



> Retouradres Postbus 16191 2500 BD Den Haag

Lnr 2103
Woonstichting Lieven de Key
t.a.v. het bestuur
Postbus 2643
1000 CP Amsterdam

**Inspectie Leefomgeving en
Transport**

Autoriteit woningcorporaties
Graadt van Roggenweg 500
Utrecht
Postbus 16191
2500 BD Den Haag
www.ilent.nl

Contactpersoon

Senior Inspecteur

Datum 16 april 2021
Betreft Toezichtbrief 2021

**Ons kenmerk
H493227**

Geacht bestuur,

Hierbij ontvangt u de toezichtbrief naar aanleiding van het door mij uitgevoerde onderzoek op basis van het gemeenschappelijk beoordelingskader Aw-WSW¹.

Gezamenlijk beoordelingskader

Bij het onderzoek op basis van het gezamenlijk beoordelingskader focust de Autoriteit woningcorporaties (Aw) zich op de governance van uw organisatie. Bij het onderdeel bedrijfsmodel maakt de Aw gebruik van de inzichten van Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). In afstemming met WSW beoordeelt de Aw de financiële continuïteit van uw corporatie.

Integraal toezicht

De Aw houdt integraal toezicht. Dit betekent dat verschillende risicogebieden in onderlinge samenhang worden onderzocht. Rechtmatigheid en integriteit zijn geen onderdeel van het gemeenschappelijk beoordelingskader Aw-WSW, maar wel onderdeel van het integrale Aw toezicht. Als er bij uw corporatie sprake is van een risico in het kader van rechtmatigheid of integriteit, komt dit aan de orde in deze toezichtbrief.

In verband met de vereisten in de wet toetst de Aw daarnaast jaarlijks gericht op rechtmatigheid. Deze toets richt zich in ieder geval op de onderdelen passend toewijzen, staatssteun, huursom en WNT. Voor deze beoordeling wordt gebruik gemaakt van de gegevens van de verantwoordingsinformatie (dVi). De conclusies van deze rechtmatigheid beoordeling ontvangt u jaarlijks vóór 1 december in een aparte brief.

Risicogerichte aanpak

De risico-inschatting is medebepalend bij de planning en uitvoering van het onderzoek. Daarbij is nadrukkelijk het streven om jaarlijks voor elke corporatie een onderzoek op basis van het gezamenlijk beoordelingskader uit te voeren. Na afronding van het onderzoek ontvangt u een toezichtbrief. Als op basis van het onderzoek wordt ingeschat dat het risico laag is, zal de inhoud van de

¹ <https://www.ilent.nl/documenten/publicaties/2018/11/12/gezamenlijk-beoordelingskader-aw-wsw>



toezichtbrief beknopt zijn; de brief vermeldt dan dat er geen aanleiding is tot het verrichten van nader onderzoek.

Als sprake is van een (mogelijk) verhoogd risico, beperkt de brief zich tot die onderdelen waar een verhoogd risico is ingeschat of is gesignaleerd. Op deze onderdelen benoemt de brief dan vervolgafspraken, actiepunten, aandachtspunten en/of interventies.

Basisonderzoek 2021

Ik heb voor uw corporatie een onderzoek uitgevoerd. Daarbij heb ik gebruik gemaakt van de volgende informatie:

- dVi gegevens 2019 en jaarverslag 2019;
- dPi gegevens 2020 en meerjarenbegroting 2021-2025;
- Managementletter 2020 d.d. 4 februari 2021;
- Accountantsverslag 22 juni 2020;
- Uitkomst visitatie, rapport van 25 januari 2017 en bestuurlijke reactie daarop;
- Beoordeling risicogebieden 2020 door het WSW d.d. 1 maart 2021;
- Voorgaande oordelen Aw (voor zover daar monitoring uit voortvloeit)

Conclusie

Op basis van het door mij uitgevoerde onderzoek signaleer ik een verhoogd risico (midden) op Sturing en beheersing organisatie - voorspelbaarheid/kwaliteit van data. Ik beschrijf hieronder het door mij gesignaleerde risico en vermeld welke afspraken ik met u maak. Met betrekking tot de twee aandachtspunten vanuit de governance inspectie 2020: Governance – opzet besturing en Sturing en beheersing organisatie - risicomanagement maak ik met u de toezichtafpraak om mij te informeren over de voortgang op deze aandachtspunten.

- Door het verbeteren van de datakwaliteit van de bestaande gegevens rechtstreeks te verbinden aan de implementatie van het nieuwe ERP-systeem, ontstaat er een afhankelijkheid en daarmee een risico. Ik verzoek u in de komende periode prioriteit te geven aan de adviezen van de accountant om de kwaliteit van uw data meer op orde te krijgen en mij op kwartaalbasis over de voortgang te informeren.

Voorgaande beoordelingen

In de Beoordelingsbrief van 26 februari 2020 zijn geen interventies opgelegd en geen aanvullende toezichtafspraken gemaakt.

Wel heeft de Aw naar aanleiding van de governance inspectie twee aandachtspunten aangereikt:

Governance – opzet besturing:

- houd oog voor het creëren en behoud van voldoende draagvlak bij relevante belangenhouders in geval van een ingrijpende koerswijzigingen in de Portefeuille-strategie, portefeuillesamenstelling of het facetbeleid. De Aw constateert dat de samenwerkingsrelatie tussen verhuurder en diverse huurdersbelangen voor verbetering vatbaar is.

Sturing en beheersing organisatie – risicomanagement:

- het risicomanagementbeleid is in opzet en qua visie ruim voldoende, maar de werking kan door een systematische verankering in de organisatie met name op de onderdelen risicobeheersing en risicobewustzijn verder worden versterkt.



Governance – opzet besturing

In de Beoordelingsbrief van 26 februari 2020 wordt aangegeven: *"De Aw geeft De Key in overweging om met een "programma dienstverlening zittende huurders en betrokkenheid Arcade bij het beheer en beleid van De Key" de kennelijke argwaan bij de diverse huurdersbelangen tegen de effecten op onderdelen van de nieuwe portefeuillestrategie weg te nemen en om de kwaliteit van de dialoog te verbeteren"*.

U heeft mij een update gegeven waaruit onder andere blijkt dat er in november 2020 een overleg heeft plaatsgevonden tussen RvC, Arcade en de bestuurder van De Key. Tijdens dit overleg is door Arcade aangegeven dat het verbeteren van de dienstverlening in goede samenwerking gaat tussen Arcade en De Key. "Het goede gesprek wordt gevoerd", aldus Arcade. In 2020 en begin 2021 is er onder andere aan de hand van het document "Werkwijzer" ook gesproken over het verschil van inzicht in rollen en zijn er verschillende werksessies gehouden, waarbij door Arcade vooraf input is geleverd op o.a. beleidswijzigingen.

Ik constateer dat De Key voldoende inzet heeft getoond om de kwaliteit van de dialoog te verbeteren. Echter ik moet ook constateren dat Arcade haar mening over de Koers van De Key om woonstarters een kans te geven op een eerste woning in Amsterdam ondanks deze inspanning nog niet heeft bijgesteld. Ik verzoek u mij over de samenwerking met Arcade te blijven informeren.

Sturing en beheersing organisatie – risicomanagement

Met betrekking tot het risicomanagement wordt in de Beoordelingsbrief van 26 februari 2020 door de Aw aandacht gevraagd voor de volgende aspecten:

- *"het verder implementeren van risicomanagement in het primaire proces d.i. het ontwerpen, implementeren van beheersingsmaatregelen in de kernprocessen (operationeel niveau);*
- *het versterken van risicobewustzijn op alle niveaus in de organisatie;*
- *ritme krijgen in het verrichten van periodieke toetsingen en audits en het daarop doorvoeren van beheersmaatregelen. En het verder verankeren van strategische risicobeheersing in de PDCA-cyclus en in het interne toezicht door de RvC. Daarbij verdient het aanbeveling om het interne controlejaarplan en de uitkomsten van audits inclusief managementreactie te bespreken in zowel de AC als de RvC"*.

Op basis van de informatie door u aangeleverd, begrijp ik dat onder meer het programma Samenbeter structureel de procesmanagementkant van het risicomanagementbeleid onder de aandacht brengt. Daarbij is een fors deel van de organisatie betrokken, zowel het management als de uitvoerende medewerkers.

Ik zie ook dat u uw organisatie heeft aangepast, waarbij de formatie voor het verrichten van audits is uitgebreid. Dit ook in aanloop naar de OOB-status. Verder geeft u aan dat de periodieke MORE-rapportage, die vooral betrekking heeft op thematische onderwerpen gerelateerd aan de bedrijfsvoering en de opzet van het interne risicobeheersings- en control-systemen, vanaf zomer 2020, zowel met de AC, als met de gehele RvC wordt gedeeld. Dat brengt mij tot de conclusie dat hiermee de systematische verankering in de organisatie met name op de onderdelen risicobeheersing en de versterking van het risicobewustzijn uw aandacht heeft. Graag blijf ik over de verdere voortgang geïnformeerd.



Datum
16 april 2021

Ons kenmerk
H493227

Sturing en beheersing organisatie – voorspelbaarheid/kwaliteit van data

In de managementletter 2020 meldt uw accountant dat u hem heeft geïnformeerd dat tijdens de voorbereidingen van de datamigratie in het kader van het project B.E.S.T. bevindingen naar voren zijn gekomen met betrekking tot de datakwaliteit van de bestaande gegevens. Daarbij constateert deze dat het de organisatie ontbreekt aan beschreven processen en specifieke interne beheersingsmaatregelen om de datakwaliteit continu te verbeteren en te onderhouden. De verantwoordelijkheid voor het algehele databeheer is nog niet formeel belegd binnen de organisatie. Uit de door u ontvangen toelichting begrijp ik dat uw aandacht hiernaar uit gaat.

Door het verbeteren van de datakwaliteit van de bestaande gegevens rechtstreeks te verbinden aan de implementatie van het nieuwe ERP-systeem, ontstaat er een afhankelijkheid en daarmee een risico. Mocht onverhoopt de implementatie worden uitgesteld, dan dreigt de organisatie niet in staat te zijn om de benodigde datakwaliteit van de bestaande gegevens te borgen.

Bovenstaande bevindingen maken dat ik de Sturing en beheersing organisatie – voorspelbaarheid/kwaliteit van data kwalificeer met het risico “midden”. Ik verzoek u in de komende periode prioriteit te geven aan de adviezen van de accountant om de kwaliteit van uw data meer op orde te krijgen en mij op kwartaalbasis over de voortgang te informeren.

Tot slot

Ik verzoek u deze brief te delen met uw Raad van Commissarissen. Tevens verzoek ik u de voor uw organisatie relevante stakeholders over de inhoud van deze toezichtbrief te informeren. Tot slot wijs ik u er nog op dat de Aw deze toezichtbrief publiceert op haar website.

Voor nadere informatie kunt u contact met mij opnemen.

Hoogachtend,

SENIOR INSPECTEUR/AUTORITEIT WONINGCORPORATIES,

