rol en onze identiteit. Zijn wij nu gewone marktpartijen, die moeten concurreren en belastingen moeten

betalen of maken wij onderdeel uit van een collectief systeem, dat ook in tijden van tegenspoed staat voor een gezamenlijke opgave? Wij zijn van mening dat we die vraag in onderling overleg moeten beantwoorden. Dat is geen eenvoudige opgave, maar we geloven nu eenmaal niet dat woningcorporaties het zonder die parlementaire bemoeienis op de lange termijn beter zullen doen. In onze opvatting is het huidige stelsel zo slecht nog niet, zolang corporaties maar bereid zijn zich beïnvloedbaar en transparant op te stellen

### 1.6.2 Aedescode en Governancecode

#### <Trouw aan de principes van beide gedragscodes>

Bestuur en Raad van Commissarissen onderschrijven de Aedescode en de Governancecode. De in de Governancecode opgenomen principes en uitwerkingen worden nageleefd. In 2009 waren hierop twee uitzonderingen.

- De benoemingsperiode van de directeur-bestuurder is niet beperkt tot vier jaar (dit is een structurele uitzondering).
- De Raad van Commissarissen is op 30 oktober 2009 wegens omstandigheden niet voltallig aanwezig geweest bij een plenair overleg met belanghebbenden over het volkshuisvestelijke en maatschappelijke presteren. Wel was er een vertegenwoordiging van vijf leden van de Raad van Commissarissen. Een verslag van de bijeenkomst is door de voltallige Raad van Commissarissen behandeld in de vergadering van 7 december 2009.

### 1.6.3 Benchmarking

#### <Hoe presteert wonenCentraal in vergelijking tot andere corporaties?>

WonenCentraal heeft in 2009 voor het eerst deelgenomen aan Woonbench, een benchmark voor woningcorporaties. Om te beginnen alleen aan het onderzoek naar de financiële en operationele prestaties, maar wellicht gaan we onze deelname in de toekomst nog verder uitbreiden. De rapportage, ontvangen in november 2009, is een bevestiging van onze eigen bevindingen, zowel in positieve als negatieve zin. Zaken waarop we nog onvoldoende presteren, zijn grotendeels al geborgd in onze Balanced Scorecard, het jaarplan en de meerjarenbegroting. Zaken die wij koesteren als de kracht van onze organisatie, worden in Woonbench benoemd. In die zin is het prettig dat we niet voor grote verrassingen zijn komen te staan, maar natuurlijk zullen wij alle ruimte voor verbetering zoveel mogelijk benutten. Een greep uit de bevindingen:

- Binnen onze organisatie is nog ruimte voor kostenreductie en operationele efficiency.
- WonenCentraal heeft relatief weinig huurachterstanden en een zeer laag aantal ontruiming
- Onze organisatie is niet opvallend duur, noch omvangrijk.
- WonenCentraal geeft veel uit aan klachtenonderhoud en planmatig onderhoud

Transparantie is een belangrijk onderdeel van onze missie, visie en strategie. Daarom sturen wij ons jaarverslag in naar het Glazen Huis. Voor de derde keer op rij behoorden we tot de 25 corporaties die geselecteerd zijn voor het beste Jaarverslag. Met de aanbevelingen van het Glazen Huis doen wij weer ons voordeel voor het komende jaarverslag.

### 1.6.4 Visitatie

#### <Onze maatschappelijke prestaties onder de loep genomen>

Elke corporatie die de Aedescode onderschrijft, moet zich één keer in de vier jaar laten visiteren. De visitatie geeft een kritisch en onafhankelijk oordeel over de maatschappelijke prestaties van wonenCentraal. ECORYS Vastgoed, sinds 2006 geaccrediteerd voor maatschappelijke visitaties, concludeerde dat wonenCentraal zich ontwikkelt tot een goed presterende en actieve corporatie:

- Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: ruim voldoende  
De vernieuwing van de portefeuille, ingegeven door onze missie, is erop gericht om onze doelgroepen beter te bedienen en de toekomstwaarde van ons bezit te vergroten. Onze eigen doelen en ambities zijn doorvertaald naar kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren.
- Presteren naar Opgaven: goed

WonenCentraal weet goed welke maatschappelijke opgaven Alphen kent en maakt daarover afspraken met de gemeente en andere stakeholders. De prestaties worden gemonitord en behaald.

- **Presteren volgens Stakeholders: ruim voldoende**  
WonenCentraal heeft een goed netwerk van stakeholders, maar maakt haar prestaties nog te weinig inzichtelijk. Ons beleid geniet draagvlak, maar men wil er meer concrete uitingen van zien en horen.
- **Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende**  
WonenCentraal heeft bewust gekozen voor een strategie van eerst verdienen en dan investeren. Volgens de visitatie hadden we daarbij best een wat kleinere risicobuffer mogen hanteren. Onze investeringsambities worden echter wel degelijk herkend. De modernisering van het financiële beleid zal tot meer efficiency leiden.
- **Presteren met betrekking tot Governance: goed**  
De Governance is bij wonenCentraal goed op orde. Het interne toezicht is degelijk georganiseerd, de verslaglegging over prestaties is goed en stakeholders worden nadrukkelijk betrokken bij en geïnformeerd over het beleid. Lees de [samenvatting](#) van ECORYS voor meer waardevolle adviezen en bevindingen.

## 1.7 Lokale belanghouders

### <Horizontale verantwoording en maatschappelijke betrokkenheid>

Onze lokale belanghouders vormen de vierde invloedssfeer waarmee wonenCentraal te maken heeft en is misschien wel de belangrijkste. Want al het andere bepaalt vooral wat kan, mag en soms moet, maar lokaal wel nodig is. Bestuur en Raad van Commissarissen zijn zeer overtuigd van nut en noodzaak van horizontale verantwoording. Lokale belanghouders zijn op uiteenlopende manieren, maar volgens een samenhangend plan, betrokken bij de vaststelling van de te leveren maatschappelijke prestaties in 2009. Wij nodigden hen uit om kennis te nemen van onze prestaties over 2009 en om met ons van gedachten te wisselen over de opgave voor komende jaren. Wie belanghebbend zijn en de wijze waarop belanghebbenden in 2009 zijn betrokken, is door de Raad van Commissarissen vastgesteld. Wij onderscheiden zes hoofdgroepen, met daarbinnen weer deelpopulaties.

- Overheid, bestaande uit: college van burgemeester en wethouders, gemeenteraad, raadsfracties, ambtenaren, regionaal platform Wonen, Welzijn en Zorg, ISV-platform.
- Klanten, bestaande uit: Huurdersraad en bewonerscommissies, huurders (verschillende doelgroepen) en potentiële huurders of kopers.
- Zorg-, welzijns- en onderwijsorganisaties, bestaande uit ActiVite, Philadelphia, Rivierduinen, Ipse de Bruggen, Participe, SKA, SCOPE, Gemiva-SVG Groep en Stichting De Binnenvest.
- Marktpartijen, zoals lokale makelaars, bouwers en ontwikkelaars.
- Belangenorganisaties, waaronder de OSO (ouderen), de VOA (ondernemers), stichting Meander en de Kamer van Koophandel.
- WonenCentraal, bestaande uit de Raad van Commissarissen, bestuur, management, leidinggevenden, medewerkers en Ondernemingsraad.

## 2 Raad van Commissarissen

### <Spelregels voor de relatie tussen bestuur en toezicht>

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur en is verantwoordelijk voor benoeming, beloning en ontslag van het bestuur. In de statuten is aangegeven voor welke besluiten het bestuur de goedkeuring van de Raad van Commissarissen nodig heeft.

In het reglement van de Raad van Commissarissen zijn de spelregels voor het toezicht nader uitgewerkt. De belangrijkste zaken die hierin zijn geregeld, betreffen:

- procedure benoeming, herbenoeming en aftreden;

- evaluatie en beoordeling directeur-bestuurder;
- vergadering en besluitvorming;
- taakverdeling, overleg, informatieverstrekking.

In aansluiting op het reglement is al in 2006 vastgelegd dat voor de beloning van de directeur-bestuurder en de leden van de Raad van Commissarissen de in de sector geldende regelingen worden toegepast en dat jaarlijks een zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen plaatsvindt. Eind 2006 is ook een Auditcommissie ingesteld, die gedurende het gehele jaar 2009 heeft gefunctioneerd.

### 2.1.1 Inzet

#### <Aangescherpt toezicht wegens toenemende maatschappelijke druk>

De hoge eisen en verwachtingen die er ten aanzien van het toezicht op corporaties worden gesteld, hebben de Raad van Commissarissen in het afgelopen jaar in belangrijke mate beziggehouden. De leden hebben zich ingespannen om de kwaliteit van het toezicht nog verder te verbeteren. Dat deden zij middels scholing, maar ook door het debat aan te gaan met het bestuur, de ondernemingsraad, de Huurdersraad en de stakeholders, over de rol en de prestaties van wonenCentraal. In deze veranderende omstandigheden, met hooggespannen verwachtingen, heeft de Raad van Commissarissen haar toezicht op bepaalde punten aangescherpt:

- Zij legt nog meer de nadruk op financiële analyses en simulaties, extern getoetst en doorvertaald naar een adequaat instrumentarium voor risicobeheersing, rapportage en verantwoording.
- Zij houdt de financiële positie van wonenCentraal nauwlettend in te gaten en waarschuwt voor te optimistische inschattingen en negatieve kasstromen.
- Zij is kritischer op zaken die misschien weinig financiële risico's in zich dragen, maar die wel imagoschade aan wonenCentraal zouden kunnen berokkenen.
- Zij stelt hogere eisen aan rapportages, zoals de Balanced Scorecard.

### 2.1.2 Profiel van de Commissarissen

#### <Welke eisen stelt wonenCentraal aan de leden van de Raad van Commissarissen>

De Raad van Commissarissen bestaat uit zeven personen. Van ieder van hen wordt verwacht dat zij:

- een onafhankelijke opstelling hebben, waarbij geen sprake is van tegenstrijdige belangen, en dat zij kunnen handelen zonder last of ruggespraak;
- blijf geven van begrip voor de aard en het belang van professioneel toezicht en als professioneel toezichthouder kunnen functioneren;
- aannemelijk maken dat zij over een brede maatschappelijke ervaring en betrokkenheid beschikken;
- aantoonbaar beschikken over een visie op maatschappelijke ontwikkelingen, in het bijzonder die in de volkshuisvesting;
- over een breed en adequaat netwerk beschikken;
- groot belang hechten aan integriteit;
- over een gezond beoordelingsvermogen beschikken;
- een positief kritische, constructieve houding hebben;
- goed samenwerken in een team;
- bestuurlijk inzicht hebben in complexe organisaties en beschikken over bestuurlijke dan wel toezichthoudende ervaring in een voor de organisatie relevante situatie;
- beschikken over adviesvaardigheden en kunnen functioneren als sparringpartner;
- strategisch en beleidsmatig inzicht hebben en beschikken over een academisch werk- en denkniveau;
- over één of enkele specifieke deskundigheidsgebieden beschikken, die bijdragen aan een optimaal profiel van de Raad van Commissarissen al geheel.

### 2.1.3 Algeheel profiel

#### <Bundeling van deskundigheid en ervaring in de Raad van Commissarissen>

Van de Raad van Commissarissen als geheel wordt verwacht dat er voldoende deskundigheid en ervaring is met:

- politiek-bestuurlijke verhoudingen;
- personeel en organisatie;
- relevante wet- en regelgeving;
- financiële zaken;
- vastgoed;
- wonen, zorg, welzijn;
- arbeidsrechtelijke verhoudingen;
- participatie, belanghouders en maatschappelijk (verantwoord) ondernemen;
- het lokale netwerk.

Op dit moment is de Raad van Commissarissen zodanig samengesteld dat alle gewenste deskundigheden in voldoende mate aanwezig zijn. Doordat werving van commissarissen zich jarenlang primair heeft gericht op inhoudelijke deskundigheden, doet zich het neveneffect voor dat de huidige Raad van Commissarissen geen leden telt die in Alphen aan den Rijn wonen of werken of anderszins met de lokale gemeenschap verbonden zijn.

### 2.1.4 Profiel van de voorzitter

#### <Extra competenties verlangd van de voorzitter van de Raad van Commissarissen>

Van de voorzitter en de vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen wordt verwacht dat hij/zij, naast voornoemde competenties, beschikt over:

- het vermogen leiding te geven aan oordeelsvormende en besluitvormende processen;
- flexibiliteit en relativiseringsvermogen;
- uitstekende communicatieve vaardigheden;
- uitstekend gevoel voor bestuurlijke verhoudingen;
- teamleiderschap en bindend vermogen;
- representativiteit;
- voldoende tijd en energie.

### 2.1.5 Auditcommissie

#### <Gespecialiseerd financieel toezicht belegd bij de Auditcommissie>

De Raad van Commissarissen kent sinds 2006 een Auditcommissie die bestaat uit twee personen. De voorzitter van de Raad van Commissarissen maakt geen deel uit van de Auditcommissie. Deze commissie heeft een reglement op grond waarvan van de leden van de Auditcommissie wordt verwacht dat zij kennis hebben van financiële instrumenten en verslaglegging. Ten minste één van beide leden wordt geacht daarin bovengemiddeld onderlegd te zijn. De commissie heeft de werkzaamheden conform taakopdracht uitgevoerd.

### 2.1.6 Werving en selectie

#### <Procedures bij een wijziging in de samenstelling van de Raad van Commissarissen>

Er is geen vaste selectie- of en remuneratiecommissie. Wanneer nodig wordt een ad-hoc commissie benoemd. In de regel bestaat die uit de voorzitter en een tweede lid van de Raad van Commissarissen, ondersteund door een externe deskundige. Indien het de werving of (her)benoeming van een lid van de Raad van Commissarissen betreft, wordt de directeur-bestuurder als adviseur gehoord. De commissie neemt namens de voltallige Raad van Commissarissen de betreffende taken waar. De commissie stelt een profiel op, dat wordt vastgesteld door de gehele Raad van Commissarissen, alvorens tot werving en selectie over te gaan. Op grond van dat profiel

gaat een extern en onafhankelijk bureau werven. De commissie spreekt vervolgens met de voorgedragen kandidaten, in ieder geval één keer in aanwezigheid van de extern deskundige en de directeur-bestuurder. Geschikte kandidaten worden, in volgorde van voorkeur, voorgedragen aan de voltallige Raad van Commissarissen, die uiteindelijk besluit. In 2009 hebben twee herbenoemingen plaatsgevonden.

### **2.1.7 Onafhankelijkheid en integriteit**

#### **<Governancecode nageleefd: geen tegenstrijdige belangen>**

De leden van de Raad van Commissarissen voldoen allen geheel aan de eisen van onafhankelijkheid zoals bedoeld in de Governancecode Woningcorporaties. De Raad van Commissarissen als geheel beschouwt zich daarmee eveneens volstrekt onafhankelijk, zoals bedoeld in de Governancecode. Er hebben geen transacties plaatsgevonden waarbij tegenstrijdige belangen spelen van leden van de Raad van Commissarissen en/of de directeur-bestuurder. Er zijn geen (potentieel) tegengestelde belangen gemeld door de directeur-bestuurder en/of leden van de Raad van Commissarissen en naar het oordeel van de Raad van Commissarissen hebben die zich ook niet voorgedaan. Er is evenmin sprake van nevenfuncties van de directeur-bestuurder, die gezien aard of tijdsbeslag van betekenis zijn voor de taak van de directeur-bestuurder.

## 2.1.8 Samenstelling en rooster van aftreden

### <Overzicht van de leden van de Raad van Commissarissen>

De leden van de Raad van Commissarissen zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). De voorzitter is actief binnen de VTW als lid van de voordrachtscommissie bestuursleden VTW en in het project Toezichthouders om Tafel (met als onderwerp 'Good Governance').

naam	leeftijd	functie	deskundigheidsgebied	beroep	nevenfuncties	benoemd per	herbenoemd per	aftredend per	onafhankelijk
Mw. L.M. van Vliet	63	voorzitter	wonen, zorg en welzijn	eigenaar adviesbedrijf met expertise in wonen, zorg & welzijn	- Lid Raad van Toezicht Tympaaninstituut (Kenniscentrum Zorgbeleid ZH), Voorburg. - Lid Raad van Advies Covalent	januari 2004	december 2008	2012	ja
Dhr. A.G.V. Vergeer	67	lid lid Auditcommissie	financieel-economisch, bedrijfs- en organisatiekunde, bestuurlijke verhoudingen	n.v.t.	- Lid rekenkamercommissie gemeente Leiden	januari 2004	december 2008	2012	ja
Dhr. mr. C.M. de Graaf	60	vice voorzitter/ secretaris	wet- en regelgeving, bestuur en bestuurlijke verhoudingen	eigenaar advies- en interim bureau	- Voorzitter Commissie van Beroep Zuid I KNVB - Voorzitter Commissie van Bezwaar en beroep van de gemeenten Middelburg, Westland, Spijkenisse en Sliedrecht - Voorzitter Commissie van Beroep Waterschap Zeeuwse Eilanden - Lid Commissie van Beroep Waterschap Hollandse Delta - Lid evaluatiecommissie Algemene Wet Bestuursrecht	augustus 2005	december 2009	2013	ja
Dhr. ing. A. Mikkers	71	lid op voordracht Huurdersraad	vastgoed, participatie	n.v.t.	- Lid van de Raad van Advies van aannemingsbedrijf van Til b.v., Hauwert - Lid van de Raad van Commissarissen van De Leeuw Van Putten, Spijkenisse	maart 2000	december 2009	2013	ja
Dhr. dr. T.C.W. Luijben	49	lid op voordracht Huurdersraad,  lid Auditcommissie	financieel - economisch, bedrijfs- en organisatiekunde, maatschappelijk	manager Lean Six Sigma-team bij TNT Post	n.v.t	april 2006	n.v.t.	2010	ja

naam	leeftijd	functie	deskundigheidsgebied	beroep	nevenfuncties	benoemd per	herbenoemd per	aftredend per	onafhankelijk
Mw. ir. S.A. Bentinck	58	lid	presteren, marketing vastgoed, project en gebiedsontwikkeling	directeur Huisvestingsontwikkeling, Universiteit van Amsterdam	- Lid van het Algemeen Bestuur van de Vereniging Amsterdam City. - Lid raad van de stadsontwikkeling Amsterdam - lid Raad van Toezicht Warande	september 2006	n.v.t.	2010	ja
Dhr. A.J. Duijmaer van Twist	68	lid op voordracht Ondernemingsraad	personeel & organisatie, HRM, Wet op OR	n.v.t.	- Voorzitter Raad van Toezicht CNV Publieke Zaak, - Lid bestuur Stichting Visitatie Sociale Diensten - Ambassadeur medezeggenschap Algemene Werkgeversvereniging Nederland voorzitter WMO raad Delft voorzitter stedenband Delft Esteli	september 2007	n.v.t.	2011	ja

*Figuur 2: Samenstelling en rooster van aftreden RvC*

## 2.1.9 Beloning Commissarissen

### <Geen wijziging in de bezoldiging van leden>

Er zijn in 2009 geen wijzigingen voorgesteld of aangebracht in de bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen zoals die in 2006 is vastgesteld. Deze bedragen vallen binnen het kader van de Adviesregeling van april 2006 die wordt omschreven door de VTW en Aedes. Deze regeling wordt door wonenCentraal sinds 1 januari 2007 toegepast. De grotere verschillen worden verklaard door verschillen in functie (lid, lid Auditcommissie of voorzitter); de kleinere verschillen door individuele factoren bij de toepassing van de Zorgverleningswet.

Interne Toezichthouders	Als lid van de Raad van Commissarissen/Toezicht		Als lid van commissies		Overige kosten vergoedingen	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Voorzitter L.M.van Vliet	10.932	10.935				
Lid/auditcie T.W.C.Luyben	7.299	7.530	1.672	1.672		
Lid S.A. Bentinck	7.358	7.415				
Lid A. Mikkers	7.412	7.415				
Lid/auditcie A.G.V. Vergeer	7.412	7.415	1.672	1.672		
Lid C.M. de Graaf	7.412	7.530				
Lid A.J. Duymaer van Twist	7.412	7.415				
Totaal	55.237	55.655	3.344	3.344	0	0

Figuur 3: Beloning van de toezichthouders 2009 en 2008

## 2.1.10 Beloning directeur–bestuurder

### <De adviesregeling Izeboud is leidend voor de bezoldiging van de directeur–bestuurder>

De heer R.D. Donninger (26-02-1961) werkt sinds 1 juli 2006 als directeur–bestuurder bij wonenCentraal. Het salaris van de directeur–bestuurder is gebaseerd op de adviesregeling Izeboud. Deze regeling geeft advies over de beloning van bestuurders van corporaties. De directeur–bestuurder beschikt over een leaseauto met een cataloguswaarde van € 32.000,-.

De Raad van Commissarissen heeft met de directeur–bestuurder resultaatgerichte afspraken gemaakt, die mede de basis vormen voor de evaluatie en beoordeling van de directeur–bestuurder. De mate waarin de overeengekomen resultaten zijn behaald, is mede bepalend voor de vraag of, en in welke mate, de beloning van de directeur met ingang van 1 januari 2010 wordt aangepast. Dat geschiedt binnen een vooraf vastgestelde bandbreedte, passend binnen de regeling Izeboud. De directeur–bestuurder heeft een (onbezoldigde) nevenfunctie als voorzitter van de stichting Houvast in Amsterdam. Deze stichting heeft tot doel om dak- en thuislozen via onderhoudswerkzaamheden aan maatschappelijk onroerend goed weer op weg te helpen op de arbeidsmarkt. Tevens is hij incidenteel docent bij Geoplan. De vergoeding hiervan gaat naar wonenCentraal.

Bestuurders	Periodiek betaalde beloningen <sup>1</sup>		Beloningen betaalbaar op termijn		Uitkering bij beëindiging van het dienstverband		Winstdeling en bonus	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
R.D. Donninger	110.101	104.611	29.140	26.154				
Totaal	110.101	104.611	29.140	26.154	0	0	0	

*Figuur 4: Beloning van de bestuurders 2009 en 2008*

Dit brengt het totaal van de beloningen voor Bestuur en Toezicht op:

	2009	2008
Totaal bestuurders	139.241	130.765
Totaal toezichthouders	58.581	58.999
Totaal	197.822	189.764

*Figuur 5: totaal beloningen*

### 2.1.11 Remuneratierapport

#### <Advies over bezoldiging en beoordeling directeur-bestuurder>

De Raad van Commissarissen kende in 2009 net zo min als daarvoor een remuneratiecommissie met vaste leden. Een dergelijke commissie wordt jaarlijks (zodanig ad hoc) samengesteld uit de leden van de Raad van Commissarissen en bestaat tot op heden steeds uit de voorzitter en één of twee andere leden van de Raad van Commissarissen. In 2009 was dit één keer nodig; de jaarlijkse beoordeling en de eventuele gevolgen daarvan voor de beloning van de directeur-bestuurder.

In 2009 is het functioneren en presteren van de directeur-bestuurder namens de Raad van Commissarissen beoordeeld en besproken door een commissie bestaande uit mevrouw B. van Vliet en de heer A. Duymaer van Twist. Dat is gedaan binnen een daarvoor in door de Raad van Commissarissen in 2006 vastgestelde en begin 2007 aangescherpte methodiek. Die methodiek bevat onder meer richtlijnen voor beoordeling van het algemeen functioneren van de directeur-bestuurder (vooral gericht op competenties en de ontwikkeling daarvan) en het presteren van de directeur-bestuurder in het betreffende jaar, op basis van resultaatgerichte Afspraken (RGA). Die RGA kennen zowel een component die is gericht op in een jaar specifieke gewenste resultaten, als een meer "duurzame" component in de vorm van afspraken over een gewenste ontwikkeling van meerjarige of structurele prestaties (zoals klantbeoordeling, relatie met stakeholders en financiële continuïteit).

De commissie heeft over haar beoordeling van het functioneren van de directeur-bestuurder en het gesprek daarover met de directeur-bestuurder, gerapporteerd aan de voltallige Raad van Commissarissen op 11 mei 2009 en heeft daarbij een voorstel gedaan voor aanpassing van de honorering van de directeur-bestuurder. In die vergadering is daarover besloten. De beloning van de directeur-bestuurder past binnen de regeling Izeboud en van eventuele aanpassingen in de beloning is vastgesteld dat die daar eveneens binnen moeten passen. Dat liet (en laat nog steeds) ruimte voor

<sup>1</sup> Inclusief sociale lasten en pensioen, exclusief auto

groei van de vaste beloning. Van die ruimte wordt uitsluitend gebruik gemaakt als is vastgesteld dat de directeur-bestuurder structureel in zijn functie is gegroeid, de structurele ontwikkelingen (duurzame component RGA) naar wens verlopen en de incidentele prestaties (incidentele component RGA) in voldoende mate zijn gehaald. De commissie heeft over 2009 vastgesteld dat dit het geval was.

Er zijn met de directeur-bestuurder geen afspraken gemaakt over incidentele beloning, in de vorm van bonussen of iets dergelijks. Er is ook in 2009 geen incidentele beloning aan de directeur-bestuurder uitgekeerd of toegezegd. De directeur-bestuurder is in 2006 voor onbepaalde termijn aangesteld (zie paragraaf 1.6.2 Aedescode en Governancecode). Bij opzegging geldt de wettelijke termijn. Er zijn daarover geen afwijkende afspraken gemaakt. Er zijn bij aanstelling evenmin afspraken gemaakt over (aanvullende) pensioenregelingen of afvloeiingsregelingen. In 2009 zijn daarover geen aanvullende of afwijkende afspraken gemaakt.

### 2.1.12 Werkwijze en inhoud van het toezicht

#### <Bloemlezing van de belangrijkste besluiten van de Raad van Commissarissen>

De Raad van Commissarissen is in 2009 acht keer bijeengewees voor een reguliere vergadering. Hieronder volgt een bloemlezing van de belangrijkste besluiten, onderwerpen en overwegingen die daarbij aan bod zijn gekomen. De besluitvorming in de Raad van Commissarissen is, na analyse en debat, feitelijk telkens unaniem geweest.

- Op 9 januari 2009 heeft de Raad van Commissarissen geen besluiten genomen. Zij heeft wel een toelichting gekregen van Ortec over WALs. Daarnaast zijn de BSC, de bedrijfsvergelijking van CFV, de oordeelsbrief minister en de gevolgen van de kredietcrisis besproken.
- Op 9 maart 2009 stelde de Raad van Commissarissen het programma en de financiering van het nieuwbouwproject Lupinesingel vast. De opdracht voor de visitatie werd verleend aan ECORYS Vastgoed. Het besluit tot het sloop-nieuwbouwproject in de Bloemhofstraat werd goedgekeurd, evenals het voornemen om er zoveel mogelijk conform de bestaande bouw te herbouwen.
- Op 16 april 2009 werd de vergadering gewijd aan de realisatie van deelgebied Park in Nieuwe Sloot. De Raad van Commissarissen stemde in met de invulling van het programma, de omzet van koop- naar huurwoningen, de grondtransactie, de maximale stichtingskosten en de afname van een perceel voor de kantoorruimte van wonenCentraal.
- Op 11 mei 2009 zijn het Jaarverslag, het volkshuisvestingsverslag en de Jaarrekening over 2008 behandeld en goedgekeurd. Ook de Managementletter van de accountant en de jaarverslagen van de Ondernemingsraad en de Klachtencommissie zijn behandeld. Er zijn besluiten genomen over de beloning van de directeur-bestuurder. Aanpassingen in het Treasurystatuut en in de Integriteitscode en Klokkenluidersregeling werden aangenomen, evenals de shortlist en een plan van aanpak voor de selectie van een nieuwe accountant.
- Op 4 juli 2009 stelde de Raad van Commissarissen de kaderbrief vast met kanttekening dat deze zo is opgezet dat zij inzichtelijk maakt of de strategie vooralsnog verantwoord voortgang kan vinden. Ook het Auditplan 2009-2010, voorzien van opmerkingen, wordt vastgesteld.
- Op 14 september 2009 verleent de Raad van Commissarissen de opdracht aan PriceWaterhouseCoopers om op te treden als de nieuwe accountant van wonenCentraal. Twee strategielabels worden gewijzigd en het kasstroomoverzicht wordt gecertificeerd. Er wordt goedkeuring verleend aan twee grondaankopen (KLOPfase2 en Gnephoek). Tenslotte stelt de

Raad van Commissarissen de Resultaat Gerichte Afspraken 2009 voor de directeur-bestuurder vast.

- Op 26 oktober 2009 stemt de Raad van Commissarissen in met het directiebesluit om in Nieuwe Sloot nog meer koopwoningen om te zetten in sociale huurwoningen. Hiermee accepteert zij een verslechtering van het projectrendement. De realisatie van het sloop-nieuwbouwproject in Zwammerdam wordt goedgekeurd. De aankoop van twee woningen aan Zomererf 1 en 3 wordt geaccordeerd. De Raad van Commissarissen stemt in met de vaststelling van het corporate communicatieplan.
- Op 7 december 2009 zijn twee leden van de Raad van Commissarissen herbenoemd; de heren De Graaf en Mikkers. De heer Duijmaer van Twist wordt benoemd als lid van de auditcommissie. De Raad van Commissarissen stelt de begroting 2010, het jaarplan 2010 en de meerjarenbegroting 2010/2019 vast met de aanvullingen en toelichting. Er wordt ingestemd met het rapport Maatschappelijke Visitatie en de statuten worden aangepast op het aantal toegestane zittingstermijnen van een commissaris.

### 2.1.13 Tweedaagse

#### <Levendige discussies en nieuwe inzichten>

Jaarlijks vindt er een zogenaamde tweedaagse plaats met de voltallige Raad van Commissarissen en het voltallige managementteam. Vaak maakt wonenCentraal daarbij gebruik van de inbreng van externe deskundigen. De tweedaagse wordt gebruikt voor:

- teambuilding en deskundigheidsbevordering;
- intensieve kennisuitwisseling met betrekking tot zaken als missie, visie, strategie, management, organisatieontwikkeling, bestuurlijke verhoudingen en governance.

In 2009 vond de tweedaagse plaats op 3 en 4 juli. De aftrap werd gegeven door Prof. Dr. Henk Don, die met zijn presentatie inspireerde tot een levendig debat over de rol en positie van corporaties. De heer Don waardeerde de missie, visie en strategie van wonenCentraal, maar plaatste kanttekeningen bij het gebrek aan democratische legitimatie van ons beleid. De lokale binding en borging van wonenCentraal kwam aan de orde, maar ook het versterken van de profilering in de sector op landelijk niveau. De nieuwe, meer gedetailleerde opzet van de Balanced Scorecard is besproken als onderdeel van het streven om de maatschappelijke doelstellingen meetbaarder te maken. Verder werden er tijdens deze Tweedaagse discussies gevoerd over de invloed van demografische ontwikkelingen op de strategie, over de invulling van het toezicht, over Huur op Maat, het corporate communicatieplan en de herijking van de missie, visie en strategie van wonenCentraal.

### 2.1.14 Werkbezoek en cursus

#### <Herstructurering centraal bij bezoeken aan Utrecht en Amersfoort>

Het jaarlijkse werkbezoek vond plaats op 14 september. Samen met het MT bezocht de Raad van Commissarissen in Utrecht een lezing van Prof. Dr. Ronald van Kempen over herstructurering, sociale cohesie, sociale stijging en segregatie versus spreiding. In Amersfoort bezochten het gezelschap Alliantie Eemvallei. De Raad van Commissarissen leerde van hun herstructureringsmaatregelen, maar bijvoorbeeld ook van hun ervaringen met Huur op Maat.

In 2009 vond twee keer een in-huis cursus voor de leden van de Raad van Commissarissen plaats. Op 17 maart scherpten zij hun financiële kennis aan met een training in de Planning en Controlcyclus en op 16 april deden zij hun licht op over benchmarking en sturingsmodellen. Daarnaast hebben individuele leden van de Raad van Commissarissen zelf in de loop van het jaar aan deskundigheidsbevordering gedaan door deel te nemen aan symposia, opleidingen en bijeenkomsten, waaronder die van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). Zij onderhielden zo ook hun relevante netwerken.

### 2.1.15 Auditcommissie

De Auditcommissie heeft conform het reglement gehandeld. De leden van de Auditcommissie hebben in 2009 opnieuw veel contacten gehad en gesprekken gevoerd. Onderling, met de directeur-bestuurder en de manager FF&C en met de accountant. Dit vooral met het oog op het opstellen van de bijbehorende auditplannen. Verslagen van formele bijeenkomsten, plannen, voortgangsverslagen en/of adviezen van de Auditcommissie zijn behandeld in de vergaderingen van:

- 10 april 2009 (jaarrekening en managementletter, in bijzijn van accountant)
- 9 juli en 31 augustus (selectie nieuwe accountant)
- 24 november (begroting 2010)

### 2.1.16 Overleg met de Ondernemingsraad

#### <Afspraken met nieuwe ondernemingsraad over rollen en verantwoordelijkheden>

De Raad van Commissarissen overlegde in 2009 twee keer met de (in april 2009 nieuw gekozen) ondernemingsraad. De eerste bijeenkomst op 11 mei 2009 was ter introductie en kennismaking. De raad van Commissarissen benadrukt het belang van scholing voor de OR-leden om tot een effectieve en kwalitatieve invulling van hun adviesrol te komen. De Raad van Commissarissen onderstreept het belang van een goede OR en benadrukt dat zij graag geïnformeerd worden als er knelpunten zijn in de organisatie. Op de tweede bijeenkomst op 7 december 2009 blikte de OR terug op de tweedaagse introductie cursus in juli. De reorganisatie komt aan bod en een nieuw lid treedt officieel toe.

### 2.1.17 Overleg met de Huurdersraad

#### <Constructieve werkrelatie komt huurders en wonenCentraal ten goede>

Een afvaardiging van de Raad van Commissarissen heeft op 18 mei 2009 overleg gehad met de Huurdersraad. Een verslag daarvan is behandeld op de Tweedaagse van MT en Raad van Commissarissen, op 3 juli 2009. De algemene tenor van het gesprek was positief, evenals het oordeel van de Huurdersraad over de relatie met wonenCentraal. De Huurdersraad herkent de omslag naar meer klantgerichtheid, maar ziet nog steeds veel ruimte voor verbetering, bijvoorbeeld voor wat betreft klachtenonderhoud. De Huurdersraad steunt Huur op Maat, maar zet vraagtekens bij de effecten voor middeninkomens. Afsproken wordt dat eventuele meeropbrengsten van Huur op Maat in overleg met de Huurdersraad terug worden geïnvesteerd in de complexen. Er wordt gesproken over participatie en over de wijzigingen in de Overlegwet. De Huurdersraad vraagt aandacht voor de gevolgen van het verkoopplan voor de wachtlijsten, maar wordt hierin gerustgesteld. De RvC benadrukt dat zij een goede verstandhouding met een goed functionerende Huurdersraad nastreeft, omdat dit zowel voor de huurders als voor wonenCentraal van belang is.

### 2.1.18 Zelfevaluatie

#### <Investering in deskundigheid is goede basis voor professioneel toezicht>

Op 7 december 2009 is de Raad van Commissarissen bijeen geweest voor een zelfevaluatie. De wijze van informeren, werken en samenwerken (onderling en met de directeur-bestuurder) werd positief beoordeeld, al zou een en ander mogelijk nog effectiever kunnen door bewuster elkaars kwaliteiten op te zoeken. De indruk bestaat dat wonenCentraal met de juiste dingen bezig is (al levert die ambitie ook onzekerheden op) en dat de Raad van Commissarissen daaraan bijdraagt vanuit een stevige basis, met evenwichtige kwaliteiten en inbreng. Met deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling werkt de Raad van Commissarissen bewust aan zijn eigen rol. Dat dit effect heeft, blijkt uit de uitkomsten van de 360 graden feedback. Er ontbreken geen essentiële deskundigheden, al vragen de fiscale ontwikkelingen mogelijk wel om externe ondersteuning.

### 2.1.19 Invulling van het toezicht

#### <Evenwicht tussen ondernemerschap en risicobeheersing>

2009 was een hectisch jaar voor de samenleving en voor de volkshuisvesting in het bijzonder. Integriteitsincidenten en economische onzekerheid roepen op tot meer controle en toezicht. De gestelde eisen aan dit toezicht zijn in toenemende mate impliciet en soms zelfs tegenstrijdig, terwijl de wet ongewijzigd is gebleven. Enerzijds wordt van toezichthouders verwacht dat zij de continuïteit van de corporatie waarborgen en dat betekent dat wij ondernemerschap moeten ondersteunen. Anderzijds worden toezichthouders beschouwd als potentiële zondebokken voor alles wat er mis kan gaan. De samenleving neigt naar risicomijdend gedrag en in dat licht bezien zou de voornaamste taak van de Raad van Commissarissen zich toespitsen op het voorkomen van fouten.

WonenCentraal is een ambitieuze organisatie met een unieke strategie. Een omvangrijke verkoopcampagne en een stevig nieuwbouwprogramma, sterk gericht op sociale verhuur, zijn wellicht geen logische keuzes in een tijd waarin veel beslissingen worden uitgesteld of afgeblazen. Als toezichthouder probeert de Raad van Commissarissen dan het evenwicht te bewaren tussen risicobeheersing en het ondernemerschap van wonenCentraal. De Raad van Commissarissen ziet het als zijn taak om uitermate kritisch te zijn, zodat een gedegen argumentatie leidt tot een gedragen beleid. Maar de Raad van Commissarissen stimuleert wonenCentraal ook om haar maatschappelijke verantwoordelijkheid ten volle te nemen, ook als daar risico's aan kleven. Zolang deze inzichtelijk en verantwoord zijn, mogen er best fouten worden gemaakt om tot een succesvol beleid te komen

### 2.1.20 Tot slot

#### <Naar een hoger plan>

De toegenomen druk op de schouders van toezichthouders weegt zwaar. De Raad van Commissarissen heeft daarom in 2009 veel tijd en energie geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering. Die kennis is nodig om de keuzes van wonenCentraal te kunnen beoordelen. De externe onderzoeken die in 2009 hebben plaatsgevonden, ondersteunen de Raad van Commissarissen in zijn rol als kritische sparringpartner. In 2010 zullen deze aanbevelingen worden verwerkt in een integrale aanpak die de wonenCentraal naar een hoger plan kan brengen. Toezichthouders zijn geen morele scheidsrechters die de verantwoordelijkheid dragen voor alles wat er mis kan gaan. De Raad van Commissarissen is er niet alleen om op de rem te trappen, maar ook om sturing te geven, en soms zelfs wat gas. Daarbij voldoet de Raad van Commissarissen aan alle wettelijke kaders, zonder ten onder te gaan aan bureaucratie. De toekomst van wonenCentraal vraagt om *verantwoord maatschappelijk ondernemerschap*. Daarin bieden wij ondersteuning, met evenveel gewicht aan elk van de drie kernwoorden. De Raad van Commissarissen spreekt zijn waardering uit voor de inzet en betrokkenheid waarmee iedereen in de organisatie zich in het achterliggende jaar heeft ingezet voor wonenCentraal en Alphen aan den Rijn.

**Bep van Vliet**

**voorzitter Raad van Commissarissen**

## **3 Bestuursverklaringen**

### **3.1 Bestuursverklaring directeur–bestuurder**

De directeur-bestuurder verklaart dat alle middelen van de stichting wonenCentraal uitsluitend zijn besteed in het belang van de volkshuisvesting.

WonenCentraal onderschrijft de Aedescode, bevattende de gemeenschappelijke waarden en normen in de bedrijfstak. Alle activiteiten die wonenCentraal heeft ontplooid, zijn getoetst aan die Aedescode en daarmee in overeenstemming bevonden.

R. D. Donninger  
directeur-bestuurder

### **3.2 Verklaring Raad van Commissarissen**

De Raad onderschrijft de Governancecode Woningcorporaties en verklaart in overeenstemming hiermee te hebben gehandeld.

Namens de Raad van Commissarissen,

de voorzitter,  
L.M. van Vliet

Aan de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder  
van stichting wonenCentraal te Alphen aan den Rijn

**PricewaterhouseCoopers  
Accountants N.V.**  
Fascinatia Boulevard 350  
3065 WB Rotterdam  
Postbus 8800  
3009 AV Rotterdam  
Telefoon (010) 407 55 00  
Fax (010) 456 43 33  
[www.pwc.com/nl](http://www.pwc.com/nl)

## Rapport van feitelijke bevinden inzake het volkshuisvestingsverslag

Ingevolge uw opdracht hebben wij een aantal specifieke werkzaamheden verricht met betrekking tot het volkshuisvestingsverslag, bedoeld in artikel 26, tweede lid, van het Besluit beheer sociale-huursector over het boekjaar 2009, van stichting wonenCentraal te Alphen aan den Rijn. Het volkshuisvestingsverslag is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de leiding van de toegelaten instelling. Deze rapportage bevat de uitkomsten van onze werkzaamheden.

### Aard en reikwijdte van de verrichte werkzaamheden

Onze werkzaamheden zijn verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder Standaard 4400 'Opdrachten tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden met betrekking tot financiële informatie'. Het doel van een opdracht tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden is het verrichten van die werkzaamheden die wij met stichting wonenCentraal zijn overeengekomen en het rapporteren over de feitelijke bevindingen. Aangezien wij slechts verslag doen van feitelijke bevindingen uit hoofde van de overeengekomen werkzaamheden betekent dit dat op het in het volkshuisvestingsverslag opgenomen cijfermateriaal en toelichtingen geen accountantscontrole is toegepast en dat evenmin een beoordelingsopdracht is uitgevoerd. Dit houdt in dat aan onze rapportage geen zekerheid kan worden ontleend omtrent de getrouwheid van het in het volkshuisvestingsverslag opgenomen cijfermateriaal en toelichtingen daarop.

Het is de bedoeling dat u zelf een oordeel vormt over de werkzaamheden en over de in dit rapport weergegeven bevindingen en op basis daarvan uw eigen conclusie trekt. Wij wijzen u er op dat indien wij aanvullende werkzaamheden zouden hebben verricht of een controle- of beoordelingsopdracht zouden hebben uitgevoerd, wellicht andere onderwerpen aan het licht zouden kunnen zijn gebracht die voor u van belang kunnen zijn.

### Verrichte werkzaamheden

Wij hebben de werkzaamheden verricht volgens het controleprotocol in rubriek B van Bijlage III bij het Besluit beheer sociale-huursector.

## Feitelijke bevindingen

Wij hebben vastgesteld dat:

1. Het volkshuisvestingsverslag een uiteenzetting geeft over de onderwerpen, genoemd in artikel 26, tweede lid, van het Besluit beheer sociale-huursector, dan wel vermeldt waarom geen uiteenzetting is gegeven.
2. De in het volkshuisvestingsverslag opgenomen informatie, voor zover wij dat kunnen beoordelen, aansluit op de jaarrekening.
3. Voorts hebben wij vastgesteld dat:
  - a. de toegelaten instelling een uiteenzetting heeft gegeven van de in artikel 26, 2<sup>o</sup> lid, onderdelen j en k, genoemde onderwerpen, danwel heeft vermeld waarom geen uiteenzetting is gegeven;
  - b. de in het verslagjaar aan de voorraad van de toegelaten instelling toegevoegde woongelegenheden en onroerende aanhorigheden (in eigendom en in beheer) binnen het statutair vastgestelde werkgebied, bedoeld in artikel 7, eerste lid, onderdeel a, zijn gelegen;
  - c. de samenstelling van het bestuur en van het orgaan, bedoeld in artikel 7, eerste lid, onderdeel b, van het Besluit beheer sociale-huursector (Raad van Toezicht), in het verslagjaar voldeed aan de statutaire bepalingen daarover, bedoeld in artikel 7, eerste lid, onderdelen c, d en e, en tweede lid, onderdeel a, van dat besluit;
  - d. de toegelaten instelling de gemiddelde huurprijs per 1 juli van het verslagjaar met een niet hoger percentage heeft verhoogd, dan is toegestaan op voet van artikel 15a;
  - e. een klachtencommissie als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van het Besluit beheer sociale-huursector is ingesteld en dat gedurende het verslagjaar een reglement omtrent de samenstelling en werkwijze van de commissie van kracht is;
  - f. de toegelaten instelling in het verslagjaar ten minste een maal per jaar overleg heeft gevoerd met de huurders van haar woongelegenheden of hun vertegenwoordigers, overeenkomstig artikel 17 van het Besluit beheer sociale-huursector, en dat gedurende het verslagjaar een reglement omtrent dat overleg van kracht was;
  - g. met betrekking tot de in het verslagjaar gerealiseerde nieuwe woningen (huur en koop) voorzover de kosten voor het verkrijgen in eigendom hoger zijn dan of gelijk zijn aan € 200.000 per woning, een motivering is gegeven dat de werkzaamheden dienaangaande hebben bijgedragen aan de beleidsresultaten, uiteengezet in artikel 26, tweede lid, onderdelen a tot en met f;
  - h. de toegelaten instelling een overzicht heeft gegeven van haar activiteiten en de daaraan verbonden risico's in het verslagjaar op het gebied van beleggingen, overeenkomstig artikel 26, lid 2, onderdeel l en dat dit overzicht niet strijdig is met de jaarrekening;
4. Voorts hebben wij vastgesteld dat:
  - a. met betrekking tot de in het verslagjaar gerealiseerde nieuwe woningen (huur en koop) binnen de verbindingen van de toegelaten instelling, voor zover de kosten van het verkrijgen in eigendom van die woningen hoger zijn dan of gelijk zijn aan € 200.000 per woning, een motivering is gegeven dat de werkzaamheden dienaangaande hebben bijgedragen aan de beleidsresultaten, uiteengezet in artikel 26, tweede lid, onderdelen a tot en met f;

- b. de toegelaten instelling in overleg met de huurders van haar woongelegenheden of hun vertegenwoordigers een reglement heeft vastgesteld met betrekking tot de bijdragen in de kosten van verhuizing van huurders in verband met een voorgenomen renovatie dan wel sloop, bedoeld in artikel 11g, eerste en tweede lid en de vigerende MG's, waarin in elk geval de hoogte van die bijdragen is vastgelegd.

Deze rapportage is uitsluitend bestemd voor u ter verantwoording aan de door de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer aangewezen bevoegde instanties aangezien anderen die niet op de hoogte zijn van het doel van de werkzaamheden de resultaten onjuist kunnen interpreteren. Wij attenderen u er derhalve op dat de rapportage niet (geheel of gedeeltelijk) aan anderen mag worden verstrekt zonder onze uitdrukkelijke toestemming vooraf.

Rotterdam, 20 mei 2010

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door Drs. L.A. Goossens – Kloek RA

Aan de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder  
van stichting wonenCentraal te Alphen aan den Rijn

**PricewaterhouseCoopers  
Accountants N.V.**  
Fascinatio Boulevard 350  
3065 WB Rotterdam  
Postbus 8800  
3009 AV Rotterdam  
Telefoon (010) 407 55 00  
Fax (010) 456 43 33  
[www.pwc.com/nl](http://www.pwc.com/nl)

## Assurance-rapport

### Opdracht en verantwoordelijkheden

Wij hebben onderzoek gedaan naar de naleving van de regelgeving inzake de verkoop van bezit en de melding van nevenactiviteiten van stichting wonenCentraal te Alphen aan den Rijn gedurende verslagjaar 2009. De leiding van stichting wonenCentraal is verantwoordelijk voor de naleving van deze regelgeving. Het is onze verantwoordelijkheid om een assurance-rapport over de juiste naleving van de regelgeving inzake de verkoop van bezit en de melding van nevenactiviteiten te verstrekken.

### Werkzaamheden

Wij hebben ons onderzoek verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder Standaard 3000 'Assurance-opdrachten anders dan opdrachten tot controle en beoordeling van historische financiële informatie' en het controleprotocol in rubriek B2 van Bijlage III bij het Besluit beheer sociale-huursector. Dienovereenkomstig dienen wij ons onderzoek zodanig te plannen en uit te voeren, dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen over de juiste naleving van de regelgeving inzake de verkoop van bezit en de melding van nevenactiviteiten zoals vastgelegd in het Besluit beheer sociale-huursector en de vigerende MG's.

Wij hebben onderzoek gedaan naar:

1. de naleving van de bepalingen in artikel 11c van het Besluit beheer sociale-huursector. Hierbij is ondermeer de juiste toepassing van de uitzonderingsbepalingen conform artikel 11c, tweede, derde en vierde lid en de vigerende MG's vastgesteld. Een gegevensgerichte deelwaarneming op vervreemdingen van woongelegenheden tegen een prijs lager dan 90% van de onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik heeft onderdeel uitgemaakt van deze werkzaamheden.
2. de naleving van de bepalingen in artikel 11d van het Besluit beheer sociale-huursector. Hierbij is de juiste toepassing van de meldingsvereisten conform artikel 11d en de vigerende MG's vastgesteld. Een integrale gegevensgerichte controle op vervreemdingen aan andere dan natuurlijke personen voor eigen bewoning heeft onderdeel uitgemaakt van deze werkzaamheden.
3. de naleving van de regelgeving (MG's) met betrekking tot de bepaling van de onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik bij vervreemdingen. Een integrale controle op de juiste naleving van de regelgeving (MG's) met betrekking tot de bepaling van de onderhandse verkoopwaarde bij vervreemdingen aan andere dan natuurlijke personen voor eigen bewoning heeft onderdeel uitgemaakt van deze werkzaamheden. Voor de overige vervreemdingen heeft een gegevensgerichte deelwaarneming onderdeel uitgemaakt van de werkzaamheden.

4. de naleving van de meldingsplicht inzake nevenactiviteiten. Hierbij is de juiste naleving van de meldingsvereisten conform de vigerende MG's vastgesteld. Een gegevensgerichte deelwaarneming op de melding van activiteiten die niet zijn aan te merken als borgbaar

conform de lijst van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (gepubliceerd op [www.wsw.nl](http://www.wsw.nl)) en waarbij het niet gaat om de bouw van woongelegenheden heeft onderdeel uitgemaakt van deze werkzaamheden.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

### **Conclusie**

Op grond van onze werkzaamheden komen wij tot de conclusie dat stichting wonenCentraal te Alphen aan den Rijn:

- de regelgeving inzake kortingen bij verkoop, zoals bedoeld in aandachtspunt 1 van rubriek B2 van het controleprotocol BBSH 2009, in alle van materieel belang zijnde aspecten heeft nageleefd.
- de regelgeving inzake de melding bij verkoop, zoals bedoeld in aandachtspunt 2 van rubriek B2 van het controleprotocol BBSH 2009, in alle van materieel belang zijnde aspecten heeft nageleefd.
- de regelgeving inzake de bepaling van de onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik bij vervreemdingen, zoals bedoeld in aandachtspunt 3 van rubriek B2 van het controleprotocol BBSH 2009, in alle van materieel belang zijnde aspecten heeft nageleefd.
- de regelgeving inzake de meldingsplicht inzake nevenactiviteiten zoals bedoeld in aandachtspunt 4 van rubriek B2 van het controleprotocol BBSH 2009, in alle van materieel belang zijnde aspecten heeft nageleefd.

### **Overige aspecten- beperking in het gebruik (en verspreidingskring)**

Ons assurance-rapport is uitsluitend bedoeld voor de leiding van stichting wonenCentraal ter verantwoording aan de door de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieubeheer aangewezen bevoegde instanties en kan derhalve niet voor andere doeleinden worden gebruikt.

Rotterdam, 20 mei 2010

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door Drs. L.A. Goossens-Kloek RA