



2017

*Informatievoorziening binnen
Het Grootslag*



| INHOUDSOPGAVE | NOTITIE INFORMATIEVOORZIENING |

Inleiding	2
1. Welke informatie heeft de RvT nodig?	3
2. Het externe toezicht kader	3
3.1 Jaarstukken	3
3.2 CorpoData	3
3.3 Interne en externe definities	4
3. Het interne toezicht kader	4
4.1 Statuten en reglementen	4
4.2 Informatievoorziening aan commissies	5
4.3 Tijdige en volledige informatie	5
4. Gevolgen voor de organisatie	5
5.1 Risico-inventarisatie.....	5
5.2 Risico's vooraf of achteraf melden?.....	6
5.3 Interne code.....	6
5.4 Het toetsingskader	6
5.6 Financiële continuïteit	6
5.7 Vastgoedvisie	7
5.8 Rendementsberekening.....	7
5.9 Financieel en maatschappelijke rendement	7
5.10 Ondernemingsplan en werkplan.....	8
5.11 Het interne vraagstuk en uitdaging voor de organisatie	8
5.12 Kwaliteit	8
5.13 Waar staan we voor als organisatie versus de 'vervuiler' betaald principe	9
5.14 Verantwoorden , pas toe of leg uit	9
5.15 Waar komt de informatie vandaan?.....	10
5.16 Ontwikkelingen ICT	10
5.17 Standaardisatie van informatie.....	11
5.18 Belangrijk in de informatievoorziening is transparantie	11
Bijlage 1 Overzicht informatie voorziening	12

Inleiding

De organisatie, MT, bestuurder en de raad van toezicht (RvT) oefenen hun taken uit met behulp van informatie. Die informatie is afkomstig uit verschillende bronnen. Daarnaast nemen de leden van de raad hun eigen ervaring en deskundigheid mee en vaak komt de kennis van buiten de sector. Daarnaast gebruiken de leden van de raad informatie uit hun eigen netwerk. We kiezen er bewust voor om vanuit de RvT te schrijven, omdat ons beleid aangeeft dat we op basis van een piramide de informatie publiceren en de RvT aan de top van de piramide staat. De basis is de organisatie en heeft op vele, andere momenten informatie nodig. Maar binnen de organisatie met onze omvang kiezen we er bewust voor om te werken met 1 (ICT) informatiesysteem binnen de gehele organisatie inclusief bestuur, MT, medewerkers en RvT.

Voor de RvT is het primair de informatie die de RvT krijgt van of haalt over Het Grootslag. Zonder goede en tijdige informatie is voor de RvT toezicht onmogelijk. In het kader van de Governance dient de raad formeel vast te leggen welke informatie ze noodzakelijk hebben om goed toezicht te kunnen uitvoeren. In deze notitie leest u welke informatie de RvT nodig heeft, wat de kwaliteit van deze informatie moet zijn en in welke omstandigheden informatie betekenis krijgt. Deze informatie heeft geen fundamenteel ander karakter dan de informatie die externe toezichthouders (WSW en ILT/AW) vragen of die ten behoeve van sturing in de bedrijfsvoering van de corporatie wordt gebruikt. Nogmaals gesteld is gezien de omvang van onze organisatie het streven om de informatie intern voor de bedrijfsvoering en extern voor de leden van de RvT en huurdersvereniging zoveel als mogelijk gelijk te houden. Voor Het Grootslag is het van belang dat de informatie aan de raad 'ingebed' is in de totale informatiehuishouding van onze gehele organisatie.

Met deze notitie wil de organisatie bereiken dat het begrip 'informatie' voor de RvT en derden meer wordt dan slechts het etiket op de gegevens zoals die door het bestuur wordt aangereikt. Het is gebruikelijk om informatie die afkomstig is van het bestuur voor 'waar' te accepteren en hooguit om extra gegevens te vragen. Informatie krijgt echter pas betekenis in een bepaalde context. Informatie zou uitsluitend moeten geven over het behalen van eerder vastgesteld beleid en doelen (het toetsingskader) en niet alleen moeten bestaan uit losstaande 'kengetallen'. En ook moet de inhoud van de begrippen die worden gebruikt bekend zijn.

Dit houdt in dat dezelfde data gebruikt worden voor de informatievoorziening aan de organisatie, bestuur | MT, raad en externe toezichthouders. Ook wordt nagegaan wat het betekent als de informatie voor de RvT (gedeeltelijk) met andere data wordt gemaakt dan de data waar de organisatie dagelijks over beschikt.

De behandeling van deze thema's beoogt bij te dragen aan een goede informatievoorziening aan de RvT en deze in staat te stellen tot een goede beoordeling van rapportages en bestuursbesluiten te komen en te bevorderen dat de berichtgeving vanuit de organisatie steeds adequaat is.

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen over de informatie en de rol voor de verschillende organen binnen de organisatie; medewerkers (afdelingen), MT, bestuur en de RvT. Deze bijlage wordt jaarlijks geëvalueerd door MT en RvT.

1. Welke informatie heeft de RvT nodig?

Kort gezegd heeft de raad ten aanzien van alle zaken waarop toezicht gehouden wordt informatie nodig. Die relatie is dus één op één. Ten aanzien van elke toezichtstaak dient men zich af te vragen:

- Welke informatie is nodig?
- Welke kwaliteit dient die informatie te hebben?
- Wie levert deze informatie?
- Met welke frequentie dient de betreffende informatie op tafel te liggen?

Natuurlijk valt daarover ook op voorhand al veel te zeggen. Het Grootslag opereert als toegelaten instelling binnen het kader van wetten en regels zoals het Burgerlijk Wetboek (BW), de Herziene Woningwet 2015 en het Besluit Beheer Sociale Huursector (BTIV). Met deze regels zijn op hoofdlijnen het speelveld en de taken van de corporaties vastgelegd. Op de naleving van deze wetten en regels wordt extern toegezien. Daarnaast hebben we ook nog de Aedescode en Governancecode.

Intern zijn spelregels vastgesteld in de statuten, bestuursreglement en Reglement RvT. De RvT stelt periodiek vast of het handelen van de corporatie voldoet aan dit interne toezichtkader. Tenslotte toetst de raad de resultaten van het handelen van de corporatie aan het vastgestelde beleid. Dit is voor de raad ook een belangrijk toetsingskader. Het woord 'kader' is ook hier van toepassing omdat immers alleen getoetst kan worden wat eerder als beleid of doelstelling is vastgesteld.

2. Het externe toezichtkader

2.1 Jaarstukken

Voor het externe of algemene toezichtkader wordt de informatie die benodigd is tenminste jaarlijks gevraagd van de corporatie. In de eerste plaats betreft dat de jaarstukken, dus de jaarrekening, het jaarverslag, het volkshuisvestingsverslag en het overzicht van de cijfermatige kerngegevens. De vereisten voor de inhoud van de jaarstukken worden gegeven door de herziene Herziene Woningwet 2015, de raad voor de jaarverslaggeving (RJ) en algemene wet- en regelgeving.

2.2 CorpoData

Daarnaast wordt specifieke informatie van de corporatie gevraagd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Autoriteit woningcorporaties ILT/Aw(ILT/AW) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Om onderlinge verschillen en overlappings in de gevraagde data op te heffen is de vergaring van deze informatie ondergebracht bij CorpoData. Op twee momenten in een jaar dienen gegevens aan CorpoData geleverd te worden, voor 15 december de 'prospectieve' (voorspellende) informatie (dPi) en voor 1 juli¹ de verantwoordingsinformatie (dVi) over het voorafgaande jaar. Daarmee loopt de levering van deze informatie in de pas met de vaststelling van jaarplan en begroting (prospectief) en van de jaarstukken (verantwoording).

¹ Vanaf 2018 wordt dit 1 mei

De beoordelingsmethodiek van het ILT/AW wordt jaarlijks geactualiseerd in de 'beleidsregels'. De definiëring van de inhoud van normen, berekeningswijzen en gegevens die worden gehanteerd bij de beoordeling door het ILT/AW, is te vinden op de website van de ILT/Aw.

2.3 *Interne en externe definities*

Wij streven ernaar om voor de interne informatievoorziening binnen de corporatie dezelfde definities van gegevens te hanteren als voor de externe informatievoorziening. 'Compliance'² met externe voorschriften, in de verstrekking van informatie is van groot belang voor de continuïteit. Voor wat betreft de informatievoorziening lichten we dat toe met een voorbeeld. De definiëring van de huurcategorieën goedkoop, betaalbaar, duur tot de huurtoeslaggrens en duur boven de huurtoeslaggrens is door de externe toezichthouder gegeven. Op de opgaven wordt een oordeel gebaseerd, bijvoorbeeld waar het gaat om de toewijzing van woningen aan huishoudens met een bepaald inkomen. Het kan daarnaast ook het verschil betekenen tussen een positieve of een negatieve beoordeling. Het spaart werk uit om intern, binnen de corporatie, dezelfde normen en definities te hanteren. Door dezelfde definitie te hanteren, is de organisatie zich steeds bewust van de norm die de externe toezichthouder hanteert.

Formeel stelt het bestuur deze stukken vast en beoordeelt de raad deze informatie. Vandaar dat de organisatie rekening houdt op welke wijze de extern toezichthouders oordeelt over de door ons aangeleverde informatie. Binnen Het Grootslag hebben we de eigen meerjarenbegroting en werkplan en deze worden vertaald in de dPi. Afwijkingen meldt de bestuurder achteraf aan de RvT. Dit geldt ook voor de dVi, echter worden dan de goedgekeurde jaarstukken gebruikt en worden de gegevens van de dVi teven gecontroleerd door onze accountant.

3. Het interne toezichtkader

3.1 *Statuten en reglementen*

Feitelijk hebben we in de statuten, bestuursreglement en het reglement RvT formeel punten opgenomen over de rol en positie van de bestuurder en de raad. Waarbij de statuten moeten voldoen aan de geldende Wet- en regelgeving.

In genoemde stukken is de informatievoorziening een onderwerp. Zo is in de statuten geregeld dat de RvT de begroting goedkeurt en het volkshuisvestingsverslag, de jaarrekening en het jaarverslag vaststelt. Ook is opgenomen dat de vaststelling en wijziging van bepaalde beleidsplannen en besluiten niet zonder goedkeuring van de RvT kan. Het besluitvormingsproces en de informatiestroom richting de RvT is beschreven in het reglement bestuur en toezicht. Binnen de organisatie is ook een en ander nader uitgewerkt in het managementstatuut.

Volgens de regels hebben de leden van de raad niet alleen een passieve rol. Naast het tot zich nemen en beoordelen van de aangeboden informatie, heeft de raad ook een rol om eigen kennis en kunde in te brengen bij het opstellen van het intern toezichtkader.

² Compliance is het begrip waarmee wordt aangeduid dat een persoon of organisatie werkt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

3.2 Informatievoorziening aan commissies

De auditcommissie, werving- en selectiecommissie en de remuneratiecommissie krijgen ook de informatie van de organisatie om hun werk voldoende te kunnen uitvoeren. We hebben intern niet geregeld welke informatie op welke momenten aan een commissie wordt verstrekt. Dat is een formele bevoegdheid van de RvT. Nader uitgewerkt in het Reglement Toezicht en Bestuur.

3.3 Tijdige en volledige informatie

Het niet tijdig of niet volledig informeren van de RvT is een slechte zaak. Deze notitie heeft dan ook tot doel om het inzicht wat 'tijdig' en 'volledig' informeren is te verduidelijken door daar een goede beschrijving voor op te stellen. We hebben een drietal praktische afspraken tussen de bestuurder en de raad.

1. Voor het besluitvormingsproces hebben we ook een interne afspraak. Bij bepaalde grotere risico's verstuurd de bestuurder tijdig informatie voorafgaande aan het besluit en bespreekt het met de raad. Het doel hiervan is om de raad de gelegenheid te geven om het voornemen goed te beoordelen en waar nodig de bestuurder te adviseren.
2. In andere gevallen volstaat berichtgeving tijdens de vergadering van de raad bij de goedkeuringsaanvraag door de bestuurder. Een precieze definiëring van de aard van het besluit, de omvang van het betrokken risico en de wijze en het tijdstip van invoering zijn noodzakelijk.
3. Besluiten in het kader van ons aan- en verkoopbeleid en het nemen van investeringsbeslissingen worden in alle gevallen ter goedkeuring aan de raad voorgelegd. Er is hierbij in tegenstelling van de wet- en regelgeving geen minimum bepaald.

Hierbij gaat de organisatie intern verder dan de wet- en regelgeving voorschrijft. Bij alle investeringsbesluiten wordt de raad tussentijds geïnformeerd en worden de risico's tussentijds bij deze rapportage gemeld. Ook is intern bepaald dat het een 'standaard verplichting' van de bestuurder om bij stukken ter goedkeuring en ter bespreking te verwijzen naar de beleidstukken waaruit blijkt dat gewerkt wordt volgens de juiste intern vastgestelde kaders.

4. Gevolgen voor de organisatie

4.1 Risico-inventarisatie

Binnen Het Grootslag wordt veel aandacht besteed aan de risico-inventarisatie. In ieder bestuursbesluit wordt specifiek aandacht besteed aan de mogelijke risico's. Twee keer per jaar wordt de risicoparagraaf intern en met de raad besproken. In een bestuursbesluit of in de bijlagen behorende bij een bestuursbesluit wordt informatie opgenomen hoe wordt omgegaan met de risico's. Hierbij zijn de volgende vragen onder meer van groot belang:

- Welke risico's zijn er?
- Hoe groot zijn de risico's?
- Wat is de kans dat ze optreden?

Bij de inventarisatie van de risico's en bij het opstellen van maatregelen om risico's te beheersen, is de RvT meer dan alleen een toezichthouder. De RvT is tevens een belangrijk

klankbord voor de bestuurder. Dat vereist een houding waarbij de toezichthouders niet alleen de informatie beoordelen die de bestuurder hen levert, maar ook proactief meedenken over potentiële risico's.

4.2 *Risico's vooraf of achteraf melden?*

Binnen Het Grootslag is het in de processen en het besluitvormingsproces belangrijk dat een inschatting wordt gemaakt van de omvang van risico's rond aankoop van gronden en opstallen, woningmarkt, politiek, investeringsbeslissingen, aanbesteding en risico's in het beheer. In de risicoparagraaf is nadrukkelijk opgenomen welke risico's bij het ontstaan moeten worden beheerst. Ook zijn in de risicoparagraaf de maatregelen opgenomen om deze risico's tot een minimum te beperken.

Risico's die door het opstellen en uitvoeren van beleid worden beheerst, kunnen veelal toe met toezicht achteraf. Voorbeelden daarvan zijn het aanbestedingsbeleid, samenwerking met derden en het beleid rondom het beheer. In alle andere gevallen geldt dat de RvT tijdig, volledig en juist vooraf wordt geïnformeerd.

4.3 *Interne code*

Intern zijn de waarden van de corporatie vastgelegd in documenten zoals de integriteitscode, een klokkenluiderregeling en dergelijke. De RvT stelt niet alleen vast of een dergelijke code of regeling aanwezig is en of aan de inrichtingscriteria is voldaan (zoals bijvoorbeeld het aanstellen van een vertrouwenspersoon). Zij laat zich daarnaast ook door de bestuurder informeren welke gedragingen en activiteiten binnen de werking van de code of regeling hebben plaatsgevonden en of de code of regeling is nageleefd.

4.4 *Het toetsingskader*

Voor de raad is het belangrijk dat zij zicht hebben op de uitvoering van intern vastgesteld beleid door de corporatie. De kunst bij het toetsingskader is om vast te stellen van welke factoren het succes van de corporatie afhankelijk is en om deze factoren goed te definiëren. Het uitgangspunt voor Het Grootslag is het BTIV. Vervolgens zijn de situaties op de woningmarkt, in het werkgebied en de analyse van de situatie waarin de corporatie zich bevindt van belang. Hieruit laten zich een visie en een strategie distilleren. Een visie op het werkgebied, een strategie van de organisatie over de te stellen doelen en de werkwijzen. De primaire taak van Het Grootslag is ervoor te zorgen dat minder kansrijke huishoudens in ons werkgebied goed kunnen wonen. De definities voor de doelgroepen en daarvoor passende huisvesting zijn een gegeven, maar de beleidskeuzen niet. Er kan een grotere nadruk op de huisvesting van ouderen worden gelegd, of juist op starters of bijzondere groepen. Die beleidskeuzen worden gefundeerd, bijvoorbeeld in demografische ontwikkelingen.

4.5 *Financiële continuïteit*

Ondanks alles is het voor onze organisatie van zeer groot belang om een bepaald financieel resultaat te boeken, nu en in de toekomst, om de financiële continuïteit van de organisatie te verzekeren. Belangrijk is dat we als Het Grootslag zelf onze positie bepalen. Wij hebben in dit kader ook een specifieke interne afspraak gemaakt:

1. Bij belangrijke besluiten worden de financiële gevolgen op de korte termijn (liquiditeitsprognose) en langere termijn (aanpassing van de meerjarenbegroting) inzichtelijk gemaakt.

2. De leden van de financiële commissie en het MT kunnen de auditcommissie bijeen roepen om een advies op te stellen of om kaders opnieuw te toetsen en te beoordelen.

4.6 Vastgoedvisie

Bij besluiten over nieuwbouwontwikkelingen wordt onder meer de volgende zaken opgenomen:

- Worden de juiste mensen (doelgroep) straks gehuisvest?
- Is het financiële resultaat voldoende om de continuïteit te garanderen en toekomstige investeringen mogelijk te maken?
- Sluit de kwaliteit van het huidige vastgoed en de aantallen woningen aan op de huidige en toekomstige vraag, welke ingrepen zijn nodig in de toekomst en moeten we woningen afstoten of vervangen?
- Welke risico's loopt de corporatie?
- Welke financiële prestatie levert het vastgoed, moet dat beter en hoe kan dat gerealiseerd worden?

Hiervoor is er binnen de organisatie een apart format opgesteld als onderlegger bij investeringsbesluiten.

4.7 Rendementsberekening

In ons Ondernemingsplan is opgenomen dat de organisatie vanuit het perspectief van een rendementsberekening ons vastgoed beoordeeld. Samen met de auditcommissie wordt er gewerkt om te komen tot een betrouwbare rendementsberekening.

In de basis wordt door de bestuurder inzichtelijk gemaakt hoe het financiële resultaat zich in de komende jaren ontwikkelt, en op basis van welke parameters dit vooruitzicht is berekend. Ook de risico's komen aan de orde. Welke kans is er dat de toekomst er anders uit ziet en welke gevolgen een andere toekomst heeft? Een en ander hebben we vastgelegd in ons SVB³.

4.8 Financieel en maatschappelijke rendement

Wij denken dat financieel en maatschappelijk rendement expliciet en naast elkaar kunnen worden nagestreefd. (hoeveel rendement laat de corporatie liggen om de doelgroep te helpen? Hoeveel extra kwaliteit stopt de corporatie in woningen, bijvoorbeeld ten behoeve van het milieu, zonder dat daar huurinkomsten tegenover staan?) We zijn intern bezig om vast te leggen welk deel van het (maatschappelijk) prestaties toegerekend kan worden aan elk van de onderdelen. Met de auditcommissie hebben we de eerste oefeningen gedaan. Zo kan het rendement verbeterd worden doordat efficiënt en doelmatig wordt gehandeld in het onderhoud terwijl tegelijkertijd de klant tevreden is over de geleverde diensten. We realiseren ons terdege dat we op dit vlak nog wel slagen moeten maken. We mogen hierbij niet uit het oog verliezen de omvang van onze organisatie. Maar welke keuze we straks ook maken, het is een middel om inzichtelijk te krijgen waar we samen mee bezig zijn en het mag geen doel op zich worden. Het zogenaamde driekamermodel zullen we dan ook niet binnen onze organisatie gaan invoeren. Maar de achterliggende gedachten van het driekamermodel zullen we deels wel gaan hanteren.

Verslaglegging op dit gebied aan de raad concentreert zich vooral op het strategische deel. Hierbij is voor ons van groot belang dat er sprake is van eenheid in de strategie, de tactiek en

³ SVB | Strategisch Vastgoed Beleid.

de uitvoering. De uitdaging is om inzichtelijk te maken of het evenwicht houdt in onze financiële en volkshuisvestelijke doelstellingen.

4.9 Ondernemingsplan en werkplan

In de basis werken we vanuit de Ondernemingsplan en wordt er jaarlijks een werkplan opgesteld. In relatie tot de strategische beleidsplannen (SVB, personeelsbeleid, huurbeleid, ICT-beleid Treasuryjaarplan, investeringsbegroting etc.) worden de werkplannen omgezet in een begroting en voorgelegd ter goedkeuring aan de raad nadat de bestuurder deze heeft vastgesteld na advies van de huurdersvereniging, de OR en het MT. De bestuurder heeft daarnaast beoordeeld of de plannen passen binnen de woonvisie van de gemeente(n) en de prestatieafspraken. Bij eventuele afwijkingen hiervan of bij een afwijkend advies rapporteert de bestuurder hier apart over aan de raad, na raadpleging van het MT.

Het doel is dat de bestuurder op basis van de visie en missie de strategie overlegt met duidelijke doelen voor meerdere jaren. Investerings worden gerealiseerd, noodzakelijke (maatschappelijke) rendementen worden bepaald en risico's worden bestreden. Per jaar wordt een deel van de vastgestelde doelen gerealiseerd. Deze doelen worden per jaar beschreven in het werkplan en de begroting. En daarmee is feitelijk een belangrijke basis voor de informatievoorziening gedurende het jaar vastgelegd. In een kwartaalrapportage⁴ meldt de bestuurder in welke mate de vastgestelde doelen zijn behaald en of omstandigheden uitpakken zoals voorzien.

4.10 Het interne vraagstuk en uitdaging voor de organisatie

We kiezen er binnen de organisatie voor om evenwicht op meerdere niveaus te vinden, door meerdere overzichten op te stellen voor bijvoorbeeld het strategische en het operationele niveau. Maar we realiseren ons terdege dat het geheel wordt bestuurd door onze visie en strategie voor de organisatie. De visie en strategie voor de organisatie moeten goed inzichtelijk zijn. We kiezen hiervoor omdat de balans nodig is om onevenwichtigheden in de ontwikkeling van de resultaten te voorkomen. Ons spanningsveld is dat te weinig innovatie leidt tot processen die niet aansluiten bij een veranderende werkelijkheid. Daar staat tegenover dat slechte processen weer leiden tot een verminderde klantwaardering, die op hun beurt weer leiden tot mindere financiële resultaten. Dus het zoeken naar telkens een nieuw evenwicht in de perspectieven moet een goed resultaat waarborgen.

In een organisatie met onze omvang is dit een grote uitdaging, maar de organisatie is dusdanig ingericht dat we samen in staat zijn om dit te realiseren. Extra hindernis in deze is ook de nieuwe regelgeving, maar nog meer de verhuurdersheffing, vennootschapsbelasting en saneringssteun. Deze hebben een remmende werking op het proces. Maar levert ook een spanningsveld tussen lage bedrijfskosten en betaalbare huren. Binnen de organisatie zijn we op verantwoorde wijze bezig om als organisatie niet stil te staan en tijdig mee te kunnen met ontwikkelingen en blijven investeren in ons vastgoed.

4.11 Kwaliteit

We hebben bewust binnen Het Grootslag een veranderingsproces doorgevoerd, waarbij veel aandacht is gegeven aan het 'leiderschap' binnen de organisatie, de kwaliteit van beleid en strategie, de aandacht voor medewerkers en de beschikbare middelen. De kwaliteit van de uitvoering wordt bepaald door het managen van de processen, die leiden tot de resultaten. Naar onze mening moeten we de waardering van onze resultaten goed verdelen naar klanten,

⁴ Vanaf 2015 gaan we weer werken met rapportages per kwartaal.

maatschappij en personeel. We realiseren ons terdege dat we op dit gebied nog steeds werken aan verbeteringen. Maar de draagvlak hiervoor onder de medewerkers is zeer groot.






4.12 Waar staan we voor als organisatie versus de 'vervuiler' betaald principe

We zijn daarom ook continu actief om steeds op adequate wijze onze producten of diensten te vervaardigen zodat het afgesproken resultaat wordt gerealiseerd. Noodgedwongen hebben we er een ander element aan toegevoegd, namelijk dat we onze dienstverlening voor de juiste prijs aanbieden. Dat betekent dat we bepaalde werkzaamheden niet meer gaan doen of inzichtelijk maken dat we werkzaamheden doen die niet tot onze taak behoort, maar een verantwoordelijkheid is voor de individuele huurder of andere organisaties als zorgpartijen, gemeenten en welzijnsorganisatie.

4.13 Verantwoorden, pas toe of leg uit

Een belangrijke vorm van informatie betreft de tussentijdse rapportage en uiteindelijk de jaarstukken en het Volkshuisvestingsverslag. Voor de raad is het pas mogelijk om de rapportage te waarderen wanneer van tevoren de plannen, doelen en normen bekend zijn gemaakt. Dat zijn de referenties waarmee de raad als intern toezichthouder kan werken. De bestuurder moet tussentijds (gevraagd en ongevraagd) en in de rapportages nadere toelichting verstrekken over het behalen van de gestelde doelen en de aanpassingen van doelen.

Bij het stellen van normen vooraf worden de succesfactoren voor de organisatie vastgesteld. Voorbeelden zijn:

-  De doelgroepen van beleid (bijvoorbeeld ouderen, starters, huishoudens met een inkomen waarmee ze op de sociale woningvoorraad zijn aangewezen) zijn tijdig en passend gehuisvest.
-  Het beheer van de woningvoorraad heeft het juiste rendement opgeleverd.
-  Risico's van nieuwbouw- en herstructureringsprojecten zijn beheersbaar.
-  De stichtingskosten van gebouwde huurwoningen zijn binnen de begroting gebleven.
-  De bedrijfskosten en onderhoudskosten zijn binnen de vastgestelde budgets gebleven en dat is niet ten koste gegaan van de kwaliteit.

Binnen de afspraken tussen de bestuurder en de raad is de inhoud van de informatievoorziening voor een belangrijk deel vastgelegd. Vervolgens is de frequentie van de informatievoorziening afhankelijk van de momenten waarop we moeten sturen op het resultaat. Maar we hebben binnen de organisatie verschillende afspraken en niet alle normen in de informatievoorziening van de organisatie staan op papier, maar worden ook vertaald in afspraken met de organisatie. Voorafgaand aan een nieuw jaar wordt de inhoud van het werkplan en de begroting vertaald naar afspraken met delen van de organisatie. Dit is een verantwoordelijkheid van de bestuurder.

We zijn binnen de organisatie onze informatiesystemen continu aan het verbeteren zodat de medewerker(s), de organisatie, het MT| bestuur en de RvT wordt voorzien van de juiste informatie. Met de juiste informatie kan men zelfstandig beoordelen of de doelen worden gerealiseerd op basis van vooraf vastgestelde normen, zonder dat de organisatie zich gericht inspant om deze normen te realiseren. Binnen het Grootslag beoordelen we op basis van uitgesproken verwachtingen. Informatie gaat over de bereikte resultaten gerelateerd aan eerder uitgesproken verwachtingen. Op die manier is het voor de organisatie en de raad vooraf duidelijk wanneer de corporatie succesvol is.

4.14 Waar komt de informatie vandaan?

Binnen Het Grootslag is het dusdanig geregeld dat de gegevens die de RvT ontvangt niet in het bijzonder, speciaal vervaardigd is voor de RvT. Het betreft dezelfde gegevens als die waar de organisatie dagelijks mee werkt. Wij werken eraan dat de informatie aan de RvT is samengesteld uit meer gedetailleerde gegevens die op afdelings- en teamniveau zijn ingevoerd. Met andere woorden: de informatie voor de RvT staat niet op zichzelf, maar komt voort uit de basisregistratie die wordt onderhouden binnen de organisatie. Indien informatie wél speciaal wordt vervaardigd voor de RvT dan hoeft deze informatie niet minder betrouwbaar te zijn. De informatie kan ‘van buiten’ afkomstig zijn, bijvoorbeeld uit een onderzoek naar lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen.

Komen dan alle gegevens uit de eigen interne organisatie? Dat is niet mogelijk doordat onze strategie per definitie op de buitenwereld gericht is. Dat houdt dus ook in dat niet alle strategische informatie uit onze eigen registratie kan komen. Voorbeelden hiervan zijn indicatoren die iets zeggen over demografische ontwikkeling, imago van de corporatie bij stakeholders en dergelijke.

Bij de uitwerking van ‘de aanspreekbare commissaris’ hebben we over dit onderwerp uitvoerig gesproken. De raad heeft aangegeven behoefte te hebben aan deze informatie en heeft samen met de bestuurder specifieke afspraken hierover gemaakt. De bestuurder dient ervoor zorg te dragen dat uit de notitie blijkt dat het informatie is die niet of deels niet afkomstig is uit de eigen registratie en aangeeft om welke informatie het gaat, wat de bron is van de informatie en dat het mogelijk is dat de informatie (deels) onbetrouwbaar is doordat de vulling van gegevens in de registers deels onvolledig of onbetrouwbaar kan zijn.

4.15 Ontwikkelingen ICT

In de afgelopen jaren is de aandacht voor ICT ontwikkelingen en daarmee de kosten meer en meer verlegd van de kwaliteit van de geautomatiseerde informatiesystemen naar de ontwikkel- en beheerprocessen van onze organisatie. Wet- en regelgeving leggen de eis van aantoonbare controle over organisaties bij het bestuur. Processen en informatiesystemen dienen aantoonbaar gezamenlijk het juiste resultaat te leveren. Het informatiebeleid stelt de raad in staat om haar taken te vervullen als het resultaat is in te zien. Tegelijkertijd is het informatiebeleid van de corporatie zélf onderwerp van toezicht, zoals ook het sociaal beleid of het financieel beleid. We zien dat we al meer co-producenten krijgen die werken met onze systemen. Huurders die meer inzicht krijgen en 24 /7 informatie mag bekijken, gegevens kan wijzigen en reparatieverzoeken indienen. Maar ook bedrijven (aannemers, glasservice, telefoon- servicedienst ESNW, deurwaarder) die voor ons werken, kunnen met ons systeem communiceren en werkzaamheden uitvoeren.

In de ideale situatie is het ICT beleid en daarmee het informatiebeleid volledig afgestemd op de strategie van onze organisatie. Zowel de praktische ondersteuning van de processen als de terugkoppeling van de resultaten naar medewerkers, bestuur en toezichthouders in de vorm van informatie is volledig. Hierin maakten we de afgelopen jaren veel goede ontwikkelingen en met dit proces gaan we verder. Maar gelijktijdig zien we dat de werkelijkheid verandert, de strategie van de organisatie verandert mee. Processen binnen de organisatie ontwikkelen zich. Het kost een permanent grote inspanning om ondersteuning in de vorm van ICT systemen en informatie mee te veranderen met de eisen van de organisatie.

4.16 Standaardisatie van informatie

Het is voor de organisatie als voor de raad van groot belang om met enige regelmaat bepaalde zaken te vergelijken (benchmark) met andere collega-corporaties. Uit de Aedes Benchmark halen we vergelijkbare cijfers. Helaas moeten we vaak vaststellen dat er verschillen van interpretatie is over de rapportage van de cijfers.

Het is jammer dat de centraal gevraagde rapportages zoals die van CorpoData (voor BZK, ILT/AW en WSW), de voorschriften van de Raad voor de Jaarverslaglegging en branchegerichte gegevensverzamelingen van bijvoorbeeld Aedex/IPD en de Aedes Benchmark niet betrouwbaar zijn als vergelijkingsmateriaal. In de praktijk blijkt echter dat de voorschriften voor de samenstelling van de data die deze instanties verzamelen vaker niet exact genoeg zijn. Er is meestal interpretatie en bewerking nodig van de dataverzamelingen van de corporatie om tot beantwoording te komen. Om het echt vergelijkbaar te maken betekent naast het extra werk en de kosten het nadeel dat door de interpretatieslagen de exactheid van de geleverde gegevens afneemt en de 'fout kans' toeneemt.

4.17 Belangrijk in de informatievoorziening is transparantie

















Binnen Het Grootslag zijn we er ons terdege van bewust dat de continuïteit van de beleidsvorming, de uitvoering en de verslaglegging van groot belang is om over meerdere jaren consistente resultaten te bereiken. We vinden het ook van groot belang dat duidelijk wordt geformuleerd welke doelen tegenzitten door interne en/of externe omstandigheden. Pas toe of leg uit betekent voor ons dat tegenvallers op dezelfde wijze als de successen moet worden gepresenteerd. Het Grootslag wil dat als de resultaten tegenvallen, de situatie niet ineens op een andere wijze wordt gepresenteerd in de hoop dat het er dan 'beter' uitziet.

Bijlage 1 Overzicht informatievoorziening

BV	Besluitvorming		GK	Goedkeuring
TKG	ter kennisgeving		BE	bespreken

Informatie	RvT	Toelichting	Frequentie
Rapportage werkzaamheden:			
<input checked="" type="checkbox"/> Algemeen beleid <input checked="" type="checkbox"/> Voortgang werkzaamheden <input checked="" type="checkbox"/> Financiële cijfers <input checked="" type="checkbox"/> Technische kerngegevens <input checked="" type="checkbox"/> Verhuur kerngegevens <input checked="" type="checkbox"/> Personele gegevens <input checked="" type="checkbox"/> Toekomstprognose	TKG TKG TKG TKG TKG BE BE		1 x 6 mnd 1 x 6 mnd 1 x 3 mnd 1 x 6 mnd 1 x 6 mnd 1 x 12 mnd 1 x 12 mnd
Besluitenlijst bestuur MT verslagen	TKG		1 week na afloop van de MT vergadering
Belangrijke besluiten⁵:			
<input checked="" type="checkbox"/> Betreft besluiten die ter goedkeuring moeten worden aangeboden aan de RvT <input checked="" type="checkbox"/> Betreft besluiten die ter bespreking worden aangeboden aan de RvT <input checked="" type="checkbox"/> Betreft besluiten die tkg worden aangeboden aan de RvT	TGK BE TKG		Agendapunt op de reguliere vergadering besluiten tkg 1 week na MT vergadering
Beleidsvoorstellen	BE / GK		Agendapunt op een reguliere vergadering
Begroting werkplan			
<input checked="" type="checkbox"/> De begroting wordt vooraf voorgelegd aan de auditcommissie. <input checked="" type="checkbox"/> De auditcommissie adviseert de RvT ten aanzien van de begroting <input checked="" type="checkbox"/> De accountant wordt uitgenodigd bij de auditcommissie of bij de RvT vergadering	GK BE BE	Auditcomm.: bespreekt en adviseert RvT: GK	Agendapunt op een reguliere vergadering

⁵ Voor een overzicht van besluiten die altijd ter goedkeuring moeten worden aangeboden aan de RvT, zie statuten en reglement bestuur en toezicht van Het Grootslag.

Informatie	RvT	Toelichting ⁶	Frequentie
Jaarrekening <ul style="list-style-type: none">  De financiële jaarstukken worden vooraf voorgelegd aan de auditcommissie.  De auditcommissie adviseert de RvT ten aanzien van de financiële jaarstukken  De accountant wordt uitgenodigd bij de auditcommissie of bij de RvT vergadering 	<p style="text-align: center;">Vaststellen</p> <p style="text-align: center;">BE</p> <p style="text-align: center;">BE</p>	<p>Auditcomm.: Bespreekt en adviseert RvT. RvT: GK</p>	<p style="text-align: center;">Agendapunt op een reguliere vergadering</p>
Verslag van de accountant: <ul style="list-style-type: none">  Managementletter  Goedkeurende accountantsverklaring behorende bij de jaarstukken  Goedkeurende verklaring dVi 	<p style="text-align: center;">BE</p> <p style="text-align: center;">BE</p>	<p>MT: bespreekt de stukken met financiële commissie (FC) al dan niet in het bijzijn van de accountant. Verklaring dVi wordt alleen besproken met de bestuurder en de FC</p>	<p style="text-align: center;">MT: heeft een speciale bijeenkomst Auditcommissie: Heeft een vergadering hierover. RvT: Agendapunt op een reguliere vergadering</p>
Volkshuisvesting algemeen⁷ <ul style="list-style-type: none">  Aedes magazine  Andere bladen  Aedes publicaties  Publicaties ministerie  Overige publicaties over volkshuisvesting  Managementrapportage 	<p style="text-align: center;">TKG</p> <p style="text-align: center;">TKG</p>	<p>Stukken ter kennisname Management-rapportage wordt besproken en voorbereid door het MT</p>	<p style="text-align: center;">Periodiek</p>
Klachtenregistratie: <ul style="list-style-type: none">  Overzicht ontvangen klachten  Verslag regionale geschillencommissie over behandelde geschillen  Jaarverslag geschillencommissie 	<p style="text-align: center;">BE KG</p>		<p style="text-align: center;">Agendapunt op een reguliere vergadering</p>
Participatie: <ul style="list-style-type: none">  verslag overleg huurdersvereniging met bestuur 	<p style="text-align: center;">TKG</p>		<p style="text-align: center;">Agendapunt op een reguliere vergadering</p>

6

BV ter besluitvorming
TKG ter kennisgeving

GK Goedkeuring
BE bespreken

⁷ Het MT kan besluiten een publicatie ter kennisgeving door te zenden naar de organisatie en/of RvT. Ook kan er een interne notitie worden opgesteld. Afhankelijk van de strekking en inhoud gaat deze naar de afdeling, Huurdersvereniging, bewonerscommissie, belanghouders, OR en RvT.

	RvT	Toelichting ⁸	Frequentie
Informatie			
Participatie:			Periodiek
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Bestuurlijk overleg met partijen <input checked="" type="checkbox"/> Overleg met de belanghouders 	TKG TKG		
Overleg met de OR			Periodiek
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Verslagen overleg bestuur en OR <input checked="" type="checkbox"/> Gesprek OR met RvT 	TKG BE		
Persberichten	TKG		Periodiek
Missie en visie organisatie	GK	Bij het opstellen van de ondernemingsplan	
Strategie organisatie:			
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelen <input checked="" type="checkbox"/> Operationele en financiële doelen. <input checked="" type="checkbox"/> Uitwerken strategie tot realisatie van de doelen <input checked="" type="checkbox"/> Bepalen randvoorwaarden bij de strategie en het bereiken van de doelen 	GK GK GK BE TGK BE	Wordt nader uitgewerkt in de Ondernemingsplan Wordt nader uitgewerkt in beleidstukken en werkplan	
Reglementen beleidsdocumenten:			Periodiek
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Managementstatuut <input checked="" type="checkbox"/> Reglement bestuur en toezicht <input checked="" type="checkbox"/> Aanbestedingsbeleid <input checked="" type="checkbox"/> Huurbeleid <input checked="" type="checkbox"/> Mandateringsbeleid <input checked="" type="checkbox"/> Participatiebeleid <input checked="" type="checkbox"/> Leefbaarheid bijdrage beleid <input checked="" type="checkbox"/> Programma van eisen voor onderhoud en nieuwbouw <input checked="" type="checkbox"/> Maatschappelijke adviesraad <input checked="" type="checkbox"/> Beste Buurt idee <input checked="" type="checkbox"/> GOB beleid 	TKG BE TKG TKG BE TKG TKG TKG BE TKG TGK TKG TKG	Het bestuur heeft op dit punt ook TGK	

⁸

BV ter besluitvorming
TKG ter kennisgeving

GK Goedkeuring
BE bespreken

Informatie	RvT	Toelichting ⁹	Frequentie
Punten raad van commissarissen: <ul style="list-style-type: none"> zelfevaluatie Visie bestuurder op functioneren RvT Beoordelen bestuurder Vaststellen arbeidsovereenkomst met nieuwe bestuurder Herbenoeming bestuurder Herbenoeming leden RvT Benoemingsprocedure nieuwe leden RvT Visitatie extern onderzoek Jaarverslag RvT Honorering leden RvT 	BE BV TKG BV BV BV BV BV BV BV BV	Het is aan de RvT of ze de visie van de bestuurder opvragen over het functioneren van de RvT.	Jaarlijks en periodiek

⁹ BV besluitvorming | GK Goedkeuring
 TKG ter kennisgeving | BE bespreken