



## **Visitatierapport**

**Omnia Wonen**

**2012 - 2015**



*Utrecht, 17 oktober 2016*

### **Colofon**

#### **Raeflex**

Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
W.dewater@raeflex.nl  
Www.raeflex.nl

### **Visitatiecommissie**

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)  
Mevrouw drs. W.M.R. de Water (commissielid)  
De heer P. van Achteren BLL (secretaris)



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. In totaal rondde Raeflex sinds de oprichting ruim 300 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Visitaties waren tussen 2007 en halverwege 2015 verplicht voor leden van Aedes. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet op 1 juli 2015 zijn alle woningcorporaties verplicht zich iedere vier jaar te laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau.

In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Omnia Wonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte vertrouwen wij erop dat ook de belanghebbenden van Omnia Wonen zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water  
Directeur



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inhoud</b>	<b>5</b>
<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>7</b>
<b>A Recensie</b>	<b>9</b>
<b>B Scorekaart</b>	<b>13</b>
<b>C Samenvatting</b>	<b>15</b>
<b>D Reactie Omnia Wonen</b>	<b>19</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>21</b>
<b>1 Visitatie bij Omnia Wonen</b>	<b>23</b>
1.1 Schets Omnia Wonen	24
<b>2 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>27</b>
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	29
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	29
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	32
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	34
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	34
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	34
<b>3 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>35</b>
3.1 De belanghebbenden van Omnia Wonen	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	37
3.4 Conclusies en motivatie	38
<b>4 Presteren naar Vermogen</b>	<b>43</b>
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	43
4.2 Conclusies en motivatie	44
<b>5 Governance</b>	<b>49</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	49
5.2 Conclusies en motivatie	50
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst</b>	<b>71</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage 5 Prestatietabel</b>	<b>75</b>
<b>Bijlage 6 Meetschaal</b>	<b>83</b>
<b>Bijlage 7 Checklist Governancecode</b>	<b>85</b>
<b>Bijlage 8 Position paper</b>	<b>91</b>
<b>Bijlage 9 Verbeterpunten belanghebbenden</b>	<b>95</b>



## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort







## Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

### A Recensie

#### Terugblik op visitatie 2008 - 2011

In de vorige visitatie (periode 2008-2011) noemt de visitatiecommissie Omnia Wonen een evenwichtige corporatie die in balans is op alle prestatievelden. Omnia Wonen zoekt naar manieren om nog beter aan te sluiten bij wat de klant wil en nodig heeft. Veel waardering werd in 2012 geuit voor de ketensamenwerking waarvan destijds de eerste resultaten zichtbaar waren.

Omnia Wonen is serieus met de aanbevelingen uit 2012 aan de slag gegaan. De in gang gezette organisatieontwikkeling is verder ter harte genomen, onder ander door consistent te werken aan procesverbeteringen. De ketensamenwerking is verder uitgebouwd en stap voor stap in nauw overleg met de partners en huurders (S.H.O.W.) doorgezet. De interne besturing is doorontwikkeld met aandacht voor begroten, gewenste output en outcome. Ook vond de door de raad van commissarissen aangekondigde vernieuwingsslag plaats. Destijds adviseerde de visitatiecommissie om, gegeven het gespreide woningbezit, na te denken over strategische keuzes. Omnia Wonen nam dit advies ter harte, maar maakte het pas recent expliciet bij de inrichting van de nieuwe woningmarktregio's. Dit is begrijpelijk, tegen de achtergrond van de ontwikkelingen in de woningmarkt en de regelgeving.

#### Resultaten visitatie 2012-2015

##### Position paper

In de position paper 'Waar het écht om gaat!' schetst Omnia Wonen concreet haar huidige positie en haar gewenste richting van ontwikkeling. De position paper gaf daarmee goed inzicht als vertrekpunt voor de visitatie. Onder meer schetst Omnia Wonen haar volkshuisvestelijke prestaties en beleid(ontwikkeling) gekoppeld aan de thema's: onze bedoeling, betaalbaar wonen, Duurzaam wonen en Beschikbare woningen. De veranderingen die Omnia Wonen voorstaat zijn goed weergegeven in relatie tot de terugblik over de afgelopen jaren. Tevens maakt de corporatie in de position paper inzichtelijk hoe gevolg is gegeven aan de suggesties uit de vorige visitatie (zie hierboven). Omnia Wonen heeft in de position paper een goede reflectie gegeven op de vorige visitatie en de acties die daaruit voort zijn gekomen.

### **Het kerngebied onderstreept**

Omnia Wonen kent een uitgestrekt werkgebied dat zich - globaal gezegd - aftekent langs de driehoek: Den Haag, Assen en Arnhem. Als kerngebied definieert Omnia Wonen de gemeenten op de Noord-West Veluwe (Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet en Oldebroek) en de gemeenten Amersfoort, Arnhem en Steenwijkerland. In veel gemeenten speelt Omnia Wonen een kleinschalige rol. Kijkend naar de opgaven in het kerngebied en de grotere collega-corporaties die vaak naast Omnia Wonen staan, is dit verklaarbaar. Als gevolg van de criteria voor regionalisering in de Woningwet, hield Omnia Wonen het kerngebied tegen het licht. Naar verwachting zal de aandacht nadrukkelijker gevestigd worden op de gemeenten op de Noord-West Veluwe en Amersfoort. Bij deze belanghebbenden ontstaan, wellicht gevoed door de actieve rol die Omnia Wonen speelde bij de voorgestelde regio-indeling, ook hogere verwachtingen. Van een corporatie met 'een plukje' woningen in hun gemeente, wordt Omnia Wonen steeds meer gezien als één van de corporaties in hun gemeente. Zodoende zal men de corporatie ook meer betrekken bij het invullen van de opgaven, ook breder dan 'de stenen'.

### **Hart voor huurders, hoge waardering belanghebbenden**

De commissie heeft Omnia Wonen leren kennen als een corporatie met hart voor haar huurders. De tevredenheid van huurders is over de jaren heen constant en hoog. Aan de kwaliteit van het woningbezit heeft Omnia Wonen altijd veel aandacht gegeven. De kwaliteit van de dienstverlening en de relatie met huurders wordt regelmatig geëvalueerd via tevredenheidsonderzoeken. Dit laat zien dat Omnia Wonen een lerende organisatie wil zijn. De huurdersorganisatie S.H.O.W. wordt intensief betrokken, voelt zich een echte partner van Omnia Wonen en is tevens een ambassadeur voor de corporatie. Naast de huurders laten ook de andere belanghebbenden hun tevredenheid blijken in hoge waarderingen. Een hele prestatie gezien de spreiding van de woningen door een groot deel van Nederland.

### **Ruimte om te investeren**

Door zorgvuldig financieel beleid en oog voor efficiënte bedrijfsvoering heeft Omnia Wonen in de loop der jaren een solide financiële positie opgebouwd. Met het hanteren van ruimere eigen normen dan door externe toezichthouders bepaald, kan het financieel beleid als voorzichtig worden getypeerd. Vanuit financiële continuïteit en effectieve inzet voor maatschappelijke opgaven bezien, is dit te waarderen. Omnia Wonen heeft zich dan ook nooit laten verleiden tot investeringen die wellicht achteraf onwenselijk waren. Er is vastgehouden aan een solide koers. Het resultaat is wel dat Omnia Wonen nu over investeringsmogelijkheden beschikt. Bij de vorming van de recente woningmarktregio's heeft Omnia Wonen bewust toegewerkt naar een werkgebied waar zij haar investeringscapaciteit ten goede kan benutten. Ze beschikt over een goede uitgangspositie om hier aan de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven te werken.

### **Waardevol intern toezicht, goede besturingscyclus**

De besturingscyclus is goed op orde. Vanuit het ondernemingsplan worden activiteiten aangestuurd, gevolgd en waar nodig wordt bijgestuurd of bijgesteld. De komst van een nieuwe bestuurder zorgt voor andere accenten in het ondernemingsplan 'Waar het echt om gaat' uit 2014/2015. De raad biedt hier passende ruimte voor en geeft aan dat "wijzigingen van accenten, uiteindelijk een bredere koerswijziging kunnen betekenen". De rol van de raad als toezichthouder, werkgever en klankbord is hier goed zichtbaar, maar wordt ook verder zorgvuldig uitgevoerd.

### **Sterke punten**

- + Oog voor kwaliteit woningbezit
- + Hoge waardering door belanghebbenden
- + Prestaties in lijn met of hoger dan verwachtingen belanghebbenden
- + Ruime en solide financiële positie
- + Besturingscyclus goed op orde
- + Doelmatigheid sterk in relatie tot verspreid werkgebied
- + Ketensamenwerking met nieuwbouw- en onderhoudspartners
- + Intern toezicht goed op orde
- + Betrokkenheid huurdersorganisatie sterk
- + Toegankelijke en aantrekkelijke wijze van openbare verantwoording

### **Beleidsagenda voor de toekomst**

De commissie geeft Omnia Wonen de volgende verbeteruggesties mee richting de toekomst.

### **Een nieuwe balans...**

#### **...in het werkgebied.**

Met de definitieve bepaling van de woningmarktregio's verandert de balans tussen het kerngebied en de overige gemeenten, maar verandert ook de rol van Omnia Wonen in het kerngebied zelf. Er komt een nog sterker accent te liggen op de gemeenten op de Noord-West Veluwe en Amersfoort. Omnia Wonen wordt hier gezien als een goede partner, maar staat nu vaak in de schaduw van grotere collega-corporaties. Omnia Wonen staat aan de vooravond om meer uit deze schaduw te stappen, wat betekent dat de corporatie zowel meer volkshuisvestelijke activiteiten zal ondernemen, als ook een bredere maatschappelijke rol op zich zal nemen. Zowel richting het werkgebied als in de activiteiten zal de corporatie een nieuwe balans moeten zoeken op weg naar een structurelere vorm van partnerschap.

#### **...vraagt om gedegen inzicht in de opgaven.**

Om adequaat invulling te geven aan de opgaven in het werkgebied kan Omnia Wonen het zicht op de opgaven versterken. Weliswaar wordt al gewerkt in aansluiting op de woonvisies van de verschillende gemeenten, soms vertaald naar prestatieafspraken, maar de corporatie kan zich hiervan eigenstandig een vollediger, objectiever beeld vormen. Waar de corporatie zich nu – mede vanuit haar meestal kleinere positie in een gemeente – veelal laat leiden door concrete vragen, kan zij op deze wijze vanuit een geobjectiveerd beeld van de woningmarkt en haar doelgroepen haar inzet sturen. Zeker in het kerngebied, waar naast de volkshuisvestelijke activiteiten ook de maatschappelijke inzet zal groeien.

### **...vanuit transparantie.**

De strategische koers van Omnia Wonen is terug te zien in de balans die zij aanbrengt tussen het kerngebied en de overige gemeenten én de balans binnen het kerngebied zelf. Eerste keuzes zijn gemaakt, maar vele afwegingsmomenten zullen volgen. Het hierboven genoemde objectieve zicht op de opgaven is hierbij belangrijk, evenals de (financiële) mogelijkheden. Daarbij zal transparantie naar de huurders(organisatie) en gemeenten van belang zijn. Met de huurders(organisatie) en gemeenten kan Omnia Wonen komen tot een gezamenlijk afwegingskader om de inzet te bepalen. Met de verschillen in opgaven in de werkgebieden wordt daarmee voor hen goed inzichtelijk waarom de corporatie bepaalde keuzes maakt. Het draagt bij aan het begrip dat bijvoorbeeld in de ene gemeenten het accent ligt op nieuwbouw en in een andere gemeente op het sociaal-maatschappelijke vlak.

### **...in de organisatie.**

In de afgelopen jaren is de organisatiekracht versterkt door onder meer de herijking van de bedrijfsprocessen en de aandacht voor bedrijfsmatigheid. De competenties en kwaliteiten in de organisatie om de huidige strategische keuzes te kunnen invullen vragen nu doorontwikkeling. De inrichting van de organisatie dient aan te sluiten op deze nieuwe balans. In het werkgebied leeft het vertrouwen dat de huidige bestuurder goed invulling kan geven aan deze doorontwikkeling.

## B Scorekaart Omnia Wonen<sup>1</sup>

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b> <span style="float: right;"><b>7,3</b></span>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	8,0	7,0	7,0		7,4	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b> <span style="float: right;"><b>7,8</b></span>									
Prestaties	7,5	7,7	8,2	7,1	7,9		7,7	50%	
Relatie en communicatie							8,3	25%	
Invloed op beleid							7,6	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b> <span style="float: right;"><b>7,3</b></span>									
Financiële continuïteit							8,0	30%	
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
<b>Governance</b> <span style="float: right;"><b>7,7</b></span>									
Besturing	Plan						7,5	7,8	33%
	Check						8,0		
	Act						8,0		
Intern toezicht	Functioneren RvC						8,0	7,3	33%
	Toetsingskader						7,0		
	Toepassing Governancecode						7,0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8,0	8,0	33%
	Openbare verantwoording						8,0		
<b>1</b> Huisvesting van de primaire doelgroep						<b>4</b> (Des)investeringen in vastgoed			
<b>2</b> Huisvesting van bijzondere doelgroepen						<b>5</b> Kwaliteit van wijken en buurten			
<b>3</b> Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						<b>6</b> Overige/andere prestaties			

<sup>1</sup> Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.



## C Samenvatting

### Visitatie Omnia Wonen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen juni 2016 en september 2016.

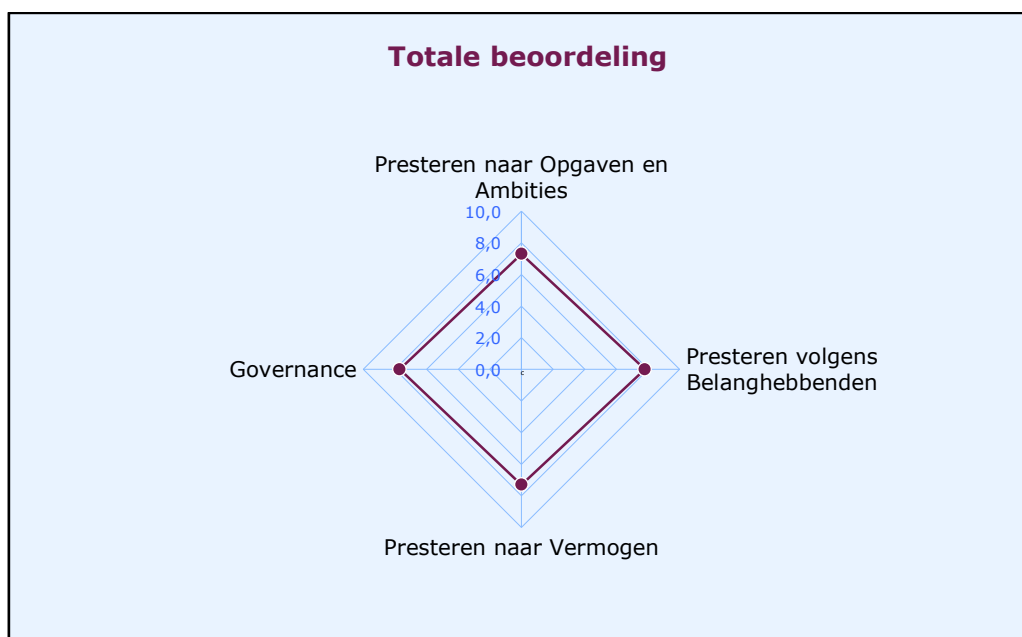
### Korte schets Omnia Wonen

Omnia Wonen is in 2003 ontstaan uit een fusie tussen de corporatie Woningstichting Ons Belang, een landelijk toegelaten instelling (gevestigd bij Amersfoort), en ProDiA, een lokaal werkzame corporatie in Nunspeet.

Eind 2015 biedt Omnia Wonen woonruimte aan ruim 7.600 huishoudens in twaalf gemeenten. Het kerngebied wordt gevormd door de gemeenten op de Noord-West Veluwe (Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet en Oldebroek) en de gemeenten Amersfoort, Steenwijkerland en Arnhem. In dit kerngebied wil Omnia Wonen een prominente rol spelen op het gebied van wonen. Verder heeft de corporatie bezit in de gemeenten Den Haag, Amstelveen, Assen en Utrecht. In deze gemeenten wil Omnia Wonen een goed beheerder zijn.

Bij Omnia Wonen werken eind 2015 78 medewerkers, die 71,78 fte vertegenwoordigen. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. De huidige directeur-bestuurder is halverwege 2015 in dienst getreden. Het interne toezicht bestaat gedurende de visitatieperiode uit zeven leden, van wie (gedurende de visitatieperiode) twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

### Beoordelingen Omnia Wonen



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,8
Presteren naar Vermogen	7,3
Governance	7,7

De commissie komt tot de conclusie dat Omnia Wonen ruim voldoende tot goed presteert. Op alle onderdelen scoort Omnia Wonen de 7,0 (ruim voldoende). Op een flink aantal subonderdelen presteert de corporatie 'goed'. In bovenstaande gemiddelden komt dit tot uitdrukking in het feit dat de scores de 7,0 ruim overstijgen.

### Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3

De commissie waardeert de prestaties van Omnia Wonen op het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' met een 7,3.

In vrijwel alle gemeenten zijn de volkshuisvestelijke opgaven voor Omnia Wonen niet gekwantificeerd. Dat maakt de beoordeling van de prestaties van Omnia Wonen complex. De commissie heeft daarom tevens gebruik gemaakt van de visie van Omnia Wonen op de opgaven, bijvoorbeeld blijkend uit beleidsplannen. In combinatie met 'het timmermansoog' van de visitatiecommissie leidt dit tot het oordeel dat Omnia Wonen ruim voldoende (7,4) presteert in relatie tot de opgaven. De prestaties op het gebied van 'huisvesting van bijzondere doelgroepen' en 'kwaliteit woningen en woningbeheer' beoordeelt de commissie als goed. Het kwaliteitsniveau van de woningen en de dienstverlening, de prestaties ten aanzien van duurzaamheid en het toevoegen van een naar verhouding groot aandeel woningen voor zorgbehoevenden zijn hiervoor belangrijke bouwstenen. De ambities van Omnia Wonen beoordeelt de commissie in relatie tot de opgaven met een 7,0. In het huidige ondernemingsplan 'Waar het echt om gaat', dat vanaf 2015 in werking is, ziet de commissie een accent op betaalbaarheid, wonen en zorg, en duurzaamheid. In jaarplannen is te zien hoe actief invulling wordt gegeven aan het bereiken van de doelstellingen.

### Presteren volgens Belanghebbenden

7,8

De belanghebbenden beoordelen Omnia Wonen met een 7,8.

De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden gemiddeld met een 7,7. Tekenend voor deze tevredenheid is dat het laagste gemiddelde oordeel een 7,1 is. Dit geldt voor het prestatieveld '(des)investeren in vastgoed'. Op alle andere prestatievelden scoort Omnia Wonen gemiddeld een 7,5 of hoger. Voor het prestatieveld 'kwaliteit woningen en woningbeheer' tonen de belanghebbenden met een 8,2 de hoogste gemiddelde waardering. Voor de relatie & communicatie en de mate van invloed op het beleid krijgt Omnia Wonen gemiddelde waarderingen van respectievelijk een 8,3 en een 7,6. Hierin komt tot uitdrukking hoe goed de relatie van Omnia Wonen met haar belanghebbenden is. Zeker gezien de spreiding van het woningbezit, is dit bewonderenswaardig. Op onderdelen willen belanghebbenden wel meer invloed, waardoor dat cijfer iets lager is. De belanghebbenden geven Omnia Wonen in het hoofdstuk ook verbeter suggesties mee. Deze verbeter suggesties gaan over bredere betrokkenheid en een sterkere focus op de opgaven.



## Presteren naar Vermogen

7,3

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 7,3. Omnia Wonen voldoet op alle onderdelen aan het ijkpunt uit de visitatiemethodiek. De commissie beoordeelt het onderdeel 'financiële continuïteit' met een 8,0 als goed. Aan de normstellingen vanuit externe toezichthouders wordt structureel en ruim voldaan. Op het onderdeel 'doelmatigheid' komt de commissie tot het oordeel ruim voldoende (7,0). Met bijvoorbeeld het ICT-project OpPad is gewerkt aan de efficiency van de bedrijfsvoering. In het recente ondernemingsplan zijn tevens concrete doelstellingen benoemd voor het terugdringen van de bedrijfslasten. De huidige (benchmark)resultaten zijn voldoende in lijn met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De commissie waardeert dat de corporatie dat weet te bereiken met zo'n verspreid bezit. Tot slot heeft de commissie binnen dit hoofdstuk de 'vermogensinzet' beoordeeld. Hier komt de commissie tot een ruime voldoende (7,0). De vermogenspositie was gedurende de visitatieperiode ruim, maar passend bij de beperkte investeringsopgave in het kerngebied. Waar nodig, bijvoorbeeld bij de overname in Oldebroek, pakte de corporatie haar verantwoordelijkheid. Op dit moment werkt Omnia Wonen toe naar een (definitieve) woningmarktregio die past bij haar investeringscapaciteit.

## Governance

7,7

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 7,7. De commissie beoordeelt het onderdeel 'besturing' binnen dit perspectief met een 7,8. De ondernemingsplannen, jaarplannen, begrotingen en kwartaal- en bestuursrapportages laten de commissie zien dat de besturingscyclus goed op orde is. Het intern toezicht beoordeelt de commissie met een 7,3. De raad van commissarissen functioneert goed, waarbij de commissie heeft gekeken naar de samenstelling, rolopvatting en de zelfreflectie. De onderdelen 'toetsingskader' en 'naleving Governancecode' scoren ruim voldoende. Tot slot keek de commissie binnen dit hoofdstuk naar de externe legitimatie en de openbare verantwoording. Beide onderdelen worden door de commissie met een 8,0 gewaardeerd. De commissie heeft waardering voor de intensieve betrokkenheid van de huurdersorganisatie en de wijze waarop de corporatie aantrekkelijk en overzichtelijk verantwoording aflegt over haar prestaties.



## D Reactie Omnia Wonen



### Reactie Omnia Wonen op het visitatierapport

"De commissie heeft Omnia Wonen leren kennen als een corporatie met hart voor haar huurders."

Een zin uit dit Visitatierapport en een prachtige opsteker!

En zo heb ik meer mooie woorden mogen lezen in deze verslaglegging van de visitatiecommissie. Als bestuurder ben ik dan ook trots op de resultaten die in dit rapport zijn gepresenteerd. Ik wil mijn complimenten graag overbrengen aan de medewerkers van Omnia Wonen. Zij hebben hard gewerkt voor deze uitkomst. En ook mijn voorganger, Gerard van de Ven, die met een degelijk financieel beleid een sterke basis voor onze toekomstige uitdagingen heeft neergelegd, verdient alle credits.

Omnia Wonen opereert in een complexe en veranderende omgeving. Wetgeving, de noodzaak om een vitale organisatie te creëren en de branche brede oproep om bedrijfskosten te beheersen, vragen van onze organisatie om te veranderen en ons werk anders te gaan doen. Wij vinden zelf dat we als pure volkshuisvester goed moeten presteren. Niet alleen omdat die nieuwe Woningwet dat van ons vraagt, maar omdat wij ons bewust zijn van de maatschappelijke opgaves in onze gemeenten en de verantwoordelijkheid die wij daarin moeten nemen. Diverse belanghebbenden zien al dat wij steeds meer een nadrukkelijker rol op ons nemen in het maatschappelijke veld. Deze betrokkenheid willen wij vasthouden en uitbreiden, zodat wij samen met onze lokale partners nog meer kunnen betekenen voor wijk en buurt. En voor de huurder, die zich mede dankzij dit netwerk maatschappelijk ondersteund weet.

Het visitatierapport geeft ons waardevolle feedback over het presteren van onze organisatie. Wij gaan ook de komende vier jaar de uitdaging aan om volkshuisvestelijk, maatschappelijk én organisatorisch te presteren in deze veranderende samenleving. Liefdevol en met volle aandacht voor de mensen waarvoor en waarmee wij werken.

Harderwijk, 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. Govers", with a long horizontal stroke extending to the right.

Monique Govers  
Directeur-bestuurder

A handwritten signature in black ink, appearing to read "A. van Vliet-Kuiper", with a long horizontal stroke extending to the right.

Albertine van Vliet-Kuiper  
Voorzitter Raad van Commissarissen



## Deel 2

# Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



Voel je thuis!





## Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

### 1 Visitatie bij Omnia Wonen

In april 2016 heeft Omnia Wonen te Harderwijk opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen juni 2016 en september 2016.

De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 7 en 8 juni, 4 en 7 juli 2016.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), mevrouw drs. W.M.R. de Water (commissielid) en de heer P. van Achteren BLL. In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie Omnia Wonen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om bij belanghebbenden na te gaan of zij de koers van Omnia Wonen herkennen en inzicht te krijgen in de leerpunten die belanghebbenden mee willen geven aan Omnia Wonen.

Op basis van alle door Omnia Wonen verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met de belangrijkste interne en externe belanghebbenden. In overleg met Omnia Wonen is gekomen tot een selectie van de vijf belangrijkste gemeenten waarmee de commissie visitatiegesprekken voerde. De selectie kwam tot stand op basis van de gemeenten in het kerngebied van Omnia Wonen (zie ook 1.1) en het aantal woningen van Omnia Wonen in die gemeenten. Gelet op de komende regiovorming en de voorliggende plannen daartoe, sprak de commissie ook met de gemeente Amersfoort. Verder heeft de commissie via een schouw kennisgenomen van een deel van het woningbezit.

In Harderwijk en Nunspeet, de twee gemeenten waar Omnia Wonen haar grootste aantal woningen heeft, is de visitatiecommissie in twee uur rondgeleid langs een representatieve selectie van haar woningen.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Omnia Wonen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2012 tot en met 2015 en sluit daarmee aan op de vorige visitatie die de periode 2008 tot en met 2011 besloeg.

## 1.1 Schets Omnia Wonen

Omnia Wonen is in 2003 ontstaan uit een fusie tussen de corporatie Woningstichting Ons Belang, een landelijk toegelaten instelling, en ProDiA een lokaal werkzame corporatie in Nunspeet.

Eind 2015 biedt Omnia Wonen woonruimte aan ruim 7.600 huishoudens in twaalf gemeenten. Het kerngebied wordt gevormd door de gemeenten op de Noord-West Veluwe (Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet en Oldebroek) en de gemeenten Amersfoort, Steenwijkerland en Arnhem. In dit kerngebied wil Omnia Wonen een prominente rol spelen op het gebied van wonen. Verder heeft de corporatie bezit in de gemeenten Den Haag, Amstelveen, Assen en Utrecht. In deze gemeenten wil Omnia Wonen een goed beheerder zijn. In onderstaand overzicht een overzicht van het sociale woningbezit van Omnia Wonen<sup>2</sup>:

Gemeente	Aantal sociale huurwoningen	Het marktaandeel in de gemeente	% sociale huurwoningen t.o.v. van het totaal aantal sociale huurwoningen van Omnia Wonen
Nunspeet	2.452	<b>93%</b>	35%
Oldebroek	575	<b>26%</b>	8%
Harderwijk	899	<b>16%</b>	13%
Elburg	380	<b>16%</b>	5%
Steenwijkerland	381	<b>7%</b>	5%
Amersfoort	765	<b>4%</b>	11%
Assen	340	<b>4%</b>	5%
Arnhem	448	<b>2%</b>	6%
Den Haag	607	<b>9%</b>	1%
Amstelveen	136	<b>2%</b>	1%
Ermelo	28	<b>1%</b>	0%
Utrecht	46	<b>1%</b>	0%

Bron: Regiotool

In dit overzicht wordt zichtbaar dat het bezit van Omnia Wonen zich over Nederland uitstrekt. Globaal gezegd: van Assen tot Den Haag, met een concentratie op de Noord-West Veluwe. Alleen in Nunspeet is Omnia Wonen de grootste corporatie. In de overige gemeenten is de percentuele bijdrage van Omnia Wonen aan de sociale voorraad kleiner en ziet zij veelal een grotere corporatie naast zich die een leidende rol heeft in de betreffende gemeente. In de regio Noord-West Veluwe treft Omnia Wonen veelal UWOON als grotere corporatie aan haar zij.

---

<sup>2</sup> Naast de sociale woningvoorraad heeft Omnia Wonen ook nog een deel duurdere huurwoningen, maatschappelijk vastgoed (zoals steunpunten voor ouderen, complexen voor begeleid wonen en ruimten die aan welzijnspartijen worden verhuurd), garages, parkeerplaatsen, bergingen en overige verhuureenheden (woonwagen, woonwagenplaatsen en kamers).





Bijna 53 procent van de woningen zijn eengezinswoningen, bijna 47 procent zijn etagewoningen en ongeveer 1 procent zijn duplexwoningen. 5 procent hiervan werd voor 1950 gebouwd, 39 procent tussen 1950 en 1975, 40 procent tussen 1975 en 1999 en 16 procent vanaf 2000.

Bij Omnia Wonen werken eind 2015 78 medewerkers, die 71,78 fte vertegenwoordigen. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. De huidige directeur-bestuurder is halverwege 2015 in dienst getreden. Het interne toezicht bestaat gedurende de visitatieperiode uit zeven leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de Raad van Commissarissen zitting hebben.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw), die is ondergebracht bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), deelt deze corporatie in de categorie 'corporaties met een gemiddeld profiel'. De referentiegroep waarmee Omnia Wonen wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie.



## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Omnia Wonen in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Omnia Wonen eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

### 2.1 Beschrijving van de opgaven

Omnia Wonen heeft met een aantal van de gemeenten waarin zij actief is prestatieafspraken. De corporatie maakt daarbij expliciet onderscheid tussen gemeenten die zij rekent tot haar kerngebied en de overige gemeenten. In de gemeenten buiten het kerngebied doet de corporatie bewust niet mee aan het brede volkshuisvestingsoverleg, zo schrijft de corporatie in haar jaarverslagen.

Onderstaand treft u een overzicht van de gemaakte afspraken, waarbij opgemerkt wordt dat deze slechts zeer beperkt harde indicatoren opleveren voor het beoordelen van de prestaties in relatie tot de opgaven zoals de visitatiemethodiek voorschrijft. De commissie heeft daarom tevens gebruik gemaakt van de visie van Omnia Wonen op de opgaven, bijvoorbeeld blijkend uit beleidsplannen.

#### **Nunspeet – Prestatieafspraken 2014**

Omnia Wonen en de gemeente Nunspeet hebben alleen voor het jaar 2014 prestatieafspraken opgesteld. De concrete activiteiten die volgen uit de afspraken zijn neergelegd in een jaarafpraak. Deze richten zich op het terrein 'Wonen en zorg' en 'Duurzaamheid'. De afspraken op het gebied van 'Wonen en zorg' betreffen onder meer afspraken aangaande WMO-aanpassingen. Wat 'Duurzaamheid' betreft wordt afgesproken dat Omnia Wonen in 2014 een subsidieaanvraag doet bij de provincie Gelderland voor het verduurzamen van een 3-tal woningcomplexen in Nunspeet. Als deze subsidie verstrekt wordt dan wordt uitvoering van het project voorzien in 2015.

#### **Harderwijk – Samenwerkingsovereenkomst 2013 – 2016**

Na het vaststellen van het Beleidsplan Wonen in Harderwijk is tussen de gemeente Harderwijk, UWOON, Omnia Wonen en de huurdersorganisaties van beide corporaties een samenwerkingsovereenkomst opgesteld voor de periode 2013-2016. In de overeenkomst wordt opgemerkt dat, als gevolg van onduidelijkheid en zorgen over de corporatiesector, het maken van langdurige afspraken lastig is en dat mede daardoor de overeenkomst relatief veel procesafspraken bevat.

Voor Omnia Wonen zijn een aantal specifieke afspraken. Zo ligt in de samenwerkingsovereenkomst vast dat Omnia Wonen er naar streeft alle woningen eind 2020 op gemiddeld label C te hebben. De overeenkomst voorziet in de afspraak eveneens een beoogde labelverdeling per eind 2015 te presenteren.

### **Elburg – Prestatiecontract met jaarafspraken**

Met de gemeente Elburg en collega-corporatie UWOON heeft Omnia Wonen een Prestatiecontract gesloten voor de periode 2011-2015. Hierin is onder meer opgenomen dat de (sociale) kernvoorraad in de gemeente gelijk blijft of toeneemt. Het Prestatiecontract voorziet in de afspraak om jaarlijks concrete afspraken te maken over de inzet. In deze jaarafspraken komen als meest concrete opgaven voor Omnia Wonen naar voren:

- 2012: Verbeteren energetische kwaliteit van de woningen van in ieder geval 223 woningen
- 2012: Nieuwbouw 29 appartementen voor ouderen in 't Harde
- 2014: Nieuwbouw van 16 sociale huurwoningen en 2 vrijesector huurwoningen (Waterlanden, Doornspijk)
- 2014: Geen verkoop van woningen

### **Steenwijkerland**

De gemeente Steenwijkerland en de drie in deze gemeente werkzame corporaties hebben afspraken gemaakt voor de periode 2009-2012 en voor de periode 2015-2017. In de tussenliggende periode is gewerkt aan de invulling van de nieuwe afspraken. De oudste hiergenoemde prestatieafspraken hebben voor wat betreft de visitatieperiode betrekking op het jaar 2012. De afspraken die Omnia Wonen betreffen zijn met name gericht op Wonen en Zorg (o.a. Kornputkwartier). Het document dat betrekking heeft op 2015 formuleert *uitgangspunten voor afspraken* waarmee de hardheid van de afspraken beperkt lijkt. In twee afspraken wordt Omnia Wonen direct geadresseerd. Het betreft de afspraak dat het woningbezit eind 2017 gemiddeld label B heeft en dat Omnia Wonen bouwt voor/toewijst aan (lagere) middeninkomens.

### **Landelijk Energieconvenant**

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

De prestaties, zoals door Omnia Wonen geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		<b>7,4</b>	<b>75%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

## 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **7,4**.

### Huisvesting van de primaire doelgroep

Omnia Wonen voldoet aan de opgaven voor wat betreft betaalbaarheid en beschikbaarheid. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**. Omnia Wonen heeft de betaalbare woningvoorraad in de afgelopen jaren nagenoeg op peil weten te houden. In 2012 bestond 85,3 procent van de woningvoorraad uit goedkope en betaalbare woningen. In 2015 is dat nog ruim 80,1 procent. De commissie vindt dat de corporatie hiermee laat zien dat betaalbaarheid een belangrijk uitgangspunt is geweest in de visitatieperiode. Slechts 6 procent van het bezit bevindt zich in het duurdere huursegment, boven de huurtoeslaggrens. Ook in het huurbeleid is de aandacht voor betaalbaarheid zichtbaar. De gemiddelde huurverhoging is met 2,15 procent in 2015 op z'n laagst in de visitatieperiode. Ook in de huur van DAEB-woningen als percentage van de maximaal toegestane huur (net boven de 60 procent), laat de aandacht voor betaalbaarheid zien.

Wat betreft de toewijzing van woningen dient Omnia Wonen te voldoen aan de 90 procent norm vanuit het staatssteundossier. Omnia Wonen voldoet hier gedurende de visitatieperiode ruim aan. In 2013 en 2014 werd respectievelijk 93,6 procent en 95,9 procent van het vrijkomend bezit toegewezen volgens deze norm. Omnia Wonen laat hiermee zien dat de beschikbaarheid hoofdzakelijk voor de primaire doelgroep wordt gebruikt.

Voor de huisvesting van statushouders zijn geen specifieke afspraken vastgelegd. Wel constateert de commissie dat Omnia Wonen adequaat bijdraagt aan de taakstelling. In 2015 bijvoorbeeld zijn 57 woningen toegewezen aan statushouders, hetgeen huisvesting betekende voor 134 personen.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

Omnia Wonen voldoet aan de opgaven op dit prestatieveld. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**. Ook hier geldt dat de mate van concreetheid van de afspraken, zeker specifiek ten aanzien van de rol van Omnia Wonen, beperkt is.

De commissie heeft waardering voor de wijze waarop Omnia Wonen, met relatief vaak een klein aandeel in de (sociale) woningvoorraad, bijdraagt aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Omnia Wonen werkt daartoe samen met een groot aantal zorginstellingen. In totaal verhuurt Omnia Wonen eind 2015 17 complexen of delen van complexen aan zorgpartijen. In totaal gaat het om ruim 250 wooneenheden, geschikt voor mensen met een zorgbehoefte. Sinds 2012 is die voorraad met zo'n 50 eenheden toegenomen. Ook in haar nieuwbouwactiviteiten is zichtbaar dat Omnia Wonen zich inzet voor de bijzondere doelgroepen. De ontwikkeling van het Thuishuis in Harderwijk is hier een aansprekend voorbeeld van, maar ook de bouw van 20 zorgstudio's in Elspeet, 29 zorgappartementen in 't Harde en de Meentehof in Steenwijk. Tevens geeft de corporatie invulling aan enkele specifieke prestatieafspraken, zoals de afspraak over WMO-bijdragen met de gemeente Nunspeet (2014). In ogen van de commissie overtreffen de prestaties van Omnia Wonen hiermee de opgaven.

### **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

De prestaties van Omnia Wonen op het terrein 'Kwaliteit van de woningen en woningbeheer' overstijgen de opgaven. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**. De prestatieafspraken voorzien niet in concrete afspraken aangaande de kwaliteit van het woningbezit.

De prestatieafspraken zijn op het gebied van kwaliteit veelal gelimiteerd tot de afspraken op het gebied van energie en duurzaamheid. Zelf initieert de corporatie veel activiteiten om de kwaliteit van woningen en het woningbeheer op peil te houden. De commissie constateert dat de corporatie hiertoe een (keten)samenwerking is aangegaan met een aantal vaste (onderhouds)partners. Op die manier wordt voor het gehele bezit van Omnia Wonen vanuit eenzelfde kwaliteitsstandaard gewerkt. De commissie heeft waardering voor de wijze waarop Omnia Wonen hiermee het kwaliteitsniveau voor al haar woningen bewaakt, met daarbij oog voor de kosten. Hoewel het aantal punten woningwaardering geen ultieme indicator is voor de kwaliteit van een woning, constateert de commissie toch dat Omnia Wonen hier positief afwijkt van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. In 2014 bijvoorbeeld krijgt een woning (DAEB) van Omnia Wonen 159 punten, tegenover 145 (referentiegroep) en een landelijk gemiddelde van 142. Voor de commissie blijkt onder meer hier het hoge kwaliteitsniveau uit.

Ook wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening is de commissie positief. Onderzoeken laten zien dat de huurders tevreden zijn over de woning, de dienstverlening en de woonomgeving. Met scores in 2014 van respectievelijk een 7,3, 7,5 en een 7,7 voor deze onderdelen laat Omnia Wonen zien aandacht te hebben voor kwaliteit.

In de meeste prestatieafspraken gaat aandacht uit naar het thema duurzaamheid. De commissie ziet dat Omnia Wonen op dit terrein ook actief is geweest. Kijkend naar de energielabels van de woningen, ziet de commissie dat het aandeel woningen met een A-label in de visitatieperiode gegroeid is van 6,3 procent in 2012 naar 21,4 procent in 2015. Ook het aandeel B-labels maakte een sprong, van 22,8 procent (2012) naar 27,4 procent (2015). Onder de vlag 'Gelderse Impuls' verduurzaamde Omnia Wonen in 2014 en 2015 tezamen 545 woningen, waarbij in totaal 1.651 labelstappen werden gemaakt. Van de woningen heeft 49 procent eind 2015 een A of B-label. Ook wordt gewerkt aan het bewustzijn op het gebied van duurzaamheid. Hiertoe werd gewerkt met het project Beter Peter en worden bewoners ingezet als energie-ambassadeurs.

### **(Des)investeren in vastgoed**

Omnia Wonen voldoet aan de opgaven op het gebied van (des)investeren in vastgoed. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

Wat betreft nieuwbouw heeft Omnia Wonen in de visitatieperiode in lijn gewerkt met de prestatieafspraken met verschillende gemeenten.

Conform de afspraken met de gemeente Elburg is bijvoorbeeld invulling gegeven aan nieuwbouw in 't Harde (29 zorgappartementen) en in Doornspijk (16 sociale huurwoningen en 2 vrijesector huurwoningen). In de gemeente Harderwijk werd het Thuishuis gerealiseerd (2015) en in Hierden (eveneens gemeente Harderwijk) werden onder meer 17 sociale huurwoningen gebouwd. In Nunspeet en Steenwijk werd eveneens aan de bouwopgave (of sloop/nieuwbouw-opgave) voldaan.

Verder constateert de commissie dat Omnia Wonen in lijn met de afspraken beperkt woningen heeft verkocht en dat de corporatie investeerde in bestaand bezit (verbetering: renovatie/groot onderhoud).

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

Omnia Wonen voldoet aan de opgaven op het gebied van kwaliteit wijken en buurten. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De prestatieafspraken voorzien, op enkele overleg- en signaleringsafspraken na, niet in concrete afspraken voor dit prestatieveld. Veelal is het bezit van Omnia Wonen in een gemeente niet zo omvangrijk dat dit leidt tot een gezamenlijke aanpak gericht op de kwaliteit van de wijk/buurt.

Uit de jaarverslagen blijkt dat Omnia Wonen aandacht heeft voor leefbaarheid. De corporatie zet zich actief in op terreinen als 'problemen achter de voordeur' (zoals vereenzaming of huiselijk geweld), woonfraude, hennepsteelt en bij overlast- en conflictsituaties. Verwijzen naar partnerorganisaties in het maatschappelijk veld, buurtbemiddeling, inzet van huismeesters zijn voorbeelden van hoe Omnia Wonen bijdraagt aan de leefbaarheid en bovengenoemde probleemsituaties tegengaat. Soms leiden de activiteiten niet tot het gewenste resultaat en wordt overgegaan tot ontruiming. In 2015 gebeurde dat 13 keer.

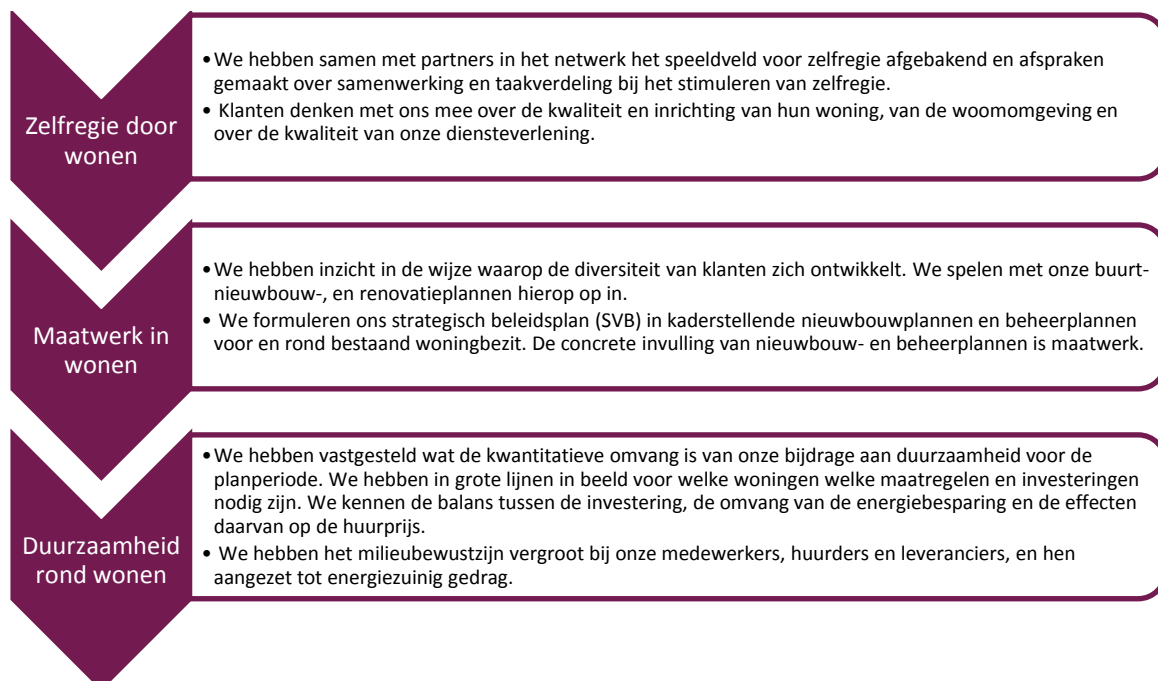
De leefbaarheid in de buurten wordt ook gestimuleerd door verschillende leefbaarheidsprojecten. Deze projecten richten zich veelal op het stimuleren van een schone en veilige buurt, bijvoorbeeld door een project op het gebied van voordeurbeveiliging of het schoonmaken van portieken en het onderhouden van het groen rondom een complex. De commissie oordeelt ruim voldoende bijdraagt aan de opgaven op dit terrein.

## 2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In de visitatieperiode heeft Omnia Wonen haar ambities verwoord in twee ondernemingsplannen. Het ondernemingsplan 'Koers met kansen' beslaat de periode 2011-2014 en omschrijft de volgende missie: *'Met maatwerk in wonen bieden wij onze klanten in al hun diversiteit betere kansen op zelfstandigheid'*.

In dit ondernemingsplan formuleert Omnia Wonen drie hoofdambities waar de corporatie zich in deze periode van vier jaar op wil focussen, gevolgd door drie strategische beleidslijnen die ondersteunend zijn aan de hoofdambities.

Hierna volgt een overzicht van de hoofdambities en voorbeeldmatig twee daarvan afgeleide doelstellingen:





Het jaar 2014 heeft Omnia Wonen benut voor het werken aan een nieuw ondernemingsplan 'Waar het echt om gaat'. Het plan dat een looptijd kent van 2015 tot en met 2018 start, sterker dan de voorloper, met het benoemen van enkele externe omgevingsfactoren die van invloed zijn op het functioneren van de corporatie. Hierbij gaat aandacht uit naar de veranderende regelgeving en heffingen voor corporaties, veranderingen in de zorg, de overgang naar de participatiesamenleving, de behoefte aan sociale huurwoningen, de vraag naar goedkopere huurwoningen in de vrije sector en het belang van milieu en duurzaamheid. Vanuit daar werkt de corporatie in het ondernemingsplan toe naar haar ambities:



Naast deze ambities gaat in het ondernemingsplan aandacht uit naar de interne bedrijfsvoering (inclusief financiële normen), bewonersparticipatie en de positie van Omnia Wonen in een breder maatschappelijk netwerk. Het plan werkt vanuit een missie (en visie), waarvan Omnia Wonen aangeeft dat de essentie hetzelfde is gebleven als in het vorige ondernemingsplan, maar dat er wel voor een meer zakelijke invalshoek is gekozen. De missie in het huidige ondernemingsplan luidt: *'Met een gevarieerd woningaanbod bieden wij onze huurders een eigen thuis'*.

## 2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een **7,0**.

## 2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. In de thematiek van de ambities ziet de commissie dat deze adequaat aansluiten bij de externe opgaven in het werkgebied. De aandacht voor betaalbaarheid, wonen en zorg en duurzaamheid zijn daar voorbeelden van. De ambities zijn naar oordeel van de commissie vervolgens adequaat vertaald naar doelstellingen. Waar het eerste ondernemingsplan een iets abstracter karakter kende (deze doorvertaling was wel zichtbaar in bijvoorbeeld jaarplannen), is het huidige ondernemingsplan op dat gebied concreter. Met de zojuist genoemde jaarplannen, ziet de commissie tevens dat de corporatie voldoende ruimte houdt om ambities waar nodig te actualiseren. Het ondernemingsplan is in concept besproken met belanghebbenden.

De commissie komt tot een **7,0** als oordeel, waarbij zij de volgende pluspunten aanwijst:

- + De compleetheid en de onderbouwing van de ambities.
- + De actieve wijze waarop deze vertaald worden naar doelstellingen en activiteiten.

## 2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt **7,3**.

Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent ) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	<b>7,4</b>	<b>75%</b>
Ambities in relatie tot de opgaven	<b>7,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,3</b>	

## 3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Omnia Wonen. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld de huurdersorganisatie, de gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal veertien face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Omnia Wonen. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT en de RvC, hebben geen cijfermatig oordeel gegeven over de corporatie.

### 3.1 De belanghebbenden van Omnia Wonen

#### Huurdersorganisatie

De Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen (S.H.O.W.) vormt een belangrijke gesprekspartner voor Omnia Wonen. De S.H.O.W. adviseert de corporatie over (beleids-)zaken die de belangen van de huurders raken. Omnia Wonen legt daartoe voorstellen aan hen voor. Naast deze adviesaanvragen overleggen de corporatie en S.H.O.W. over verschillende thema's met elkaar, zoals de nieuwe Woningwet en de gevolgen daarvan voor Omnia Wonen.

#### Gemeenten

Zoals gezegd kent Omnia Wonen een verspreid bezit. Anno 2015 heeft Omnia Wonen bezit in twaalf gemeenten. Met deze gemeenten is zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau overleg. De intensiteit van het overleg met de gemeenten die de corporatie tot haar kerngebied rekent, kent een hogere frequentie. De commissie heeft met vijf gemeenten een face-to-face gesprek gevoerd: Nunspeet, Harderwijk, Elburg, Oldebroek en Amersfoort. Het betreft in hoofdzaak de gemeenten waarbij de corporatie en bredere taak vervult dan 'het beheer'. Bij de selectie is verder gekeken naar de percentuele verdeling van het bezit van Omnia Wonen over de gemeenten en het percentage waarin Omnia Wonen in de betreffende gemeenten bijdraagt aan de (sociale) woningvoorraad.

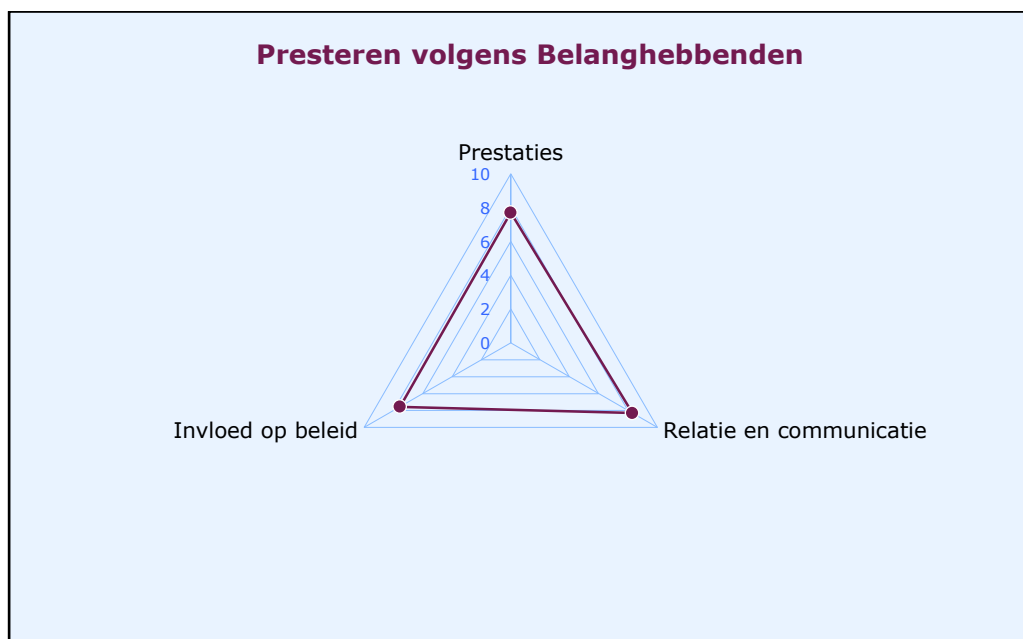
#### Zorg- en Welzijnspartijen

In het werkgebied van Omnia Wonen zijn diverse zorg- en welzijnspartijen actief. Samenwerking is veelal vormgegeven in contracten, convenanten. Voorbeelden van samenwerkingspartners op het gebied van zorg en welzijn zijn: Zorggroep Noord-West Veluwe, Norschoten, De Oranjehof, Kansrijk Wonen, Evangelisch Begeleidingscentrum en Buurtbemiddeling

#### Overige partijen

Naast bovengenoemde partijen werkt Omnia Wonen ook samen met een (vaste) partners op het gebied van onderhoud en nieuwbouw. De commissie heeft ook met hen een visitatiegesprek gevoerd. Daarnaast werkt Omnia Wonen in het werkgebied geregeld samen met collega-corporatie UWOON. Ook hier heeft de commissie mee gesproken.

## 3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		<b>7,7</b>	<b>50%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,5		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,7		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,2		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,1		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,9		
Relatie en communicatie		<b>8,3</b>	<b>25%</b>
Invloed op beleid		<b>7,6</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,8</b>	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
<b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,0	7,6	7,0	<b>7,5</b>
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,5	6,9	7,8	<b>7,7</b>
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	9,0	7,8	7,9	<b>8,2</b>
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,0	7,5	7,8	<b>7,1</b>
5. Kwaliteit van wijken en buurten	9,0	7,3	7,3	<b>7,9</b>
<b>Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie</b>	9,0	7,8	8,1	<b>8,3</b>
<b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>	8,0	7,5	7,2	<b>7,6</b>

### 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Door belanghebbenden werden, ondanks de mooie cijfermatige beoordelingen, diverse verbeterpunten ten aanzien van het corporatiebeleid van Omnia Wonen aangedragen. Dit toont hun betrokkenheid bij de corporatie en de verbetergerichtheid. De commissie heeft de verbeterpunten opgenomen in bijlage 9 van dit rapport. Hieronder geeft de commissie deze hoofdlijn van de verbeterpunten thematisch weer:

#### **Initiatief tot bredere betrokkenheid vasthouden**

Diverse belanghebbenden, waaronder zorg- en welzijnsinstellingen en gemeenten, merken op dat Omnia Wonen richting het einde van de visitatieperiode een nadrukkelijker rol speelt in het maatschappelijke veld. Zowel op het gebied van wonen, maar ook in het bredere sociale domein, zien gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen Omnia Wonen groeien. Belanghebbenden spreken de wens uit dat Omnia Wonen die groeiende betrokkenheid vasthoudt. Initiatieven om breder dan het eigen complex een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van wijken en buurten en het voorzien in de woonbehoeften van mensen met specifieke woonbehoefte (jongeren, eenpersoonshuishoudens en mensen met een beperking) worden hierbij specifiek genoemd. Hierbij wordt tevens genoemd dat er balans gevonden moet worden tussen de bedrijfsmatige manier van kijken naar projecten en de maatschappelijke meerwaarde die bereikt kan worden.

#### **Versterk het zicht op de opgaven**

De positie van Omnia Wonen is vrijwel in alle gemeenten beperkt. Het zicht op de opgaven in de gemeenten is naar indruk van enkele belanghebbenden eveneens beperkt, ook daar waar het aandeel woningen groter is. Deze belanghebbenden vragen van Omnia Wonen om een objectief beeld te vormen van de opgaven in de gemeenten waarin zij actief is en daarbij ook zelf het gesprek aan te gaan met belanghebbenden aldaar.

#### **Samenwerking nieuwbouw en onderhoud**

Er is brede waardering over de wijze waarop Omnia Wonen haar samenwerking met partners in de nieuwbouw en het onderhoud heeft vormgegeven. Omnia Wonen wordt hierbij ook een voorloper genoemd. Toch zien de partners ook mogelijkheden tot doorontwikkeling. Keuzes die aan de voorkant (nieuwbouw) gemaakt worden, vertalen zich door naar het onderhoudsprogramma. Door vanaf de start al meer gezamenlijk het overleg aan te gaan, wordt potentie gezien om de bestedingen nog beter te laten renderen. Tevens wordt opgemerkt dat er behoefte is om met de corporatie na te denken over de revenuen van de duurzaamheidsinvesteringen.

### 3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Omnia Wonen een **7,8** op het Presteren volgens Belanghebbenden. De commissie constateert in de breedte grote tevredenheid bij de belanghebbenden over het functioneren van Omnia Wonen. Hieronder worden de onderliggende deelcijfers nader toegelicht:

#### a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

#### Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**. De gemiddelde score per groep belanghebbenden varieert van een ruim voldoende (overige belanghebbenden) tot goed (huurders). De huurdersorganisatie waardeert de inspanningen en prestaties van Omnia Wonen. De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de afspraken met de gemeenten noemt zij daarbij als belangrijke graadmeter. Vertegenwoordigers van de gemeenten geven voor dit onderdeel gemiddeld een 7,6. Hieruit spreekt waardering voor de inzet van Omnia Wonen als het gaat om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van het bezit. De keuze om in het lagere segment voldoende aanbod te behouden én de bedachtzame wijze waarop de corporatie met oog voor de beschikbaarheid omgaat met verkoop zijn voorbeelden van argumenten genoemd door gemeenten. Wel leeft bij gemeenten de zorg over de bewoning van vakantieparken. De meeste overige belanghebbenden zijn eveneens positief over dit onderdeel, maar kent ook één uitschieter naar beneden. De gerichtheid van de woningvoorraad op gezinshuishoudens en ouderen wordt hiervoor aan belangrijkste reden genoemd. Daarmee, zo geeft de belanghebbende aan, is er te weinig ruimte voor eenpersoonshuishoudens waaronder jongeren.

#### Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,7**. De huurdersorganisatie toont zich met een 8,5 zeer tevreden met de inspanningen van Omnia Wonen voor bijzondere doelgroepen. Als mooie voorbeelden noemt zij de activiteiten van Omnia in projecten als het Thuishuis, de Meentehof, de Kornput Kazerne en Kansrijk Wonen. De overige belanghebbenden tonen zich met een gemiddelde van een 7,8 eveneens ruim tevreden. Er komt in de gesprekken een beeld naar voren van Omnia Wonen die zich openstelt en het benodigde doet (ombouwen bijvoorbeeld) om mensen met een beperking de juiste woning te bieden. Eén van de overige belanghebbenden waardeert dit aspect met een 9,0 en noemt onder meer de Bogen en het project aan de Boerhavelaan als onderleggers voor dit oordeel. De gemeenten laten een iets diffuser beeld zien.

Twee gemeenten waarderen de inspanningen van Omnia Wonen als goed (8,0), en drie gemeenten als (net) voldoende. Deze kleinere gemeenten zouden graag zien dat Omnia Wonen zich nadrukkelijker positioneert op dit terrein.

Incidenteel zijn er wel mooie projecten, maar er kan meer gewerkt worden vanuit een goed gedefinieerde opgave. Het idee leeft dat er meer gedaan kan worden voor mensen met een handicap en dat Omnia Wonen teveel vanuit financiële beheersing naar de mogelijkheden heeft gekeken in plaats van vanuit de behoeften/opgaven.

### **Kwaliteit van de woningen en woningbeheer**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **8,2**. Met deze hoge gemiddelde score brengen de belanghebbenden breed hun waardering naar voren voor de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening van Omnia Wonen.

De huurdersorganisatie waardeert dit onderdeel met een 9,0. De kwaliteit van de woningen in het algemeen waardeert zij, maar ook de toegenomen activiteiten op het gebied van duurzaamheid kan rekenen op waardering. De wijze waarop Omnia Wonen het beheer van de woningen organiseert is eveneens goed, waarbij specifiek de invloed van S.H.O.W. in het overleg met de ketenpartners genoemd wordt. Die ketenpartners (onderhoud) tonen zich ook tevreden en beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,0. Zij geven aan dat mede door deze structurele samenwerkingsvorm zij geen projecten meer tegenkomen waar de kwaliteit onder de maat of twijfelachtig is. Er wordt structureel gewerkt aan het in stand houden van een gezamenlijk gedefinieerd niveau voor basiskwaliteit. De gemeenten zijn eveneens positief over de prestaties van Omnia Wonen op het gebied van kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. De meeste gemeenten geven aan dat Omnia Wonen, met de Gelderse Impuls, goed invulling heeft gegeven aan de opgave op het gebied van duurzaamheid en dat tevens de verdere kwaliteit goed is. Soms komt weleens de vraag op of de kwaliteit niet iets te goed is in relatie tot de bredere sociale huisvestingsopgave.

### **(Des)investeren in vastgoed**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,1**.

Op dit prestatieveld lopen de oordelen wat uiteen. De huurdersorganisatie komen tot een 6-, waar de overige belanghebbenden en de gemeenten tot een gemiddelde score komen van respectievelijk een 7,8 en een 7,5. In het palet aan cijfers dat Omnia Wonen van huurders krijgt, is dit veruit het laagste cijfer. Zij brengt hiermee tot uiting dat met name de oriëntatie van de investeringen anders had moeten zijn. Zowel wat betreft grootte van de woningen (oppervlakte) als het kwaliteitsniveau, geeft de huurdersorganisatie aan dat het wel iets minder had gekund. Zij geeft aan deze oriëntatie al een aantal jaren ter discussie te stellen in hun gesprekken met de corporatie. In de nieuwe plannen (o.a. nieuwe ondernemingsplan) ziet zij hiervan resultaat, maar die ombuiging had wat betreft de huurdersorganisatie eerder gemaakt kunnen worden. Zoals gezegd tonen de gemeenten en de overige belanghebbenden zich een stuk positiever over dit prestatieveld. Voor een deel komt in de cijfers tot uitdrukking dat de corporatie doet wat van haar verwacht werd. Er werd in lijn gewerkt met de opgaven. Daar waar de cijfers de 7 overstijgen spreken gemeenten waardering uit voor de consistente wijze waarop Omnia Wonen is blijven investeren in een periode waarin veel corporaties een terugtrekkende beweging maakten op dat terrein. Datzelfde geldt voor de overige belanghebbenden.

## Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,9**. Ook op dit terrein komt de huurdersorganisatie tot een 9,0 als waardering voor de prestaties van Omnia Wonen. Zij constateert dat de corporatie zich inzet voor de leefbaarheid van de buurten waar zij bezit heeft, onder meer door groenverzorging. Ook zien zij dat de corporatie bij problemen (overlast bijvoorbeeld) investeert in de oplossing. Soms is het met elkaar in contact brengen als voldoende, soms vraagt de situatie om buurtbemiddeling. De huurdersorganisatie vindt dat de corporatie hier zeer goed in acteert. De gemeenten scoren iets lager op dit prestatieveld, maar komen met een gemiddelde score van een 7,3 nog tot een zeer ruime voldoende. In geen van de gemeenten, op Nunspeet na, is Omnia Wonen de grootste corporatie. Dit werkt door in de verwachtingen en het oordeel over de prestaties op dit terrein. Deze zijn beperkt. Hiertoe werken de meeste gemeenten meer samen met andere (grotere) corporaties. Dit laat onverlet dat er waardering is voor de activiteiten die Omnia Wonen onderneemt. De overige belanghebbenden zijn met een 7,3 eveneens ruim voldoende tevreden. De onderhoudspartners geven bijvoorbeeld aan dat Omnia Wonen goed gebruik maakt van de informatie die hun onderhoudsmensen doorgeven wanneer zij (achter de voordeur) problemen constateren of vermoeden. De corporatie stimuleert deze signaalfunctie en staat open voor meldingen. De scores van zorg- en welzijnsinstellingen variëren van een 6,0 tot en met een 8,0. Aan de ene kant is er waardering voor bijvoorbeeld een gezamenlijke ontmoetingsruimte, het optreden bij overlastsituaties en verdere buurtbemiddeling. Aan de andere kant spreken de partijen zich ook uit voor meer betrokkenheid van de corporatie op het gebied van welzijn en daarin een structurelere en meer zichtbare positie.

### b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,3**. In dat cijfer komt een brede en hoge tevredenheid tot uitdrukking van alle belanghebbenden op het gebied van de relatie en de communicatie met Omnia Wonen. De huurdersorganisatie is zeer positief over de relatie en communicatie met de verschillende lagen binnen de corporatie. Naast de toegankelijkheid en de directe betrokkenheid die wordt ervaren, licht zij specifiek de wijze waarop zij in staat worden gesteld hun taak goed uit te oefenen uit. Hiervoor zou zij eveneens een 9,0 willen geven. Zij wordt door de corporatie goed geïnformeerd over (toekomstige) ontwikkelingen in de corporatiesector en wordt gefaciliteerd om zich daarop adequaat voor te bereiden. De gemeenten beoordelen de relatie en communicatie gemiddeld met een 7,8. Veelal typeren de gemeenten de relatie en de communicatie met de woorden: open, vertrouwen, benaderbaar en korte lijnen. Een van de gemeenten ziet de corporatie groeien op dit onderdeel. Waar een aantal jaren geleden de schaal van de corporatie ten opzichte van collega-corporaties weleens tot een Calimero-opstelling leidde, herkent men dat Omnia Wonen zich nu breder en steviger laat zien. Die ontwikkeling wordt gestimuleerd. De overige belanghebbenden zien eveneens dat Omnia Wonen goed invulling geeft aan de relatie en communicatie. Zij waarderen dit gemiddeld met een 8,1.



### **c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,6**.

De gemeenten tonen zich hierover tevreden en waarderen dit gemiddeld met een 7,5.

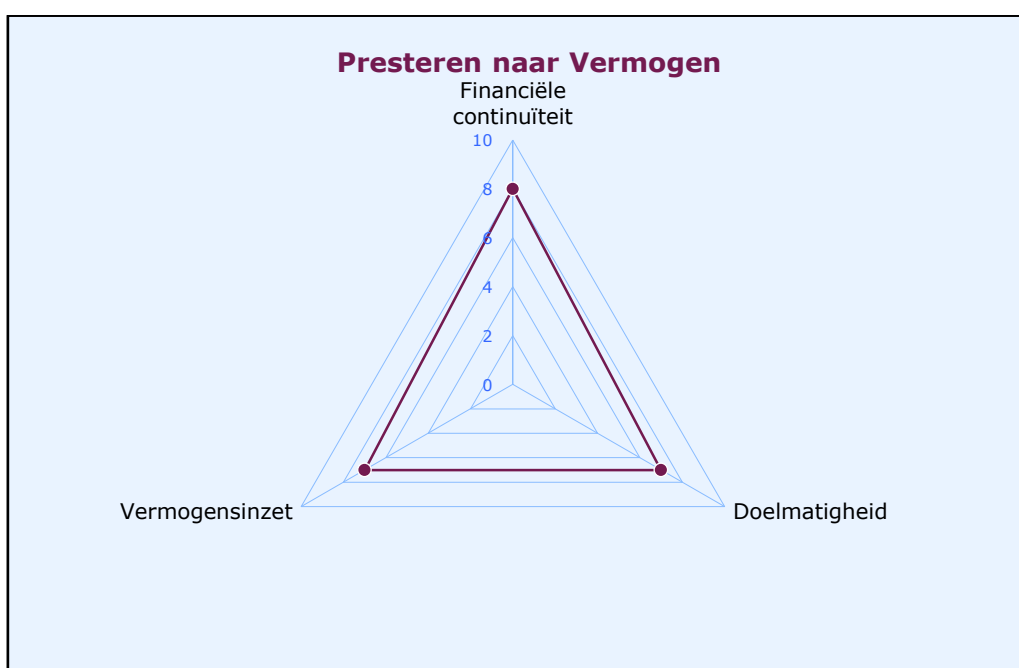
Bij vier van de vijf gemeenten valt het cijfer voor dit onderdeel iets lager uit dan voor de relatie en communicatie. Hoewel de mate van tevredenheid nog steeds hoog is, wordt ook genoemd dat de corporatie zich soms wat meer kan openstellen. Een concreet voorbeeld, en dit is ook genoemd door zorg- en welzijnsinstellingen, betreft het proces van totstandkoming van het ondernemingsplan. In de ogen van deze belanghebbenden vertelt de corporatie tijdens een stakeholdersbijeenkomst wat het plan is van de corporatie, waar een aantal van hen de verwachting had dat er op dat moment meegepraat kon worden. De corporatie zou daarin nog een stap kunnen zetten. De huurdersorganisatie waardeert dit onderdeel met een 8,0 en geeft in gesprek met de commissie aan dat zij hun adviezen ook echt terug ziet in het beleid van de corporatie. Er is waardering voor de invloed die zij daarin mag uitoefenen. Het gemiddelde van de overige belanghebbenden komt uit op een 7,2. De hiervoor genoemde kanttekening is één van de aandachtspunten in verder een ruim tevreden beeld.



## 4 Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden. Er wordt gekeken of er een onderbouwde visie is op het vermogen en de inzet daarvan zonder het voortbestaan van de corporatie in gevaar te brengen. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen: Financiële continuïteit, Doelmatigheid en de Vermogensinzet.

### 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	8,0	30%
Doelmatigheid	7,0	30%
Vermogensinzet	7,0	40%
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,3</b>	

## 4.2 Conclusies en motivatie

### Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De commissie constateert dat de financiële positie van de corporatie structureel en ruim voldoet. Omnia Wonen voldoet daarmee aan het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**. De commissie heeft de volgende pluspunten vastgesteld:

- + De corporatie verantwoord haar vermogenspositie en de ruimere normen ten opzichte van de toezichthouders adequaat in haar financieel beleid.
- + De wijze waarop Omnia Wonen verschillende (toekomst)scenario's heeft uitgewerkt en risico's in kaart heeft gebracht.
- + De wijze waarop Omnia Wonen oog houdt voor de aansluiting van het financieel beleid op het maatschappelijk rendement.

### Toelichting

Omnia Wonen voldoet aan de eisen vanuit de externe toezichthouders. Hierbij wordt gekeken naar kerncijfers als solvabiliteit, interest coverage ratio (ICR), loan to value (LTV) en debt service coverage ratio (DSCR). Ter illustratie, de ICR komt in de jaren 2013 en 2014 uit op een waarde van 2,3 en in 2015 op 2,1. Daarmee wordt ruim voldaan aan de externe norm van minimaal 1,4. Gedurende de visitatieperiode kent de DSCR een waarde rond de 1,5, waarmee deze ook ruim boven de minimale norm van 1,0 blijft. Verder kent de corporatie een positieve solvabiliteit. In het jaarverslag 2015 laat de corporatie zien dat de solvabiliteit (op basis van marktwaarde) uitkomt op 65,38 procent. Een doorkijk naar de toekomst in de meerjarenbegroting laat zien dat de solvabiliteit, maar ook de andere indicatoren aan de norm van het WSW blijven voldoen. In het jaarplan 2015 schrijft de corporatie te verwachten dat de rentedekkingsgraad langzaam oploopt tot 2,7 in 2024.

Voor enkele normen hanteert Omnia Wonen zelfs striktere normen dan die van de externe toezichthouders. Zo hanteert de corporatie een norm van >1,9 voor de Interest Coverage Ratio en een norm van >1,25 voor de Debt Service Coverage Ratio, waar het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) respectievelijk >1,4 en >1,0 hanteert. In de meerjarenbegrotingen en in bijvoorbeeld het document investeringscapaciteit, ziet de commissie dat de corporatie goed zich houdt op haar financiële positie en de ruimere normen verantwoord. In het beleid, maar vanuit de treasurycommissie, is er voldoende aandacht voor verschillende (toekomst)scenario's en risico's die van invloed zijn op de financiële continuïteit. Er is bijvoorbeeld een slecht-weerscenario uitgewerkt en doorgerekend tot en met 2025.

Verder valt het de commissie in positieve zin op dat de corporatie, naast de financiële continuïteit ook voldoende aandacht houdt voor haar maatschappelijke doelstellingen. Deze maakt zij in de jaarverslagen inzichtelijk door middel van de Corporatie Vastgoedindex. Het maatschappelijk rendement wordt hiermee inzichtelijk gemaakt. In 2013 en 2014 overstijgt het maatschappelijk rendement van Omnia Wonen ruim de benchmark: 2,4 procent tegenover 1,6 procent (2013) en 2,0 procent tegenover 1,7 procent (2014).

## Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

De CiP-gegevens over 2013 en 2014 laten zien dat Omnia Wonen overwegend beter presteert dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. In 2013 presteert Omnia Wonen op drie van de vier onderdelen gunstiger en één keer gelijk aan de benchmark. In 2014 wijkt Omnia Wonen twee keer positief af van de benchmark (zie verder onder toelichting). De commissie constateert op basis hiervan dat Omnia Wonen aan het ijkpunt voldoet. De commissie komt op basis van de volgende pluspunten tot een hogere waardering dan het ijkpunt en waardeert dit onderdeel met een **7,0**:

- + Omnia Wonen wijkt op onderdelen (bv. personeelskosten per fte.) positief af van de benchmark en dat is gezien het verspreide werkgebied een bijzondere prestatie.
- + De sturing op doelmatigheid is goed ingericht en wordt vanuit een meerjarige visie opgepakt.
- + Omnia Wonen benadert de efficiency slag consequent in relatie tot de zorg voor kwaliteit.

## Toelichting

In onderstaande tabellen zijn de kerngegevens uit het CiP opgenomen:

Kerngegevens 2013	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten	1.196	1.377	1.366
Ontwikkeling netto bedrijfslasten per vhe 2011-2013 (%)	-17,8	6,8	16,2
Aantal vhe per fte	97	97	97
Personeelskosten per fte	63.622	71.600	72.305

Bron: Autoriteit woningcorporaties, *Corporatie in Perspectief versie 2014-IV, verslagjaar 2013*

Kerngegevens 2014	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten	992	900	923
Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2012-2014 (per vhe x €1,-)	-/-24		
Aantal vhe per fte	99	106	102
Personeelskosten per fte	63.487	75.116	74.321

Bron: Autoriteit woningcorporaties, *Corporatie in Perspectief versie III, verslagjaar 2014*

De kerngegevens laten de commissie zien dat Omnia Wonen voldoende in lijn werkt met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Op zes van de acht parameters (over 2013 en 2014) scoort Omnia Wonen beter dan de benchmark. Hoewel de commissie ziet dat Omnia Wonen in 2014 niet op alle onderdelen beter presteert dan de referentiegroep en/of het landelijk gemiddelde, spreekt zij haar waardering uit voor het feit dat Omnia Wonen met iets hogere netto bedrijfslasten en iets meer personeel inzet het verspreide werkgebied (van Den Haag tot Assen) weet te bedienen. Er zijn in dat jaar ook positieve afwijkingen. Zo zijn de personeelskosten per fte ruim lager dan het de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Ten opzichte van de referentiegroep zijn deze kosten ruim 15 procent lager.

Verder merkt de commissie op dat de Corporatie Vastgoedindex (aeDex/IPD) laat zien dat de exploitatiekosten per vhe bij Omnia Wonen gedurende de visitatieperiode significant lager zijn dan de benchmark:

Resultaten IPD/aeDex	Omnia 2013	Benchmark 2013	Omnia 2014	Benchmark 2014	Omnia 2015	Benchmark 2015
Exploitatiekosten per vhe	€ 2.135	€2.460	€ 2.539	€ 2.758	€ 2.664	€ 2.894

Doelmatig presteren is in de afgelopen vier jaren continue een punt van aandacht geweest voor Omnia Wonen. In het ondernemingsplan 'Koers met Kansen', is één van de strategische beleidslijnen gericht op een efficiëntere organisatie. En ook in het nieuwe ondernemingsplan 'Waar het echt om gaat!' is hier aandacht voor, onder meer verwoord in de doelstelling om in 2018 een besparing van 10 procent op de bedrijfslasten te realiseren. In de afgelopen periode is het ICT-project OpPad een aansprekend voorbeeld van de wijze waarop Omnia Wonen gewerkt heeft aan de efficiency van de bedrijfsvoering. In dat project staat de optimalisatie van processen, automatisering en de dienstverlening centraal. Het overstappen van fysieke woonwinkels naar meer digitale vormen van dienstverlening (klantenportaal, mijn Omnia) is één van de activiteiten binnen dit project. De commissie merkt daarbij op dat de corporatie goed oog houdt voor de kwaliteit van de dienstverlening.

De combinatie van kwaliteit dienstverlening en efficiency is ook zichtbaar in de vormgeving van de samenwerking met onderhoudspartners. Omnia Wonen heeft hiertoe samenwerking gezocht met een vijftal partijen. Door open en transparant met elkaar samen te werken, wordt optimaal gebruik gemaakt van elkaars expertise, innovatie en ervaring. En doordat de partijen steeds beter op elkaar raken ingespeeld, nemen bovendien de afstemmingskosten af en de kwaliteit van het werk toe. Gezamenlijk wordt gewerkt vanuit een gedeelde klant- en onderhoudsfilosofie. De commissie is onder de indruk van deze samenwerkingsvorm en de wijze waarop de corporatie op deze manier elke euro op een maximale manier wil investeren in kwaliteit.

### Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De commissie heeft de volgende pluspunten vastgesteld:

- + De mate van verantwoording en motivering van de omvang van het eigen vermogen in relatie tot de eigen maatschappelijke doelen.
- + De actieve wijze waarop Omnia Wonen de vermogensinzet beredeneert vanuit concrete parameters.

### **Toelichting**

De commissie constateert dat Omnia Wonen haar vermogen voldoende inzet voor maatschappelijke prestaties. De corporatie heeft in de visitatieperiode in lijn gewerkt met de opgaven die aan haar werden toegewezen (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven). Daarnaast zijn meer ad hoc prestaties geleverd die goed in lijn waren met de eigen maatschappelijke doelen/ambities. De vermogenspositie is gedurende de visitatieperiode ruim geweest en gebruikt om kwalitatief een goed verhuurder en beheerder te zijn, zo constateert de commissie. Dit paste ook bij de beperkte investeringsopgave die er in het kerngebied voorlag. De ruimere financiële positie stelde de corporatie wel goed in staat om bezit van een andere corporatie in Oldebroek in 2013 over te nemen. En nu, om bij de totstandkoming van de woningmarktregio's, een waardevolle rol te spelen. Daarin heeft zij nu een goed kader gevonden om inzet in bijvoorbeeld de gemeente Amersfoort vorm te geven. De commissie constateert voorts dat Omnia Wonen haar vermogensinzet adequaat verantwoordt en motiveert. Zo werkt de Omnia Wonen vanuit een investeringskader waarin een minimaal rendement op basis van een IRR-berekening gehanteerd wordt. De corporatie heeft verder de investeringscapaciteit goed in beeld in relatie tot de ontwikkeling van (externe) normen en Return on Investment.

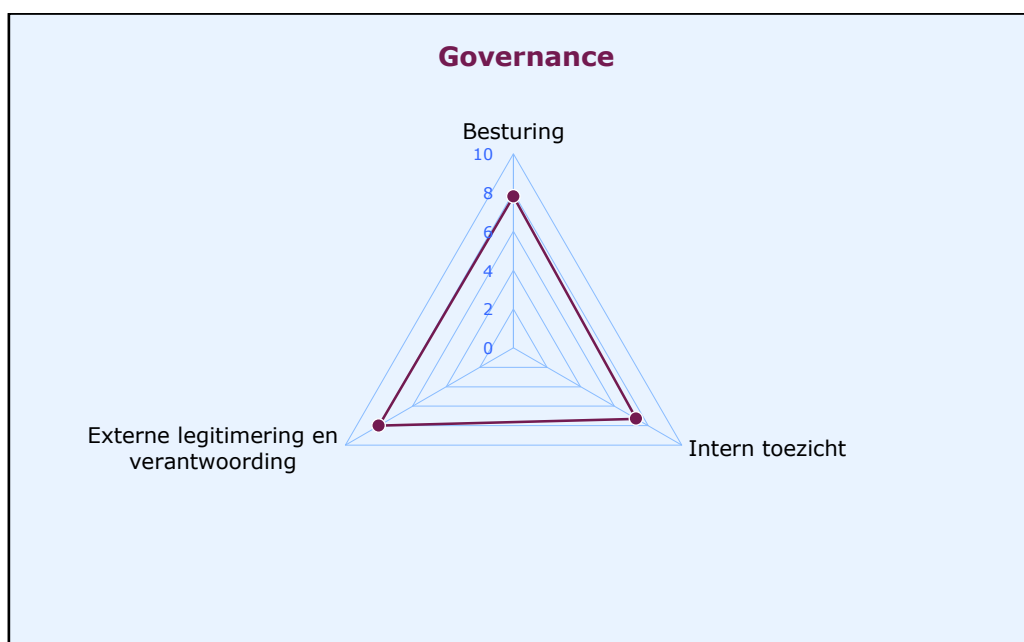




## 5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			<b>7,8</b>
- Plan		7,5	
<i>Visie</i>	7		
<i>Vertaling doelen</i>	8		
- Check		8,0	
- Act		8,0	
Intern toezicht			<b>7,3</b>
- Functioneren RvC		8,0	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	8		
<i>Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord</i>	8		
<i>Zelfreflectie</i>	8		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimering en verantwoording			<b>8,0</b>
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		8,0	
<b>Gemiddelde score</b>			<b>7,7</b>

## 5.2 Conclusies en motivatie

### Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,8**.

### Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,5**, wat is opgebouwd uit de beoordelingen voor de subonderdelen: visie en vertaling doelen.

#### • Visie

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De commissie heeft de volgende pluspunten vastgesteld:

- + De verankering van de visie in de organisatie en bij de Raad van Commissarissen.

### Toelichting

De visie van Omnia Wonen is voldoende helder vastgelegd in beleidsdocumenten. Voor de periode die in deze visitatie centraal staat zijn de eerder genoemde ondernemingsplannen daarvoor leidende documenten. De corporatie heeft daarin een actuele visie opgenomen vanuit waar zij haar activiteiten stuurt. In het laatste ondernemingsplan 'Waar het echt om gaat!' noemt Omnia Wonen dit haar fundament. Met de ambities en de benoemde doelstellingen wordt richting gegeven aan het toekomstig functioneren van de corporatie. De commissie stelt vast dat het een doorleefde visie is die goed verankerd is in de organisatie en bij de Raad van Commissarissen.

#### • Vertaling doelen

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De adequate vertaling van de visie in doelen.
- + De mate waarin doelen herleidbaar zijn naar jaarplannen en daadwerkelijk gevolgd worden in de uitvoering.
- + De actieve wijze waarop het beleid wordt uitgevoerd.
- + De mate van onderlinge samenhang tussen visie, doelen en jaarplannen.

### Toelichting

De ambities en doelstellingen uit de ondernemingsplannen worden goed doorvertaald naar jaarplannen. Zo is duidelijk zichtbaar dat het jaarplan 2014 nog geënt is op het vorige ondernemingsplan en een relatie legt naar de ambities op het gebied van zelfregie, maatwerk en duurzaamheid. De vertaling naar doelen krijgt ook vorm in beleidsplannen, zo is zichtbaar in beleidsplannen op het gebied van leefbaarheid en de huurprijs. In het jaarplan 2015 wordt voortgewerkt op de ambities op het gebied van betaalbaarheid, wonen en zorg en duurzaamheid. In één Excel-overzicht zijn de doelstellingen die uit de jaarplannen voortvloeien, gekoppeld aan verantwoordelijken en is een verdere vertaling naar planning opgenomen. Het jaarplan zelf bevat de relatie met de financiële randvoorwaarden. De commissie waardeert de mate waarin Omnia Wonen consequent haar visie vertaald naar doelen en de wijze waarop dit wordt onderbouwd.

### **Check**

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De structurele wijze waarop Omnia Wonen het monitorings- en rapportagesysteem heeft ingericht.
- + De actieve wijze waarop de corporatie het monitorings- en rapportagesysteem hanteert.
- + De mate waarin door middel van kwartaalrapportages en bestuursrapportages de vordering in samenhang kunnen worden beoordeeld.

### **Toelichting**

De corporatie volgt met verschillende monitorings- en rapportage-instrumenten haar prestaties en brengt deze in lijn met de doelstellingen uit de ondernemingsplannen en daarvan afgeleide beleidsplannen. In kwartaalrapportages houden afdelingsverantwoordelijken de activiteiten bij (inclusief de financiële bestedingen) en wordt met een stoplicht-model aangegeven of realisatie van de doelstelling volgens planning verloopt. De bestuurder rapporteert elk kwartaal via een bestuursrapportage aan de RvC. In deze rapportages is zichtbaar dat de volkshuisvestelijke, financiële en organisatorische (bedrijfsvoering) prestaties gemonitord worden in relatie tot de doelstellingen.

### **Act**

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De actieve wijze van sturing bij afwijkingen in relatie tot de eigen doelstellingen.
- + De tijdigheid waarop wordt bijgestuurd.
- + De actieve wijze waarop de organisatie zich als geheel openstelt om te leren.

### **Toelichting**

De commissie heeft onder meer in verslagen van de RvC gezien dat bijgestuurd wordt wanneer er afwijkingen worden geconstateerd. De hiervoor genoemde rapportages (bij het onderdeel Check) zijn hierbij gebruikte instrumenten. Daarnaast vindt er op tactisch en operationeel niveau ook bijstelling plaats, wanneer tevredenheidsonderzoeken of bijvoorbeeld input vanuit S.H.O.W. daartoe aanleiding geeft. Het temporiseren in de doelmatigheids-doelstelling in het jaar dat er een bestuurswissel plaatsvindt, is een tekenend voorbeeld voor de wijze waarop goed doordacht en vroegtijdig bijgestuurd wordt. De commissie heeft in de gesprekken met interne betrokkenen gemerkt dat de organisatie zich als geheel openstelt om te leren.

### **Intern toezicht**

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een **7,3**.

## **Functioneren RvC**

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

### **• Samenstelling van de RvC**

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De mate waarin de raad de profielschets onderbouwt en deze openbaar verantwoordt.
- + De mate waarin en de wijze waarop de raad actief werkt aan haar samenstelling.
- + De wijze waarop de raad invulling geeft aan haar deskundigheidsbevordering en zich hierover openbaar verantwoordt.

## **Toelichting**

De raad van commissarissen beschikt over een actuele profielschets (laatste actualisatie april 2016), die past bij de aard en activiteiten van de corporatie. In de profielschets wordt gestuurd op expertise op het gebied van governance, volkshuisvesting, vastgoedontwikkeling en –beheer, financiën & control, juridische zaken en expertise op het gebied van bedrijfskunde en organisatieontwikkeling. De commissie heeft waardering voor deze zorgvuldige en volledige profielschets, die aantoonbaar gebruikt wordt bij de (her)benoeming van leden. Naast deze kwalificaties ziet de commissie in de raad ook ruime aandacht voor bestuurlijke expertise. Verder zijn gedurende de visitatieperiode twee leden van de raad op voordracht van de huurders benoemd. De RvC werft actief leden (openbaar) en buiten haar eigen kring. De raad heeft, zo stelt de commissie vast, adequaat aandacht voor haar onafhankelijke positie en bewaakt deze in de uitvoering van haar werkzaamheden. De commissie waardeert de wijze waarop de RvC werkt aan haar deskundigheidsbevordering. In het openbare jaarverslag bieden de leden inzicht in de door hen behaalde aantal PE-punten (permanente educatie). Uit deze informatie blijkt dat de RvC goed doordacht inhoud geeft aan het uitgangspunt van permanente educatie.

### **• Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De actieve en gedegen wijze waarop de raad zijn rol als toezichthouder vervult en zich hierbij actief laat informeren door interne en externe belanghouders.
- + De adequate wijze waarop de raad invulling geeft aan haar rol als werkgever.

De commissie constateert dat de RvC zich bewust is van haar verschillende rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. In de profielschets en in de reglementen voor de Raad als geheel en specifiek voor de Remuneratie- en Auditcommissie zijn de verschillende rollen zichtbaar. De commissie constateert dat de toezichtsrol sterk is ingevuld. Er is zeer regelmatig contact met de belanghebbenden, zowel intern als extern. De mate waarin de Raad zich bijvoorbeeld laat zien bij vergaderingen van S.H.O.W. laat zien dat de leden zich actief laten informeren over wat er leeft bij de belangrijkste groep belanghebbenden, de huurders. De rol als werkgever wordt adequaat ingevuld en was goed zichtbaar in het proces van werving van een nieuwe bestuurder in 2015. De wijze waarop de raad ruimte geeft aan de nieuwe bestuurder getuigt van goed inzicht als werkgever. De klankbordrol is op orde en wordt met voldoende distantie uitgevoerd.

- **Zelfreflectie**

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De mate waarin gebruik gemaakt is van externe begeleiding bij de zelfevaluaties.
- + De actieve houding waarop de raad gevolg geeft aan de uitkomsten van de evaluaties.

### **Toelichting**

Jaarlijks beoordeelt de Raad van Commissarissen, buiten de aanwezigheid van de directie, haar eigen functioneren. In verslagen van de evaluaties ziet de commissie onder meer aandacht voor het naleven van de Governance-code, de relatie met de directeur-bestuurder en de invulling van de klankbordrol op volkshuisvestelijk en maatschappelijk terrein. Tweemaal in de periode van vier jaar heeft de Raad zich bij de zelfevaluatie laten bijstaan door een externe. De commissie ziet in de verslagen van de vergaderingen van de raad concreet terug wat er met de uitkomsten van de zelfevaluaties wordt gedaan.

### **Toetsingskader**

De corporatie voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De commissie kent een pluspunt toe voor:

- + De mate van compleetheid en de mate van verantwoording van het toetsingskader.

### **Toelichting**

De RvC beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. Het toetsingskader wordt bijgehouden in een notitie Toezicht en toetsing. Het kader wordt gevormd door een set van diverse documenten, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen besturingskaders en beheersingskaders. De besturingskaders omvatten onder meer het ondernemingsplan, de jaarplannen (inclusief begrotingen) en de prestatieafspraken met gemeenten. De beheersingskaders omvatten onder meer het investeringsstatuut, het treasurystatuut, het control- en auditplan en het HRM visiedocument. Dit geheel vormt naar oordeel van de commissie een compleet toetsingskader

### **Naleving Governancecode**

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt, dat wil zeggen dat de corporatie de bepalingen van de Governancecode toepast en bij afwijkingen hiervan melding maakt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De commissie ziet mogelijkheden om een pluspunt toe te kennen voor:

- + De actieve wijze waarop de corporatie omgaat met de Governancecode.

### **Toelichting**

De benodigde regelingen zijn aanwezig, zoals een klokkenluidersregeling en een integriteitsregeling. De regelingen staan op de website van Omnia Wonen. De wijze waarop de corporatie in het jaarverslag transparant is over de afwijkingen en haar eigen ontwikkeling daarin, schetst voor de commissie dat naleving niet slechts een formaliteit is maar dat de raad actief omgaat met de Governancecode.

## **Externe legitimering en verantwoording**

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

### **Externe legitimatie**

De corporatie voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**. De commissie ziet mogelijkheden om pluspunten toe te kennen voor:

- + De actieve en passende wijze waarop Omnia Wonen de belanghebbenden betreft bij haar beleid.
- + De intensieve wijze waarop de corporatie de huurdersorganisatie betreft bij het beleid met aandacht voor de breedte van het werkgebied.

### **Toelichting**

De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimiteit conform de Governancecode en de Overlegwet. De commissie constateert dat de corporatie consequent aandacht heeft voor het betrekken van de huurdersorganisatie bij het beleid en bij keuzes van de corporatie.

Uit de jaarverslagen en uit verslagen van overleggen met belanghebbenden, ziet de commissie dat Omnia Wonen actief de dialoog zoekt met haar belanghebbenden. In het oog springt de intensieve wijze waarop de corporatie het overleg voert met de huurdersorganisatie S.H.O.W. Zowel op operationeel niveau wordt overleg met hen gevoerd, tot aan de RvC toe betreft de corporatie de huurdersorganisatie bij het beleid. De commissie constateert dat deze overleggen tussen de RvC (leden) en de huurdersorganisatie als constructief wordt ervaren. Met het verspreide bezit vraagt de omgang met de huurdersorganisatie soms een andere aanpak dan gebruikelijk voor de meeste collega-corporaties. Omnia Wonen heeft hier een goede weg in gevonden.

Aandacht voor legitimiteit is er ook via onderzoeken. Regelmatig onderzoekt Omnia Wonen of zij de dingen goed doet. Met het overgaan naar een meer digitale benadering van klanten zijn hier meerdere onderzoeken over uitgevoerd, zowel voor de inrichting van het systeem als voor de tevredenheid van uiteindelijke uitvoering.

Naast het contact met huurdersorganisatie is er ruime aandacht voor overleg met andere belanghebbenden, zoals de gemeenten, maatschappelijke organisatie op het gebied van zorg en welzijn en collega-corporaties. Het betreft onder meer rondetafelbijeenkomsten en de jaarlijkse Omnia Wonen-relatiebijeenkomst. In de jaarverslagen geeft Omnia Wonen thematisch en op onderdelen meer gedetailleerde informatie over de inhoud en uitkomsten van deze overleggen.

### **Openbare verantwoording**

Omnia Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**. De commissie ziet mogelijkheden om een pluspunt toe te kennen voor:

- + De toegankelijkheid van de jaarverslagen, waarbij een duidelijke relatie wordt gelegd tussen het beleidskader en de behaalde resultaten.
- + De wijze waarop de corporatie door middel van infographics de prestaties inzichtelijk maakt op een aantrekkelijke manier.

Via het jaarverslag wordt openbaar verantwoording afgelegd over de prestaties in dat jaar. Ook is er aandacht voor eventuele afwijkingen. De website van Omnia Wonen is daarnaast ook een waardevolle bron van informatie over de activiteiten van de corporatie. Naast de jaarverslagen zijn ook de jaarplannen op de website te vinden. De commissie waardeert positief dat de corporatie een populaire versie van het jaarverslag publiceert. Met infographics maakt Omnia wonen de prestaties van de corporaties in dat jaar inzichtelijk op een aantrekkelijke manier. Tevens merkt de commissie op dat de volledige jaarverslagen zeer toegankelijk geschreven zijn, waarbij een duidelijke relatie zichtbaar is tussen het beleidskader(plan) en de behaalde resultaten.





## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport





## Deel 3 Bijlagen bij het rapport

# Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

## Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56  
3511 GE UTRECHT  
Postbus 8068  
3503 RB UTRECHT  
Tel. (030) 230 31 50  
www.raeflex.nl  
secretariaat@raeflex.nl

### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Omnia Wonen

Jaar visitatie : 2016

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Omnia Wonen hebben.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : dinsdag 26 april 2016

Handtekening : .....

A handwritten signature in black ink, written over a dotted line. The signature is stylized and appears to be "W.M.R. de Water".

## Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

### Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Omnia Wonen te Harderwijk

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer D.H. van Ginkel CMC

Geboortedatum : 26-11-1953

Handtekening : 

Datum : 28-04-2016

## Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

### Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Omnia Wonen te Harderwijk

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Geboortedatum : 19 augustus 1955

Handtekening : 

Datum : 23 mei 2016

## Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Omnia Wonen te Harderwijk

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer P. van Achteren LLB

Geboortedatum : ..... 8 september 1983 .....

Handtekening :  .....

Datum : ..... 9 mei 2016 .....

## **Bijlage 2    Curricula vitae**

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

## Voorzitter

### D.H. van Ginkel CMC (Dick)



#### Korte kennismaking

Maatschappelijke organisaties, daar loop ik warm voor. Wonen, zorg, onderwijs en een goed openbaar bestuur vormen het fundament van onze samenleving. Vanuit mijn werk als bestuurs- en organisatieadviseur, toezichthouder en manager ken ik deze maatschappelijke organisaties. Met deze ervaring coach ik bestuurders en toezichthouders 'in de boardroom' en word ik geraadpleegd bij situaties in bestuurskamer. Over governance vraagstukken publiceer ik regelmatig, onder meer als vaste columnist van Lucide (toezichthouders in de zorg) en probeer ik lezers aan het denken te zetten. Woningcorporaties vormen een rode draad in mijn werk en leven. Ik volg de ontwikkelingen op de voet en ken de organisaties op alle niveaus van binnenuit. Die kennis en ervaring zet ik graag in voor visitaties. Ik leer nog iedere dag, en ben graag bereid anderen bij hun leren te ondersteunen.

#### Visitaties

Mijn ervaring met visiteren is divers. Ik heb verschillende visitaties gedaan, bij kleine corporaties en bij grotere corporaties, als algemeen commissielid en als voorzitter. De belangrijkste functie van visitaties is wat mij betreft tweeledig: de verantwoording van de prestaties en het lerende element van visitaties. Mijn kennis en kijk als organisatieadviseur en toezichthouder, neem ik mee naar visitaties. Ik richt mij bij visitaties op het aandachtsveld governance, maar dan wel in de brede betekenis. De maatschappelijke opgave in het betreffende werkgebied en de prestaties, waarmee de corporatie daaraan tegemoet komt, horen daar net zo sterk bij als de kwaliteit van het toezicht.

#### Reeds gevisiteerd

2003 Stichting deltaWonen, Zwolle  
2003 Woningstichting Hoogkerk, Groningen  
2004 Woningstichting Goede Stede, Almere  
2005 Corporatie Holding Friesland, Grou  
2005 Woningstichting Eerbeek, Eerbeek  
2006 Woningstichting Samenwerking Vlaardingen, Vlaardingen  
2007 Wonen Weert, Weert  
2008 ProWonen, Borculo  
2008 Woningstichting Ouder-Amstel, Ouderkerk aan de Amstel  
2010 Stichting v/h De Bouwvereniging, Harlingen  
2010 Mozaïek Wonen, Gouda  
2010 Stichting Pré Wonen, Velsbroek  
2010 Stichting SSHN, Nijmegen  
2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven  
2011 Stichting AlleeWonen, Roosendaal/Breda  
2011 Baston Wonen, Zevenaar  
2011 Rentree, Deventer



- 2011 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2011 Welbions, Hengelo
- 2011 Woningstichting Dinxperlo, Dinxperlo
- 2011 Woningstichting Ons Doel, Leiden
- 2012 Brabantse Waard, Zevenbergen
- 2012 ProWonen, Borculo
- 2012 Staedion, 's-Gravenhage
- 2012 Stichting Wonen Delden, Delden
- 2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam
- 2012 Twinta (Carintreggeland), Hengelo
- 2013 BrabantWonen, Oss
- 2013 Stichting Zayaz, 's-Hertogenbosch
- 2014 Woonstad Rotterdam, Rotterdam
- 2014 Stichting SSHN, Nijmegen
- 2014 Oosterpoort Wooncombinatie, Groesbeek
- 2014 Stichting Nijestee, Groningen
- 2015 Stichting v/h De Bouwvereniging, Harlingen
- 2015 Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout, Oosterhout
- 2015 Stadgenoot, Amsterdam
- 2015 Laurens Wonen, Rotterdam
- 2016 Woonstichting 'thuis, Eindhoven
- 2016 Stichting Elkien, Heerenveen
- 2016 Stichting Staedion, 's-Gravenhage
- 2016 Omnia Wonen, Harderwijk

#### Specifieke deskundigheid

- Actief als commissaris bij diverse corporaties en zorginstellingen, sinds 1992
- Ervaring in adviesprojecten gericht op samenwerking, strategische heroriëntatie en veranderprocessen
- Diverse publicaties over corporate governance en het werk van toezichthouders in 2006, 2008, 2009, 2011 en 2012

#### Kort CV

- Geboren in 1953
- Opleiding: HEAO, SIOO (postdoctorale beroepsopleiding organisatie- en verandkunde) en NPI (organisatieontwikkeling)
- 1977-1989 Diverse functies bij het NCIV, voorloper van Aedes
- 1989-2005 Partner en adviseur bij GITP
- 2005-heden Partner organisatieadviesbureau Consort

#### Nevenfuncties

- 2005-2014 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningcorporatie de Combinatie te Zeist
- 2008-heden Voorzitter redactie Management & Consulting
- 2009-heden Voorzitter raad van toezicht bij Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland Arnhem
- 2011-heden Vicevoorzitter raad van toezicht Spectrum Gelderland
- 2014-heden Lid gemeenteraad Zeist (D66)

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/dickvanginkel>

## Algemeen commissielid

### Drs. W.M.R. de Water (Wilma)



#### Korte kennismaking

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 ben ik directeur van Raeflex en heb ik me actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkt Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs en met Carentas dat beoordelingen in de zorgsector uitvoert.

#### Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere prestatieveld: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

#### Reeds gevisiteerd

Als directeur van Raeflex betrokken bij alle visitaties die sinds 2003 zijn uitgevoerd (circa 300). Deze rol bestaat uit: accountmanager bij visitaties voor de corporaties, sparring partner voor de visitatiecommissies, soms in de vorm van schaduwcommissielid, en tegenlezer van de conceptvisitatierapporten.

Als commissielid of projectleider betrokken bij:

2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven

2011 Wetland Wonen, Vollenhove

- 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2012 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum
- 2012 Harmonisch Wonen, Lelystad
- 2013 Woningbouwstichting Cothen, Cothen
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2013 Woningstichting Wuta, Nigtevecht
- 2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Stichting Woningbeheer Betuwe, Lienden
- 2014 Eemland Wonen, Baarn
- 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
- 2015 Woningstichting De Volmacht, Gieten
- 2015 Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal
- 2016 Woningstichting Maasvallei Maastricht, Maastricht
- 2016 Woningstichting Gouderak, Gouderak
- 2016 R.K. Woningbouwvereniging Zeist, Zeist
- 2016 Omnia Wonen, Harderwijk
- 2016 Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland, Ballum

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex sinds 2003 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties

#### Kort CV

- Geboren in 1955
- Opleiding: Sociale geografie en diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator
- 1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie
- 2003-heden Directeur Raeflex
- 2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

#### Nevenfuncties

- 2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen
- 2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>

## Secretaris

### P. van Achteren BLL (Peter)



#### Korte kennismaking

Sinds 2008 werk ik voor NQA én voor Raeflex, als secretaris voor visitatiecommissies. Voor NQA ben ik tevens actief als accountmanager in de regio Amsterdam en als adviseur betrokken bij diverse advies- en begeleidingsopdrachten. In mijn dagelijkse activiteiten probeer ik voor een goede balans te zorgen tussen opleidingsvisitaties en visitaties van woningcorporaties. Vanaf 2008 ben ik bij ongeveer vijftien visitaties van corporaties actief geweest als secretaris. Deze corporaties varieerden in grootte van minder dan 500 verhuureenheden tot meer dan 20.000 verhuureenheden. De visitatiemethodiek heb ik in de loop van de periode zien veranderen en ik heb zowel met de reguliere methodiek gewerkt als met de methodieken die speciaal ontwikkeld zijn voor de kleinere corporaties. Bij de meeste corporaties waar ik als secretaris heb gewerkt, was het de eerste keer dat zij een visitatie ondergingen. De corporaties hebben zich ook moeten instellen op visitaties. Ik ben daarom erg nieuwsgierig naar de komende cyclus van visitaties.

Ik ben blij dat ik in beide sectoren visiteer; de afwisseling is boeiend. Er zijn verschillen en overeenkomsten. Een belangrijk verschil tussen visitaties in het onderwijs en de corporatiesector, is de focus. Visitaties in de corporatiesector hebben een integraal karakter en hebben, naast de aandacht voor de output van de primaire processen, nadrukkelijker aandacht voor de wijze waarop die tot stand komen. Het gaat dus niet alleen om het bouwen van betaalbare woningen, maar bijvoorbeeld ook om de doelmatigheid en het functioneren van het toezicht. Dat integrale karakter vind ik een sterk punt van de visitatiemethodiek bij woningcorporaties.

#### Visitaties

In mijn rol als secretaris bewaak ik het visitatieproces. Dat geldt voor de contacten met de corporatie, de aanlevering van de documentatie, het plannen van de gesprekken en het aanleveren van het conceptrapport. Daarnaast zorg ik ervoor dat de methodiek goed gevolgd wordt. De corporatie moet zo realistisch mogelijk tot zijn recht komen in de becijfering van de prestaties en ik ondersteun de commissie zoveel mogelijk in de beoordeling daarbij. Visitaties zijn belangrijk als verantwoordingsinstrument en als leerinstrument. Om die verantwoording zo goed mogelijk tot uiting te laten komen, is het belangrijk dat belanghebbenden gebruik maken van de uitkomsten van de visitatiecommissie, en de corporatie daarop bevragen. Daarnaast geven visitaties aan hoe belangrijk het is om realistisch te zijn in je ambities. Je prestaties moeten daarmee in overeenstemming zijn. In die zin houden visitaties corporaties scherp: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Visitaties kunnen zo een bijdrage leveren aan het functioneren van corporaties.

#### Reeds gevisiteerd

- 2008 BetuwsWonen (Preview), Culemborg
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Intermaris-Hoeksteen, Hoorn
- 2010 Stichting Beter Wonen, IJsselmuiden
- 2010 Stichting Moiland, Wageningen

- 2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2011 Bouwvereniging Volksbelang, Vianen
- 2011 Rijswijk Wonen, Rijswijk
- 2011 Stichting Eelder Woningbouw, Paterswolde
- 2011 Stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht, Born-Grevenbicht
- 2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
- 2012 Woningstichting Gouderak, Gouderak
- 2012 Woonbeheer Borne, Borne
- 2015 Woonpunt, Maastricht
- 2015 Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg
- 2015 Volkshuisvesting Arnhem, Arnhem
- 2015 Van Alckmaer, Alkmaar
- 2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
- 2015 de Woningstichting, Wageningen
- 2015 Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven
- 2016 Omnia Wonen, Harderwijk

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van audits

#### Kort CV

- Geboren in 1983
- Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening, Onderwijskunde en Politicologie,
- Bedrijfskunde (verkort), Bestuurs- en Organisationswetenschappen
- 2007-2008 Praktijkcoach bij Hogeschool Utrecht en Docentenauditor ISBW
- 2008-heden Auditor, senior adviseur en accountmanager bij NQA en secretaris bij Raeflex

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/peter-van-achteren/13/577/576>



## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</li> <li>• Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</li> <li>• Jaarverslagen</li> <li>• Volkshuisvestingsverslagen</li> <li>• Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera)</li> <li>• Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</li> <li>• Eigen wijkvisies</li> <li>• Strategisch voorraadbeleid (SVB)</li> <li>• Verkoopbeleid bezit</li> <li>• Eigen woningmarktgegevens</li> <li>• Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</li> <li>• Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</li> <li>• Prestatieafspraken met belanghebbenden</li> <li>• Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten met opvattingen van belanghebbenden</li> <li>• Verslagen van overleg met belanghebbenden</li> <li>• Onderzoeken naar klanttevredenheid</li> <li>• <u>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</u></li> </ul>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</li> <li>• De Oordeelsbrief van de minister van BZK</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</li> <li>• Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief</li> <li>• Jaarrekeningen en jaarverslag</li> <li>• Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</li> <li>• Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen</li> <li>• Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</li> <li>• Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven</li> </ul>
Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten over alle opgaven</li> <li>• Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</li> <li>• Position paper</li> <li>• Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</li> <li>• Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</li> <li>• Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</li> <li>• Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> <li>• Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> </ul>





## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

### Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal veertien face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Omnia Wonen.

#### Raad van commissarissen

- Mevrouw A. van Vliet-Kuiper (voorzitter RvC)
- De heer A. Bouwmeester (lid RvC)

#### Directeur/bestuurder

- Mevrouw M. Govers

#### Managementteam

- De heer S. van de Es (procesmanager Wonen)
- De heer A. Smink (bestuursadviseur)
- De heer T. Hoogendoorn (manager Vastgoedontwikkeling)
- De heer E. Zuidwijk (manager Innovatie en Strategie)
- De heer M. Drost (procesmanager Bouwen & Onderhouden)
- Mevrouw K. Snieders (manager Bedrijfsvoering a.i.)

#### S.H.O.W. (Huurdersorganisatie)

- De heer D. Penning (voorzitter)
- De heer H. Kost (secretaris)
- De heer A. Copier (penningmeester)
- De heer R. van Norde (redactie PR, regio Utrecht, Amersfoort, Amstelveen)
- De heer D. Deirkauf (regio Den Haag, Harderwijk)
- Mevrouw E. van Lienen (regio Assen, Steenwijk)
- De heer M. Isarin (regio Arnhem)
- Mevrouw H. Dijkstra (notulist)
- Mevrouw K. Bouman (nieuw lid)

#### Gemeenten

- De heer J. Polinder (wethouder gemeente Elburg)
- Mevrouw F. Imming (wethouder Amersfoort)
- De heer G. van der Tol (beleidsambtenaar gemeente Amersfoort)
- De heer J. de Jong (wethouder gemeente Harderwijk)
- De heer J. Rozenburg (beleidsambtenaar gemeente Harderwijk)
- De heer J. Groothuis (wethouder gemeente Nunspeet)
- De heer F. van Voorst (beleidsambtenaar gemeente Nunspeet)
- De heer H. Westenbroek (wethouder gemeente Oldebroek)

#### Zorg- en welzijnsinstellingen

- Mevrouw A. van der Haar (zorggroep NoordWest-Veluwe)
- Mevrouw G.M.E. Kater (Norschoten)
- Mevrouw C. de Visser (zorgcentrum De Oranjehof)
- De heer H. Twillert (voormalig coördinator Meldpunt Maatschappelijke Zorg)
- Mevrouw E.P. Simon (Kansrijk Wonen)
- Mevrouw H. Schoonhoven (Buurtbemiddeling Nunspeet, Elburg, Oldebroek)
- De heer A. van Kruistum (Evangelisch begeleidingscentrum)

#### College-corporatie

- Mevrouw I. Uittien (manager Wonen, UWOON)

#### Onderhouds- en nieuwbouwpartners

- De heer A. Berends (Salverda)
- De heer W. Hegeman (Hegeman)
- De heer F. Kaart (Talen)
- De heer M. Mulder (Van Wijnen)
- De heer W. Lensink (Vastbouw)
- De heer Lenferink (Lenferink Vastgoed)

## Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2012-2015					Cijfer
<b>1. Huisvesting van de primaire doelgroep</b>					7,0
<b>Beschikbaarheid woningen</b>					
Woningvoorraad in aantallen en procenten naar prijssegment					
Huurprijsklasse	2012	2013	2014	2015	
Goedkoop	935 (14%)	893 (12,3%)	836 (11,4%)	872 (11,5%)	
Betaalbaar	4.761 (71,3%)	5.074 (69,7%)	5.069 (68,9%)	5.210 (68,4%)	
Duur tot huurtoeslaggrens	578 (8,7%)	895 (12,3%)	1.100 (14,9%)	1.050 (13,8%)	
Duur boven huurtoeslaggrens	402 (6%)	419 (5,8%)	356 (4,8%)	475 (6,2%)	
<b>Totaal</b>	<b>6.676</b>	<b>7.281</b>	<b>7.361</b>	<b>7.607</b>	
Bron: gegevens CBC (versie III 2016) en jaarverslag 2015 (cpt.)					
Passend toewijzen (EU-norm lagere inkomens)					
	2012	2013	2014	2015	
Huurovereenkomst en onder EU-norm lagere inkomens	408 (91,3%)	440 (92,1%)	554 (93,6%)	450 (95,9%)	
Huurovereenkomst en boven EU-norm lagere inkomens	39 (8,7%)	38 (7,9%)	38 (6,4%)	19 (4,1%)	
<b>Totaal</b>	<b>447</b>	<b>478</b>	<b>592</b>	<b>469</b>	
Bron: gegevens CBC (versie III 2016) en jaarverslag 2015 (cpt.)					
Passend toewijzen (passend, te duur, te goedkoop)					
	2012	2013	2014	2015	
Passend	409	382	463	395	
Te duur	66	118	175	131	
Te goedkoop	15	18	12	9	
Bron: gegevens CBC (versie III 2016) en aanvullende gegevens Omnia Wonen 2015					
Mutatiegraad huurwoningen					
	2012	2013	2014	2015	
Mutatiegraad	7,4%	6,8%	7,6%	6,9%	
Bron: gegevens CBC (versie III 2016) en jaarverslag 2015 (cpt.)					
Statushouders					
	2012	2013	2014	2015	
Gehuisveste statushouders (aantal woningen)	8	10	17	57 (134 personen)	
Bron: jaarverslagen					
<b>Betaalbaarheid</b>					
Huurbeleid Gegevens huurprijsontwikkeling					
	2012	2013	2014	2015	

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2012-2015					Cijfer
Gemiddelde huurverhoging uit jaarverslagen	2,23%	4,14%	3,82%	2,15%	
Huurprijsontwikkeling ( t.o.v. voorgaand jaar), gegevens CBC	3,1%	2,9	5,3	2,9%-	
Huur / maximaal toegestane huur DAEB (%), gegevens CBC en JV2015	60,8	60,7	62,3	66,8% <sup>3</sup>	
Huur / maximaal toegestane huur niet-DAEB(%), gegevens CBC	80,2	86,6	85,6	66,8% <sup>1</sup>	
Huurachterstanden Gegevens huurachterstand, huurderving marktomstandigheden/projectleegstand					
	2012	2013	2014	2015	
Huurachterstand (%)	1,0	1,2	1,2	0,9	
Huurderving marktomstandig- heden (%)	0,8	0,8	1,3	1,2	
Huurderving projectleegstand (%)	0,1	0,1	0,2	0,2	
Bron: CBC versie III 2016 en jaarverslag 2015 (cpt)					
<b>2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen</b>					<b>8,0</b>
<b>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</b>					
Wonen en zorg (geschikte) eenheden					
	2012	2013	2014	2015	
Toegankelijke woningen (nultreden) (in %)	32,5	30,8	25,5	25,9	
Ouderen- en gehandicaptenwoningen (in %)	15,8	14,5	17,4	17,5	
Toewijzing woongelegenheden ouderen (in %)	15,3	12,5	25,2	23,7	

<sup>3</sup> Geen uitsplitsing in jaarverslag naar DAEB/niet-DAEB

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2012-2015					Cijfer																																								
Bron: CBC, CiP en aanvullende gegevens vanuit Omnia Wonen																																													
<p>Steunpunten: Omnia Wonen heeft de volgende zorgsteunpunten: De Bogen (Harderwijk), De Veluwe Heuvel (Nunspeet), De Brem (Nunspeet), De Oranjehof (Elspeet) en De Meentehof (Steenwijk). Mensen kunnen een beroep doen op de diensten van zorg- en welzijnspartijen die in het steunpunt gevestigd zijn.</p> <p>Wet Maatschappelijke Ondersteuning</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal WMO-aanvragen</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>10</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>WMO-uitgaven in €</td> <td>32.000</td> <td>16.000</td> <td>12.000</td> <td>10.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen Nb. WMO aanvragen lopen grotendeels rechtstreeks tussen huurder en gemeenten.</p>						2012	2013	2014	2015	Aantal WMO-aanvragen	18	18	10	8	WMO-uitgaven in €	32.000	16.000	12.000	10.000																										
	2012	2013	2014	2015																																									
Aantal WMO-aanvragen	18	18	10	8																																									
WMO-uitgaven in €	32.000	16.000	12.000	10.000																																									
<p><b>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</b></p> <p>In totaal verhuurt Omnia Wonen eind 2015 17 complexen of delen van complexen aan zorgpartijen. In totaal gaat het om ruim 250 wooneenheden geschikt voor mensen met een zorgbehoefte. Daarnaast beschikken vaak over één of meerdere gemeenschappelijke/centrale voorzieningen. In 2012 betrof het 13 complexen met een kleine 200 wooneenheden.</p> <p>Het gaat om de volgende zorgpartijen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stichting Philadelphia Zorg (Arnhem: 21 appartementen; Harderwijk: 19 appartementen; Nunspeet: 44 appartementen; Oldebroek: 8 appartementen)</li> <li>• Stichting Siza Dorp Groep (Arnhem: 20 appartementen)</li> <li>• Stichting 's Heeren Loo (Harderwijk: 31 appartementen; Oldebroek: 14 wooneenheden)</li> <li>• Stichting InteraktContour (Nunspeet: 24 appartementen)</li> <li>• Stichting EBC (Nunspeet: 16 wooneenheden)</li> <li>• Stichting Frion (Steenwijkerland: 14 wooneenheden)</li> <li>• RIBW IJssel-Vecht (Steenwijkerland: 27 appartementen)</li> <li>• Zorggroep Oude en Nieuwe Land (Steenwijkerland: 18 verpleeghuisplaatsen)</li> </ul> <p>Hiernaast verhuurt Omnia wonen in woonwijken nog een aantal woningen aan zorgpartijen voor begeleid of beschermd wonen. Het gaat bijvoorbeeld om een appartement voor beschermd en begeleid wonen van (ex-) verslaafden als opstap naar meer zelfstandig wonen (Iriszorg), zes appartementen voor begeleid wonen van ouderen met een lichamelijke beperking (InteraktContour), en een vrijstaand huis voor begeleid wonen van vijf jongeren (Ben Actief). (2015)</p>																																													
<p><b>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</b></p> <p>In 2015 heeft Omnia Wonen, samen met Stichting Thuishuis Harderwijk, in Harderwijk het Thuishuis gebouwd. Het is een woonvorm voor zeven bewoners van 60 jaar en ouder, die ervoor kiezen samen met leeftijdsgenoten in één groot huis te wonen. Eigen regie houden, toegankelijkheid en betrokkenheid zijn hierbij belangrijke elementen.</p>																																													
<b>3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>					8,0																																								
<b>Woningkwaliteit</b>																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Kwaliteit en prijs-verhouding</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal punten woningwaardering DAEB</td> <td>156</td> <td>158</td> <td>159</td> <td>159</td> </tr> <tr> <td>Gem. aantal punten woningwaardering oppervlakte</td> <td>60</td> <td>60</td> <td>60</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Puntprijs (in euro) DAEB</td> <td>2,91</td> <td>2,96</td> <td>3,03</td> <td>3,33</td> </tr> <tr> <td>Huur / maximaal toegestane huur DAEB (%)</td> <td>60,8</td> <td>60,7</td> <td>62,3</td> <td>66,8</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron CBC en CiP</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Uitgaven aan onderhoud:</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Binnenrenovaties</td> <td>4.500.000</td> <td>2.151.000</td> <td>2.600.000</td> <td>2.600.000</td> </tr> <tr> <td>Dagelijks onderhoud</td> <td>1.288.000</td> <td>1.442.000</td> <td>1.436.000</td> <td>1.421.000</td> </tr> </tbody> </table>					Kwaliteit en prijs-verhouding	2012	2013	2014	2015	Aantal punten woningwaardering DAEB	156	158	159	159	Gem. aantal punten woningwaardering oppervlakte	60	60	60	60	Puntprijs (in euro) DAEB	2,91	2,96	3,03	3,33	Huur / maximaal toegestane huur DAEB (%)	60,8	60,7	62,3	66,8	Uitgaven aan onderhoud:	2012	2013	2014	2015	Binnenrenovaties	4.500.000	2.151.000	2.600.000	2.600.000	Dagelijks onderhoud	1.288.000	1.442.000	1.436.000	1.421.000	
Kwaliteit en prijs-verhouding	2012	2013	2014	2015																																									
Aantal punten woningwaardering DAEB	156	158	159	159																																									
Gem. aantal punten woningwaardering oppervlakte	60	60	60	60																																									
Puntprijs (in euro) DAEB	2,91	2,96	3,03	3,33																																									
Huur / maximaal toegestane huur DAEB (%)	60,8	60,7	62,3	66,8																																									
Uitgaven aan onderhoud:	2012	2013	2014	2015																																									
Binnenrenovaties	4.500.000	2.151.000	2.600.000	2.600.000																																									
Dagelijks onderhoud	1.288.000	1.442.000	1.436.000	1.421.000																																									

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2012-2015							Cijfer
Onderhoud technische installaties	1.570.000	1.646.000	1.477.000	1.300.000			
Buitenonderhoud	7.900.000	4.805.000	3.100.000	6.700.000			
Onderhoud totaal	15.258.000	10.044.000	8.613.000	12.021.000			
Onderhoud per vhe.		1.319	1.119				
<b>Resultaten</b>			Benchmark		Benchmark		Benchmark
IPD/aeDex	2012	2013	2013	2014	2014	2015	2015
Totaal rendement	2,9%	2,2%	0,3%	7,9%	6,0%	5,8%	7,1%
- indirect rendement	-0,7%	-2,0%	-3,2%	3,7%	2,4%	1,7%	3,2%
- direct rendement	3,6%	4,3%	3,7%	4,0%	3,6%	4,1%	3,8%
Maatschappelijk dividend	2,0%	2,4%	1,6%	2,0%	1,7%	1,4%	1,5%
Exploitatiekosten per vhe.	€1.925	€2.135	€2.460	€2.539	€2.758	€2.664	€2.894
<b>Kwaliteit dienstverlening</b>							
Tevredenheidsonderzoeken							
	2012	2013	2014	2015			
Klantgerichtheid bij betrekken bestaande woning (norm 7,0)	8,1	7,9	7,9	8,0			
Klantgerichtheid bij betrekken nieuwbouwwoning (norm 7,0)	8,1	7,4	7,9	-			
Algemene tevredenheid afhandelen reparatieverzoek (norm 7,0)	8,1	8,0	7,9	7,8			
Tevredenheid bij onderhoudsprojecten (norm 7,5)		-	-	7,4			
Eens in de 4 jaar voert Omnia Wonen een uitgebreid algemeen klanttevredenheidsonderzoek (USP) uit:							
	2011	2014					
Tevredenheid woning:	7,4	7,3					
Tevredenheid dienstverlening	7,4	7,5					
Tevredenheid woonomgeving	7,6	7,7					
In 2013 is Omnia Wonen met een digitaal klantenpanel gestart. Het panel krijgt periodiek een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen met een specifiek thema. In 2014 is het panel driemaal bevraagd met als thema's: tevredenheid klantcontactcentrum Woonservice, input ondernemingsplan 2015-2018 en over de verhuur van nieuwbouwwoningen en vrije sectorwoningen. In 2015 is het panel bevraagd over het bewonersblad 'Voel je thuis!'.							

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2012-2015								Cijfer																																								
<p>Klachtenadviescommissie  Vijf corporaties zijn aangesloten bij één klachtenadviescommissie (UWOON, Woningstichting Putten, Woonpalet, Triade en Omnia Wonen). Omnia Wonen voert het secretariaat van de commissie.  Aantal in behandeling genomen klachten aangaande Omnia Wonen:  2012: 0  2013: 0  2014: 0  2015: 1</p>																																																
<p><b>Energie en duurzaamheid</b></p> <p>Overzicht ontwikkeling energielabels 2012-2015, totaal bezit Omnia Wonen</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar/label</th> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> <th>E</th> <th>F</th> <th>G</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>6,3%</td> <td>22,8%</td> <td>35,9%</td> <td>20,2%</td> <td>6,5%</td> <td>4,7%</td> <td>3,6%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>8,9%</td> <td>23,4%</td> <td>31,4%</td> <td>21,3%</td> <td>6,9%</td> <td>4,7%</td> <td>3,3%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>10,6%</td> <td>26,8%</td> <td>27,3%</td> <td>20,7%</td> <td>7,1%</td> <td>4,3%</td> <td>3,2%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>21,4%</td> <td>27,4%</td> <td>25,7%</td> <td>14,2%</td> <td>5,1%</td> <td>3,2%</td> <td>3,0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: jaarverslagen 2012-2015</p> <p>Door de visitatieperiode heen zijn er verschillende projecten om te werken aan het <b>energiebewustzijn</b> van bewoners. De corporatie zet daartoe onder meer bewoners in als energie-ambassadeurs en het project Beter Peter.</p> <p><b>Gelderse Impuls</b>  Onder de vlag Gelderse Impuls verduurzaamde Omnia Wonen in 2014 en 2015 tezamen 545 woningen. In totaal werden er 1.651 labelstappen gemaakt. Voor alle woningen geldt dat zij nu minimaal label B hebben.</p>								Jaar/label	A	B	C	D	E	F	G	2012	6,3%	22,8%	35,9%	20,2%	6,5%	4,7%	3,6%	2013	8,9%	23,4%	31,4%	21,3%	6,9%	4,7%	3,3%	2014	10,6%	26,8%	27,3%	20,7%	7,1%	4,3%	3,2%	2015	21,4%	27,4%	25,7%	14,2%	5,1%	3,2%	3,0%	
Jaar/label	A	B	C	D	E	F	G																																									
2012	6,3%	22,8%	35,9%	20,2%	6,5%	4,7%	3,6%																																									
2013	8,9%	23,4%	31,4%	21,3%	6,9%	4,7%	3,3%																																									
2014	10,6%	26,8%	27,3%	20,7%	7,1%	4,3%	3,2%																																									
2015	21,4%	27,4%	25,7%	14,2%	5,1%	3,2%	3,0%																																									
<b>4. (Des)investeringen in vastgoed</b>								7,0																																								
<p><b>Nieuwbouw, toevoeging</b></p> <p>2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hierden (gemeente Harderwijk): 17 sociale huurwoningen en 26 koopwoningen.</li> <li>- Hulshorst (gemeente Nunspeet): 8 sociale huurwoningen en 8 koopwoningen.</li> <li>- Elspeet (gemeente Nunspeet) 5 sociale huurwoningen</li> </ul> <p>2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 't Harde (gemeente Elburg): 29 zorgappartementen (25 sociale huur, 4 vrije sector)</li> <li>- Nunspeet: 16 sociale huurappartementen (Binnenhof)</li> <li>- Oldebroek: 25 eengezinswoningen in de sociale huur.</li> <li>- Overname Oldebroek: o.a. 500 eengezinswoningen, 52 etagewoningen en 4 zorgvastgoedcomplexen van DeltaWonen.</li> </ul> <p>2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doornspijk (gemeente Elburg): 16 sociale huurwoningen en 2 vrije sectorhuurwoningen</li> <li>- Nunspeet: 30 sociale huurappartementen en 11 in de vrije sector</li> <li>- Elspeet (gemeente Nunspeet): 20 zorgstudio's.</li> <li>- Steenwijk: 42 sociale huurappartementen en 18 verpleeghuisplaatsen (1<sup>e</sup> fase Meentehof)</li> <li>- Steenwijk: 22 sociale huurwoningen (Kornputkwartier)</li> </ul> <p>2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thuishuis in Harderwijk (zeven zelfstandige wooneenheden voor alleenstaande ouderen)</li> <li>- Steenwijk: 26 sociale huurwoningen en 28 in de vrije sector (2<sup>e</sup> fase Meentehof)</li> <li>- Nunspeet: 12 sociale huurwoningen (Swene van Brienenland)</li> </ul> <p>Nieuwbouw in voorbereiding (eind 2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elspeet: 6 grondgebonden seniorenwoningen (&lt;liberalisatiegrens). Start bouw 2016</li> <li>• Elspeet Noord: 8 sociale huurwoningen. Verwachting: start eind 2016, oplevering 2017.</li> <li>• Nunspeet (Project Veluwe Heuvel): 62 seniorenappartementen en een wijkontmoetingscentrum. Start bouw 2016. Sloop gefaseerd bestaande 65 appartementen.</li> <li>• Nunspeet (Uitbreidingsplan Molenbeek): 20 sociale huurwoningen. Verwachting: start begin 2017, oplevering eind 2017.</li> <li>• Grondposities voor toekomstige woningbouw: de Hoge Varen (Harderwijk), Amersfoort Vathorst Noord, en Elburg (De Dijkjes)</li> </ul>																																																

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2012-2015					Cijfer
<b>Sloop, samenvoeging</b>					
	2012	2013	2014	2015	
Aantal gesloopt woningen, gegevens uit jaarverslagen	18	4	48	-	
2012: 18 woningen, Meentehof, Steenwijkerland. 2013: 4 duplexwoningen, Nunspeet 2014: 48 eenheden serviceflat, Meentehof Steenwijkerland 2015: geen sloop					
<b>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</b>					
Verschillende (groot) onderhoudsuitgaven zijn weergegeven onder Kwaliteit woningen en woningbeheer > Woningkwaliteit. Hieronder zijn <u>enkele voorbeelden</u> van renovaties/groot onderhoudswerkzaamheden weergegeven.					
2015: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arnhem, complex 356: schilderwerk, dakbedekking, reinigen kozijnen, balkons en aanpassen hemelwaterafvoer parkeergarage.</li> <li>- Den Haag (complex 555): vervangen dakbedekking, schilderwerk en afdichten kelders</li> <li>- Harderwijk (complex 205): onderhoud dakbedekking, reinigen vliesgevel, aanbrengen warmtepompen en HR++-glas en bemetering i.v.m. Warmtewet.</li> <li>- Oldebroek (complex 144): verstevigen zoldervloer, aanpassen elektra en aanbrengen isolatie.</li> </ul>					
2014: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Den Haag (complex 556): vervangen loodslabben, schoorstenen, dakbedekking en aanbrengen dakisolatie</li> <li>- Harderwijk (complex 213): schilderwerk, houtrotherstel en onderhoud dakbedekking</li> <li>- Nunspeet (complex 018): schilderwerk, aanbrengen luifels, reiniging bergingsdaken, vervangen balkonhekken, kozijnen en voegwerk, asbestsanering en aanbrengen HR++-glas, vloer- en gevelisolatie, mechanische ventilatie en centrale verwarming</li> </ul>					
2013: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arnhem (dr. Schaepmanstraat e.o.): schilderwerk en asbestsanering van bergingsdaken</li> <li>- Assen (Vreelanden e.o.): schilderwerk, houtrotherstel en aanpassen dakvoet</li> <li>- Ermelo (Tijmlaan e.o.): schilderwerk en houtrotherstel</li> <li>- Nunspeet (Uitleg, deel Mackaystraat): schilderwerk, houtrotherstel, asbestsanering, vloerisolatie en HR++-glas.</li> </ul>					
2012: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amersfoort (Breestraat e.o.): grote schilderbeurt, verbetering kozijnen, aanbrengen HR++-glas en vloerisolatie.</li> <li>- Assen (Eekhoornslag): grote schilderbeurt en vervangen verzakte luifels</li> <li>- Elburg (Hellenbeekstraat e.o., Bazaltstraat e.o.; 't Harde): gevels reinigen en hydrofoberen, dakpannen, dakgoten, kozijnen en voegwerk vervangen, aanbrengen vloer-, dak- en spouwisolatie en HR++-glas.</li> <li>- Harderwijk (Krommenkamp e.o.): grote schilderbeurt, upgraden trappenhuizen en aanbrengen HR++-glas.</li> <li>- Nunspeet (Zwolsewegje e.o.): nieuwe sanitaire units.</li> </ul>					
<b>Maatschappelijk vastgoed</b>					
Maatschappelijk vastgoed en overige onroerende zaken					
	2012	2013	2014	2015	
Maatschappelijk vastgoed	39	42	42	27	
Overige bedrijfseenheden	57	58	63	60	
Garages, parkeerplaatsen, bergruimtes	192	231	231	331*	
<b>Totaal</b>	<b>288</b>	<b>331</b>	<b>336</b>	<b>418</b>	
*overige eenheden toegevoegd in jaarverslag 2015, waaronder woonwagens, woonwagenstandplaatsen					



Geleverde prestaties op de prestatievelden 2012-2015					Cijfer
en kamers. Bron: jaarverslagen 2012-2015					
<b>Verkoop</b>					
	2012	2013	2014	2015	
Aantal verkochte woningen, gegevens uit jaarverslagen	10	13	14	25	
<p><b>KoopGoedkoop</b>  Onder het label KoopGoedkoop geeft Omnia Wonen grond in erfpacht uit waarop de kopers van het erfpachtrecht hun eigen woningen laten bouwen. De vergoeding van erfpacht, de canon, is een vast percentage over de waarde van de grond. Deze canon wordt via een ingroeieregeling voldaan door de kopers, waarmee zij pas na elf jaar de volledige vergoeding betalen. Op deze wijze is het kopen van een eigen woning bij aanvang een stuk goedkoper. Omnia Wonen heeft eind 2015 86 woningen onder het label KoopGoedkoop. Het gaat om 31 woningen in Nunspeet, 23 woningen in Harderwijk, 21 woningen in Elburg en 11 in Oldebroek. Vanwege de verminderde financierbaarheid van erfpacht is besloten de KGK-kavels te koop aan te bieden aan de huidige eigenaren. Dit heeft in 2015 geleid tot verkoop van 10 kavels.</p>					
<b>5. Kwaliteit van wijken en buurten</b>					7,0
<b>Leefbaarheid</b>					
<p>Uitgaven aan leefbaarheid (fysiek en sociaal)  2012: €67.000,-   2013: €101.000,-   2014: €99.000,-   2015: €105.000,-</p> <p>Enkele voorbeelden van leefbaarheidsprojecten:  2015: participatie in project voordeurbeveiliging (Amstelveen: Drs. O.G. Heldringstraat, W. Boothlaan), nieuw sleutelplan portieken (Arnhem, Zaslaan e.o.), schoonmaak/ opruimen tuinen en portieken en illegale schuttingen en bestrating verwijderd en groenstrook opnieuw ingeplant (Nunspeet, Mackaystraat).</p> <p>2014: bijdragen aan buurtbemiddeling (o.a. Harderwijk, Elburg, Nunspeet en Oldebroek), onderhoud tuinen achter woningen (Assen, complex 501), plaatsen speeltoestellen, onderhoud binnentuin en schoonmaak portieken (Den Haag, complex 555 e.o.) vervangen beplanting gemeenschappelijk groen (Steenwijkerland, complex 141).</p> <p>2013: bijdrage aan VIA-project voor hulpverlening aan huurders met (woon-)problemen (Amersfoort), vervangen vloeren gemeenschappelijke ruimte en verwijderen graffiti (Arnhem, Zaslaan), Opschononen inrichten gemeenschappelijk groen (Nunspeet, Veluwe Heuvel).</p>					
<b>Wijk- en buurtbeheer</b>					
<p>Participatie in (leefbaarheids)overleggen  In onder andere Nunspeet, Elburg, Harderwijk, Steenwijk en Oldebroek participeert Omnia Wonen in allerlei overlegvormen die leefbaarheidsvraagstukken bespreken op het niveau van het dorp, de wijk of de buurt.</p> <p>Inzet huismeesters  Werkzaamheden van de huismeesters variëren van het opruimen van gemeenschappelijke ruimten, tot het aanspreken van mensen op hun (woon)gedrag.</p>					
<b>Aanpak overlast</b>					
	2012	2013	2014	2015	
Ontruiming	32	16	13	13	
Aantal ontruiming					
<p>In Arnhem heeft Omnia Wonen in de wijk Laar-West afgesproken om bij een nieuwe woningtoewijzing de politie om een 'woonadvies' te vragen.</p>					



## Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

### Beoordeling Presteren naar Opgaven

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt de onderstaande meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
<b>7</b>	<b>ruim voldoende</b>	<b>de prestatie is gelijk aan de opgaven</b>	<b>-5% tot +5%</b>
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

### Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance kijkt de visitatiecommissie eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Als dat het geval is, beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve zin afwijkt. In dat geval worden er pluspunten gegeven. Wanneer de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet, wordt automatisch een 5 of lager gegeven. De commissie zal in dat geval aangeven op welke onderdelen de corporatie niet voldoet (minpunten).

Cijfer	Benaming	Prestatie
1	zeer slecht	
2	slecht	
3	zeer onvoldoende	
4	ruim onvoldoende	
5	onvoldoende	
<b>6</b>	<b>voldoende</b>	<b>Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)</b>
7	ruim voldoende	
8	goed	
9	zeer goed	
10	uitmuntend	

### Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

De meetschaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend) wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.



## **Bijlage 7 Checklist Governancecode**

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Omnia Wonen d.d. 25-05-2016



vereniging van toezichhouders in woningcorporaties



Stichting Visitatie  
Woningcorporaties Nederland

vereniging van  
woningcorporaties



Inleiding

De Governancecode woningcorporaties 2015 is ingedeeld in vijf principes die leidend zijn voor alle bestuurders en interne toezichhouders van woningcorporaties. Het is voor leden van Aedes en de VTW verplicht de code te volgen. Het gaat bij de naleving van de code in grote mate om cultuur, houding en gedrag, aangezien de kwaliteit en de transparantie van bestuur en toezicht aan hoge normen moeten voldoen. Toch bevat de code veel concrete bepalingen die bestuurders en toezichhouders moeten naleven en waar ze in sommige gevallen niet van mogen afwijken. Met deze checklist kunt u monitoren of de betreffende woningcorporatie de Governancecode goed naleeft en zien waar de corporatie haar beleid of praktijk moet bijstellen.

De 'pas toe-bepalingen', de bepalingen waarvan niet mag worden afgeweken, zijn in dit hulpinstrument vetgedrukt. Voor de overige bepalingen geldt dat corporaties daarvan af kunnen wijken als dit volgens de betreffende corporatie tot een beter resultaat leidt. Hierbij dient de woningcorporatie echter nog steeds in de geest van het principe te handelen en moet de corporatie op inzichtelijke wijze onderbouwen en actief verantwoorden ('leg uit') waarom zij hiervan afwijkt.

PRINCIPES EN BEPALINGEN

1 Leden van bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht

Voor bestuur en RvC staat het behalen van maatschappelijke resultaten voorop. De corporatie is integer en heeft een open cultuur, waarbinnen ruimte is voor reflectie en tegenspraak. Bestuur en RvC zijn daarin een voorbeeld voor zowel hun eigen corporatie als voor de gehele sector.

	TOEGEPAST	WITCA LEED	N.V.T.	ACTIEPUNT	
<b>1.1 Bestuur en RvC hebben een visie op besturen en toezicht houden.</b>	X				Zie 'Visie op besturen en toezicht houden'.
Zij gaan in die visie in op de verantwoordelijkheid voor het realiseren van de doelstellingen.	X				
Zij gaan in die visie in op de verantwoordelijkheid voor het realiseren van de strategie.	X				
Zij gaan in die visie in op de verantwoordelijkheid voor het realiseren van het beleid.	X				
Zij gaan in die visie in op de verantwoordelijkheid voor het realiseren van de financiering.	X				
Zij gaan in die visie in op de verantwoordelijkheid voor het realiseren van de onderlinge wisselwerking in rollen.	X				
De RvC beschrijft in de visie haar rol als werkgever.	X				
De RvC beschrijft in de visie haar rol als toezichhouder.	X				
De RvC beschrijft in de visie haar rol als klankbord.	X				
De RvC beschrijft in de visie haar taalkuitvoering als intern toezichhouder.	X				
<b>1.2 Bestuur en RvC zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie.</b>	X				
Hun gedrag is van invloed op het functioneren en de reputatie van de organisatie en de gehele sector.	X				
Bestuur en RvC besteden aandacht aan het intern en extern communiceren van kernwaarden.	X				
Bestuur en RvC zorgen voor bekendheid van de Governancecode 2015.	X				
Het aspect 'voorbeeldfunctie' is een belangrijk onderdeel van het introductieprogramma voor nieuwe bestuurders en commissarissen.	X				
<b>1.3 Het bestuur streeft een cultuur na en schept voorwaarden voor het zorgvuldig voorbereiden en nemen van besluiten.</b>	X				
Het bestuur schept voorwaarden voor het uitoefenen van toezicht op de genomen besluiten.	X				
Als voorbeeld dienen daarbij de volgende aspecten:	X				
- Informatie en documentatie zijn voor bestuur en RvC tijdig beschikbaar.	X				
- Er is voldoende tijd voor discussie, in het bijzonder wanneer het gaat om belangrijke, complexe en strategische besluiten.	X				
- Er worden duidelijke afspraken gemaakt over proces, planning en wijze van uitvoering.	X				
- Afwegingen die een rol hebben gespeeld bij de besluitvorming worden goed vastgelegd ten behoeve van navolgbaarheid van besluitvorming.	X				
- Het bestuur communiceert tijdig met de RvC over te nemen besluiten en evalueert het besluit.	X				
- Bestuur en RvC voorkomen en vermijden tegenspannende belangen en interechte gehachtheid aan eerdere besluitvorming. Bestuurders en commissarissen zorgen voor voldoende ruimte en vrijheid om beslissingen uit het verleden - in de context van toen genomen - ter discussie te stellen.	X				
<b>1.4 Het bestuur zorgt voor een interne gedrags- of integriteitscode. Deze code beschrijft waarden en normen die medewerkers in acht moeten nemen.</b>	X				Zie 'Integriteitscode'
Het bestuur zorgt voor een klokkenluidersregeling.	X				Zie 'Klokkenluidersregeling'
Het bestuur publiceert de interne gedrags- of integriteitscode en de klokkenluidersregeling op de website van de corporatie.	X				
<b>1.5 Het bestuur brengt ten minste eenmaal per jaar verslag uit aan de RvC over de ingediende klachten bij de corporatie.</b>	X				
In dit verslag geeft het bestuur toelichting over:					
- De aard van de klachten.	X				
- De mate waarin diverse klachten een gemene deler hebben.	X				
- De wijze waarop de klachten zijn opgevolgd.	X				
In het jaarverslag staat een samenvatting van dit verslag.	X				
<b>1.6 Bestuurders en commissarissen hebben een kritische en open geest.</b>	X				Zie profielschets RvC leden.
Bestuurders en commissarissen hebben durf, denken onafhankelijk, zijn bereid tot samenwerking en hebben oog en respect voor elkaars rollen.	X				Zie profielschets RvC leden.
<b>1.7 Leden van bestuur en RvC dragen actief bij aan voorwaarden die goede besluitvorming mogelijk maken, met als doel te komen tot gezamenlijke opvattingen.</b>	X				Zie profielschets RvC leden.
Daarbij gaat het onder meer om	X				Zie profielschets RvC leden.

	- onderling respect	X				Zie profielschets RvC leden.
	- goed luisteren	X				Zie profielschets RvC leden.
	- oog voor andere invalshoeken	X				Zie profielschets RvC leden.
1.8	Leden van bestuur en RvC blijven hun kennis ontwikkelen door middel van trainingen en cursussen.	X				
	Bij die kennisontwikkeling wordt aandacht besteed aan gewenst gedrag.	X				
	De afgesproken Permanente Educatie-systematiek is hierop van toepassing.	X				
	In het jaarverslag worden in het verslagjaar behaalde PE-punten van bestuur en RvC vermeld.	X				Vanaf 2015
<b>2 Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af.</b>						
<i>Het bestuur is aanspreekbaar op en legt verantwoording af over de maatschappelijke en financiële prestaties van de woningcorporatie als geheel en over de strategische keuzes die het heeft gemaakt. De RvC is aanspreekbaar op en legt verantwoording af over het gehouden toezicht.</i>						
2.1	Het bestuur legt in het strategisch ondernemingsplan vast wat zij ziet als haar maatschappelijke doelen.	X				
	Het bestuur legt in het strategisch ondernemingsplan vast wat zij ziet als haar operationele doelen.	X				
	Het bestuur legt in het strategisch ondernemingsplan vast wat zij ziet als haar financiële doelen.	X				
	Dit wordt vastgesteld door het bestuur.	X				
	Dit wordt goedgekeurd door de RvC.	X				
	De vastgestelde doelen zijn de uitkomst van een zorgvuldig en transparant proces waarbij de corporatie de mening betreft van belanghebbende partijen. In volgorde van belang:					
	- de (toekomstige) bewoners	X				SHOW - huurdersorganisatie
	- de gemeente	X				
	- andere belanghebbende partijen	X				
2.2	De corporatie is eindverantwoordelijk voor de afweging van belangen en de keuzes die op basis daarvan gemaakt worden (zie ook principe 4). Het bestuur legt de wijze van besluitvorming over majeure onderwerpen en de bijbehorende rolverdeling tussen bestuur en RvC, voor zover niet expliciet geregeld in de wet en/of in de statuten, vast in een bestuursreglement.	X				Bestuursverantw oordelijkheid en de rolverdeling tussen bestuur en RvC is afdoende vastgelegd in de statuten 4-13 van Omnia Wonen.
2.3	In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de geraliseerde maatschappelijke resultaten van de corporatie.	X				
	In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de geraliseerde operationele resultaten van de corporatie.	X				
	In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de geraliseerde financiële resultaten van de corporatie.	X				
	Daarbij geeft het bestuur aandacht aan de doelmatigheid van de corporatie (efficiëntie).	X				
	Daarbij geeft het bestuur aandacht aan de mate waarin de corporatie in staat is haar maatschappelijke taak op langere termijn te vervullen (continuïteit).	X				
	De corporatie maakt het jaarverslag openbaar.	X				
2.4	Woningcorporaties laten hun maatschappelijke prestaties minimaal eens per vier jaar onderzoeken door een door de SVWN geaccrediteerd visitatiebureau.	X				
	De woningcorporatie plaatst het visitatierapport op haar website.	X				
	Bij het visitatierapport op de website staat een reactie daarop van bestuur en RvC.	X				
	Het visitatierapport wordt besproken met huurdersorganisaties.	X				Tijdens belanghoudersbijeenkomst
	Het visitatierapport wordt besproken met B&W van de gemeente.	X				Tijdens belanghoudersbijeenkomst
<b>3 Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak</b>						
<i>Het vervullen van de maatschappelijke opdracht van woningcorporaties vraagt om deskundige bestuurders en toezichthouders, die permanent investeren in hun kennis en kunde[1]. Daartoe moeten bestuur en RvC zodanig zijn samengesteld dat leden elkaar aanvullen en scherp houden.</i>						
<b>3A. Het bestuur is geschikt voor zijn taak</b>						
<i>Het bestuur is verantwoordelijk voor het behalen van maatschappelijke, operationele en financiële resultaten. Het bestuur wordt benoemd door en legt verantwoording af aan de RvC. Bij de uitvoering van zijn taak laat het bestuur zich primair leiden door de doelstelling van de corporatie. Het bestuur verschaft de RvC tijdig de informatie die nodig is voor het uitoefenen van goed toezicht.</i>						
3.1	Het bestuur is geschikt voor zijn taak volgens de actuele geschiktheidsnorm ten aanzien van onder meer deskundigheid, competenties, bestuurlijke ervaring, onafhankelijk denken en kritisch vermogen.	X				
	Indien het bestuur uit meerdere leden bestaat, worden de taken binnen het bestuur verdeeld.			X		
	Deze taakverdeling wordt op de website geplaatst.			X		
	Deze taakverdeling wordt in het jaarverslag opgenomen.			X		
3.2	De RvC is verantwoordelijk voor de werving en selectie van bestuursleden en neemt daarbij de vigerende regelgeving in acht.	X				
	De RvC maakt daartoe een profielschets	X				
	Bij het maken van de profielschets wordt de input van werknemers, bewonersorganisatie en eventueel andere belanghebbenden wordt betrokken.	X				
3.3	Een bestuurder wordt door de RvC benoemd, geschorst en ontslagen.	X				
	Bij benoeming worden de wettelijke termijnen in acht genomen.	X				
3.4	Bestuursleden mogen in de drie jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder geen lid zijn geweest van de RvC van de woningcorporatie. Uitzondering hierop vormt het tijdelijk voorzitten in het bestuur door een lid van de RvC bij belet en ontstentenis van bestuurders als bedoeld in 3.28.	X				
3.5	De RvC stelt het beloningsbeleid van het bestuur vast conform de vigerende wettelijke kaders. Dit beleid, inclusief de beloning, wordt zowel in het jaarverslag als op de website van de woningcorporatie gepubliceerd.	X				
3.6	De woningcorporatie verstrekt bestuursleden onder geen beding persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen die niet vallen onder het beloningsbeleid.	X				
3.7	Bestuursleden voorkomen belangenverstrengeling en vermijden ook de schijn daarvan. Bestuursleden ontplooi geen activiteiten die in concurrentie treden met de woningcorporatie, nemen geen schenkingen aan van de corporatie en haar relaties en schenken derden geen voordelen op kosten van de woningcorporatie.	X				





3.26	Commissarissen melden een (mogelijk) tegenstrijdig belang direct aan de voorzitter van de RvC en aan de overige leden van de raad. Daarbij geeft de commissaris inzicht in alle relevante informatie.	X							
3.27	Iedere commissaris kan kritisch en onafhankelijk bijdragen aan het toezicht van de RvC. De RvC stelt van iedere commissaris vast of hij/zij onafhankelijk toezicht kan houden en meldt dat in het jaarlijks verslag van de RvC. Daarbij neemt de raad de bepalingen als genoemd in de Herzieningswet in acht.	X							
3.27	De RvC legt in zijn reglement vast hoe deze handelt in geval van (mogelijk) tegenstrijdige belangen bij leden van de raad van bestuur, leden van de RvC en de externe accountant (zie ook bepaling 3.8).	X							
3.28	In geval van ontstentenis of belet van het bestuur kan een lid van de RvC bij hoge uitzondering voor maximaal drie maanden de rol van bestuurder op zich nemen. In dat geval treedt het lid tijdelijk terug uit de RvC en neemt dus niet deel aan de besluitvorming van de RvC.	X							
	Na deze periode van maximaal drie maanden kan deze persoon weer toetreden tot de RvC. Hierbij wordt dit lid niet betrokken bij de besluitvorming over zaken die zich in die betreffende drie maanden hebben voorgedaan.	X							
3.29	De RvC kan subcommissies instellen ter ondersteuning van het toezicht. Daarbij geldt dat:	X							
	a. De RvC voor iedere commissie een reglement opstelt waarin rol en verantwoordelijkheden worden omschreven, evenals de samenstelling en werkwijze van de commissies.	X							
	b. In het jaarverslag de samenstelling, het aantal vergaderingen en de belangrijkste onderwerpen die op de agenda stonden worden vermeld.	X							
	c. De RvC van iedere commissie een verslag van de overleggen ontvangt;	X							
	d. De auditcommissie en de remuneratiecommissie niet worden voorgezeten door de voorzitter van de RvC.	X							
4	<b>Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen</b>								
	<i>Woningcorporaties zorgen voor woonruimte voor mensen met een bescheiden inkomen en voor kwetsbare groepen. De maatschappelijke doelen worden in samenspraak met primair (vertegenwoordigers van) bewoners, en secundair de gemeenten, vastgesteld en neergelegd in prestatieafspraken. Daarnaast hebben corporaties oog voor andere belanghebbende partijen en staan ze open voor feedback en discussie over de keuzes ten aanzien van de inzet van maatschappelijke middelen.</i>								
4.1	Het bestuur legt vast wie als belanghebbende partijen worden beschouwd en onderhoudt contact met hen.	X							Zie notitie 'Belanghouders versie 1-2'
	Het bestuur bekijkt periodiek of het met alle relevante belanghebbenden in gesprek is.	X							nog niet met alle stakeholders wordt in alle gemeenten even intensief contact onderhouden / contact gemaakt
4.2	Het bestuur voert overleg met de eigen in haar woningmarktregio werkzame huurdersorganisaties of bewonerscommissies.	X							
	Het overleg heeft onder meer betrekking op betaalbaarheid, de voorgenomen werkzaamheden en welke bijdrage daarmee wordt beoogd aan de uitvoering van het volkshuisvestingsbeleid dat in de desbetreffende regio geldt.	X							
4.3	Het bestuur schept randvoorwaarden om te komen tot sterke en professionele huurdersorganisaties.	X							
4.4	Het bestuur respecteert de rol van de gemeente en voert daarmee overleg.	X							
	Het bestuur maakt prestatieafspraken met de gemeente over de uitvoering van het in de betrokken gemeente geldende volkshuisvestingsbeleid.	X							Alleen gemeenten in het kerngebied. Met Ermelo en Oldebroek hebben we nog geen prestatieafspraken.
4.5	Overige als belanghebbend beschouwde partijen worden actief betrokken bij (de vormgeving van) het beleid van de corporatie.	X							
	Het bestuur maakt zichtbaar met wie het belanghebbendenoverleg is gevoerd.	X							jaarverslag
4.6	Het bestuur spreekt minimaal eenmaal per jaar met de RvC over de omgang met, en de participatie en invloed van belanghebbenden.	X							
4.7	De RvC oriënteert zich regelmatig over wat er onder de gemeenten leeft.	X							
	De RvC oriënteert zich regelmatig over wat er onder (vertegenwoordigers van) huurders leeft.	X							
	De RvC oriënteert zich regelmatig over wat er onder andere belanghebbende partijen leeft.	X							RvC wil dit meer uitbreiden
	De RvC legt aan die belanghebbenden periodiek verantwoording af over de wijze waarop de raad toezicht heeft gehouden.	X							jaarverslag
4.8	In het ondernemingsplan wordt aan onderstaande onderwerpen ruim aandacht besteed:								
	- Wie de corporatie als belanghebbende partijen beschouwt.	X							
	- Met welke belanghebbende partijen de corporatie contact heeft.	X							Jaarplan
	- Met welke belanghebbende partijen de corporatie in gesprek is.	X							Jaarplan
	- Het overleg van de corporatie met de huurdersorganisaties of bewonerscommissies	X							
	- De randvoorwaarden die corporatie schept om te komen tot sterke en professionele huurdersorganisaties.	X							
	- Het overleg van de corporatie met de gemeente over de prestatieafspraken.	X							Jaarverslag
	- Met wie en hoe de corporatie het belanghebbendenoverleg heeft gevoerd over (de vormgeving van) het beleid en de behaalde prestaties.	X							Jaarverslag
	- De gesprekken tussen de RvC en bestuur over de omgang met, en de participatie en invloed van belanghebbenden.	X							Jaarverslag
	- De oriëntatie van de RvC over wat er onder de gemeenten, (vertegenwoordigers van) huurders en andere stakeholders leeft.	X							Jaarverslag
	- Het periodiek afleggen van verantwoording door de RvC aan de gemeenten, (vertegenwoordigers van) huurders en andere belanghebbende partijen over de wijze waarop de RvC toezicht heeft gehouden.	X							Jaarverslag
	In het jaarverslag wordt aan onderstaande onderwerpen ruim aandacht besteed:								
	- Wie de corporatie als belanghebbende partijen beschouwt.	X							Niet specifiek, alleen globaal aangegeven
	- Met welke belanghebbende partijen de corporatie contact heeft.	X							Niet specifiek, alleen globaal aangegeven
	- Met welke belanghebbende partijen de corporatie in gesprek is.	X							Niet specifiek, alleen globaal aangegeven
	- Het overleg van de corporatie met de huurdersorganisaties of bewonerscommissies.	X							
	- De randvoorwaarden die corporatie schept om te komen tot sterke en professionele huurdersorganisaties.	X							
	- Het overleg van de corporatie met de gemeente over de prestatieafspraken.	X							
	- Met wie en hoe de corporatie het belanghebbendenoverleg heeft gevoerd over (de vormgeving van) het beleid en de behaalde prestaties.	X							
	- De gesprekken tussen RvC en bestuur over de omgang met, en de participatie en invloed van belanghebbenden.	X							
	- De oriëntatie van de RvC over wat er onder de gemeenten, (vertegenwoordigers van) huurders en andere stakeholders leeft.	X							Aanwezigheid RvC-delegatie bij belanghoudersbijeenkomsten.

5 Bestuur en RvC beheersen de risico's verbonden aan de activiteiten.				
<i>Woningcorporaties hebben te maken met grote (financiële) risico's. Het bestuur is verantwoordelijk voor goede risicobeheersing en de RvC houdt hierop toezicht. Het gaat hierbij niet alleen om de harde beheersmaatregelen maar ook maatregelen die appelleren aan het risicobesef en de moraal binnen de corporatie.</i>				
5.1	Het bestuur brengt de risico's die verband houden met de activiteiten van de woningcorporatie in kaart.	X		
	Het bestuur hanteert een inzichtelijk beleid voor het beheersen van die risico's.	X		
	Het bestuur verantwoordt zich hierover in het jaarverslag. Daarbij gaat het in ieder geval over:	X		Risico paragraaf in jaarverslag
	- het opdrachtgeverschap van corporaties	X		
	- het sluiten van contracten	X		
	- samenwerkingsverbanden en grote transacties met derden	X		
5.2	Het bestuur stelt een treasurystatuut op en bespreekt dit met de RvC. Treasury van de corporatie heeft geen winstoogmerk maar staat ten dienste van het risicobeleid. In het statuut worden in ieder geval het renterisico, het beschikbaarheidsrisico en het tegenpartijrisico	X		
	De RvC keurt het treasurystatuut goed.	X		
	Het bestuur stelt een investeringsstatuut op en bespreekt dit met de RvC.	X		
	De RvC keurt het investeringsstatuut goed.	X		
5.3	Het bestuur stelt een beleggingsstatuut op.	X		is onderdeel van het treasurystatuut
	De RvC keurt het beleggingsstatuut goed.	X		is onderdeel van het treasurystatuut
5.4	De RvC houdt in het licht van de maatschappelijke doelen van de corporatie specifiek toezicht op alle inspanningen om risico's inzichtelijk te maken en te beheersen.	X		
5.5	Het bestuur verschafft de RvC alle relevante informatie ten behoeve van (het toezicht op) de risicobeheersing. Hieronder kan worden verstaan:			
	1. Risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen.	X		
	2. Handleidingen en procedures voor het opstellen van de financiële verslaggeving;	X		
	3. Periodieke monitoring en rapportages waarmee al gedurende een jaar inzicht wordt gegeven in de (financiële) prestaties van de corporatie.	X		
	4. Criteria die worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van contracten en/of samenwerkingsverbanden met derden;		X	
	5. Criteria die worden gehanteerd bij het doen van (des)investeringen in vastgoed.	X		
	6. Vergelijkende benchmarks (waaronder in ieder geval de Aedes-benchmark). Hierbij worden de prestaties van de corporatie vergeleken met die van andere corporaties.	X		
	7. Inzicht in en toezicht op de soft controls; dit zijn gedragsbeïnvloedende omstandigheden op het persoonlijk functioneren van medewerkers.	X		Gesprekken tussen voorzitter RvC en bestuurder over organisatie ontwikkeling.
5.6	In geval van een eventuele sanering van de corporatie laat de corporatie, die bij de organisatie die de saneringsfunctie (gemandateerd) vorm geeft een saneringsplan indient, zich adviseren door een in te stellen adviescommissie vanuit Aedes. De corporatie verstrekt deze adviescommissie de benodigde informatie zodat deze een verantwoord en gedegen advies over het saneringsplan kan uitbrengen. Dit advies maakt onderdeel uit van de saneringsaanvraag van de betreffende corporatie.		X	
5.7	Naast de harde sturings- en beheersmaatregelen zoals bedoeld in 5.5, besteedt het bestuur, vanuit zijn eigen rol, aandacht aan soft controls: gedragsbeïnvloeding, ondersteund door voorbeeldgedrag, dat appelleert aan het persoonlijk handelen van alle betrokkenen, en waarvan een invloed uitgaat op waarden en normen (zoals integriteit, loyaliteit, motivatie). Hoewel minder meetbaar kan daarmee een belangrijke bijdrage worden geleverd aan het beheersen van risico's.	X		
	Naast de harde sturings- en beheersmaatregelen zoals bedoeld in 5.5, besteedt de RvC, vanuit zijn eigen rol, aandacht aan soft controls: gedragsbeïnvloeding, ondersteund door voorbeeldgedrag, dat appelleert aan het persoonlijk handelen van alle betrokkenen, en waarvan een invloed uitgaat op waarden en normen (zoals integriteit, loyaliteit, motivatie). Hoewel minder meetbaar kan daarmee een belangrijke bijdrage worden geleverd aan het beheersen van risico's.	X		aanwezigheid RvC bij eindejaarsbijeenkomst. Gesprekken tussen voorzitter RvC en bestuurder over organisatie ontwikkeling.
5.8	De RvC benoemt de externe accountant voor een periode van maximaal acht jaar.	X		
	In geval van fusie van de corporatie gaat de termijn niet opnieuw in.		X	
	Ter vergroting van de transparantie wordt het selectieproces van de accountant toegelicht in het jaarverslag.		X	
	Ter vergroting van de transparantie worden de redenen die aan de wisseling ten grondslag liggen toegelicht in het jaarverslag.		X	
5.9	De RvC ziet toe op de controlewerkzaamheden van de accountant. Daarbij wordt het vigerende accountantsprotocol voor woningcorporaties gehanteerd.	X		
5.10	De externe accountant wordt betrokken bij het opstellen van het werkplan van de controle.	X		Auditplan
	De auditcommissie (voor zover aanwezig) wordt betrokken bij het opstellen van het werkplan van de controle.	X		Auditplan
	De externe accountant rapporteert aan de RvC over zijn bevindingen.	X		
	De externe accountant rapporteert aan het bestuur over zijn bevindingen.	X		
5.11	Het bestuur maakt ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant.	X		
	De auditcommissie (voor zover aanwezig) maakt ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant.	X		
	De beoordeling wordt besproken in de RvC.	X		
	De RvC meldt de belangrijkste conclusies in het jaarlijks verslag van RvC, dat onderdeel uit maakt van het jaarverslag.	X		

### **Waar het écht om gaat!**

De titel van deze position paper luidt als die van ons huidige ondernemingsplan. Een antwoord op een vraag die we ons dagelijks zouden moeten stellen. Want in deze tijden van wisselend inzicht en zich ontwikkelend beleid verandert ook steeds de betekenis achter die vraag. Om over het antwoord nog maar te zwijgen...

Uit de visitatie van 2012 ontving Omnia wonen een aantal leer- en verbeterpunten. Ons werd onder andere geadviseerd de beleidscyclus verder te optimaliseren door geformuleerde ambities beter te vertalen in termen van output en outcome. Ook werd ons ter overweging meegegeven een afwegingskader voor investeringen op te stellen en de begrotingssystematiek voor onderhoud en leefbaarheid te verbeteren. En ons leefbaarheids- en duurzaamheidsbeleid duidelijker te formuleren en te communiceren met onze huurders en andere belanghouders. Al deze punten hebben we ter harte genomen en zijn de afgelopen jaren naar ons idee verbeterd. Wij zijn benieuwd naar het oordeel van anderen. Onderstaande bespiegelingen, overwegingen, conclusies en wensen over de inzet van Omnia Wonen mogen daarbij als leidraad dienen.

#### **Onze bedoeling: waar komen we vandaan, waar staan we, waar gaan we naar toe, wat hebben we te leren?**

Omnia Wonen is in 2003 ontstaan uit een fusie van Ons Belang uit Amersfoort en ProDiA uit Nunspeet. De oorspronkelijke bedoeling van Ons Belang was het huisvesten van de onderofficieren van het Nederlandse leger. ProDiA was een lokale corporatie. Dit verklaart de spreiding van ons bezit over Nunspeet en nog 11 gemeenten. Ongeveer een derde van de huishoudens die we van dienst zijn, woont in de gemeente Nunspeet. De bedoeling is in de loop van de tijd veranderd. Het huisvesten van de onderofficieren doen we allang niet meer, maar tot 2016 vonden we dat we er mede waren voor alle mensen met een iets hoger inkomen. Dit vanuit de gedachte dat het óók voor hen moeilijk kon zijn om hun woonbehoefte te vervullen. En zo bouwden we koopwoningen en dure huurwoningen, die tevens een bijdrage moesten leveren aan de doorstroming van huurders die een wooncarrière wilden en konden maken.

Vanuit deze bedoeling en onze plaats in de samenleving anno 2016 vinden wij nu, dat we ons primair moeten inzetten voor mensen die dat echt nodig hebben: zorgen dat zij goed en betaalbaar wonen en kansen hebben om vooruit te komen in het leven. De bereikbaarheid van een thuis voor hen die kwetsbaar zijn is daarbij onze hoofdplicht. Uit gegevens van het NIBUD blijkt dat óók gezinnen met kinderen met een middeninkomen tot de kwetsbaren behoren. De betaalbaarheid van het wonen is voor hen soms nog moeilijker, dan voor één- en twee persoonshuishoudens met een laag inkomen. Ook zij kunnen dus op ons blijven rekenen.

Het gaat ons aan het hart dat omwille van deze aanscherping sommige woningzoekenden, waaronder onze eigen huurders die een stap willen zetten, niet langer een beroep op ons kunnen doen. Niet omdat wij het nog langer als onze taak beschouwen, maar wél omdat deze groep huurders tot op heden onvoldoende wordt bediend door andere marktpartijen.

Meer dan ooit willen we dat onze bedoeling de leidraad is voor ons denken, handelen en organiseren. Wij blijven van mening dat onze huurders een (t)huis verdienen waarbij de kwaliteit passend is bij hun woonbehoefte en de lokale situatie. Wij willen leren van partijen die deze ambitie omarmen en scherp aan de wind varen met hun bedrijfsvoering zodat ook op de lange termijn Omnia Wonen een positieve volkshuisvestelijke bijdrage kan blijven leveren aan de Nederlandse samenleving.

#### **Betaalbaar Wonen: waar komen we vandaan, waar staan we, waar gaan we naar toe, wat hebben we te leren?**

Sinds jaar en dag zetten wij ons in om het wonen betaalbaar te laten zijn voor de verschillende huurdersgroepen. Ruim 70% van ons woningbezit houden we onder de eerste aftoppingsgrens zodat betaalbaar wonen voor de mensen met de laagste inkomens verzekerd is. De gemiddelde vraaghuur van onze woningportefeuille bedraagt € 530,-. De gemiddelde markthuur € 652,-. Hieruit valt af te leiden dat de verhouding tussen de vraagprijs en de geboden kwaliteit goed is. Ook voor de toekomst streven wij naar een gematigd woonlastenbeleid. Dit betekent dat wij samen met de bewoner(s) naast de huur nog nadrukkelijker willen kijken naar de energetische kwaliteit en veiligheid van de woning. Vanwege de over het algemeen goede kwaliteit van onze woningportefeuille geldt dat de sleutel voor betaalbaar wonen zeker ook ligt bij het woongedrag van onze bewoners. Wij kunnen en willen leren hoe we ook op een niet fysieke wijze een bijdrage kunnen leveren aan betaalbaar wonen.

#### **Duurzaam Wonen: waar komen we vandaan, waar staan we, waar gaan we naar toe, wat hebben we te leren?**

We werken al jaren aan de verduurzaming van ons bezit vanuit het principe van de trias energetica (schil verbeteringen en bestaande installaties aanpakken wanneer nodig).

Onze intrinsieke drive komt voort uit de betekenis die een duurzame(re) woning heeft voor onze huurders. Zowel op het gebied van comfort als de beheersing van woonlasten. Eind 2015 had 74,5% van onze woningportefeuille een groen label. In 2011 was dit nog 45,4%. Onze doelstelling is te voldoen aan de afspraak tussen Aedes en het Rijk, te weten een gemiddeld energielabel B voor de woningvoorraad in 2020. We houden vinger aan de pols en volgen de marktontwikkelingen op de voet door actief te participeren in netwerken die zich bezig houden met verduurzaming van vastgoed. We gebruiken beproefde technieken en passen deze toe waar de kansen zich voordoen. Vooralsnog vinden we nul op de meter woningen nog te kostbaar. Wij blijven geïnteresseerd in goede voorbeelden om bewoners te leren over hun energieverbruik. Het mes snijdt aan twee kanten. De huurverhoging bedraagt 75% van de verwachte energiebesparing en huurders ervaren lagere woonlasten. Maar het wordt steeds moeilijker om hen duidelijk te maken wat de voordelen zijn. We beraden ons op de wijze waarop we met onvoldoende draagvlak om moeten gaan.

***Beschikbare woningen: waar komen we vandaan, waar staan we, waar gaan we naar toe, wat hebben we te leren?***

Wij zorgen voor verscheidenheid in ons woningaanbod, omdat er een grote diversiteit aan huurders bestaat. Onze woningportefeuille bestaat voor 53% uit eengezinswoningen en 47% uit gestapelde woningen, met of zonder lift. Het overgrote deel van onze woningen is gebouwd na de oorlog en maar 5% voor 1950. Ons aandeel in de totale sociale voorraad in 11 van de 12 gemeenten is laag. Uitzondering is de gemeente Nunspeet waar wij de enige corporatie zijn. Dit laatste geldt ook voor het westelijke deel van de gemeente Oldebroek (de kern Oldebroek). In ons kerngebied (Amersfoort, Arnhem, Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Steenwijkerland) staat 85% van ons bezit. De afgelopen jaren hebben we nieuwbouw opgeleverd in Elburg, Harderwijk, Nunspeet en Steenwijkerland. Onze nieuwbouw kenmerkt zich door een hoge kwaliteit en is - zeker gezien de vraagprijs - ruim. We zijn op zoek naar de kunst van het bouwen van goede woningen die beter passen bij de prijs die onze huurders kunnen betalen. Daarbij wil Omnia Wonen zich meer richten op het toevoegen van woningen voor kwetsbare huishoudens. Inkomen is daarbij een belangrijke factor, maar zeker niet de enige. Wij willen nog beter worden in het faciliteren van het wonen voor bijzondere woonvragen. Daarbij denken we aan verschillende doelgroepen: spoedzoekers, waaronder statushouders, mensen met een beperking en grote gezinnen. Het in 2015 door ons opgeleverde Thuishuis in Harderwijk, waarbij zeven oudere huishoudens samen voorzieningen delen, past in dit beleid.

***Zorg, Welzijn en Wonen: waar komen we vandaan, waar staan we, waar gaan we naar toe, wat hebben we te leren?***

In vrijwel al onze gemeenten is sprake van een vergrijzende bevolking. Naast een passende woning vinden wij het belangrijk bij te dragen aan een vitale leefomgeving. Zo bouwen wij in meerdere gemeenten mee aan woonservicezones, zowel fysiek als sociaal. In de afgelopen jaren hebben we meerdere nieuwbouwprojecten gerealiseerd om aan de veranderende vraag te voldoen. In de bestaande bouw passen we woningen aan als bewoners aangeven dit nodig te hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Indien de WMO de investering niet (volledig) dekt, dan betalen wij tot maximaal € 1.000,-. Mocht dit nog onvoldoende zijn, dan is de rest voor de huurder, via de huur of ineens. Op de Noordwest Veluwe hebben we een sterrenclassificatie voor woningen ingevoerd die uitdrukking geeft aan de toegankelijkheid. Deze informatie wordt vermeld bij de aanbidding van een woning aan woningzoekenden. Wij kunnen zowel in- als extern nog effectiever onze kennis, inzichten en netwerken inzetten waar het gaat om zorg- en welzijnsvraagstukken van onze bewoners. Uitgangspunt is en blijft dat wij zelfregie van bewoners omarmen en stimuleren.

***De menselijke maat: waar komen we vandaan, waar staan we, waar gaan we naar toe, wat hebben we te leren?***

Ondanks de grote spreiding van ons woningbezit kennen wij onze huurders en kennen de huurders ons. De kleinschaligheid en geschiedenis van Omnia Wonen maakt dat wij de menselijke maat in ons hebben. Wij denken in kansen en mogelijkheden en houden van dichtbij en nabij. In de lokale gemeenschappen ontmoeten wij vertegenwoordigers van de verschillende partijen waarmee wij samenwerken. In de loop der jaren zijn duurzame relaties ontstaan die het gezamenlijk werken aan onze bedoeling vergemakkelijken. Wij zijn een organisatie van mensen voor mensen. De uniciteit en verscheidenheid van mensen staat centraal in ons handelen. Daarbij zijn we van mening dat er ook universele waarden en behoeften zijn. In onze bedrijfsvoering zijn we dan ook voortdurend op zoek naar de balans tussen de generieke en specifieke samenlevings- en woonwensen van mensen. Zo hebben we onze woonwinkels gesloten om meer tijd te maken voor mensen die persoonlijk contact willen (telefonisch en face-to-face). Tegelijkertijd hebben we geïnvesteerd in een 24 uren-dienstverlening voor diegenen die juist digitaal zaken met ons willen regelen. Op deze wijze proberen we tegemoet te komen aan de variëteit in behoeften.

***De Woningwet: waar komen we vandaan, waar staan we, waar gaan we naar toe, wat hebben we te leren?***

De parlementaire enquêtecommissie was duidelijk in haar oordeel. Positief geformuleerd: er is ruimte voor verbetering. Met de Woningwet is gepoogd om daarin de richting aan te geven. De zeggenschap van bewoners, lokale verankering, het passend huisvesten van mensen met een inkomen tot maximaal de huurtoeslaggrens en professioneler toezicht. Eén voor één prima lijnen!

Effect en uitwerking van de Wet zijn niet altijd gelijk aan wat wordt beoogd. De zeggenschap van bewoners leunt stevig op de 'oude' organisatievorm. Zo vindt het merendeel van de tripartite overleggen tussen huurders, corporaties en gemeente overdag plaats. Voor onze huurdersorganisatie betekent dit dat alleen mensen die zich geheel als vrijwilliger kunnen inzetten aan tafel komen.

De vorming van de woningmarktregio's heeft vooralsnog vooral veel (bestuurlijke) drukte opgeleverd. Omnia Wonen wil zich graag verder focussen en heeft haar kerngebied nog verder aangescherpt: de Noord West Veluwe en de gemeente Amersfoort. Hier willen we groeien. We blijven echter nog het gehele jaar in onzekerheid of we onze portefeuillestrategie - die naadloos aansluit bij hetgeen de Woningwet op dit punt heeft beoogd - ook kunnen gaan uitvoeren. Het scheidingsvoorstel waarin de DAEB en niet-DAEB portefeuille van iedere corporatie wordt beschreven, heeft een belasting van betrokken partijen tot gevolg die niet in verhouding is met het beoogde doel. De Woningwet leidt ook tot een structurele verhoging van de bedrijfslasten van woningcorporaties en gemeenten. Wij zijn dan ook geïnteresseerd in het antwoord op de vraag op welke wijze corporaties hiermee in de toekomst omgaan, gezien de collectieve wens om juist de bedrijfslasten te reduceren.

***Samen in verbinding: waar komen we vandaan, waar staan we, waar gaan we naar toe, wat hebben we te leren?***

Om maximale maatschappelijke meerwaarde te creëren willen wij ons voortdurend met anderen verbinden en samenwerken. Wij (h)erkennen de eigen kracht van mensen en de behoefte van mensen om zichzelf te organiseren en samen waardevolle zaken tot stand te brengen. Co-creatie en samenwerking, met en tussen bewoners, met professionals en hun organisaties, op basis van wederkerigheid, vinden wij vanzelfsprekend. Wij laten niet los, maar laten zaken wel graag over aan anderen die beter weten en kunnen.

Onze kracht is het bemiddelen tussen (latente) vraag en aanbod, het (h)erkennen van variëteit, zowel op het fysieke als sociale vlak van het wonen.

Zo hebben we de afgelopen jaren verdere stappen gezet in ketensamenwerking voor onderhoud. De SHOW, onze huurdersorganisatie, zit daar ook aan tafel. Het schakelen tussen en verbinden van de diverse domeinen en hun actoren wordt met de dag complexer, mede als gevolg van het langer zelfstandig thuis wonen van mensen. We worstelen met het dilemma van onze wil om contacten met (netwerken van) maatschappelijke partners en collega-corporaties te onderhouden in relatie tot het beheersbaar houden van onze bedrijfslasten en de maatschappelijke waarde die we kunnen toevoegen. Zeker in gemeenten met een kleine voorraad is dat een aandachtspunt. We kunnen nog groeien in het meervoudig kijken, voelen en denken om vervolgens te doen.

***Tot slot***

De enige wijze om slagvaardig en dienstbaar te zijn, is om in nauw contact te zijn met 'de bedoeling' en de mensen wie het betreft. Liefdevol zijn we bezig om te leren en te verbeteren. We passen onze organisatie en bedrijfsprocessen aan de maatschappelijke ontwikkelingen aan. Dat doen we in samenspraak met onze huurdersorganisatie, die voor ons een belangrijk klankbord is. Ons beleid toetsen we ook graag politiek bestuurlijk, omdat we ons bewust zijn van de rol die daar als 'maatschappelijk opdrachtgever' gespeeld kan worden.

Door alle gremia willen we zoveel als mogelijk beoordeeld worden op het effect van ons handelen in relatie tot onze bedoeling. De kunst voor de komende jaren is het combineren van good governance en ordentelijke, navolgbare besluitvorming met licht en klein, informeel en horizontaal, dichtbij en nabij en gevoel én verstand. Wij zullen ons niet laten gijzelen door wetten en regels die het goede beogen, maar het tegenovergestelde bereiken. Omnia Wonen zal in die gevallen van zich laten horen, zoals van een maatschappelijk ondernemer met de kernwaarden bekwaam, alert en verbindend mag worden verwacht.

Harderwijk, 30 mei 2016  
Monique Govers, directeur bestuurder Omnia Wonen



## Bijlage 9 Verbeterpunten belanghebbenden

### Verbeterpunten

Belanghebbenden hebben zich overwegend lovend uitgelaten over de prestaties van Omnia Wonen. Vanuit hun nauwe betrokkenheid bij de corporatie hebben zij daarnaast ook de mogelijkheid gebruikt om verbeter suggesties aan te dragen. De hoofdlijn hiervan is in het rapport neergelegd. In deze bijlage wil de commissie u graag een uitsplitsing meegeven van de genoemde verbetermogelijkheden per groep belanghebbenden.

### Huurdersorganisatie

- Uit al enkele jaren bedenkingen over het door Omnia Wonen nagestreefde kwaliteitsniveau. De mate van luxe en grootte van woningen worden daarbij genoemd. "Het kan best een tandje minder." Meer aandacht voor betaalbaarheid, onder meer door kleinere woningen.
- Alle beleidsstukken bundelen zodat wijzigingen goed bijgehouden kunnen worden.
- De corporatie kan de contacten met de bewonerscommissies verstevigen om rechtstreeks vragen/verzoeken van bewonerscommissies te behandelen.

### Gemeenten

Nunspeet:

- de toekomstige herstructurering van enkele kleinere duplex-woningen met veel grond. Dit zou in de toekomst een mogelijke in te vullen opgave zijn.
- zorg over de voorlichting richting woningzoekenden. De kwaliteit van de frontoffice moet dusdanig op orde zijn dat zij hen adequaat kunnen voorlichten.
- gebruik van (woningmarkt)gegevens over woningzoekenden. Deze gegevens zouden gebruikt moeten worden voor het bepalen van de beleidskoers. Bijvoorbeeld de vraag naar goedkope woningen zou hierin terug te zien moeten zijn.
- Het mag soberder, bouw meer passend bij de doelgroep.

Harderwijk:

- Omnia Wonen mag zich meer richten op de doelgroep en op het sociale domein. Omnia Wonen was een vastgoedcorporatie die zicht richtte op nieuwbouw en dure huurwoningen.
- Aansporing ontwikkelkracht als sociale huisvester vast te houden.
- Die aansporing geldt eveneens voor de toegenomen initiatiefrijke houding van de corporatie. Grotere betrokkenheid vasthouden.
- Ten aanzien van de ontwikkeling van de locatie Waterfront: openstaan voor brede verkenning mogelijkheden. Een out-of-the-box houding is wellicht nodig om hier met partners in het veld goed invulling aan te kunnen geven.

#### Amersfoort:

- Ontwikkel je tot volwaardig partner in de gemeente Amersfoort. Van getoonde intenties naar concrete daden en breder 'gezicht krijgen': deelname aan overleggen in het maatschappelijk veld én ontwikkeling kennis en kunde grootstedelijk woonmilieu.
- Omnia wonen kan zich meer richten op jongeren en op zorggerelateerde huisvesting voor jongeren.

#### Elburg:

- De gemeente Elburg geeft 'durf' als tip aan Omnia Wonen mee. Deze durf kan zich uiten door meer te doen voor bijzondere doelgroepen. De gemeente zou graag zien dat de oplossingsbereidheid van de corporatie daarmee groeit, waarbij soms door vaste patronen van bedrijfsmatig en risico denken heen wordt gebroken.

#### Oldebroek:

- Voer inhoudelijke discussies met de partners in het veld, waaronder wij als gemeente. Het gesprek aangaan en het oor te luister leggen bij belanghouders wordt daarbij genoemd om zo objectief mogelijk de opgaven in het werkgebied in kaart te brengen en daar de activiteiten op af te stemmen.
- Versterk de capaciteiten van de organisatie, waarbij ook gedacht moet worden aan het vermogen om vernieuwend en innovatief te zijn (bv. als het gaat om zonnepanelen)
- Deskundigheidsbevordering van de huurdersorganisatie.

#### **Onderhoud- en nieuwbouwpartners:**

- Een volgende stap in die samenwerking zou zijn om ook tussen de nieuwbouw- en onderhoudspartners meer aansluiting te zoeken, gericht op nieuwbouw waarbij in het Programma van Eisen (PvE) al rekening wordt gehouden met de onderhoudskosten over de komende 50 jaar en er meer wordt gedaan aan duurzaamheid;
- Het PvE is erg uitgebreid. Dat staat op gespannen voet met terugdringen van kosten. "Het kan ook minder uitgebreid."
- Samen met huurders, de corporatie en uitvoerders van duurzaamheidswerkzaamheden te kijken waar de revenuen van deze werkzaamheden terecht (moeten) komen.
- De onderlinge reflectie die er nu is tussen de onderhoudspartners en Omnia Wonen is noodzakelijk om een goede samenwerking in stand te houden; houd dat vast.

#### **UWOON:**

- Meer afstemming over informatievoorziening richting huurders, zodat er aandacht is voor de effecten ervan. Voorbeeld waar het beter had gekund: sluiten woonwinkels. Goed voorbeeld: aanpak vochtproblematiek.
- UWOON geeft verder mee om het doorberekenen van (een deel van) de duurzaamheidsmaatregelen aan huurders te heroverwegen.
- Kans benutten om meer samen op te trekken in onderhoudsactiviteiten. Het creëren van volume zou tot (verdere) kostenbesparing kunnen leiden.



**Zorg- en welzijnsinstellingen:**

- Richt de woningvoorraad in vanuit een gedegen inzicht in de behoeften van huurders en woningzoekenden. Betrek de recente woonvisies (2015/2016) daarbij.
- Het splitsen van woningen wordt meegegeven als suggestie om (op korte termijn) tegemoet te komen aan specifieke woningbehoeften, bijvoorbeeld voor statushouders en de uitstromende (zorg)doelgroep als gevolg van de extramuralisering.
- Aandacht voor de doelgroep jongeren, gezien de krimp verwachtingen (langere termijn). Betrek jongeren bij het ontwikkelen van die (integrale) aanpak bijvoorbeeld door een jongerenraad in te stellen, met aandacht voor woongenot en de inrichting van de woonomgeving.
- Blijf aandacht houden voor communicatie. Voor mensen (bv. ouderen) die niet mee kunnen met de trend van digitalisering, moet de toegang tot informatie laagdrempelig blijven.
- Behoefte aan inhoudelijke discussies te willen voeren met de bestuurder over zorgvraagstukken om de (verdere) mogelijkheden tot samenwerking te verkennen. De betrokkenheid van de bestuurder bij zorggerelateerde vraagstukken is gemist de afgelopen jaren met name ook rond het vraagstuk van passend toewijzen;
- Tot slot worden nog twee suggesties/ideeën meegegeven: 'wees zuinig op je oude bezit, dus niet verkopen' en 'denk ook aan het verduurzamen van het bezit dat door de organisaties worden gebruikt'.