



*raeflex*  
?

## Visitatierapport

### Woningstichting Ons Huis

2014 - 2017







## Visitatierapport

### Woningstichting Ons Huis

2014 - 2017



Bennekom, 12 maart 2019

#### Colofon

##### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

**[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)**

**[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)**

#### Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda | voorzitter

Mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

Mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris

Mevrouw E. Simon MSc | secretaris



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 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).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee ziet Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Raeflex wil de corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken, mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

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

Mede namens de commissie, wil ik iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Raeflex, februari 2019

Alex Grashof,  
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 Woningstichting Ons Huis .....</b>	<b>9</b>
<b>B Scorekaart Woningstichting Ons Huis .....</b>	<b>15</b>
<b>C Scorekaart in beeld Woningstichting Ons Huis .....</b>	<b>17</b>
<b>D Samenvatting in beeld Woningstichting Ons Huis .....</b>	<b>19</b>
<b>E Reactie Woningstichting Ons Huis .....</b>	<b>23</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief .....</b>	<b>25</b>
<b>1 Visitatie bij Woningstichting Ons Huis .....</b>	<b>27</b>
1.1 Schets Woningstichting Ons Huis .....	28
1.2 Werkgebied Woningstichting Ons Huis .....	29
<b>2 Presteren naar Opgaven en Ambities .....</b>	<b>31</b>
2.1 Beschrijving van de opgaven .....	31
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven .....	34
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven .....	34
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven .....	37
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven .....	39
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities .....	40
<b>3 Presteren volgens Belanghebbenden .....</b>	<b>41</b>
3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Ons Huis .....	41
3.2 Beoordeling belanghebbenden .....	43
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden .....	44
3.4 Conclusies en motivatie .....	46
<b>4 Presteren naar Vermogen .....</b>	<b>55</b>
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen .....	55
4.2 Conclusies en motivatie .....	55
<b>5 Governance .....</b>	<b>59</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance .....	59
5.2 Conclusies en motivatie .....	60
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport .....</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen .....</b>	<b>67</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae .....</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst .....</b>	<b>75</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen .....</b>	<b>79</b>
<b>Bijlage 5 Prestatieafspraken gemeenten .....</b>	<b>81</b>
<b>Bijlage 6 Prestatietabel .....</b>	<b>85</b>
<b>Bijlage 7 Meetschaal .....</b>	<b>95</b>
<b>Bijlage 8 Position paper .....</b>	<b>97</b>





## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort





## A Recensie Woningstichting Ons Huis

### Terugblik op visitatie 2010-2013

Tijdens de vorige visitatie werd het beeld van Ons Huis geschetst waarin de corporatie zich ontwikkelde 'van commerciële projectontwikkelaar naar zakelijke volkshuisvester'. Vanwege ontwikkelingen in de visitatieperiode, zoals de crisis in de vastgoedmarkt en de invoering van de verhuurdersheffing, is de koers door Ons Huis actief bijgesteld en werd de noodzaak van lastenreductie hoog. De gevolgen vertaalden zich in een nieuw beleidsplan, forse besparingen en het bijstellen van de vastgoedinvesteringen.

De visitatiecommissie waardeerde de in 2013 ingezette koerswijziging en de actieve bijdrage die de Raad van Commissarissen hieraan heeft geleverd. Ons Huis had daarbij zowel aandacht voor de strategie, de externe positionering als de interne organisatie.

De visitatiecommissie constateerde ook dat op strategisch niveau de aandacht vooral intern gericht was, met als gevolg dat belanghebbenden weinig invloed op het beleid ervaarden. De positionering en profilering van Ons Huis naar haar huurders en andere belanghebbenden werd als aandachtspunt benoemd. De commissie oordeelde ook dat Ons Huis op operationeel niveau goed presteerde. Ondanks forse ingrepen in de organisatie werd Ons Huis door de huurders als sociaal gericht en communicatief ervaren.

Mede dankzij de forse bijsturing door het verminderen van investeringen in nieuwbouw, woningverbetering en leefbaarheid, constateerde de visitatiecommissie in 2013 dat Ons Huis financieel op orde was.

De visitatiecommissie gaf Ons Huis de volgende verbeter suggesties mee:

- pak door, op weg naar een financieel gezonde corporatie;
- ontwikkel een visie op de rol in de wijken;
- toon ambitie op het gebied van energiebesparing;
- moderniseer de bewonersparticipatie;
- bespreek uitdagingen met gemeente en zorg- en welzijnspartijen.

### Resultaten visitatie 2014-2017

#### **Ons Huis heeft de koers naar een beheercorporatie bestendig**

De corporatie heeft de verbeter suggesties uit de vorige visitatie serieus opgepakt. Ons Huis laat zich typeren als een koersvaste corporatie. De koers die is ingezet van ontwikkelcorporatie naar een beheercorporatie is consequent doorgevoerd. De corporatie is financieel gezond. Door stagnatie op de woningmarkt en overheidsbezuinigingen was de financiële slagkracht van corporaties beperkt en heeft Ons Huis zich vooral gericht op haar kerntaak: het bewaken van de volkshuisvestelijke basis, het beheer van de bestaande voorraad en de leefbaarheid van complexen. Intern heeft zij ingezet op ontwikkeling van de medewerkers, het inbedden van procesmatig werken, sturen op assetmanagement en beheersing van de risico's. Ons Huis heeft een duidelijke visie ontwikkeld op leefbaarheid in wijken, die ook in het huidige ondernemingsplan een centrale rol inneemt naast de prioriteiten betaalbaarheid en duurzaamheid. De financiële ruimte die er wel was heeft zij onder meer benut om huren betaalbaar te houden, energetische maatregelen toe te passen en eind 2017 te fuseren met het Woningbedrijf Warnsveld. Een fusie die door belanghebbenden wordt ondersteund vanwege de volkshuisvestelijke meerwaarde.

De fusie met Woningbedrijf Warnsveld heeft de organisatie goed georganiseerd en een aantal onverwachte tegenvallers kon Ons Huis goed aan. Zo waren er bij een nieuwbouwproject bijvoorbeeld hogere bouwkosten en werd de huur bij huurders aan het eind van de maand in plaats van aan het begin van de maand geïnd.

### **Betaalbaar wonen, verduurzamen en optimale dienstverlening**

Na de omschakeling van ontwikkelcorporatie naar een beheercorporatie is Ons Huis teruggegaan naar haar kerntaak: het zorgen voor betaalbare woningen voor de primaire doelgroep. De kerndoelen uit het vorige ondernemingsplan zijn hetzelfde als die van het huidige ondernemingsplan, namelijk: het aanbieden van betaalbaar wonen, werk maken van kwaliteit en de inzet op vitale buurten. De kernwaarden van de corporatie zijn wel aangepast aan de huidige tijdgeest en positie van Ons Huis. Waar beheersing van de risico's en het financieel gezond worden de boventoon voerden, zet Ons Huis nu de volgende stap om creatiever en ondernemend invulling te geven aan de opgaven. Zoals de corporatie in haar position paper aangeeft, is het tijd voor de volgende stap.

### **Apeldoornse opgaven centraal bij samenwerking in VSW-verband**

Ons Huis heeft zich tegelijkertijd laten visiteren met de twee andere Apeldoornse corporaties De Goede Woning en de Woonmensen. De corporaties werken samen met de corporatie Veluwonen in de Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties (VSW). De VSW is een sterk samenwerkingsverband, waarin het oppakken van de opgaven in Apeldoorn centraal staat. VSW kent een jaarlijks herhalend proces van opstellen en afstemmen van prestatieafspraken met gemeente en huurdersorganisaties. Daarnaast is er nog een proces van permanente idee-ontwikkeling en voortgangsverantwoording met allerlei externe belanghouders. De corporaties hebben negen portefeuilles verdeeld<sup>1</sup>. Bijzonder daarbij is de onderlinge afstemming en het gezamenlijk optrekken bij opstelling, uitwerking en checken van de prestatieafspraken. De meerwaarde die VSW biedt, wordt breed ervaren; niet alleen door de corporaties zelf, maar ook door de gemeente en andere belanghebbenden. Het is een 'doorleefde' samenwerking op thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid. De corporaties hebben een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid, prestatieafspraken en zij inspireren elkaar. Bovendien versterken de corporaties elkaar. Zo is de Opstapregeling bedacht door de een en werken vervolgens alle corporaties hieraan mee. Deze manier van samenwerking is bijzonder in de landelijke corporatiesector. De rol die Ons Huis in deze samenwerking heeft, is die van een degelijke organisatie, die integraal kijkt en afstemt. De corporaties slagen er op deze manier goed in de opgaven centraal te blijven stellen en maatschappelijke meerwaarde te creëren.

### **Maatschappelijke rol Ons Huis goed en door fusie met WBW opgaven opgepakt**

Ons Huis heeft koers gehouden bij de veranderingen die zijn doorgevoerd. Met de financiële ruimte die beschikbaar kwam, heeft zij belangrijke maatschappelijke opgaven opgepakt. De huurvoorraad is betaalbaarder geworden, woningen zijn verduurzaamd en de corporatie heeft de urgente volkshuisvestelijke opgaven van Woningbedrijf Warnsveld (WBW) op zich genomen.

---

<sup>1</sup> De verdeling van de negen portefeuilles is als volgt: Gemeente (en overheden), Gebiedsgerichte aanpak en Samenwerking zijn de verantwoordelijkheid van Ons Huis. Beleid, Beheer woonwagens en standplaatsen en Duurzaamheid vallen onder De Goede Woning. De Woonmensen heeft de portefeuilles Woonbeleid, Bijzondere doelgroepen en Zorg en welzijn.

Ons Huis heeft, ondanks enkele tegenslagen, ook bij het voormalige Woonbedrijf Warnsveld alles doortastend op orde gebracht. De visitatiecommissie vindt het positief dat Ons Huis met de fusie met het voormalig Woningbedrijf Warnsveld (WBW) de verantwoordelijkheid op zich heeft genomen dit deel van de volkshuisvesting mee te nemen in de professionalisering, om zodoende de lokale opgaven beter op te kunnen pakken. Zowel bestuur als Raad van Commissarissen hebben hierin een goede rol gepakt. Het toezicht voldoet aan de eisen van de governancecode en de commissie ziet dat de RvC zijn maatschappelijke (toezicht)rol verder wil ontwikkelen.

### **Sterke punten**

- + Betaalbare woningvoorraad en gunstige woonlasten door energetische maatregelen
- + Aandacht voor huurders en bijzondere doelgroepen
- + Sterke samenwerking in VSW Apeldoorn: van beleid tot en met mooie regelingen
- + Door fusie met WBW belangrijke volkshuisvestelijke opgave in Warnsveld opgepakt
- + Inspirerende inbreng in de gemeente Zutphen
- + Gaat experimenten aan
- + Goede PDCA-cyclus
- + Goed onderbouwde inzet van het vermogen

### **Verbeterpunten van belanghouders**

Belanghouders hebben zowel verbeterpunten voor Ons Huis gegeven als verbeterpunten gegeven voor het VSW-verband, waarin de corporaties Ons Huis, De Goede Woning en de Woonmensen samenwerken.

Corporaties hadden lange tijd geen of beperkte investeringscapaciteit. Nu is deze er wel en de gemeente Apeldoorn wil graag, bijvoorbeeld aan de hand van de verbeterpunten en de beleidsagenda van het visitatierapport, samen met de corporaties kijken hoe deze investeringsruimte ingevuld kan worden. Daarnaast heeft de gemeente aangegeven dat er al een goede vergadercyclus is op uitvoerend en bestuurlijk niveau, maar dat overleg op managementniveau versterkt dient te worden teneinde een koppeling tussen beleidsafspraken en uitvoering te borgen.

Een van de belangrijkste verbeterpunten voor het VSW-verband is afkomstig van zorgpartijen. Het betreft de wens voor visieontwikkeling samen met corporaties en gemeente en op het gebied van wonen en zorg. De opgave in de gemeente Apeldoorn dient behalve in beeld gebracht ook vertaald te worden in oplossingen met aandacht voor de groeiende groepen kwetsbaren en ouderen. Eveneens vraagt in dit kader de leefbaarheid van wijken aandacht. Naast wonen en zorg, is er ook behoefte aan een integrale visie op woonwagens.

Verder zijn er nog enkele inhoudelijke verbeterpunten genoemd, zoals de wens om (ook) zorgvastgoed energiezuiniger te maken, meer maatwerk te leveren bij urgent woningzoekenden, doorstroming van ouderen en de huisvestingsbehoefte van middeninkomens.

Voor Ons Huis geven diverse belanghebbenden aan een meer pro-actieve houding te willen zien in de wijken en zich nog meer te verdiepen in de behoeften van bijzondere doelgroepen en huurders.

## **Beleidsagenda voor de toekomst**

De commissie constateert dat Woningstichting Ons Huis ruim voldoende tot goed presteert op veel onderdelen. De visitatiecommissie adviseert de koers die is ingezet door te ontwikkelen en te bestendigen.

De commissie geeft hiervoor de volgende verbeteringsuggesties mee:

### *Opgaven inclusieve wijken en wonen en zorg vragen om verbreding in de samenwerking*

Door de extramuralisering in de zorg, komen er steeds meer huurders uit bijzondere (kwetsbare) doelgroepen in de wijken wonen. Dit vraagt om een visie op inclusieve wijken. Dit zijn wijken waar alle bewoners zich thuis kunnen voelen en opgenomen worden in de gemeenschap. Zowel op het gebied van bouwen/herontwikkelen als op het terrein van betaalbaarheid en leefbaarheid is een uitgewerkte visie nodig. Daarnaast is er sprake van verdere vergrijzing in het werkgebied en blijven ouderen langer zelfstandig wonen. De commissie ziet mogelijkheden om samen met de andere corporaties in VSW-verband, met zorgpartijen, gemeente en huurders, de opgaven in beeld te brengen en beleid te ontwikkelen. Hiervoor is het nodig de samenwerking met zorg- en welzijnsinstanties, gemeente en huurders rondom dit thema te intensiveren of anders dan voorheen in te richten. Daarbij is het van belang dat beleid en uitvoering geborgd zijn op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau.

### *Versterking samenwerking VSW-verband door aanvullende profilering afzonderlijke corporaties*

De corporatie kan de samenwerking versterken door in VSW-verband te bespreken op welke thema's de afzonderlijke corporaties zich het beste kunnen profileren (doorontwikkelen), passend bij hun DNA en aanvullend op elkaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de profilering en rollen van de afzonderlijke corporaties in het kader van de inclusieve wijken en duurzaamheid en betaalbaarheid (goedkoop bouwen). Op deze wijze kan nog beter van elkaars specifieke sterke punten gebruik gemaakt worden.

### *'Innovator' versus 'early adopter'*

De corporatie kan zich blijven richten op de speerpunten van het beleid: duurzaamheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid. Gezien de omvang van de corporatie ziet de commissie hierbij ruimte niet zozeer innovatief als wel creatief te zijn. Met andere woorden zoals Ons Huis zelf in de gesprekken heeft aangegeven geen 'innovator' te zijn maar een 'early adopter'. Mogelijk liggen hier ook kansen in VSW-verband.

### *Meerwaarde van Ons Huis voor de Gemeente Zutphen verder versterken*

Ons Huis brengt ervaring en kennis mee vanuit Apeldoorn en dit wordt gewaardeerd door partijen in Zutphen. Ons Huis kan verkennen welke rol zij kan spelen om zo de kennisuitwisseling en samenwerking tussen corporaties in Zutphen en met de gemeente Zutphen en andere partijen te versterken. Ons Huis is bezig met het versterken van haar dienstverlening en de commissie adviseert hierbij ook specifiek aandacht te geven aan het contact met- en de dienstverlening aan de huurders in Zutphen.

*'buiten naar binnen halen' verder versterken*

Waar kunnen huurders, woningzoekenden en belanghouders hun visie kwijt als het valt buiten de doelen van Ons Huis?

Hier kan Ons Huis zich verbeteren door meer aansluiting te zoeken, niet reactief, maar pro-actief en meer in co-creatie en directe verbinding. Bijvoorbeeld uit het werkveld komt de vraag: "Er komen steeds meer kwetsbare groepen in de wijken wonen. Wat betekent dat voor de draagkracht van de wijk en de leefbaarheid? Zijn er alternatieve woonvormen nodig, een ander toewijzingsbeleid? Hoe maak je dat, samen met onze inbreng tot onderdeel van je beleid?"

Ons Huis kan de komende jaren aan de hand van deze thema's meer direct in gesprek gaan met de belanghouders.

*Intern toezicht: visie op toezicht herijken*

De commissie constateert dat de governance op orde is en de raad een grote mate van zelfreflectie heeft ontwikkeld. De Raad van Commissarissen heeft de kans, zodra de vacatures zijn vervuld, de visie op het maatschappelijk toezicht te herijken. Dit biedt een basis voor de RvC om zijn interne en externe aanspreekbaarheid verder vorm te geven.





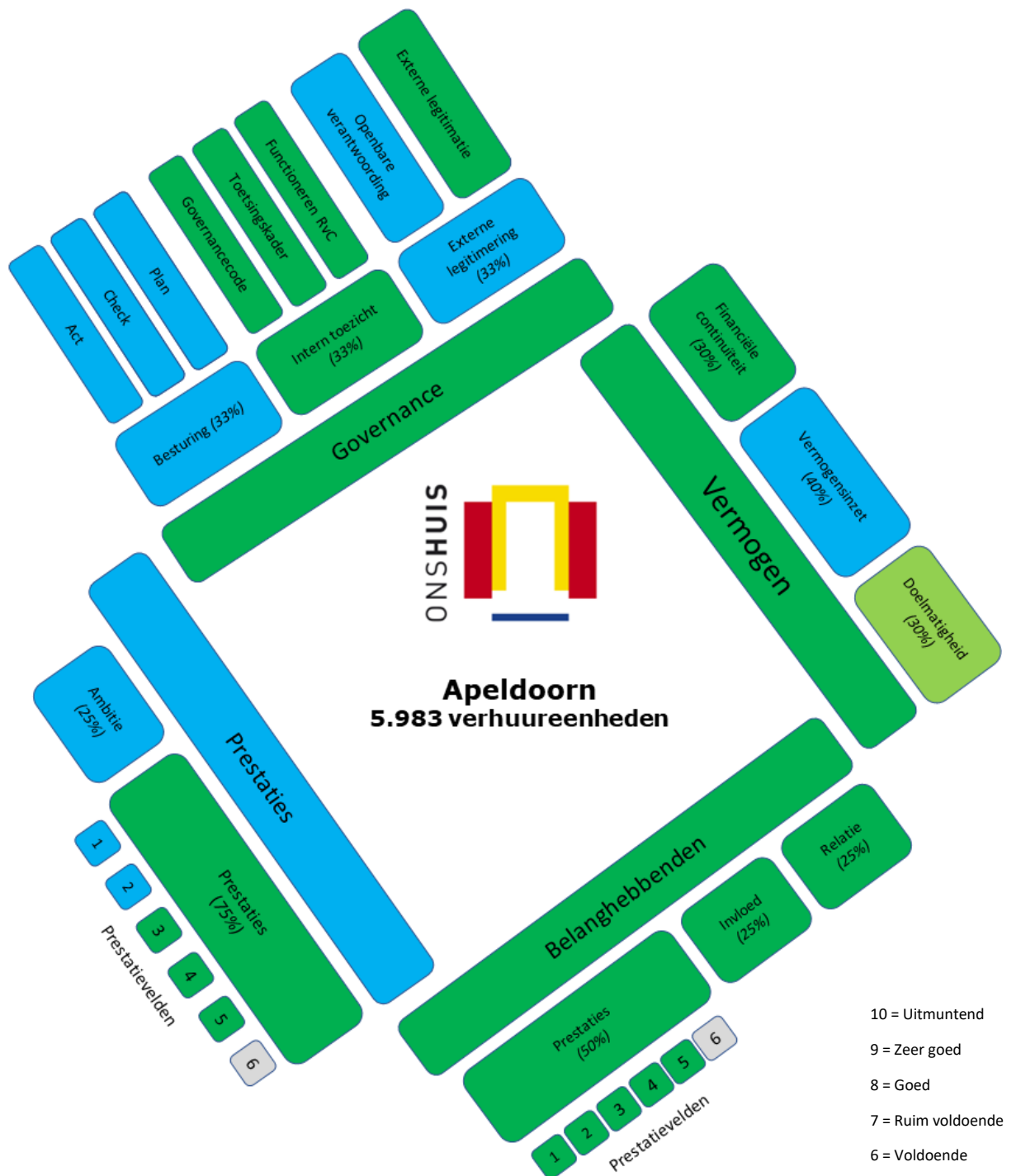
## B Scorekaart Woningstichting Ons Huis

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0		7,4	75%	<b>7,6</b>
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties	7,4	6,8	7,1	6,6	7,0		7,0	50%	<b>6,9</b>
Relatie en communicatie							6,8	25%	
Invloed op beleid							6,7	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Financiële continuïteit							7,0	30%	<b>7,1</b>
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							8,0	40%	
<b>Governance</b>									
Besturing	Plan					7,5	7,8	33%	<b>7,4</b>
	Check					8,0			
	Act					8,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,0	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Governancecode					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,5	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			

\*) Alleen in hele getallen



## C Scorekaart in beeld Woningstichting Ons Huis



### Prestatievelden:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel





## D Samenvatting in beeld Woningstichting Ons Huis

### Visitatie Woningstichting Ons Huis

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014)<sup>2</sup> en vond plaats tussen december 2018 en februari 2019 waarin de definitieve versie van het eindrapport is opgeleverd.

### Korte schets Woningstichting Ons Huis

Woningstichting Ons Huis is eind 2017 gefuseerd met Woningbedrijf Warnsveld (WBW). Het merendeel van het bezit van Ons Huis is te vinden in de gemeente Apeldoorn, waar de corporatie meer dan 5.000 woningen verhuurt. Door de fusie met WBW is het bezit van Ons Huis in de gemeente Zutphen toegenomen naar ruim 900 woningen, waardoor Ons Huis in de gemeente Zutphen meer slagkracht heeft gekregen. WBW was een kleine corporatie en daardoor kwetsbaar en door de fusie kan de duurzaamheids- en nieuwbouwopgave nu beter opgepakt worden. Er zijn nu twee corporaties actief in Zutphen.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeenten Apeldoorn en Zutphen, de huurdersvereniging Ons Woongoed, Huurdersoverleggroep HOG (Warnsveld), de collega corporaties van het samenwerkingsverband VSW<sup>3</sup> en diverse zorg- en welzijnspartijen. In dit werkgebied zijn ook de Goede Woning, de Woonmensen en Veluwonen (voorheen Sprengenland Wonen) actief. De Goede Woning en de Woonmensen beheren 7.800 respectievelijk 5.000 woningen.

### Het werkgebied van Woningstichting Ons Huis

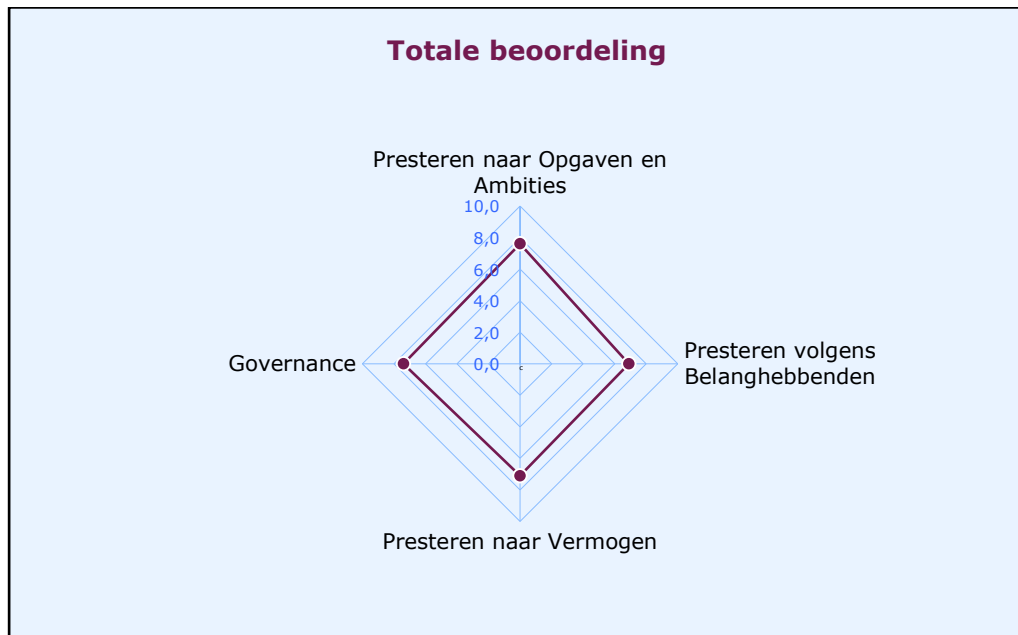
Het werkgebied kenmerkt zich door een groen-stedelijke omgeving. De totale woningvoorraad van de gemeente Apeldoorn omvat 71.526 woningen. De woningvoorraad bestaat voor 59 procent uit koopwoningen en voor 41 procent uit huurwoningen. De totale woningvoorraad van de gemeente Zutphen omvat 21.971 woningen. Daarvan bestaat 54 procent uit koopwoningen en 46 procent uit huurwoningen.

---

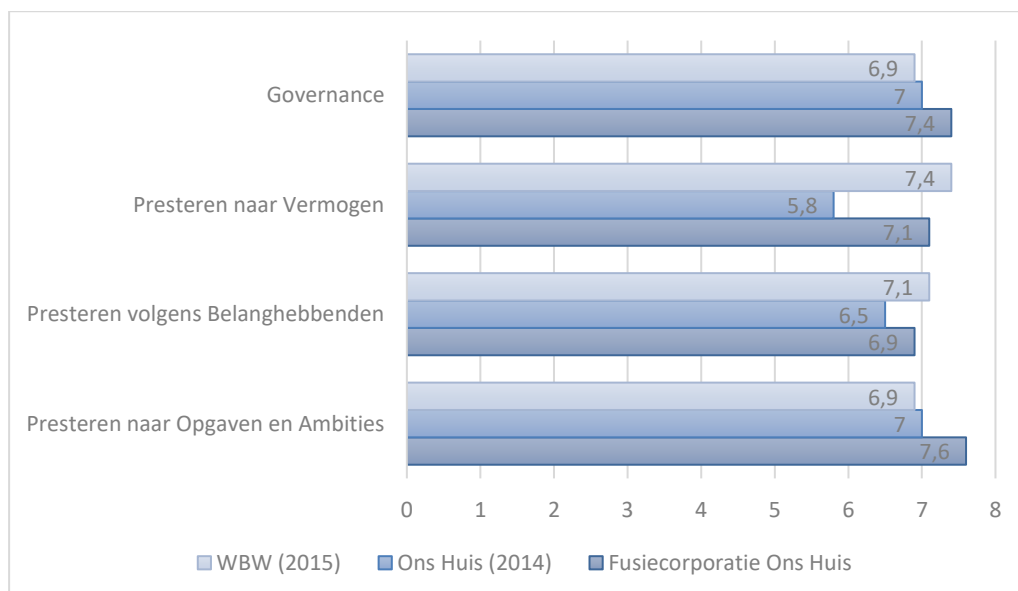
<sup>2</sup> Raeflex wijst erop dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Raeflex signaleert dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer kan krijgen in de visitatie.

<sup>3</sup> VSW: Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties

## Beoordeling Woningstichting Ons Huis



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	6,9
Presteren naar Vermogen	7,1
Governance	7,4



## Samenvatting in beeld Woningstichting Ons Huis

### Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Prestatieafspraken ruim voldoende tot goed beoordeeld.
- Betaalbare woningen en lagere woonlasten voor de primaire doelgroep.
- Mooie projecten voor bijzondere doelgroepen, zoals Opstapregeling (samen met andere Apeldoornse corporaties).
- Bijzondere samenwerking in VSW-verband aan de stedelijke volkshuisvestelijke opgaven in Apeldoorn.
- Waardering voor fusie met Woningbedrijf Warnsveld waarmee lokale opgave in de gemeente Zutphen is opgepakt.

### Prestaties volgens belanghebbenden

- Belanghouders geven ruim voldoende voor prestaties Ons Huis.
- Grootste tevredenheid over huisvesting van primaire doelgroepen.
- VSW-samenwerking biedt meerwaarde.
- Inbreng ervaringen uit het Apeldoornse wordt gewaardeerd in de gemeente Zutphen.
- Aandacht nodig voor visie op inclusieve wijken (wonen en zorg) en een meer proactieve houding.



5.983 verhuureenheden

### Prestaties naar Vermogen

- Risicomanagement sterk verbeterd en op orde gebracht.
- Bedrijfslasten waren tijdelijk hoger door extra kosten voor voorbereidingen fusie.
- Goed onderbouwde inzet van het vermogen.
- Fusie zorgvuldig overwogen en risico's in beeld gebracht.

### Governance

- Sterke PDCA-cyclus, waarbij 'buiten' naar 'binnen' wordt gehaald.
- Governance op orde.
- Goede openbare verantwoording in jaarverslagen en op website.





## E Reactie Woningstichting Ons Huis



### Reactie van Ons Huis op het visitatierapport

---

De rapportage over de onafhankelijke visitatie door Reaflex, is met gepaste trots ontvangen. Niet alleen door de mooie cijfers, maar met name vanwege de her- en erkenning van de ingezette koers. De visitatiecommissie geeft aan dat 'steeds creatiever en ondernemend invulling wordt gegeven aan die koers'. Ook zijn de geluiden van buiten naar binnen gehaald. Juist daarop is de afgelopen jaren gestuurd.

Bovendien constateert de commissie dat bij Ons Huis het huren de afgelopen jaren betaalbaarder is geworden, woningen zijn verduurzaamd en dat urgente volkshuisvestelijke opgaven in Zutphen/Warnsveld zijn opgepakt. De fusie met WBW wordt door de commissie en door betrokken belanghouders gewaardeerd.

Het visitatierapport laat zien dat aanbevelingen uit het vorige rapport zijn opgepakt. Ook wordt aangegeven dat de governance, besturingscyclus en het financiële beleid inclusief risicomanagement goed op orde zijn.

De samenwerking met de andere Apeldoornse corporaties in VSW-verband wordt in het rapport betiteld als 'sterk samenwerkingsverband waar het oppakken van de opgaven in Apeldoorn centraal staat. De meerwaarde van VSW wordt breed ervaren.' Dit is een mooie erkenning van de samenwerking en de resultaten die dat oplevert.

Naast complimenten zijn er ook verbeterpunten en suggesties voor de agenda van de toekomst. De verbeterpunten zijn deels al in beeld of al onderhanden.

Belangrijke verbeterpunten in onze ogen:

- De samenwerking met de gemeente kan op meer niveaus worden geborgd. We pakken de uitnodiging graag op om samen naar de toekomstige investeringsagenda te kijken.
- Met zorgpartijen gaan we graag in gesprek over het samen ontwikkelen van een visie op de woon-zorg-ontwikkelingen. Want wij onderschrijven het belang van samenwerking met hen. Ook geven we graag (nog meer) aandacht aan de groeiende groep kwetsbaren en ouderen. Dit laatste past helemaal bij ons ondernemingsplan waarin vitale buurten en dus de bewoners daarvan, één van de speerpunten is.

De door de commissie geschetste agenda voor de toekomst gaan we graag aanpakken om in verbinding met partijen in te vullen.

Het rapport is wat Ons Huis betreft niet alleen een rapport om trots op te zijn, maar ook een aanleiding om actief en dichtbij door te gaan!

Apeldoorn, februari 2019

Drs. A. Jongstra  
directeur-bestuurder

Ir. B. van der Veen  
voorzitter Raad van Commissarissen

## Deel 2

# Toelichting op de beoordelingen, per perspectief





# 1 Visitatie bij Woningstichting Ons Huis

## Reden voor visitatie

In oktober 2018 heeft Woningstichting Ons Huis opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is evenals de vorige keer gelijktijdig uitgevoerd met de twee andere Apeldoornse corporaties De Goede Woning en de Woonmensen.

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014)<sup>4</sup> en vond plaats tussen december 2018 en februari 2019 waarin de definitieve versie van het eindrapport werd opgeleverd.

## Het visitatieproces

Op basis van alle door Woningstichting Ons Huis verzamelde informatie is de visitatie gestart met een rondleiding door delen van het woningbezit van Woningstichting Ons Huis. De kick-off en de visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 8, 15 en 16 januari 2019. Daarnaast heeft de commissie telefonische interviews gehouden tussen 21 januari en 4 februari. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningstichting Ons Huis, 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 2014-2017.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit:

De heer H.D. Albeda | voorzitter

Mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

Mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris

Mevrouw E.C. Simon | 2<sup>e</sup> secretaris

In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

---

<sup>4</sup> Raeflex wijst erop dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan de 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.

## 1.1 Schets Woningstichting Ons Huis

Woningstichting Ons Huis is in 2017 gefuseerd met Woningbedrijf Warnsveld (WBW). Het merendeel van het bezit van Ons Huis is te vinden in de gemeente Apeldoorn en voor een kleiner deel in de gemeente Zutphen. Woningstichting Ons Huis beheert anno 2018 5.983 vhe (beheer/eigendom) en werkt in 2 gemeenten: Apeldoorn (5.062 vhe) en Zutphen (921 vhe). Door de fusie met WBW is het bezit van Ons Huis in de gemeente Zutphen gedurende de visitatieperiode met circa 600 woningen toegenomen naar ruim 900 woningen. Deze gemeenten tellen samen 208.693 inwoners.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeenten Apeldoorn en Zutphen, de huurdersorganisaties Ons Woongoed en Huurdersoverleggroep HOG (kern Warnsveld, gemeente Zutphen), de collega-corporaties van het Apeldoornse samenwerkingsverband VSW<sup>5</sup> en in de gemeente Zutphen en een groot aantal zorg- en welzijnspartijen.

In het werkgebied (gemeenten Apeldoorn en Zutphen) zijn de corporatie De Goede Woning, de Woonmensen, Veluwonen (voorheen Sprengenland Wonen) en Woonbedrijf ieder1 actief. De Goede Woning en de Woonmensen beheren 7.800 respectievelijk 5.000 woningen in de gemeente Apeldoorn. Woonbedrijf ieder1 beheert circa 5.900 woningen in de gemeente Zutphen.

Bij Woningstichting Ons Huis werken 64 medewerkers; in totaal 55 fte (jaarverslag 2017). De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdige directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit 5 leden waarvan 2 leden op voordracht van de huurders in de Raad van Commissarissen zitting hebben.



Foto: Managementteam Ons Huis Apeldoorn

---

<sup>5</sup> VSW: Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties, waaraan de volgende corporatie deelnemen: Ons Huis, De Goede Woning, de Woonmensen en Veluwonen (voorheen Sprengenland Wonen).

## 1.2 Werkgebied Woningstichting Ons Huis

Ons Huis is werkzaam in Apeldoorn en Zutphen in de provincie Gelderland. Dit werkgebied kenmerkt zich door een groen-stedelijke omgeving. De totale woningvoorraad van de gemeente Apeldoorn omvat 71.526 woningen voor 72.139 huishoudens.

De woningvoorraad bestaat voor 59 procent uit koopwoningen en voor 41 procent uit huurwoningen. Het aandeel corporatiebezit is 28 procent van het aandeel huurwoningen. Het overgrote deel van de woningen zijn eengezinswoningen (71,4 procent).

De huishoudenssamenstelling bestaat voor 36 procent uit alleenstaanden, 31 procent uit samenwonenden zonder kinderen en 33 procent uit gezinnen.

De totale woningvoorraad van de gemeente Zutphen omvat 21.971 woningen. Daarvan bestaat 54 procent uit koopwoningen en 46 procent uit huurwoningen. Het aandeel huurwoningen dat de corporatie bezit is 33 procent. Het aandeel eengezinswoningen in Zutphen is 68 procent. De huishoudenssamenstelling bestaat voor 38 procent uit alleenstaanden, 29 procent uit samenwonenden zonder kinderen en 32 procent uit gezinnen.





## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

### 2.1 Beschrijving van de opgaven

#### Woonbeleid gemeenten Apeldoorn en Zutphen

##### *Woonagenda Apeldoorn 2014-2018*

De Woonagenda is een uitwerking van de structuurvisie en is begin 2014 vastgesteld.

De Woonagenda en de analyse die daarin is opgenomen vormt de basis voor de prestatieafspraken. De komende jaren staan de volgende hoofdopgaven centraal:

1. Bewaking van de volkshuisvestelijke basis: de gemeente wil samen met corporaties afspraken maken over de beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van woningen voor de primaire doelgroep (lagere inkomens) en kwetsbare inwoners van Apeldoorn. Ook afspraken over wonen, zorg en welzijn vallen hieronder evenals het huisvesten van bijzondere doelgroepen.
2. Beheer van de bestaande voorraad: hieronder vallen afspraken over het leefbaar houden van vooral de zwakke wijken en complexen in de stad. Daarnaast wordt de duurzaamheidsopgave benoemd. Voor Apeldoorn is het verder van belang het groenstedelijk karakter van de stad te behouden.
3. Sturing op nieuwbouw: de gemeente Apeldoorn geeft in de Woonagenda aan dat er ruimte is voor nieuwbouw zoals afgesproken in het woningbouwprogramma. Ook is er ruimte om in de kleinere kernen bij te bouwen. Middels een locatiekaart zijn de te ontwikkelen locaties inzichtelijk voor wie wil ontwikkelen. Er zijn afspraken over een contingent sociaal en er wordt per project gekeken of het kwalitatieve woningbouwprogramma passend is bij de woningmarkt in Apeldoorn.

De hoofdopgaven zijn opgedeeld in 14 concreter geformuleerde deelopgaven, die samen de daadwerkelijke agenda vormen. De meeste van de afzonderlijke agendapunten uit de Woonagenda heeft betrekking op de woningcorporaties, hun rol in de stad en de samenwerking met de gemeente.

De Woonagenda is opgesteld in een periode van economische crisis, stagnatie op de woningmarkt en overheidsbezuinigingen, die allen hun weerslag hebben gehad op het handelen van de gemeenten en de woningcorporaties. Realiteit is dat de financiële slagkracht van alle partijen beperkt is. De inkomsten uit zowel het Gemeentefonds, als ook de eigen inkomsten (bijvoorbeeld uit de grondexploitaties en bouwleges) van gemeenten dalen.

##### *Woonvisie Zutphen 2013-2017*

In de woonvisie van de gemeente Zutphen zijn de hierna volgende thema's opgenomen die relevant zijn voor Ons Huis.

1. Duurzaamheid is vanzelfsprekend: het programma Energetisch Renoveren heeft als doel zoveel mogelijk bewoners van corporatie- en particuliere woningen aan te zetten tot energiebesparende maatregelen in hun woning.

Daarnaast streeft de gemeente Zutphen om bij nieuwbouw een lager EPC te realiseren dan wettelijk wordt voorgeschreven. De gemeente toetst verder aan duurzaam-bouwen-eisen, zoals bijvoorbeeld aan de GPR Gebouw. Onder dit thema vallen ook doelstellingen als voldoende groen aanwezig bij woningbouw met een norm van 3 procent.

2. Zeggenschap; de woonconsument centraal: de gemeente Zutphen werkt gebiedsgericht en wil dat bewoners betrokken worden bij het ontwikkelen van plannen in bestaande woonbuurten.
3. Zorgzaam en betaalbaar: Zutphen streeft naar voldoende geschikte woningen voor kwetsbare huishoudens en huishoudens met een laag inkomen. Daarnaast anticipeert de gemeente op de vergrijzing door bij nieuwbouw alle appartementen en een deel van de eengezinswoningen te laten voldoen aan de notitie multifunctioneel bouwen Zutphen (2009). Hierin staan de richtlijnen voor toegankelijkheid van woningen beschreven.

De gemeente Zutphen constateert dat er voor de doelgroep voldoende bestaande sociale huurwoningen zijn en zal per project bepalen welk percentage van de woningbouw er in het sociale segment gerealiseerd dient te worden.

De gemeente acht het wel van belang dat er voldoende betaalbare woningen zijn voor de huishoudens die daarop aangewezen zijn.

4. Bestaande woningvoorraad; blijvend aantrekkelijk: een aantal maatregelen die de gemeente Zutphen voor ogen heeft is bijvoorbeeld het energetisch verbeteren van huur- en koopwoningen, het geschikt maken van bestaande woningen voor ouderen, renovatie en onderhoud van woningen, slopen van woningen die niet meer gewild zijn en het tijdelijk herbestemmen van leegstaande panden.
5. Nieuwbouw; kwantitatief en kwalitatief is elke klap raak: de doelstelling van de gemeente Zutphen is het afmaken van prioritaire projecten en het afstemmen van de lokale en regionale vraag en aanbod van woningen. De afspraak is om netto 1.375 woningen toe te voegen in de periode 2010 t/m 2019. Wel vindt er elke twee jaar een herijking plaats van het woningbouwprogramma om in te spelen op de actuele bevolkingsprognose.
6. Het centrum van Zutphen; levendig, historisch én vernieuwend: versterken van de levendigheid van de binnenstad. De gemeente geeft geen specifieke rol voor de corporaties aan.

## **Prestatieafspraken gemeenten Apeldoorn en Zutphen**

### *Prestatieafspraken met de gemeente Apeldoorn en collega-corporaties 2014-2018*

De gemeente Apeldoorn heeft samen met de corporaties en huurdersorganisaties (vanaf 2017) prestatieafspraken gemaakt. Het betreft naast Ons Huis, de corporaties De Goede Woning, de Woonmensen en Sprengenland Wonen (nu Veluwonen). De prestatieafspraken zijn wat indeling betreft opgesteld langs de lijn van de drie hoofdogaven in de Woonagenda. In 2017 en 2018 hebben dezelfde partijen in het kader van de herziene Woningwet (2015) nieuwe prestatieafspraken gemaakt. De eerder gemaakte afspraken over 2015-2018 golden hierbij als basis. Er is onderscheid gemaakt tussen algemene prestatieafspraken die gelden voor alle corporaties in Apeldoorn en afspraken per corporatie. De kernopgave is te streven naar voldoende, betaalbare woonkwaliteit met een gedifferentieerd aanbod in de prijscategorieën, voor de primaire doelgroep met een zo hoog mogelijke slagingskans.

Er zijn afspraken gemaakt op de volgende thema's:

- (1) Voldoende, betaalbare woonkwaliteit voor de primaire doelgroep:
  - voldoende, betaalbare woonkwaliteit voor zorgkwetsbaren;
  - huisvesting bijzondere doelgroepen en in stand houden van het sociaal vangnet.
  
- (2) Beheer van de bestaande buitenstad:
  - woonkwaliteit van de stad;
  - inzet op kwetsbare plekken;
  - verduurzamen van de woningvoorraad;
  - groen houden van de woonomgeving en het versterken van sociale netwerken.
  
- (3) Een actuele programmering die kwalitatief én kwantitatief aansluit op de doelen en ambitie.

#### *Prestatieafspraken met de gemeente Zutphen en collega corporaties 2014-2018*

Per 1 januari 2018 is Ons Huis gefuseerd met Woningbedrijf Warnsveld. De fusie is in 2017 ingezet. Warnsveld was een kleine corporatie en daardoor kwetsbaar. De fusie bracht meer slagkracht in de gemeente Zutphen, paste bij het woningbezit dat Ons Huis reeds in Zutphen had en door de fusie blijven er twee corporaties actief in de gemeente Zutphen. De voorbereidingen voor deze fusie werden getroffen gedurende de visitatieperiode.

De gemeente Zutphen, de corporaties Woonbedrijf ieder1, Ons Huis, (voormalig) Woningbedrijf Warnsveld (nu Ons Huis) hebben in 2014 gezamenlijk prestatieafspraken gemaakt. Deze afspraken zijn in 2017 en 2018 opnieuw vastgesteld in het kader van de nieuwe Woningwet (2015). De huurdersorganisaties zijn als gelijkwaardige partij hierbij aangesloten. De afspraken in 2017 en 2018 zijn gemaakt op basis van de al eerder vastgestelde afspraken in 2014.

Er is een groot aantal prestatieafspraken gemaakt. In bijlage 5 zijn de voor deze visitatie meest relevante en concrete prestatieafspraken per gemeente weergegeven. Afspraken over proces en monitoring zijn hierbij achterwege gelaten. Eveneens zijn alleen de afspraken die gelden voor de corporatie(s) opgenomen.

#### **Landelijk Energieconvenant**

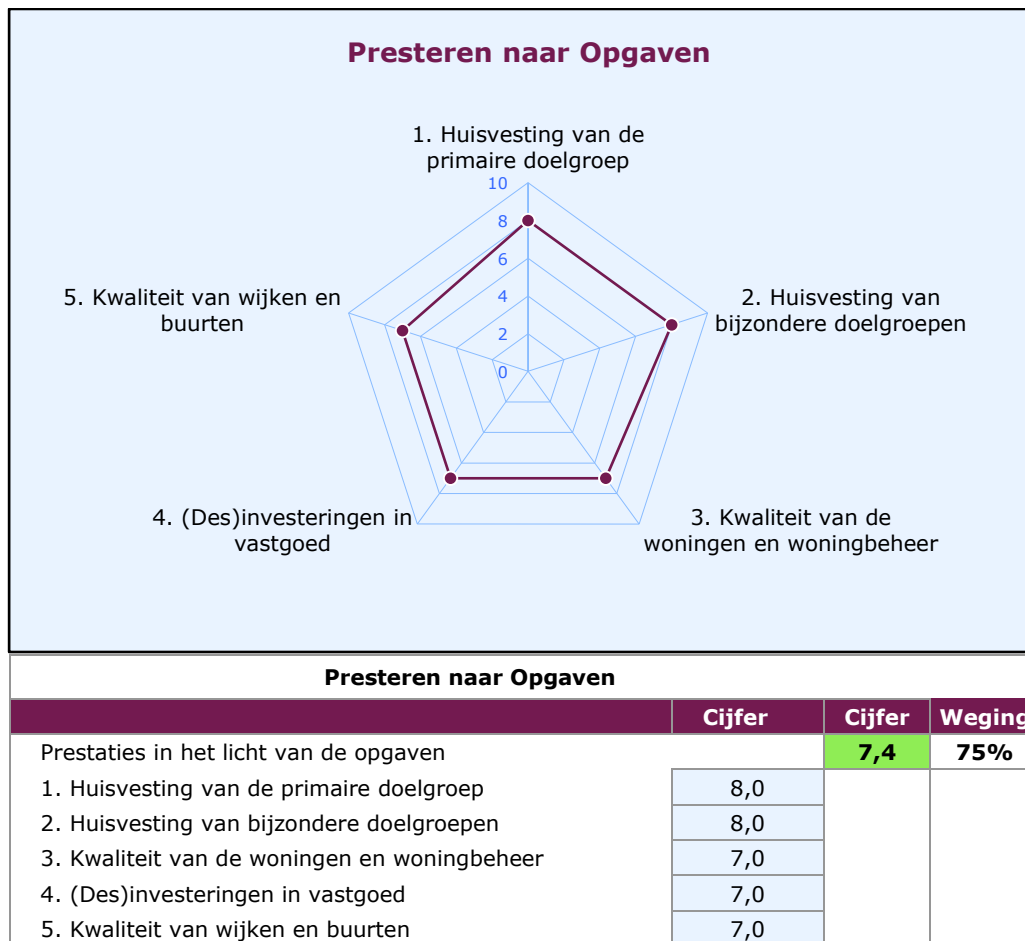
In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken. De sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben. De prestaties, zoals door Woningstichting Ons Huis 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



## 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

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

### Huisvesting van de primaire doelgroep

Ons Huis voldoet goed aan opgave de huisvesting van de primaire doelgroep in haar werkgebied. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

De commissie constateert dat de corporatie zich heeft gehouden aan de prestatieafspraken over toewijzing van woningen in de goedkope en betaalbare huurprijsklassen.

De corporatie heeft in 2017 93 procent van sociale huurwoningen (tot de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens) toegewezen en hiermee ruimschoots voldaan aan het afgesproken percentage van 80 procent.

In 2014 was er nog sprake van huurverhogingen van gemiddeld 4 procent bij mutatie. Vanaf 2015 heeft Ons Huis deze huurverhoging beperkt en zijn er huren verlaagd tot de huurprijsgrens voor huurtoeslag. Eveneens heeft Ons Huis het afgesproken aantal statushouders gehuisvest. De commissie is van mening dat Ons Huis meer presteert dan afgesproken. In de Woonagenda wordt aangegeven dat een toenemende vraag naar sociale huurwoningen en meer betaalbaarheidsproblemen verwacht worden. De betaalbare huurvoorraad van Ons Huis is door het aftoppen aanzienlijk gestegen; van 3.040 betaalbare huurwoningen in 2014 naar 4.087 in 2017. Daarnaast is het een pluspunt dat het investeren in duurzaamheid niet gepaard is gegaan met huurverhogingen, waardoor de (bruto) woonlasten van huurders daadwerkelijk zijn gedaald.

Daarnaast houdt Ons Huis samen met de collega-corporaties De Goede Woning en de Woonmensen het experiment ontlabellen van ouderenwoningen, zodat deze woningen bij verminderde vraag van ouderen ook beschikbaar komen voor andere woningzoekenden. De commissie constateert daarnaast dat Ons Huis, evenals De Goede Woning en de Woonmensen, met het preventief incassobeleid en aandacht voor betaalbare woonlasten goede resultaten heeft behaald ten aanzien van huurachterstanden (0,7 procent) in vergelijking met het landelijke gemiddelde (1,7 procent).

### Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Ons Huis voldoet goed aan de opgave huisvesting van bijzondere doelgroepen in haar werkgebied. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

De commissie constateert dat Ons Huis, samen met de collega-corporaties De Goede Woning en de Woonmensen, diverse mooie projecten in de gemeente Apeldoorn heeft ontwikkeld voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De commissie vindt de Opstapregeling<sup>7</sup> voor de uitstroom uit beschermd wonen naar een reguliere huurwoning een pluspunt, net als het project Housing First<sup>8</sup>. Daarnaast is er het project Wonen met kansen dat jongeren onderdak biedt. De jongeren krijgen hiermee de kans hun leven weer op orde te brengen. Omdat de groep kwetsbare huishoudens -door de extramuralisering- zelfstandige huisvesting nodig heeft, voorziet dit in een belangrijke (en toenemende) behoefte in de gemeente Apeldoorn. De commissie signaleert dat er ambitieuze aantallen zijn afgesproken in de prestatieafspraken en ziet dat Ons Huis (evenals de andere corporaties) deze aantallen haalt.

De commissie waardeert dit onderdeel met een acht, omdat de projecten goed worden uitgevoerd en als voorbeeld kunnen dienen voor andere corporaties in het land. De commissie vindt het ook positief dat Ons Huis regelingen zoals de Opstapwoning introduceert in de gemeente Zutphen. De commissie waardeert daarnaast de bereidheid van Ons Huis om experimenten aan te gaan.

---

<sup>7</sup> De Opstapregeling is een regeling waarmee huurders een tijdelijk huurcontract krijgen en daarmee de kans om zelfstandig te gaan wonen met behulp van begeleiding/zorg.

<sup>8</sup> Het project Housing First is bedoeld voor het huisvesten (inclusief begeleiding/zorg) van dak- en thuislozen.

Dit geldt voor het experiment met het seniorencomplex, gelabeld voor huurders met een migratieachtergrond van de eerste generatie. Een succesvoller experiment is het wooncomplex voor mensen met autisme.

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

Ons Huis voldoet ruim voldoende aan de opgave van woningen en woningbeheer. De commissie waardeert dit op alle onderdelen van woningkwaliteit, dienstverlening en duurzaamheid met een **7,0**.

#### *Kwaliteit woningen (7)*

In de prestatieafspraken is de stadsbrede ambitie geuit om meer aandacht te besteden aan actief beheer van de bestaande woningvoorraad. De prestatieafspraken stellen dat Ons Huis een hoge basiskwaliteit hanteert. De eigen doelen ten aanzien van de kwaliteit van woningen, waarvan Ons Huis in de prestatieafspraken heeft afgesproken deze uit te voeren, zijn behaald. Dit betreft onder meer onderhoud, renovatie en toepassen van energetische maatregelen bij diverse complexen. Door conditiemetingen, afgewogen complexstrategie en een goed beeld van de onderhoud- en verbeteropgaven houdt de corporatie vinger aan de pols. De commissie waardeert de kwaliteit van de relatief jonge woningen van Ons Huis met een ruime voldoende. De tevredenheid van de huurders is gemiddeld in vergelijking met de landelijke Aedes-benchmark. Eveneens is de prijs/kwaliteitsverhouding vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde.

#### *Dienstverlening (7)*

Er zijn geen specifieke prestatieafspraken omtrent dienstverlening opgenomen. Ons Huis vindt het optimaliseren van de dienstverlening van belang en heeft hiertoe gedurende de visitatieperiode diverse acties ingezet om de interne processen te stroomlijnen. Volgens de Aedes-benchmark is het huurdersoordeel over het geheel genomen vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Wel valt hierbij op dat de huurders een relatief hoge tevredenheid laten zien bij de afhandeling van reparatieverzoeken en dat dit recentelijk is gestegen.

#### *Duurzaamheid (7)*

De afspraken van het landelijk Energieconvenant om in 2020 gemiddeld energielabel B te behalen zijn opgenomen in de lokale prestatieafspraken. De commissie merkt op dat Ons Huis gedurende de visitatieperiode 2014 tot en met 2017 veel heeft geïnvesteerd in energetische maatregelen, zowel in de bestaande bouw als in nieuwbouw. Hierdoor zat de corporatie in 2017 bij de landelijke Aedes-benchmark voor duurzaamheid in categorie B (gemiddeld) en voor CO<sub>2</sub>-uitstoot in categorie A (bovengemiddeld). Ook na de visitatieperiode is Ons Huis doorgegaan met investeren in duurzaamheid. In 2018 heeft de corporatie 68 nieuwbouw BENG<sup>9</sup>-woningen opgeleverd en zal zij ook duurzaamheidsopgave van het voormalig woningbedrijf Warnsveld oppakken.

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

Ons Huis voldoet ruim voldoende aan de opgave (des) investeren in vastgoed. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

---

<sup>9</sup> BENG: Bijna Energie Neutrale Gebouwen

Ons Huis heeft de afgelopen jaren gebouwd in de gemeente Apeldoorn en voldaan aan de prestatieafspraken door de nieuwbouw van circa 150 woningen in de projecten Zonnetuin, Schatkamer van Zuid, Haven-park en Korrelhoed. Ons Huis heeft gedurende de visitatieperiode geen woningen gesloopt en verder geen investeringen gedaan voor wonen met zorg.

Zij is wel bezig met planvorming voor het woonzorgcomplex St. Elisabeth in Zutphen. Dit is conform de prestatieafspraken.

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

Woningstichting Ons Huis voldoet ruim voldoende aan de opgave kwaliteit van wijken en buurten. De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De commissie ziet dat Ons Huis meer dan een gemiddelde corporatie geld heeft uitgegeven aan leefbaarheid. Ons Huis is aanwezig in de wijk met woonconsulenten en woningbeheerteams en speelt actief in op wat er in de buurt gebeurt. Wanneer er overlast wordt gesignaleerd, worden maatregelen genomen. Ons Huis werkt aan de leefbaarheid op veel verschillende manieren en in verschillende buurten (zie prestatietabel in de bijlage). De corporatie werkt eveneens aan de verbetering van de leefbaarheid van wijken in VSW-verband, waarbij corporaties van elkaar leren en ervaringen met specifieke projecten delen. In de prestatieafspraken is afgesproken om de mogelijkheden van de woonruimteverdeling beter te benutten voor het leveren van maatwerk bij toewijzing. Er is afgesproken om die mogelijkheden in de nabije toekomst te verkennen.

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

*In VSW-verband gezamenlijk werken aan de stadsbrede opgaven in Apeldoorn*

Ons Huis werkt nauw samen met collega-corporaties in Apeldoorn. Dit doet zij in het VSW (Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties). Naast het uitbrengen van een gezamenlijk bod en het maken van prestatieafspraken, worden ook veel beleidszaken en projecten gezamenlijk geïnitieerd en opgepakt. Zo is er sprake van een stadsbreed strategisch voorraadbeleid. Eveneens is er een gezamenlijke monitoring. De meerwaarde van deze samenwerking wordt breed gezien en gedragen, zowel door de corporaties als ook door belanghouders. Corporaties benutten elkaars kennis en expertise daar waar dit meerwaarde oplevert voor de stad. Portefeuilles zijn helder verdeeld over de verschillende corporaties, waardoor verantwoordelijkheden en eigenaarschap duidelijk belegd zijn. Een mooi voorbeeld van een stadsbreed project is de Opstapregeling waarmee kwetsbare groepen snel aan huisvesting (met zorg/begeleiding) geholpen kunnen worden.

Beleid van Ons Huis gedurende de visitatieperiode: 2014 t/m 2017:

*Beleidsplan 'Wonen Blijft' 2013*

De missie uit het beleidsplan 'Wonen Blijft' geeft aan welke ambitie Ons Huis heeft.

"Wij bieden betaalbaar, passend en duurzaam wonen en werken actief samen aan het vitaal maken en houden van buurten."

Ons Huis geeft aan dat de prioriteit ligt bij betaalbaar wonen. Instrumenten hiervoor zijn verantwoord huurbeleid en energetische maatregelen. Passend wonen wordt uitgelegd op twee manieren: dat de juiste woningen op het juiste moment beschikbaar zijn én de goede woningen bouwen. Daarbij wordt de vraag gesteld waar er in de toekomst behoefte aan is. Dit houdt verband met de derde ambitie: duurzaamheid. Ons Huis vertaalt duurzaamheid als nadenken over toekomstbestendigheid van woningen en woonomgeving, en rekening houdend met ontwikkelingen op de lange termijn. Dit gaat niet alleen over het vastgoed, maar ook over de samenstelling van de buurt en de eigen kracht van mensen.

Om vitale buurten te bereiken zoekt Ons Huis de samenwerking op wijkniveau op met andere partijen, zodat Ons Huis een rol heeft die passend is als verhuurder. Door met de juiste partijen samen te werken, kan de leefbaarheid en sociale interactie tussen bewoners worden verbeterd. Als laatste ambitie wordt 'actief samenwerken' benoemd waarbij altijd de vraag wordt gesteld: brengt het ons dicht bij de missie?

Korte vooruitblik

*Ondernemingsplan 'Actief en Dichtbij' 2018-2020*

Dezelfde missie als in het beleidsplan 'Wonen Blijft' uit 2013 staat hier centraal. De kern van het nieuwe ondernemingsplan is dat de huurders, meer dan nu, actief de aandacht hebben van Ons Huis. De ambities voor de aankomende periode zijn de volgende.

*Goed wonen tegen betaalbare woonlasten*

Ons Huis zorgt voor een betaalbare woonvoorraad en kijkt daarbij naar de totale woonlasten. Daarbij hoort ook de uitbreiding van de sociale woonvoorraad om aan de toegenomen vraag te voldoen.

Concreet betekent dit:

- passend toewijzen conform afspraken in de Stedendriehoek, met aandacht voor totale woonlasten;
- inflatievolgend huurbeleid;
- 96 procent van de voorraad wordt aangeboden onder de liberalisatiegrens;
- 5 procent groei van de sociale woningvoorraad in 10 jaar;
- geen verkoop in het sociale segment.

*Duurzaam wonen*

Door woningen te verduurzamen met energetische maatregelen maakt Ons Huis de komende periode de woningvoorraad geschikt voor huidige en toekomstige generaties. Dit betekent ook investeren in de flexibiliteit van de woningvoorraad. Het uitgangspunt is dat woningen die verhuurd worden minimaal geschikt zijn voor twee doelgroepen.

Concreet betekent dit:

- woning inzetbaar maken voor minimaal twee doelgroepen;
- nieuwbouw in de sociale huur in Apeldoorn en Zutphen ;
- met co-makers inzet op duurzame woningen en flexibele inzetbaarheid van woningen;
- gemiddeld label B in 2020 in Apeldoorn en 2021 in Zutphen;
- ontwikkelen van Strategie voor een CO2-neutrale woningvoorraad in 2050;
- stimuleren van duurzaam gedrag;
- prettig wonen met optimale regie over eigen leven.





### Vitale buurten

Ons Huis zet zich in voor een prettige woon- en leefomgeving en daarmee voor vitale buurten. De groei van het aantal mensen, die in mindere mate of niet zelfredzaam zijn, zorgt ervoor dat de vitaliteit van buurten onder druk komt te staan. Samen met zorgpartners pakt Ons Huis deze opgave op.

Concreet betekent dit:

- prettige woon- en leefomgeving realiseren/stimuleren;
- zelf- en 'samen' redzaamheid vergroten;
- afgestemde lokale inzet vanuit de agenda vitale buurten;
- betrekken van bewoners bij beleid, beheer en leefbaarheidsmaatregelen;
- inzet met netwerkpartners: structureel, integraal en pragmatisch.

Hierbij is het optimaliseren van de dienstverlening van Ons Huis essentieel.

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

De commissie constateert dat Ons Huis de voortgang van de prestatieafspraken goed monitort. De prestatieafspraken zijn soms wat algemeen geformuleerd maar er is wel sprake van een goed onderbouwd en actieve wijze van hanteren van beleid.

Een pluspunt is het gezamenlijk strategisch voorraadbeleid met de andere corporaties voor heel Apeldoorn.

Ons Huis toetst de signalen uit de omgeving en specifiek van de huurders constant en acteert hierop. Het monitorsysteem is goed op orde.

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt. De commissie waardeert de ambities in relatie tot de opgaven met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten.

- + De samenwerking in VSW-verband levert duidelijk meerwaarde op voor het benoemen en oppakken van de stadsbrede maatschappelijke opgaven in Apeldoorn.
- + Dit vertaalt zich onder meer in gezamenlijke afspraken over te leveren prestaties, strategisch voorraadbeleid en monitoring. Deze meerwaarde geldt niet alleen voor Ons Huis maar ook voor de andere Apeldoornse corporaties en werkt goed in de samenwerking met belanghouders.
- + De punten die uit bijeenkomsten met belanghouders en de VSW komen vormen input voor het beleid van Ons Huis.
- + Ons Huis heeft een participatiemodel waarmee zij actief stuurt en waar nodig beleid actualiseert wanneer de buitenwereld en belanghouders dit vragen.
- + Het ondernemingsplan 'Wonen blijft' als ook het huidige ondernemingsplan 'Actief en dichtbij' hebben dezelfde visie en ambitie. Hiermee laat Ons Huis zien dat er continuïteit van beleidsdoelen is.
- + De visitatiecommissie vindt het positief dat Ons Huis met de fusie met WBW de verantwoordelijkheid op zich heeft genomen dit deel van de volkshuisvesting mee te nemen in de professionalisering om zodoende de lokale opgaven beter op te kunnen pakken. De problemen die Ons Huis hierbij tegenkwam heeft zij adequaat aangepakt.

## 2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt een **7,5**. 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	7,3	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0	25%
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,5</b>	

## 3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer van belanghebbenden ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Ons Huis. 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 huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

De voltallige commissie heeft in totaal twaalf face-to-face gesprekken gevoerd over de prestaties van Woningstichting Ons Huis. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur-bestuurder, het MT en de RvC, hebben geen beoordeling gegeven. Daarnaast zijn er door de commissieleden vijf telefonische interviews gehouden. De commissie heeft de huurderorganisaties, twee gemeenten, vijftien verschillende zorg- en welzijnspartijen en de woonwagenbeheerder Nijbod gesproken. Een deel van de gesprekken was met partijen die ook belanghouder zijn van de gelijktijdig gevisiteerde corporaties de Woonmensen en De Goede Woning.

### 3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Ons Huis

#### **Huurdersvereniging Ons Woongoed**

Huurdersbelangenvereniging Ons Woongoed behartigt de belangen van de huurders van Ons Huis. Ongeveer 1.500 huurders zijn lid van Ons Woongoed. Na de fusie met Woningbedrijf Warnsveld vertegenwoordigt huurders overleggroep HOG de huurders in Warnsveld.

#### **Stichting Huurders Overleg Groep (HOG)**

De stichting Huurders Overleg Groep (HOG) was vóór de fusie tussen Ons Huis en Woningbedrijf Warnsveld (WBW), de huurdersorganisatie van WBW. HOG is ook na de fusie blijven bestaan en komt op voor de belangen van de huurders uit Warnsveld. De huurdersvereniging Ons Woongoed en de HOG zijn na de fusie los van elkaar blijven functioneren maar werken wel samen.

#### **Gemeente Apeldoorn**

De gemeente Apeldoorn is een belangrijke belanghouder van Ons Huis. Elk jaar worden er samen met de collega-corporaties en de huurdersorganisaties prestatieafspraken gemaakt. De gemeente overlegt twee keer per jaar op bestuurlijk niveau met de corporaties van de VSW, waar in ieder geval de monitoring van de prestatieafspraken plaatsvindt en de voortgang wordt besproken. Daarnaast vindt er tweemaal per jaar bestuurlijk overleg plaats met de individuele corporaties. Eens in de zes weken is er overleg op ambtelijk niveau. Het grootste deel van het bezit van Ons Huis bevindt zich in de gemeente Apeldoorn.

## **Gemeente Zutphen**

Na de fusie met de Woningbedrijf Warnsveld is het bezit van Ons Huis met circa 600 woningen toegenomen in de gemeente Zutphen en daarmee wordt de belanghouder ook belangrijker. Ons Huis heeft nu ruim 900 woningen in de gemeente Zutphen. Ons Huis maakt ook met de gemeente Zutphen, collega-corporaties en de huurdersverenigingen, prestatieafspraken.

## **Zorg- (en welzijns)partijen**

Er zijn meerdere zorg- en welzijnspartijen belanghebbend bij Ons Huis. Met deze partijen wordt vooral op projectniveau overlegd of in relatie huurder-verhuurder wanneer een cliënt van een zorg- of welzijnspartij een woning huurt bij Ons Huis. In VSW-verband wordt elke twee jaar met alle welzijns- en zorgpartijen in Apeldoorn gesproken over de gezamenlijke opgave in de gemeente. Een deel van de hieronder genoemde zorgpartijen werkt niet alleen samen met Ons Huis, maar ook met andere Apeldoornse corporaties.

De commissie heeft met de volgende zorgpartijen gesproken:

- Gehandicaptenzorg in Apeldoorn: de Passerel en 's Heeren Loo (ook belanghouders van De Goede Woning en de Woonmensen)
- Ouderenzorg in Apeldoorn: Zorggroep Apeldoorn en Atlant Zorggroep (ook belanghouders van De Goede Woning en de Woonmensen)
- Zorg- en welzijnsorganisatie in Apeldoorn: Riwis (ook belanghouder van De Goede Woning en de Woonmensen)
- Zorgorganisatie in Zutphen: Humanitas (belanghouder van Ons Huis in Zutphen)

De volgende complexen of woningen zijn geschikt voor wonen met zorg waarin wordt samengewerkt met bovenstaande partijen. Ons Huis werkt in Apeldoorn het meeste samen met 's Heerenloo en in Zutphen met Humanitas en Sutfene. De laatst genoemde organisatie heeft de commissie niet gesproken.

Apeldoorn:

- Seniorenflat Gildenhove – samenwerking met 's Heeren Loo
- Berkenhove (68 wooneenheden) – samenwerking met Atlant Zorggroep
- Graanhof (26 wooneenheden) – samenwerking met 's Heeren Loo
- Koolmeesweg (18 wooneenheden) – samenwerking met 's Heeren Loo
- Firmament (8 wooneenheden)
- Soldeniersveld (10 wooneenheden) – samenwerking met 's Heeren Loo
- Marie Koenen (12 wooneenheden) – samenwerking met 's Heeren Loo
- Sparrenbos (6 wooneenheden)
- Witte Wolken (24 wooneenheden) – samenwerking met Zorggroep Apeldoorn
- Calypsostraat (32 wooneenheden) – samenwerking met Riwis
- Passerel huurt individuele woningen van Ons Huis.

Zutphen:

- De Riperkamp - samenwerking met Humanitas
- Berkelkade (12 wooneenheden)
- Woonzorgcomplex St. Elisabeth – samenwerking met Sutfene (tot mei 2018)

### Partijen voor welzijn en leefbaarheid

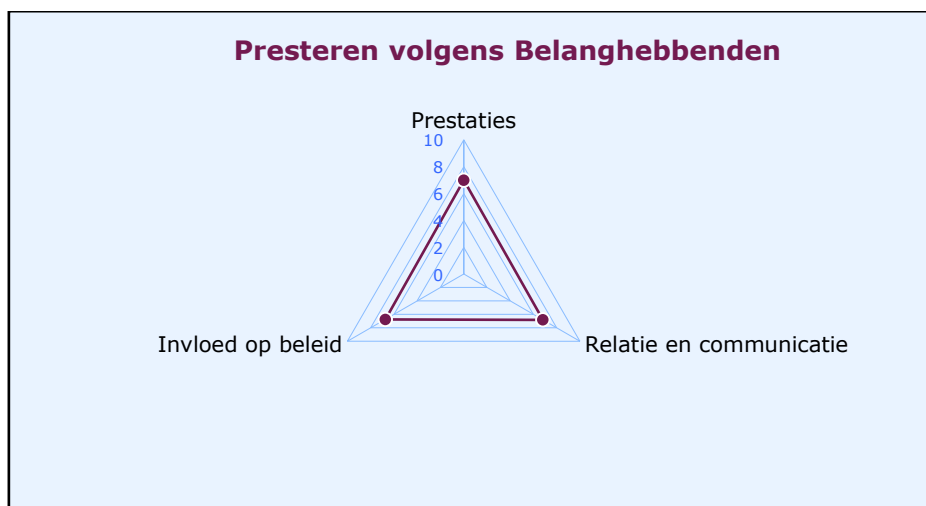
Ons Huis werkt samen met verschillende welzijnspartijen. De commissie heeft de volgende instanties gesproken, welke allen ook belanghouders zijn De Goede Woning en de Woonmensen:

- Welzijnsorganisatie Stimenz Stichting Present
- Sociaal Wijkteam
- Vluchtelingenwerk
- Wijkagent

### Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties (VSW) in Apeldoorn

Ons Huis vormt samen met de Woonmensen, De Goede Woning en Veluwonen (voorheen Sprengenland Wonen) de Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties (VSW). Het bestuur van de VSW komt maandelijks bij elkaar. De corporaties hebben onderling portefeuilles verdeeld. Gemeente (en overheden), Gebiedsgerichte aanpak en Samenwerking zijn de verantwoordelijkheid van Ons Huis. Beleid, Beheer woonwagens en standplaatsen en Duurzaamheid vallen onder De Goede Woning. De Woonmensen heeft de portefeuilles Woonbeleid, bijzondere doelgroepen en zorg en welzijn. Daarnaast voeren de corporaties in Apeldoorn een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid, een gezamenlijke monitoring en leggen gezamenlijk periodiek verantwoording af over de voortgang van de afspraken aan belanghouders en huurdersorganisaties.

## 3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		<b>7,0</b>	<b>50%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,4		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,8		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,1		
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,6		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		
Relatie en communicatie		<b>6,8</b>	<b>25%</b>
Invloed op beleid		<b>6,7</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,9</b>	

## Gemiddelde score per groep belanghouders: huurders, gemeenten en overig:

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders Ons Woongoed	Huurders HOG (Warnsveld)	Gemeente Apeldoorn	Gemeente Zutphen	Gemiddelde van 16 belanghebbenden	Gemiddelde cijfer*
<b>Tevredenheid over maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>						
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0	7,0	8,0	7,5	7,4	<b>7,4</b>
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,3	7,0	7,0	8,0	6,2	<b>6,8</b>
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	6,7	7,0	8,0	7,3	6,9	<b>7,1</b>
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,3	6,8	7,0	7,0	5,9	<b>6,6</b>
5. Kwaliteit van wijken en buurten	6,0	7,0	8,0	7,5	6,9	<b>7,0</b>
<b>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</b>	5,5	7,0	6,0	8,0	7,2	<b>6,8</b>
<b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>	5,8	7,0	7,0	8,0	6,3	<b>6,7</b>

\* Het gemiddelde cijfer in de rechterkolom is als volgt berekend: 1/3<sup>e</sup> deel huurders (Ons Woongoed en HOG), 1/3<sup>e</sup> deel gemeenten (Apeldoorn en Zutphen) en 1/3<sup>e</sup> deel overige belanghebbenden.

### 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Hieronder treft u een samenvatting van de door belanghouders genoemde verbeterpunten, gerangschikt naar:

1. Verbeterpunten voor het samenwerkingsverband van Apeldoornse corporaties in VSW-verband, waarin de gelijktijdig gevisiteerde corporaties (Ons Huis, De Goede Woning en de Woonmensen) aan deelnemen.
2. Verbeterpunten specifiek voor Ons Huis in de gemeente Apeldoorn.
3. Verbeterpunten specifiek voor Ons Huis in de gemeente Zutphen.

#### **Ad1. Verbeterpunten voor corporaties van het samenwerkingsverband VSW:**

Een groot aantal belanghouders van Ons Huis is tevens belanghouder in Apeldoorn van De Goede Woning en de Woonmensen. De door hen genoemde verbeterpunten betreffen het Apeldoornse samenwerkingsverband VSW, waar deze corporaties aan deelnemen. Deze punten zijn genoemd door de gemeente Apeldoorn, de partijen voor ouderenzorg en gehandicaptenzorg en de partijen voor welzijn en leefbaarheid in Apeldoorn. Samengevat betreft het de volgende verbeterpunten:

#### *Visieontwikkeling:*

- De gemeente wil graag in gesprek over de inzet van de investeringsruimte bijvoorbeeld aan de hand van de verbeterpunten en beleidsagenda van het visitatierapport.
- Er komen steeds meer bijzondere doelgroepen in reguliere woningen wonen en de meeste van deze huishoudens komen terecht in kwetsbare wijken. De draagkracht van deze wijken is beperkt en zodoende neemt de kwetsbaarheid toe. Zorg samen met gemeente en welzijns- en zorgpartijen voor creatieve oplossingen om de leefbaarheid van de wijken goed te houden. Zorgpartijen willen op basis van een

gemeenschappelijk referentiekader niet alleen de gezamenlijke maatschappelijke opgave voor wonen met zorg en (inclusieve<sup>10</sup>) wijken opstellen, maar ook met elkaar mogelijkheden creëren. Oplossingen die genoemd zijn: ontmoetingsplekken, gebundelde deconcentratie, vernieuwende woonvormen.

- Ontwikkel integraal woonwagenebeleid samen met relevante partijen.

*Woonvormen en gebouwen voor wonen en zorg:*

- Enkele zorgpartijen willen graag een opener en meer proactieve houding van de corporaties om mee te denken over de toekomst van de complexen en de contracten.
- Enkele zorgpartijen willen graag samenwerken met corporaties aan ideeën voor nieuwe woonvormen voor bijzondere doelgroepen.
- Maak ook het zorgvastgoed energiezuiniger.

*Woningzoekenden, huurders en leefbaarheid wijken:*

- Welzijnsorganisatie Stimenz wil op basis van de ABCD-aanpak<sup>11</sup> meer samenwerken.
- Maak samen met de uitvoerders van onderhoudswerkzaamheden een plan en planning, zodat de communicatie met huurders soepel(er) verloopt en er draagvlak bij huurders is.
- Zorg voor meer doorstroming van ouderen uit een eengezinshuurwoning naar een levensloopbestendig appartement, bijvoorbeeld in de wijk de Maten.
- Er is vraag naar middeldure huurwoningen (net boven de huurinkomensgrens) en mogelijk kunnen de corporaties hierin van betekenis zijn.
- Realiseer in leegkomende (kantoor)gebouwen betaalbare huurwoningen.
- Lever in samenwerking met de sociale wijkteams meer maatwerk bij huisvesting van woningzoekenden die begeleiding/zorg nodig hebben.

*Samenwerking en overige punten:*

- Zorg dat zaken die op tactisch of operationeel niveau blijven liggen of vertraging oplopen, toch opgepakt worden (op managementniveau).
- Overweeg samen met de gemeente en huurdersorganisatie om zorginstanties te betrekken bij bepaalde thema's in de prestatieafspraken.
- Maak gebruik van de corporaties (buiten Apeldoorn), die koplopers zijn op het gebied van innovatie. Haal kennis op bij andere corporaties met dezelfde uitdagingen en haak aan waar relevant.
- Verken of er meerwaarde kan zijn om de (maatschappelijke) corporatieraad van de Woonmensen te verbreden naar VSW-verband, maar voorkom institutionalisering en behoud van het informele karakter.
- Blijf afstemming rond (mogelijke) ontruimingverbeteren in belang van de huurder.

## **Ad2. Verbeterpunten voor Ons Huis in de gemeente Apeldoorn**

---

<sup>10</sup> Inclusieve wijken zijn wijken waar alle bewoners zich thuis kunnen voelen en opgenomen worden in de gemeenschap, ook al zijn er veel verschillen.

<sup>11</sup> Asset-Based Community Development (ABCD) is het van binnenuit werken aan een in economisch, cultureel en sociaal opzicht leefbare buurt, door sociale relaties tot stand te brengen en onvermoede capaciteiten van bewoners, organisaties en instellingen binnen de lokale gemeenschap te mobiliseren.

- Pro-actiever werken met zorginstantie(s) op beleidsniveau en doortastender en sneller in de uitvoering van projecten/plannen. Ook huurders vragen een pro-actieve (in plaats van reactieve) houding in de wijken.
- Nog meer verdiepen in de vragen/behoefte van bijzondere doelgroepen.
- Stem het onderhoudsprogramma installaties van de gebouwen van de corporatie en de zorginstelling beter af.
- Bijzondere doelgroepen mogen de primaire doelgroepen niet wegdrücken.
- Betrek de huurdersvereniging in een eerder stadium bij beleidsvorming.

### **Ad3. Verbeterpunten voor Ons Huis in de gemeente Zutphen:**

- Terrein Scheurkamp niet te lang braak laten liggen in verband met leefbaarheid.
- Duidelijke keuzes maken wie gehuisvest kunnen worden in de woningen in de Riperkamp.

## **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. Partijen die actief zijn in de gemeente Apeldoorn hebben de drie corporaties die gelijktijdig gevisiteerd zijn (Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning) één oordeel gegeven. Daarom volgt hieronder bij ieder prestatieveld eerst een beschrijving van het oordeel van belanghebbenden voor alledrie de corporaties gezamenlijk gevolgd door het oordeel voor de corporatie afzonderlijk.

Gemiddeld scoort Woningstichting Ons Huis een **6,9** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

### **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 Ons Huis op dit prestatieveld gemiddeld met een **7,4**.

#### **Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking**

De gemeente Apeldoorn en Apeldoornse zorgpartijen geven aan dat de beschikbaarheid en betaalbaarheid van de woningen voor de primaire doelgroep over het algemeen ruim voldoende tot goed geregeld is in Apeldoorn. Welzijnsorganisatie Stimenz geeft een voldoende.

Een enkele belanghebbende zegt dat de corporaties de laatste jaren weinig sociale huurwoningen hebben toegevoegd, dat het voor jongeren terug leek te lopen, maar dat een en ander is rechtgezet in de prestatieafspraken. Stimenz signaleert dat de wachtlijsten lang zijn, waardoor bewoners die willen verhuizen daartoe niet de mogelijkheid hebben. Vooral bij scheiding is dit een probleem.



Belanghebbenden, zoals het Sociaal Wijkteam (SWT), met zicht op huurschulden geven aan dat het aantal huisuitzettingen enorm gedaald is dankzij de (zeer) goede aanpak van en samenwerking met de corporaties. Vluchtelingenwerk is zeer tevreden over de wijze waarop statushouders worden gehuisvest. Huurders geven aan dat woningen soms wel een tijdje leeg staan voordat er statushouders in gehuisvest worden. Daarnaast vinden ze dat er veel woningen beschikbaar komen voor bijzondere doelgroepen, waardoor reguliere woningzoekenden langer moeten wachten. Partijen waarderen het dat de drie corporaties samenwerken op het terrein van de woonruimteverdeling.

### ***Oordeel over Ons Huis in (met name) de gemeente Apeldoorn***

De huurdersorganisatie Ons Woongoed is tevreden over de prestaties van Ons Huis bij het huisvesten van de primaire doelgroep en geeft hiervoor een score 7,0. De huurders geven aan dat de corporatie het goed doet binnen de kaders van wat juridisch mogelijk is en wat er aan woningen beschikbaar komt. Wel vinden ze dat er relatief veel beschikbare huurwoningen worden toegewezen aan de bijzondere doelgroepen, die relatief weinig wachttijd hebben. Ze vragen daarom meer aandacht voor de behoeften van de reguliere woningzoekenden en huurders.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Zutphen***

De gemeente Zutphen, de collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 en de huurdersoverleggroep uit Warnsveld vinden dat Ons Huis ruim voldoende tot goed presteert bij het huisvesten van de primaire doelgroep. De gemeente Zutphen vindt het positief dat energetische maatregelen die de corporatie neemt ten gunste komen van de woonlasten van huurders. Ook de zorgvuldige wijze waarop rekening is gehouden met de woonlasten bij het overzetten van de huurinningen van WBW naar Ons Huis, waardeert de gemeente positief. Daarnaast levert Ons Huis volgens de gemeente Zutphen een goede bijdrage door het streefhuurbeleid aan te passen, hetgeen de corporatie zorgvuldig doet. Eveneens draagt de corporatie bij aan het huisvesten van statushouders in de gemeente Zutphen.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De belanghebbenden beoordelen Ons Huis op dit prestatieveld gemiddeld met een **6,7**.

### ***Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking***

De gemeente Apeldoorn en enkele zorgpartijen hebben bij dit prestatieveld zowel De Goede Woning, de Woonmensen als Ons Huis een gezamenlijke score gegeven.

De gemeente Apeldoorn vindt de samenwerking met de corporaties bij het opstellen van beleid voor huisvesting van bijzondere doelgroepen goed. Collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 onderschrijft dit beeld. Bij de uitvoering van het beleid kunnen zaken nog verder gestroomlijnd worden, vindt de gemeente (en het Sociaal Wijkteam). Met name bij lastige dossiers over woonoverlast en acute huisvesting voor woningzoekenden die begeleiding nodig hebben, is de gemeente erbij gebaat als corporaties flexibeler zouden kunnen zijn in het leveren van maatwerk<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Corporaties worden hierin vaak belemmerd door wet- en regelgeving voor toewijzing van woningen.

Tegelijkertijd geeft de gemeente Apeldoorn aan het te begrijpen dat corporaties voortdurend balanceren tussen voldoende huisvesting voor de primaire doelgroep, statushouders en bijzondere doelgroepen. De gemeente Apeldoorn geeft daarom aan de corporaties een gezamenlijke score van 7,0 op dit prestatieveld.

Zorgpartijen en welzijnsorganisatie Stimenz geven gemiddeld genomen voldoende tot ruim voldoende score aan de corporaties Ons Huis, De Goede Woning en de Woonmensen. De beoordelingen op details lopen wel uiteen van een onvoldoende tot ruim voldoende. Over het algemeen zijn partijen tevreden, maar zien ze dat er een opgave blijft liggen die zowel de corporaties als zij (gezamenlijk) moeten oppakken. Daarnaast signaleren enkele partijen dat vooral jongeren die begeleiding/zorg nodig hebben lastig geschikte huisvesting kunnen vinden. Eveneens geven partijen aan dat de corporaties de afgelopen jaren weinig huisvesting voor ouderen en bijzondere doelgroepen (bijvoorbeeld beschut wonen) hebben gerealiseerd. Stimenz maakt zich zorgen over de toename van het aantal mensen met een rugzakje. Uit de visitatiegesprekken kwamen op dit onderdeel verschillende en soms tegenstrijdige signalen naar voren, waardoor het beeld van de opgave voor bijzondere doelgroepen diffuus is. Enerzijds is er behoefte aan meer woningen. Anderzijds blijken er ook woonzorgcomplexen te zijn waar ook reguliere (of zeer beperkt zorgbehoevende) woningzoekenden en/of ouderen geplaatst worden, hetgeen druk legt op de leefbaarheid. Dit laatste heeft onder andere met het woonruimteverdelingssysteem te maken en is deels gecorrigeerd. Ondanks dossiers is het Sociaal Wijkteam zeer tevreden over het feit dat er een Opstapregeling is. De wachttijden voor huishoudens die gebruik maken van de Opstapregeling is meestal 8 tot 10 weken, maar voor gezinnen duurt het vaak langer omdat hiervoor minder snel een woning beschikbaar komt.

Een van de zorgpartijen geeft aan het huurcontract 'uit te zitten' en mist een regulier overleg hierover met de corporaties. Bij geïnterviewde gesprekspartners bestaat het beeld dat corporaties geen interesse hebben om zorggerelateerde huisvesting te ontwikkelen, terwijl commerciële partijen volgens hen wel aankloppen bij zorgpartijen.

### ***Oordeel over Ons Huis in (men name) de gemeente Apeldoorn***

De huurdersorganisaties geeft een gemiddeld voldoende tot ruim voldoende aan Ons Huis voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Een van de zorgpartijen uit Apeldoorn geeft het signaal tevreden te zijn over de prestaties van Ons Huis, maar vindt wel dat de corporatie reactief handelt, bijvoorbeeld bij het zoeken naar geschikte bouwlocaties. Een andere zorgpartij is blij in gesprek te zijn met Ons Huis over een locatie waarbij de vraag verkend wordt of appartementen omgezet kunnen worden naar meer zorggerelateerde woningen.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Zutphen***

De gemeente Zutphen heeft relatief veel zorginstellingen en daarmee ook relatief veel inwoners die uitstromen en op zoek zijn naar een woning. De gemeente Zutphen waardeert de prestaties van Ons Huis hier met een 8,0. De gemeente vindt het positief dat Ons Huis de ervaring met de Opstapregeling inzet in Zutphen. Het woonzorgcomplex St. Elisabeth en Riperkamp zijn lastige projecten en vragen de nodige aandacht van Ons Huis. Zorgpartij Humanitas, actief in de Riperkamp, vindt dat Ons Huis goede betaalbare huisvesting (met begeleiding) in de woningen de Riperkamp heeft voor jongere cliënten.

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

De belanghebbenden beoordelen Ons Huis op dit prestatieveld gemiddeld met een **7,0**.

### ***Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking***

Kwaliteit woningen: Vooral zorgpartijen hebben hierover een oordeel gegeven en hebben hun oordeel voornamelijk gebaseerd op de complexen die zij huren van de corporaties en/of waar hun cliënten wonen of worden gehuisvest. Over het algemeen zijn belanghouders tevreden over de kwaliteit van de woningen en varieert de score van voldoende tot goed. Men geeft aan dat opstapwoningen vaak wel gedateerd zijn, maar dat de technische kwaliteit op orde is en de cliënten tevreden zijn over de woningen.

Dienstverlening: Over het algemeen zijn zorgpartijen tevreden over de dienstverlening van de corporaties.

Duurzaamheid: De gemeente Apeldoorn geeft de corporaties gezamenlijk een goede score voor de prestaties op het gebied van duurzaamheid. De gemeente is zeer tevreden over de (voorgenomen) investeringen van de corporaties in energetische maatregelen. Eveneens zijn de corporaties nauw betrokken bij de ontwikkeling van het gemeentelijk programma duurzaamheid en energievoorziening. De keuze voor wel/geen warmtenet is hierbij een belangrijk vraagstuk. Het kan zijn dat de gemeente voor verschillende wijken verschillende keuzes zal maken en de corporaties spelen hier goed op in. Daarnaast zorgen de corporaties ervoor dat de duurzaamheidsmaatregelen gunstig zijn voor de betaalbaarheid van de woningen, hetgeen de gemeente positief waardeert.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Apeldoorn***

Voor de woningkwaliteit, dienstverlening en duurzaamheid krijgt Ons Huis van enkele zorgpartijen uit Apeldoorn en de huurdersorganisatie Ons Woongoed uiteenlopende scores variërend van een voldoende tot ruim voldoende. Voor de duurzaamheid van het bezit in Apeldoorn wordt Ons Huis door diverse zorgpartijen beoordeelt met een voldoende. Niet bij alle complexen die zorginstellingen van Ons Huis huren, is de corporatie bezig met investeren in duurzaamheidsmaatregelen.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Zutphen***

De gemeente Zutphen, collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 en de huurdersoverleggroep uit Warnsveld geven Ons Huis een ruime voldoende tot goede score voor de kwaliteit. De gemeente Zutphen is eveneens zeer tevreden over de wijze waarop Ons Huis duurzaamheid oppakt in de gemeente. De corporatie steekt haar nek uit, doet pilots en experimenten en dat is zeer te waarderen volgens de gemeente. Humanitas is zeer tevreden over de duurzaamheidsmaatregelen bij een van de complexen.

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

De belanghebbenden beoordelen Ons Huis voor dit prestatieveld gemiddeld met een **6,6**.

### ***Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking***

De gemeente Apeldoorn is tevreden over de investeringen die de corporaties doen in de gemeente en geeft hiervoor een ruime voldoende (7,0).

De woonzorgpartijen geven de corporaties op dit prestatieveld een onvoldoende tot (magere) voldoende score. Zij vinden hiervoor is dat corporaties de afgelopen jaren weinig geïnvesteerd hebben op het gebied van wonen met zorg en dat het ook geen prioriteit lijkt te hebben. De corporaties stoten eerder zaken af dan dat er nieuwe projecten worden opgestart. De zorgpartijen willen samen onderzoeken wat nodig is voor de stad Apeldoorn. Eveneens willen zij samen verkennen hoe zich dat vertaalt in de toekomst van bestaande woonzorg-complexen en of corporaties kunnen investeren in nieuwe woonvormen.

Woonwagenbeheerder Nijbod geeft aan dat een groot aantal woonwagens vervangen dient te worden.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Apeldoorn***

Atlant Zorggroep (voor ouderenzorg Apeldoorn) geeft aan dat de samenwerking met Ons Huis verbeterd kan worden, om zodoende de uitvoering van het verbeterplan voor een van de wooncomplexen dat Atlant Zorggroep huurt te versnellen. Zorggroep Apeldoorn (voor ouderenzorg in Apeldoorn) is eveneens van mening dat Ons Huis pro-actiever kan zijn in het informeren over investeringsprojecten in de wijk.

Humanitas (zorg in gemeente Zutphen) daarentegen is tevreden over Ons Huis voor dit prestatieveld; evenals de huurders. Huurders zien dat Ons Huis nieuwbouw realiseert. Wel vinden de huurders het wenselijk is dat er meer woningen gebouwd worden dan nu het geval is, maar zien dat dit beperkt wordt door regelgeving. Daarnaast hebben ze enkele punten van kritiek op de wijze van communicatie bij het proces van renoveren.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Zutphen***

Het woonzorgcomplex in de gemeente Zutphen is verouderd en daarin gaat Ons Huis investeren. Dat doet Ons Huis volgens de gemeente Zutphen goed en tijdig, waarbij de gemeente het waardeert dat de corporatie niet alleen naar het complex kijkt maar ook naar de leefbaarheid in de buurt eromheen. De gemeente heeft veel waardering voor de fusie met WBW, waardoor nu enkele lastige projecten in Warnsveld kunnen worden opgepakt. Het betreft een renovatieproject en een nieuwbouwproject. Op de locatie waar WBW destijds woningen heeft gesloopt zal Ons Huis nu nieuwbouw gaan realiseren (project Scheurkamp).

## **Kwaliteit van wijken en buurten**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,0**.

### ***Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking***

Volgens belanghouders kent Apeldoorn geen echte probleemwijken. Alle belanghebbenden geven de corporaties voor hun inzet voor de leefbaarheid van wijken een score variërend van voldoende tot goed.

De gemeente, evenals enkele andere bij leefbaarheid betrokken partijen (St. Present), vindt de prestaties van alledrie de corporaties goed.

Andere partijen, zoals Stimenz, geven een oordeel (ruim) voldoende. Enkele partijen maken onderscheid per corporatie. Daar waar sprake is van kwetsbare wijken (bijvoorbeeld Staatsliedenkwartier) en aandachtscomplexen werken naast de corporaties ook andere partijen, waaronder het sociaal wijkteam en de stadsdeelmanagers, hard mee aan het verbeteren van de leefbaarheid.

Welzijnsorganisatie Stimenz ziet dat de corporaties de laatste jaren door landelijke richtlijnen minder kunnen investeren in de wijken dan voorheen. Er zijn daarentegen wel goede ontwikkelingen en de samenwerking tussen buurtregisseurs van Stimenz en complexbeheerders en woonconsulenten van de corporaties is goed. Wel is er zorg bij partijen over het feit dat er steeds meer bijzondere doelgroepen gehuisvest worden in reguliere woningen. De woningen waar deze huishoudens terecht komen liggen vaak in kwetsbare wijken. Belanghebbenden geven aan behoefte te hebben om samen met de corporaties op zoek te gaan naar creatieve oplossingen hiervoor. Een goed voorbeeld dat een van de partijen noemt is het project Welkom in Apeldoorn, waarbij statushouders verwelkomd worden wanneer zij een woning hebben gekregen.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Apeldoorn***

De huurdersorganisatie Ons Woonged geeft Ons Huis een voldoende voor de kwaliteit van wijken en buurten. Waarbij wel opgemerkt wordt dat sommige wijken (bijv. Zevenhuizen) snel achteruitgaan en dat Ons Huis daar aandacht aan moet blijven geven. Eveneens geven huurders aan blij te zijn met de buurtregisseurs van Ons Huis, maar dat ze wel reactief reageren en dat een pro-actievere houding wenselijk zou zijn. Huurders pleiten eveneens voor een betere spreiding van doelgroepen.

Atlantgroep (voor ouderenzorg in Apeldoorn) geeft Ons Huis een voldoende. De corporatie heeft enkele mooie complexen, zoals Berkhove. Ze geeft wel aan dat er soms sprake is van overlast (door bijzondere doelgroepen) en ze vindt dat hier een rol voor de corporatie ligt om samen een oplossing te zoeken.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Zutphen***

Zorginstantie Humanitas is actief in een van de wooncomplexen in de wijk Riperkamp, waar leefbaarheid een aandachtspunt is. Humanitas is blij met de inzet van Ons Huis om de leefbaarheid te verbeteren en noemt concrete voorbeelden waar de corporatie goed op acteert (bijv. vuilnis op balkons, gezamenlijk tuin opknappen en overgang naar inductie). Zutphen kent verder wel meer kwetsbare wijken, maar daar heeft Ons Huis niet zoveel bezit. Zowel de huurdersoverleggroep uit Warnsveld als de gemeente Zutphen geven Ons Huis een ruim voldoende tot goed oordeel voor de inzet op leefbaarheid.

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

De belanghebbenden beoordelen Ons Huis voor dit onderdeel gemiddeld met een **6,6**.

### ***Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking***

De gemeente Apeldoorn geeft de drie de corporaties voor de relatie en wijze van communicatie een voldoende (6,0).

Regelmatig is er overleg en de vergadercyclus tussen gemeente en VSW-verband zit goed in elkaar. Er wordt wel relatief veel vergaderd over uitvoeringskwesties bijvoorbeeld in het kader van de Opstapregeling, terwijl andere zaken minder aandacht krijgen.

Ten aanzien van de relatie met de VSW is het Sociaal Wijkteam kritisch in tegenstelling tot de relatie met de afzonderlijke corporaties. VSW-corporaties hebben regionaal afspraken gemaakt voor het huisvesten van urgent woningzoekenden en afgestemd met de gemeente Apeldoorn.

Die afspraken staan maatwerk soms in de weg. De communicatie wordt verstoord doordat de VSW de eerste gesprekspartner is, maar dat deze schakel belemmerend en vertragend werkt omdat het mandaat (bij de managers van) de afzonderlijke corporaties ligt.

Overige belanghebbenden zoals de collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 en woonwagenbeheerder Nijbod zijn ruim voldoende tot goed tevreden over de relatie en communicatie met de corporaties.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Apeldoorn***

De huurdersorganisatie Ons Woonged vindt de relatie en communicatie een kleine voldoende. Enerzijds is er tevredenheid over het regelmatige en goede contact met Ons Huis; anderzijds is er kritiek op de wijze waarop Ons Huis knelpunten oppakt die de huurders signaleren (bijv. servicekosten). Daarnaast is er de wens om meer inzicht te krijgen in gegevens van woningen wanneer huurders daar om vragen.

De zorgpartijen Riwis, 's Heerenloo (gehandicaptenzorg) en Atlant Zorggroep (ouderenzorg) waarderen de relatie en communicatie met Ons Huis met een voldoende tot goed. Waardering is er met name voor de communicatie in de uitvoering en praktische zaken rondom het vastgoed. Riwis geeft aan dat Ons Huis het nog lastig vindt om met de doelgroep om te gaan, maar ziet dat Ons Huis daarin wel stappen maakt.

Zowel Vluchtelingenwerk als Stichting Present waarderen de relatie en communicatie met Ons Huis op een (ruime) voldoende. Vluchtelingenwerk geeft aan dat bij Ons Huis duidelijk verbetering zichtbaar in omgang met de doelgroep en dat wordt positief gewaardeerd.

Het Sociaal wijkteam vindt de relatie en communicatie met Ons Huis goed, daar waar het gaat om het vinden een oplossing voor urgent woningzoekenden.

### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Zutphen***

Zowel de gemeente Zutphen als zorgpartij Humanitas en de collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 zijn positief over de relatie en communicatie met Ons Huis en waarderen dit met een 8. De huurdersoverleggroep uit Warnsveld geeft een 7.

Ons Huis kreeg enkele lastige projecten door de fusie met WBW en er kwamen ook knelpunten aan het licht die niet voorzien waren. Ons Huis heeft hierover steeds goed gecommuniceerd met de gemeente. Ons Huis is volgens de gemeente toegankelijk, open, eerlijk en goed bereikbaar, ook op bestuurlijk niveau. Humanitas geeft naast de hoge score wel aan dat de communicatie bij de Riperkamp soms lastig is en dat ze vroeger, toen er nog een bewonerscommissie was, beter verliep dan nu. Daar waar het gaat om strategische onderwerpen zijn zorgpartijen kritisch. Daarover is nauwelijks contact, waarbij de zorgpartijen ook hand in eigen boezem steken.

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

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

### ***Oordeel over Apeldoornse corporaties/ VSW-samenwerking***

De gemeente Apeldoorn geeft voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporaties een ruime voldoende (7). De samenwerking met de corporaties in VSW-verband werkt goed en de vergadercyclus zit goed in elkaar. Er is in het bestuurlijk overleg ruimte om naast volkshuisvestelijke thema's eveneens andere relevante thema's aan de orde te stellen (bijv. duurzaamheid).

Hierbij geeft de gemeente wel aan dat de corporaties lange tijd geen of beperkte investeringsruimte hadden, waardoor de gemeente de relatie vaak als eenzijdig heeft ervaren. De gemeente verwacht dat nu er meer investeringsruimte is dit merkbaar zal worden in de mate waarop zijn invloed op het beleid van de corporaties kunnen uitoefenen. De gemeente Apeldoorn geeft aan dat de corporaties wel belangrijke input hebben gegeven voor de prestatieafspraken. De gemeente mist wel een zekere wederkerigheid bij het komen tot een gezamenlijke stadsbrede Woonagenda. Corporaties hebben aangegeven dat de Woonagenda de verantwoordelijkheid van de gemeente is, terwijl de gemeente graag een door alle partijen onderschreven Woonagenda wil hebben.

De gemeente vindt verder dat er zowel met zorginstanties als met corporaties terrein te winnen is daar waar het gaat om thema's rondom wonen en zorg. Er met elkaar over praten is belangrijk, maar afspraken maken over wie wat doet en wie welke rol pakt blijkt lastiger.

Het merendeel van de zorginstanties geeft de corporaties een onvoldoende of (magere) voldoende voor de mate waarin zij invloed hebben op het beleid van de corporaties. Overigens vinden zij dat zij daar zelf ook meer actie op hadden moeten ondernemen. Ze geven aan dat ze zo nu en dan wel uitgenodigd worden voor bijeenkomsten van de VSW, maar dan in de rol van huurder<sup>13</sup>. Omdat er een opgave ligt op het gebied van wonen en zorg, vinden ze het belangrijk ook op strategisch niveau met elkaar in gesprek te gaan. De onvoldoende die sommige zorginstanties geven voor de invloed op beleid, kunnen de corporaties daarom zien als een uitnodiging om in gesprek te gaan. Zorginstanties geven aan dat ze graag in gesprek gaan over de stadsbrede opgave en daar afspraken over willen maken. Thema's zijn onder meer: kwetsbare groepen in de wijk, gebundelde deconcentratie en de toekomst van woonzorgcomplexen.

Zorginstantie Riwis waardeert de corporaties met een 6,5 voor de invloed op het beleid en dat is iets hoger dan de andere zorginstanties. Riwis geeft aan uitgenodigd te worden voor rondetafelsessies en te ervaren dat corporaties haar belanghouders serieus neemt, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van de Opstapregeling en Housing First. De zorginstantie geeft aan dat de corporaties reactief zijn, graag veel zekerheden in willen bouwen en hoopt dat ze meer vanuit een innerlijke drive aan de slag gaan met de groeiende groep kwetsbare huurders. Ook voor wat betreft nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen.

Welzijnsorganisatie Stimenz is tevreden over de wijze waarop zij invloed kan uitoefenen op het beleid, maar wil graag, op basis van de gesignaleerde ontwikkelingen in de wijk, die druk veroorzaken op de leefbaarheid, preventief beleid ontwikkelen met corporaties. Stichting Present heeft het idee dingen te kunnen veranderen bij de corporaties en geeft de corporaties een ruime voldoende tot goed.

Vluchtelingenwerk geeft een (ruime) voldoende en ziet kansen voor verbetering omdat er wel bereidheid bij de corporaties is om met elkaar om tafel te gaan, maar dat het er niet altijd van komt.

---

<sup>13</sup> De corporaties geven aan dat er in 2014 een zeer uitgebreid traject is doorlopen waarbij zorgpartijen, gemeente en corporaties over de toekomst van het wonen en zorg in de gemeente Apeldoorn hebben gesproken. Eveneens is er regelmatig overleg met zorgpartijen die ambulante begeleiden.

Woonwagenbeheerder Nijbod is eveneens tevreden over de mate van invloed op het beleid van de corporaties, maar geeft aan dat het spanningsveld tussen kosten en inkomsten bij woonwagens soms tot discussies leidt.

#### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Apeldoorn***

De huurderorganisatie Ons Woongoed geeft een kleine voldoende over de mate waarop ze invloed krijgt op het beleid van Ons Huis. De huurdersorganisatie vindt het beter gaan dan voorheen, maar krijgt adviesaanvragen van Ons Huis liever nog eerder, in een fase waarin het hebben van invloed nog mogelijk is.

#### ***Oordeel over Ons Huis in de gemeente Zutphen***

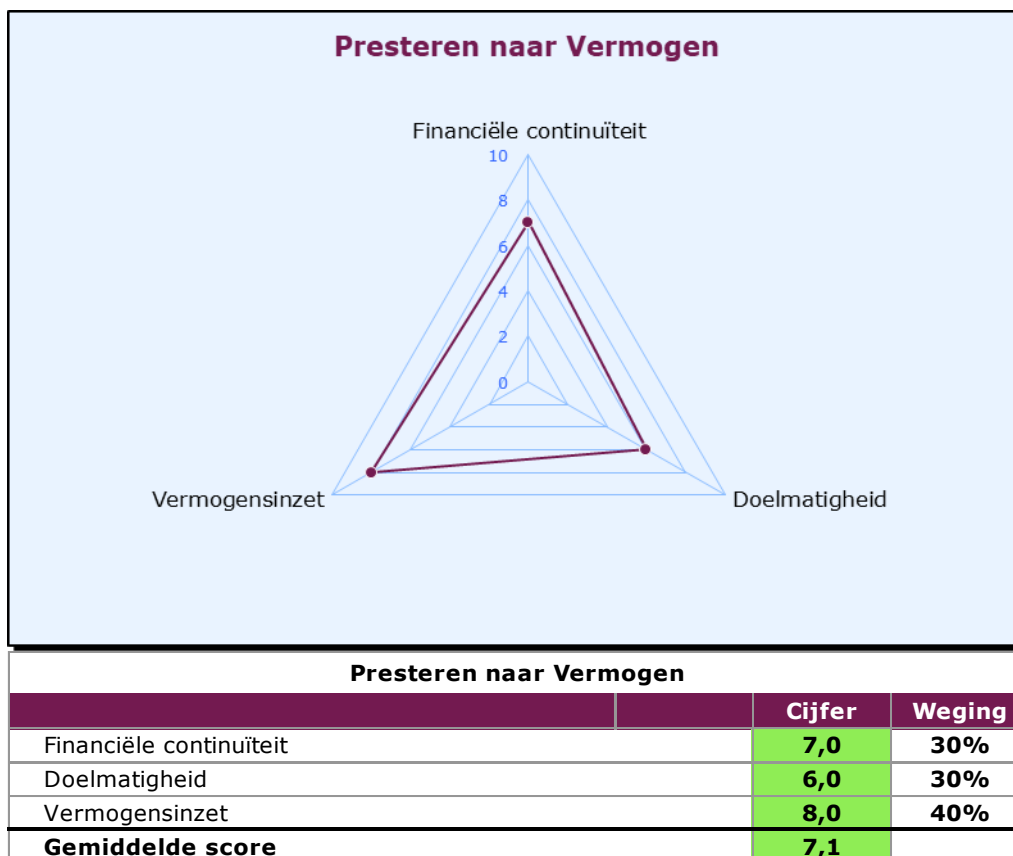
Zowel de gemeente Zutphen als collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 en Humanitas geven respectievelijk een 8, 9 en 7 voor de tevredenheid over de mate van invloed die zij hebben op het beleid van Ons Huis. De gemeente Zutphen geeft aan dat Ons Huis bij het maken van de prestatieafspraken heel duidelijk de keuzes en afwegingen heeft toegelicht. Daarnaast brengen ze ook nieuwe ideeën en ervaringen in (bijvoorbeeld Opstapwoningen). Ons Huis was ook steeds aanwezig toen de gemeente de woonvisie opstelde. Humanitas vindt, in tegenstelling tot de Apeldoornse zorgpartijen, dat Ons Huis goed meedenkt en meezoekt naar een pand of locatie om de wachtlijst van cliënten van Humanitas in Zutphen terug te brengen. De Zutphense collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 vindt met name de samenwerking in Warnsveld heel positief.



## 4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Ons Huis, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

### 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



### 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.

Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + In de visitatieperiode is het risicomanagement en de risicobeheersing sterk verbeterd. De risico's zijn benoemd en er is ook eigenaarschap aan toebedeeld. Er is een risicoanalyse, er is een proces- en auditcontroller benoemd en er zijn interne audits.

- + Ons Huis heeft de fusie zorgvuldig overwogen en risico's geanalyseerd. Na de fusie is ook bij het voormalige Woonbedrijf Warnsveld de financiële sturing en control geïncorporeerd en is er een verbetering gemaakt. Op het moment dat bleek dat er toch hiaten zaten in de risicobeheersing van (het voormalig) Woningbedrijf Warnsveld, is dit doortastend op orde gebracht.

#### Toelichting:

Ons Huis voldoet naast de hierboven genoemde pluspunten ruimschoots aan de eisen vanuit externe toezichthouders. Het betreft kerncijfers als solvabiliteit, interest coverage ratio (ICR), loan to value (LTV) en de debt service coverage ratio (DSCR):

- De solvabiliteit eind 2017: 67,7 procent (ruimschoots boven de norm van minimaal 20 procent).
- De ICR eind 2017: 2,5 (ruimschoots boven de norm van minimaal 1,4).
- De LTV eind 2017: 31,6 procent (ruimschoots onder de norm van maximaal 75 procent).
- De DSCR eind 2017: 1,53 (eveneens ruimschoots binnen de norm van minimal 1).

Deze cijfers geeft de corporatie jaarlijks weer in het jaarverslag. De commissie constateert dat Ons Huis gedurende de visitatieperiode een adequaat risicomanagement heeft opgezet en een proces- en auditcontroller heeft aangesteld.

#### 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. Volgens de visitatiemethodiek voldoet een corporatie aan het ijkpunt voor een 6,0 als de bedrijfslasten vergelijkbaar zijn met het landelijke gemiddelde. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **6,0** op basis van onderstaande bedrijfslasten, waarbij hieronder een uitleg volgt waarom bedrijfslasten in 2016 en 2017 tijdelijk hoger waren.

Kerngegevens	Corporatie	Landelijk gemiddelde
<b>Netto bedrijfslasten per vhe</b>		
2014 (bron: ABC 2015)	€ 873 (B)	€ 925 (B)
2015 (bron: ABC 2016)	881 (B)	853 (B)
2016 (bron: ABC 2017)	930 (C)	790 (B)
2017 (bron: ABC 2018)	€ 933 (C)	€ 764 (B)
Toename netto bedrijfslasten 2014-2017	107 %	83 %
<b>Aantal fte</b>		
Begin 2014 (bron: Jaarverslag)	54,33	-
Begin 2018 (bron: Jaarverslag)	47,96	-
Afname percentage aantal fte 2014-2018	Afname met 12%	

Bron: Aedes-benchmark en jaarverslagen

Ons Huis had in 2014 en 2015 gemiddelde bedrijfslasten (categorie B volgens de Aedes benchmark). In 2016 en 2017 vielen de bedrijfslasten in de Aedes benchmark in categorie C (bovengemiddeld). De commissie heeft daarom nader ingezoomd op de doelmatigheid en geconstateerd dat het hier gaat om tijdelijke extra kosten, waarvan het logisch en verstandig is dat Ons Huis deze genomen heeft. In de beide jaren gaat het om tijdelijke extra kosten, waar ook extra prestaties tegenover staan. Feitelijk zijn de kosten in het jaar 2017 te hoog weergegeven en is alleen in 2016 de benchmark overschreden, door incidentele kosten. Doordat Ons Huis ervoor gekozen heeft om de fusiekosten in één jaar te nemen komt zij met de bedrijfslasten in 2017 in de Aedes-benchmark uit in categorie C (boven het sectorgemiddelde). Deze fusiekosten kunnen niet toegerekend worden aan een specifiek bouw- of onderhoudsproject, maar zijn geen teken van ondoelmatigheid: er wordt niet meer geld uitgegeven dan noodzakelijk om het effect te bereiken. Daarnaast waren er veel kosten om de financiële hiaten van Woonbedrijf Warnsveld op te lossen. Zonder deze kosten zou Ons Huis in 2017 uitgekomen zijn in categorie B, welke vergelijkbaar is met het gemiddelde in de sector. Ons Huis verwacht vanaf 2018 de bedrijfslasten verder omlaag te brengen, de commissie bevestigt deze verwachting. De onderhoudslasten van Ons Huis lagen met euro 1.899 versus euro 1.964 licht onder het landelijk gemiddelde. Dit is de reden dat de commissie deze prestatie met een zes beoordeelt.

### 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. Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende punten:

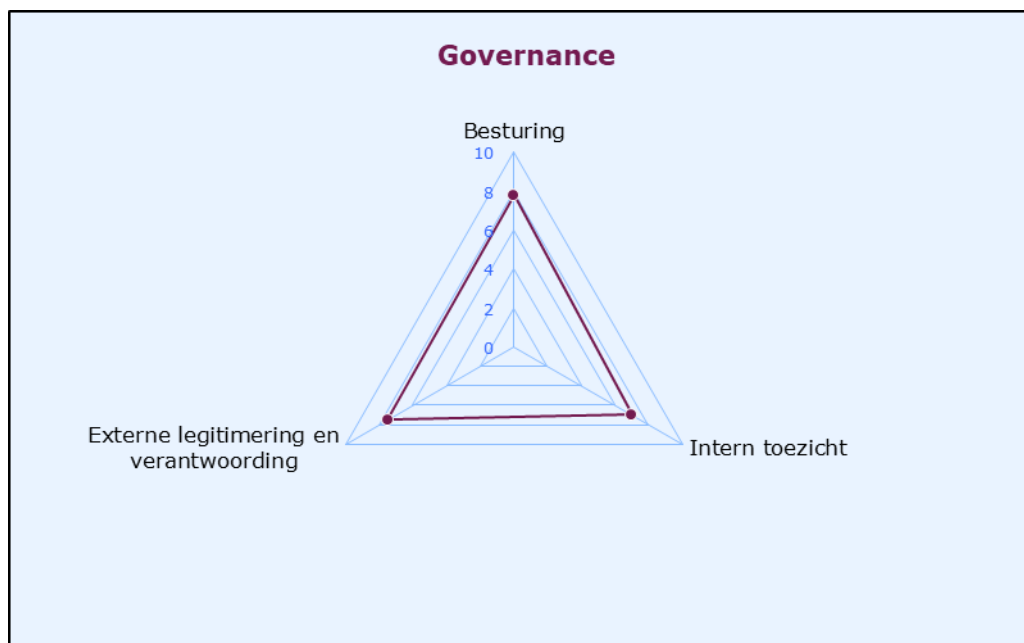
- + De commissie stelt vast dat Ons Huis haar vermogen actief en bewust inzet voor maatschappelijke doeleinden, zoals het verlagen van de huren (of beperkte huurverhoging) en energetische maatregelen. Inzet van vermogen vindt steeds plaats op basis van de stadsbrede afspraken, portefeuillestrategie, complexstrategie en het beleid voor wijken.
- + Er is assetmanagement ingevoerd en een assetmanager aangesteld. Met het assetmanagement is een koppeling tot stand gebracht tussen het ondernemingsplan en jaarplan enerzijds en de conditie/onderhoud-/verbeteringsopgave van het vastgoed en de nieuwbouwoopgave anderzijds.
- + Er wordt gestuurd op toekomstwaarde van het complex. Dit wordt gericht aangepakt om op de juiste manier een koppeling te maken tussen complex, doelgroep en woonlasten.



## 5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance speelt 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
<b>Besturing</b>			<b>7,8</b>
- Plan		7,5	
Visie	7		
Vertaling doelen	8		
- Check		8,0	
- Act		8,0	
<b>Intern toezicht</b>			<b>7,0</b>
- Functioneren RvC		7,0	
Samenstelling van de RvC	7		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	7		
Zelfreflectie	7		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
<b>Externe legitimatie en verantwoording</b>			<b>7,5</b>
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		8,0	
<b>Gemiddelde score</b>			<b>7,4</b>

## 5.2 Conclusies en motivatie

### Besturing

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

### Plan

Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,5**. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen.

Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

#### • Visie

De commissie stelt vast dat Woningstichting Ons Huis beschikt over een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Daarmee voldoet Ons Huis aan het ijkpunt voor een zes.

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De volkshuisvestelijke opgave voor de stad Apeldoorn is leidend voor het VSW-verband waarin de Apeldoornse corporaties, waaronder Ons Huis, samenwerken. Er is bijvoorbeeld een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid. Daarmee is de visie goed afgestemd op de opgave en de inbreng van collega-corporaties daarbij.
- + De missie is hetzelfde gebleven, het ondernemingsplan dat duidelijk is afgeleid van de visie, blijft een belangrijke basis, hetgeen getuigt van continuïteit in beleid.

#### • Vertaling doelen

De commissie stelt vast dat Woningstichting Ons Huis haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden. Bovendien op een zodanige wijze dat deze te monitoren zijn. Daarmee voldoet Ons Huis aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporaties, waaronder Ons Huis, werken goed samen in VSW-band aan een stedelijk breed strategisch voorraadbeleid en overige concrete beleidsdoelen. Hiermee borgen zij de aanpak van de stedelijke opgave op een solide manier.
- + De ambities en het beleidsplan van Ons Huis zijn vertaald in strategische en tactische doelen die voor zowel maatschappelijke doelen als ook voor wat betreft de organisatorische doelen SMART zijn geformuleerd en worden gemonitord aan de hand van Succesbepalende Factoren (SBF's) en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Op deze wijze is de monitoring effectief.
- + De ambities en meerjarendoelen worden jaarlijks geprioriteerd.
- + De organisatie stuurt erop dat de te behalen prestaties integraal bekeken worden binnen de organisatie en niet binnen de lijnverantwoordelijkheden blijven.

### Check

De commissie stelt vast dat Woningstichting Ons Huis beschikt over een monitoring- en rapportage-systeem waarmee periodiek gevolgd kan worden hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Er is tijdens de reorganisatie accent gelegd op besturing en systematiek in de PDCA-cyclus waardoor de processen sterk zijn verbeterd. De interne processen zijn geëvalueerd en zodanig in te richten dat die optimaal passend en signalen van 'buiten' naar 'binnen' worden gebracht.
- + Er is een overzichtelijk prestatieoverzicht dat aansluit op visie en waarin de SMART-doelen zijn geformuleerd, welke regelmatig worden gemonitord (per tertiaal) middels SBF's en KPI's.

### **Act**

De commissie stelt vast dat Woningstichting Ons Huis bijstuurt, indien zij afwijkingen constateert of ontwikkelingen signaleert die consequenties zouden kunnen hebben. Daarmee voldoet Woningstichting Ons Huis aan het ijkpunt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Er is benoemd hoe processturing moet plaatsvinden en wie de proceseigenaren zijn. In het prestatieoverzicht zijn KPI-eigenaren benoemd, waardoor het duidelijk is wie verantwoordelijk is en opvolging geborgd is. Zo wordt bijgestuurd als blijkt dat een actie ten koste gaat van de klanttevredenheid.
- + Er wordt afdeling overstijgend gewerkt op basis van wie in het proces en/of praktijk met elkaar te maken hebben. Bij benoemde projecten worden interdisciplinaire teams samengesteld. Eens per drie maanden komt het managementteam met proceseigenaren bij elkaar om de voortgang te bespreken en actie te ondernemen en/of bij te sturen.

### **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 **7,0**.

### **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. Het functioneren van de RvC wordt beoordeeld met een **7,0** gemiddeld.

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

#### **• Samenstelling van de RvC**

De commissie stelt vast dat de samenstelling van de RvC van Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De samenstelling van de RvC is op orde gebracht na de fusie met Woningbedrijf Warnsveld.
- + De RvC heeft helder voor ogen welk type raadsleden geworven moeten worden en welke portefeuilles bezet moeten worden, op basis van de specifieke opgaven van Ons Huis.
- + De samenstelling van de RvC is voldoende divers en er is rekening gehouden met regionale binding.

Toelichting:

De RvC heeft een profielschets vastgelegd en actualiseert regelmatig. Hij werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. Hierbij kijkt hij naar welk aandachtsgebied nodig is binnen de RvC op basis van de opgaven van de corporatie. De RvC besteedt aandacht aan de deskundigheid van zijn leden.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

De commissie stelt vast dat de RvC zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende punten:

- + De RvC vervult op een goede wijze zijn werkgeversrol. Er is een bestuursopdracht en het evalueren van het functioneren van de bestuurder gebeurt aan de hand van deze bestuursopdracht. De RvC betreft het MT en de OR bij de beoordeling van de directeur-bestuurder.
- + De RvC vervult op juiste wijze zijn toezichtsrol, hetgeen bijvoorbeeld blijkt uit het feit dat de raad op orde is gebracht na de fusie met Warnsveld.
- + Rond de fusie heeft de RvC steeds onderscheid gemaakt tussen zijn toezichtsrol op continuïteit en zijn klankbordfunctie voor de directeur. Op de vergaderingen wordt ruimte genomen om naar aanleiding van de actualiteit breder in te gaan op de gevolgen van bepaalde ontwikkelingen voor de corporatie, bijvoorbeeld rond de energietransitie.

Toelichting:

Bij het aanstellen van de bestuurder was zijn opdracht om te bestendigen en doorontwikkelen. In deze fase wordt er door de RvC bijgestuurd op basis van behaalde resultaten.

De evaluatie van het functioneren vindt plaats op basis van de bestuursopdracht en hierin worden ook het MT en de OR gehoord. De raad heeft daarnaast een rol als klankbordrol richting de directeur-bestuurder.

- **Zelfreflectie**

Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende punten:

- + Er wordt door de Raad van Commissarissen regelmatig geëvalueerd, zowel algemeen als op specifieke dossiers, zoals de fusie en het latere project-incident. De conclusies hieruit worden als waardevol beschouwd en ook opgevolgd.
- + De raad is kritisch op zichzelf en heeft voor de komende tijd ook doelen voor zichzelf gesteld op het gebied van teamvorming, kwaliteit en een nieuwe tijdsgesest.

Toelichting:

De RvC heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks een zelfevaluatie gehouden en hiervan een verslag gemaakt. Het ene jaar is de zelfevaluatie uitgebreider (soms bestaande meerdere bijeenkomsten en/of uitgebreide vragenlijst) dan in andere jaren.

In 2014 en 2016 heeft de zelfevaluatie plaatsgevonden onder externe begeleiding.

De raad weet aan welke dossiers hij de komende tijd moet werken.

De visitatiecommissie constateert op basis van raadsverslagen, de zelfevaluaties en de visitatiegesprekken dat er sprake is van een raad die kritisch is op zichzelf en reflecteert op specifieke dossiers, maar ook op het eigen functioneren.



### **Toetsingskader**

Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt. De RvC hanteert een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + Het toetsingskader is compleet en bestaat zowel uit besturings- en beheersingskader.

Toelichting:

De raad beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. Het toetsingskader staat omschreven in het jaarverslag. Het toetsingskader ziet toe op enerzijds de besturing- en anderzijds op de beheersing van de organisatie. De besturingskaders bestaan uit het ondernemingsplan, beleidsplan, portefeuillestrategie/strategisch voorraadbeleid, het huurbeleid, het verkoopbeleid, het investeringsbeleid en het financieel beleid. De beheersingskaders bestaan voornamelijk uit de financiële (meerjaren)begroting, de onderhoudsbegroting en een goed uitgewerkt risicoprofiel.

### **Toepassing Governancecode**

Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt van een 6. De corporatie leeft de governancecode na.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De RvC analyseert regelmatig of de eigen governance in lijn is met de Governancecode Woningcorporaties en stuurt hier actief op.

Toelichting:

Uitgangspunt voor de corporate governance van Ons Huis is de Aedes Code en de daarop aansluitende Governancecode Woningcorporaties. In het jaarverslag geeft De Raad van Commissarissen aan de code te onderschrijven. De raad is van mening dat alle leden voldoen aan de onafhankelijkheidscriteria zoals omschreven in de Governancecode. In 2016 zijn het bestuursreglement, het reglement van de RvC, de reglementen van de auditcommissie en de selectie- en remuneratiecommissie vastgesteld en goedgekeurd en op de website gepubliceerd. De reglementen zijn getoetst aan de nieuwe Woningwet. Per 22 december 2016 zijn, na goedkeuring door de Aw, de statuten gewijzigd. In 2017 is de visie op bestuur en toezicht opgesteld en vastgesteld. Ons Huis voldoet op dit moment aan de Governancecode 2015. Eind 2017 is door Ons Huis getoetst of de Governance structuur en alle hierop betrekking hebbende reglementen en documenten nog up to date waren. Dat was het geval. In 2018 zullen de statuten (nogmaals) worden getoetst aan de laatste veegwet. Zo blijkt de RvC zich er daadwerkelijk van te verzekeren dat de nieuwe ontwikkelingen steeds op tijd geïncorporeerd kunnen worden.

### **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 **7,5**

### **Externe legitimatie**

Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie betreft op actieve en passende manier haar belanghebbenden, zowel in samenwerking met haar collega-corporaties, als individueel.
- + De corporatie neemt de tijd voor huurders en zoekt actief naar manieren om ze passend te betrekken (van enquêtes naar klantgesprekken).
- + De corporatie experimenteert met nieuwe vormen van participatie. Bijvoorbeeld door met Argu te zoeken naar mogelijkheden om via het internet te participeren.

### **Openbare verantwoording**

Woningstichting Ons Huis voldoet aan het ijkpunt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De Jaarverslagen zijn makkelijk vindbaar op de site.
- + De website is helder en duidelijk en geeft veel informatie.
- + Door de corporaties worden in VSW-verband stakeholderbijeenkomsten georganiseerd om zich te verantwoorden en op basis daarvan gezamenlijk de opgave te bespreken en ook jaarlijks de prestatieafspraken openbaar te evalueren.

## Deel 3

# Bijlagen bij het rapport





## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

**Raeflex**  
Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
Tel. (0318) 746 600  
**[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)**  
**[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)**

### Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningstichting Ons Huis te Apeldoorn  
Jaar visitatie : 2019

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. 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 Woningstichting Ons Huis te Apeldoorn hebben.

Bennekom, 19 november 2018 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex B.V.

---

### Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningstichting Ons Huis te Apeldoorn verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Ondergetekenden verplichten 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.

Bennekom, 14 december 2018 de heer H.D | Albeda, voorzitter

Bennekom, 12 december 2018 mevrouw T. Booi | Algemeen commissielid

Bennekom, 12 december 2018 mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris

Bennekom, 13 december 2018 mevrouw E. Simon MSc | secretaris



## **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 H.D. Albeda (Hein)

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang.

Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

#### Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda.

Ik kijk ook naar het netwerk. De scheiding van wonen en zorg betekent dat je moet kijken naar de kwaliteit van een netwerk: wie doet wat om maatschappelijke prestaties te behalen?

Dat zien we ook bij gemeenten: als de corporatie terug gaat naar de kerntaak is het belangrijk om samen resultaten te behalen.

De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

#### Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter van stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers.
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- Brede kennis van governance door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- Ervaring met visitatie-experimenten
- 

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningbouwvereniging Poortugaal**; **Woningstichting Berg en Terblijt**; **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn
- 2018 **Woonstichting St. Joseph**, Boxtel; **Wocom**, Someren, **Oosterpoort**, Groesbeek; **Woonstede**, Ede; **Eemland Wonen**, Baarn; **Wbv Hoek van Holland**; **SSHN**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland; **Standvast Wonen**, Nijmegen;
- 2017 **QuaWonen**, Bergambacht; **BrabantWonen**, Oss
- 2016 **Maasvallei Maastricht**; **Wetland Wonen Groep**, Vollenhove; **Land van Altena**, Nieuwendijk; **de Kernen**, Hedel
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Dudok Wonen**, Hilversum; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Woningbouwvereniging Lopik**; **Goed Wonen**, Benschop; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2014 **Stek**, Lisse; **Eemland Wonen**, Baarn; **Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstede**, Ede; **Ressort Wonen**, Rozenburg; **De Goede Woning**, Apeldoorn; **De Woonmensen**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn
- 2013 **Woonwaard**, Alkmaar; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Lyaemer Wonen**, Lemmer; **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **VitaalWonen**, Limbricht; **Woningstichting Naarden**; **Goed Wonen** (Midterm Review), Gemert
- 2011 **Alphons Ariëns**, Druten; **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woningstichting Wittem**, Mechelen
- 2010 **Domaas**, Limburg; **Habeko Wonen**, Hazerswoude-Dorp; **Woningstichting Kessel**, **Woningstichting Roermond**; **St. Joseph**, Stramproy; **Woningvereniging Nederweert**; **Ubach over Worms**, Landgraaf
- 2009 **Hestia Groep**, Landgraaf; **Woonstade**, Groningen
- 2008 **Gemeente Hoorn**
- 2007 **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woonmij Dinkelborgh**, Denekamp
- 2005 **De Woonschakel Westfriesland**, Medemblik; **Woningstichting Eerbeek**

#### Kort CV

##### Opleiding

- Kandidaats en lerarenopleiding Wiskunde
- Diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden, publieke sector in control

##### Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur

1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren

1990-1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix

1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

##### Nevenfuncties

2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars

2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers

<http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>



### Algemeen commissielid T. Booi (Tineke)

Ik heb veel voor en met corporaties gewerkt. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met beleidsmatige vraagstukken, zoals woonmarketing, het opstellen van woonvisies, het ontwikkelen van prestatieafspraken en het vormen van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en andere partijen. Ook ben ik actief op het gebied van governancevraagstukken en ontwikkeling van 'moresprudentie'. Daarnaast vervul ik diverse toezichthoudende functies bij corporaties, het merendeel op voordracht van huurdersorganisaties. De affiniteit met huurdersbelangengroepen stamt uit het begin van mijn loopbaan. Ik ben na mijn studie begonnen als consulent bij het LOBH, een van de voorlopers van de Woonbond. Vervolgens ben ik overgestapt naar het NCIV (het huidige Aedes). Daarna heb ik gewerkt als directeur bij de stichting Werkgroep '2Duizend en deze omgevormd tot de B.V. Laagland'advies. Door mijn werk heb ik een brede kennis van de volkshuisvesting en het werk van corporaties in verschillende omstandigheden. Mijn huidige functie is zelfstandig adviseur binnen het netwerk ORKA-advies, werkzaam op het gebied van stedelijke ontwikkeling en wonen.

#### Visitaties

Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik kijk naar het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisitatieerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage.

Een goede visitatie biedt een corporatie kansen, leerpunten waarmee zij verder stappen kan zetten in haar ontwikkeling. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo kan de verantwoording van corporaties meer inhoud krijgen.

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de corporatiesector
- Uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van governance

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Ons Huis**, Apeldoorn; **de Woonmensen**, Apeldoorn, **de Goede Woning**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Enschede
- 2018 **St. Joseph**, Boxtel;
- 2017 **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten; **Woonwaard Noord-Kennemerland**, Alkmaar; **QuaWonen**, Bergambacht Enschede
- 2016 **Wetland Wonen Groep**, Vollenhoven; **Woonstichting 'thuis**, Eindhoven; **Wassenaarsche Bouwstichting**
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Centrada**, Lelystad; **Beter Wonen Vechtdal**, Hardenberg; **Trivire**, Dordrecht; **Woonbedrijf SWS.Hhvl**, Eindhoven
- 2014 **Woonstichting Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstichting SSW**, De Bilt, **Pré Wonen**, Velsbroek.
- 2013 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch
- 2011 **Zaandamse Volkshuisvesting**; **Welbions**, Hengelo
- 2010 **De Vooruitgang**, Volendam
- 2007 **Hengelose Bouwstichting Ons Belang** (Midterm Review), Hengelo
- 2005 **Tablis Wonen**, Sliedrecht; **Wooncom**, Emmen
- 2002 **Huis & Erf**, Schijndel

#### Kort CV

##### Opleiding

- Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)

##### Carrière

2002-heden Visitator bij Raeflex

2001-heden Bestuursadviseur bij ORKA-advies

1989-2001 Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep '2Duizend (het latere Laagland'advies, nu Atrivé)

1981-1989 Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)

1979-1981 Consulent bij LOBH (nu Woonbond)

##### Nevenfuncties

2015-heden organisator De Weide Blik

2016-heden (initiatiefnemer) en bestuurslid lokaal goede doelenfonds

2012-heden Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg

2011-heden Bestuurslid 100% Heuvelrug

2010-heden Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten

2009-2010 Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem

2006-heden Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen

1999-2007 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum

<http://www.linkedin.com/pub/tineke-booi/3/104/742>



### Secretaris drs. A. de Klerk (Annet)

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties.

Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitator bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor- ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

#### Visitaties

Als secretaris bij Raeflex neem ik mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport.

Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden?

De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- Brede ervaring als secretaris
- Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn
- 2018 **SSH&**, Nijmegen; **Lek en Waard Wonen**, Nieuw-Lekkerland
- 2016 **Rijnhart Wonen**, Leiderdorp; **Stichting Uithuizer Woningbouw (SUW)**, Uithuizen
- 2015 **Volkshuisvesting Arnhem**; **Domesta**, Emmen; **Stadgenoot**, A'dam; **Salland Wonen**, Raalte; **Thús Wonen**, Dokkem; **De Delthe**, Usquert; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2013 **Idealis**, Wageningen; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2012 **Rochdale**, A'dam; **Twinta (Carintregeland)**, Hengelo
- 2011 **Wooncorporatie Kennemerhave**, IJmuiden; **Warmunda**, Warmond; **Welbions**, Hengelo; **Ons Doel**, Leiden; **De Zaligheden**, Eersel
- 2010 **SSH& Nijmegen**, **Nijmegen**; **Stek**, Lisse; **Woningstichting Simpelveld**; **Woningstichting Urmond**, Berg-Urmond; **Woningstichting Vaals**; **Woningstichting Voerendaal**
- 2007 **Wonen Noordwest Friesland**, Sint Annaparochie; **Wonen Weert**, Weert
- 2005 **Woonvisie**, Ridderkerk; **Corporatie Holding Friesland**, Grou; **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten
- 2004 **St. Joseph Wonen**, Hengelo; **Waterweg Wonen**, Vlaardingingen; **Westland Wonen**, 's-Gravenzande; **Wst. De Goede Stede**, Almere
- 2003 **Goede Stede**, Almere; **Wonen Leerdam**
- 2002 **Huis en Erf**, Schijndel

#### Kort CV

##### Opleiding

- Planologie

##### Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex

1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)

1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

<http://nl.linkedin.com/in/annetdeklerek>



### Secretaris E. Simon (Eveline) MSc

Na afronding van het tweejarig traineeprogramma van de VNG ben ik gaan werken voor een adviesbureau dat zich richt op samenwerkingen tussen corporaties, gemeenten en welzijnsorganisaties. In dat jaar heb ik de corporatiesector en de uitdagingen waar zij voor staan leren kennen. Mijn passie ligt toch bij het werken vanuit een lokale overheid dus ben ik medio 2018 aan de slag gegaan als beleidsmedewerker wonen bij de werkorganisatie HLTsamen: een ambtelijke samenwerking van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen. Als beleidsmedewerker wonen ben ik het eerste aanspreekpunt voor wonen in de gemeente Lisse. Daarnaast ben ik bezig om flexibele huisvesting te realiseren en ben ik trekker van de dossiers duurzaamheid en huisvesting arbeidsmigranten. Door mijn bestuurskundige en sociologische achtergrond kijk ik met een kritische en frisse blik naar samenwerkingen tussen organisaties en hun maatschappelijke meerwaarde. Het schakelen tussen verschillende niveaus, de buitenwereld naar binnen halen en daarbij organisatiedoelen niet uit het oog verliezen zijn actuele vraagstukken voor veel organisaties. Dit geldt zowel voor gemeenten als voor corporaties, zorginstellingen en het maatschappelijk middenveld.

#### Visitatie

Een visitatie is in mijn ogen een belangrijk verantwoordings-instrument en heeft is daarmee van vaste waarde voor woningcorporaties. Daarnaast is een visitatie een goede manier om verbeterpunten te identificeren en intern en extern het gesprek daarover te voeren. Als secretaris hecht ik aan een helder, toegankelijk en leesbaar rapport waarmee een corporatie haar verantwoording aan de buitenwereld aflegt en het rapport makkelijk kan gebruiken om verbeterpunten te concretiseren op verschillende niveaus in de organisatie.

#### Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van samenwerkingsverbanden in het publiek domein
- Ondersteuning bij het maken van prestatieafspraken
- Teamspeler

#### Uitgevoerde visitaties

2019      **Ons Huis**, Apeldoorn

#### Kort CV

##### Opleiding

2017-2018    Erasmus Universiteit, Rotterdam, Master sociologie, grootstedelijke vraagstukken en beleid

2011-2015    Thorbecke Academie, Leeuwarden, Bachelor bestuurskunde/overheidsmanagement

##### Carrière

2018-heden    Werkorganisatie HLTsamen, beleidsmedewerker Wonen

2017-2018    FRAEY, Partners in publieke waarde, junior adviseur

2016-2017    Gemeente Rotterdam, beleidsmedewerker onderwijs (onderdeel VNG traineeship)

2016          VNG, programmamedewerker regionale economische ontwikkeling en arbeidsmarkt (REOA) (onderdeel VNG traineeship)

2015-2016    Gemeente Coevorden, beleidsmedewerker economie (onderdeel VNG traineeship)

##### Nevenactiviteiten

2015-2017    Deelgenomen aan het wekelijkse opleidingsprogramma van VNG Trainees

<https://nl.linkedin.com/in/eveline-simon-74953128>

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014 t/m 2017
<p><b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b> (PnOA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper Ons Huis 2018</li> <li><i>Opgaven</i></li> <li>• Woonagenda Apeldoorn 2014 – 2018 (2013), gemeente Apeldoorn</li> <li>• Woonvisie gemeente Zutphen 2013 – 2017 (2013), gemeente Zutphen</li> <li><i>Prestatieafspraken/Convenanten</i></li> <li>• Prestatieafspraken Apeldoorn 2015 – 2018 (De Goede Woning, De Woonmensen, Ons Huis, Sprengeland Wonen en de gemeente Apeldoorn)</li> <li>• Prestatieafspraken Zutphen 2014 – 2018 (Woonbedrijf ieder1, Woningbedrijf Warnsveld, Ons Huis, Mooiland en de gemeente Zutphen)</li> <li>• Prestatieafspraken Zutphen 2016 (idem)</li> <li>• Prestatieafspraken Apeldoorn 2017 (Ons Huis, de Woonmensen, De Goede Woning, Sprengeland Wonen, Mooiland, HOG Ons Woongoed, hbv Wijzijn, hbv De Sleutel, hbv Samen Eén, hbv de Koepel en de gemeente Apeldoorn)</li> <li>• Prestatieafspraken Zutphen 2017 (Woonbedrijf ieder1, Woningbedrijf Warnsveld, Ons Huis, hbv Bij1, HOG Warnsveld, HOG ons Woongoed en de gemeente Apeldoorn)</li> <li>• Diverse convenanten omtrent woonruimteverdeling, hennep, huisvesting van bijzondere doelgroepen, regionale klachtencommissie in de gemeenten Zutphen en Apeldoorn</li> <li><i>Beleidsplannen</i></li> <li>• Beleidsvisie Wonen blijft 2013- 2016 (2013)</li> <li>• Betaalbaarheid in VSW-verband (2013)</li> <li>• Interne normen memo (2013)</li> <li>• Strategisch Voorraadbeleid 2014 – 2024 (2014)</li> <li>• Huurbeleid (2014)</li> <li>• Herziening verkoopbeleid bestaande huurwoningen (2014)</li> <li>• Inkoop- en aanbestedingsbeleid (2014)</li> <li>• Projecten energetische maatregelen, enkele kaders (2014)</li> <li>• Richtlijn verzoek huurverlaging voormalig vrije sectorwoningen (2014)</li> <li>• Verkoop grondposities: kaders en richtlijnen (2014)</li> <li>• Asbestbeleid (2015)</li> <li>• Budgettering energiebesparende maatregelen (2015)</li> <li>• Begrotingswijziging algemene huurverhoging (2015)</li> <li>• Kader Toewijzingsbeleid t.a.v. inkomen (2015)</li> <li>• Passend toewijzen (2015)</li> <li>• Servicekostenhandboek (2015)</li> <li>• Werkwijze en instrumentarium asset management (2015)</li> <li>• Duurzaamheid bij nieuwbouw (2016)</li> <li>• Financieringsstrategie Ons Huis (2016)</li> <li>• Meldplicht datalekken (2016)</li> <li>• Evaluatie en aanbevelingen opstapregeling 2016 (2017)</li> <li>• Investeringsstatuut Ons huis (2017)</li> <li>• Reglement sloop, renovatie en (groot) onderhoud Apeldoorn (2017)</li> <li>• Verschillende notities over verkoopbeleid en herziening (2017 – 2018)</li> <li>• Geactualiseerd Treasury statuut (2018)</li> <li>• Ondernemingsplan Ons huis: actief en dichtbij! 2018 – 2020 (2018)</li> <li>• Portefeuillestrategie Ons Huis 2018 – 2027 (2018)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portefeuillestrategie Allonge Warnsveld/Zutphen (2018)</li> </ul> <p><i>Plannen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarplannen samenleving 2013, 2014, 2015, 2016</li> <li>• Informatiebeleidsplan Ons Huis 2015 – 2017</li> <li>• Programmaplan Ons nieuwe huis (2015)</li> <li>• Jaarplan buurtregie 2016, 2017</li> <li>• Treasury Jaarplan 2017 (2017)</li> <li>• Jaarplan prioritering 2017</li> </ul> <p><i>Voortgang</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlengen doorstroom experiment (2014)</li> <li>• Woningmarktmonitor Apeldoorn sociale huursector 2009 – 2015 (2016)</li> </ul> <p><i>Resultaten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporatie in Perspectief Ons Huis (verslagjaren 2014, 2015, 2016)</li> <li>• Jaarverslag Ons Huis (verslagjaren 2014, 2015, 2016, 2017)</li> <li>• Rapportage KPI (verslagjaren 2014, 2015, 2016, 2017)</li> </ul>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b> (PvB)	<p><i>Prestatieafspraken/convenanten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestatieafspraken Apeldoorn 2015 – 2018 (De Goede Woning, De Woonmensen, Ons Huis, Sprengeland Wonen en de gemeente Apeldoorn)</li> <li>• Prestatieafspraken Zutphen 2014 – 2018 (Woonbedrijf ieder1, Woningbedrijf Warnsveld, Ons Huis, Mooiland en de gemeente Zutphen)</li> <li>• Prestatieafspraken Zutphen 2016 (idem)</li> <li>• Prestatieafspraken Apeldoorn 2017 (Ons Huis, de Woonmensen, De Goede Woning, Sprengeland Wonen, Mooiland, HOG Ons Woongoed, hbv Wijzijn, hbv De Sleutel, hbv Samen Eén, hbv de Koepel en de gemeente Apeldoorn)</li> <li>• Prestatieafspraken Zutphen 2017 (Woonbedrijf ieder1, Woningbedrijf Warnsveld, Ons Huis, hbv Bij1, HOG Warnsveld, HOG ons Woongoed en de gemeente Apeldoorn)</li> </ul> <p><i>Huurdersverenigingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslagen van overleggen met Ons Woongoed 2014, 2015, 2016, 2017</li> </ul> <p><i>Klantwaardering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ons Huis algemeen huurdersonderzoek 2014 en 2016</li> <li>• Enquêteresultaten Ons Huis 2014, 2015, 2016, 2017</li> </ul> <p><i>Informatie en documenten over</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslag rondetafelconferentie VSW (2015)</li> <li>• Verslag rondetafelconferentie woningcorporaties Apeldoorn (2017)</li> </ul>
<b>Presteren naar Vermogen</b> (PnV)	<p><i>Brieven instanties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toezichts-/oordeelsbrieven Ons Huis 2014, 2015, 2016</li> <li>• Toezichts-/oordeelsbrieven Ons Huis integraal 2017-2018</li> <li>• Uitkomst Governance Inspectie Ons huis 2017</li> <li>• Uitkomst Governance Inspectie Woningbedrijf Warnsveld 2017</li> <li>• Reactie Ons Huis op uitkomst inspectie 2017 (2017)</li> <li>• Corporatie in Perspectief Ons Huis (verslagjaren 2014, 2015, 2016)</li> <li>• Brieven WSW 2015, 2016, 2017</li> </ul> <p><i>Financiële documenten corporatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarverslagen/rekeningen Ons Huis 2014 t/m 2016 (voor de fusie)</li> <li>• Jaarverslagen/rekeningen Woningbedrijf Warnsveld 2014 t/m 2016 (voor de fusie)</li> <li>• Jaarverslag Ons Huis 2017 (na de fusie)</li> <li>• Begrotingen Ons Huis 2014 t/m 2018</li> <li>• Begrotingen Woningbedrijf Warnsveld 2014 t/m 2017</li> <li>• Meerjarenbegrotingen Ons Huis 2014 – 2023 t/m 2018 – 2027</li> <li>• Kasstroomoverzichten</li> <li>• Kwartaalrapportages Ons Huis 2014 t/m 2016 (voor fusie)</li> <li>• Kwartaalrapportages Woningbedrijf Warnsveld 2014 t/m 2016 (voor fusie)</li> <li>• Kwartaalrapportages Ons Huis 2017 (na fusie)</li> <li>• Treasury jaarplan 2017 (na fusie)</li> <li>• Diverse interne documenten en rapportages over financiën, risicobeheersing, treasury, inkrimping</li> </ul>

	<p><i>Accountantsverslagen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accountantsverslagen Ons Huis 2014 t/m 2016 (voor de fusie)</li> <li>• Accountantsverslagen Woningbedrijf Warnsveld 2014 t/m 2016 (voor de fusie)</li> <li>• Accountantsverslag Ons Huis 2017 (na fusie, 2017)</li> <li>• Managementletter Ons Huis 2014 t/m 2017</li> </ul>
<b>Governance</b>	<p><i>Statuten/ reglementen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statuten wijziging Ons Huis 2018</li> <li>• Bestuursreglement Ons Huis</li> <li>• Reglementen Bestuur, RvC, selectie- en remuneratiecommissie, auditcommissie Ons Huis 2017</li> </ul> <p><i>Raad van Commissarissen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profielschets leden van Raad van Commissarissen Ons Huis</li> <li>• Zelfevaluaties RvC Ons huis 2016</li> <li>• Verslagen van RvC vergaderingen Ons Huis 2014 t/m 2017</li> <li>• Verslagen van RvC vergaderingen Woningbedrijf Warnsveld 2014 t/m 2017 (voor fusie)</li> </ul> <p><i>Governancecode</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Checklist Governancecode ingevuld Ons Huis 2018</li> </ul> <p><i>Overlegwet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenwerkingsovereenkomst Ons huis met Ons Woongoed 2013 en 2017</li> <li>• Diverse samenwerkingsovereenkomsten bewonerscommissies</li> <li>• Jaarverslag Ons Woongoed 2015</li> <li>• Voorstel vergadercyclus en vaste onderwerpen Ons Woongoed/Ons Huis 2017</li> </ul>





## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

### Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal twaalf face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Ons Huis. Daarnaast zijn er door de commissieleden vijf telefonische interviews gehouden. Er vonden drie gesprekken met interne belanghouders plaats, een gesprek met de huurdersorganisaties Ons Woongoed en Huurdersoverleggroep HOG (Warnsveld), twee gesprekken met gemeenten (Apeldoorn en Zutphen) en de commissie heeft in totaal in diverse groepsgesprekken met vijftien verschillende zorg- en welzijnspartijen en met woonwagengebeheerder Nijbod gesproken. Een deel van de gesprekken was met partijen die ook belanghouder zijn van de gelijktijdig gevisiteerde corporaties de Woonmensen en De Goede Woning.

#### Raad van commissarissen

- De heer T.E. Houtman (voorzitter)
- De heer A.E.M. Sommerdijk
- De heer B. van der Veen

#### Directeur-bestuurder

- De heer A. Jongstra
- De heer R. Rademaker (voormalig directeur-bestuurder Woningbedrijf Warnsveld)

#### Managementteam

- De heer M. de Boer (vastgoed en projecten)
- Mevrouw E. Gossink (buurtregie)
- De heer J. Rolleman (controller)
- Mevrouw M. van Rossum (bedrijfsvoering en financiën)
- Mevrouw M. de Witte (klant)

#### Huurdersorganisatie Ons Woongoed en Huurdersoverleggroep (Warnsveld)

- De heer H. Schoenmaker (Ons Woongoed, voorzitter)
- De heer K. Vaartjes (Ons Woongoed, bestuurslid)
- De heer W. Nijenhuis (HOG, voorzitter)

#### Gemeente Apeldoorn (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer N. Stukker (wethouder)
- De heer G. Wiebing (adviseur Wonen)
- De heer R. Van Dijk (programmamanager)

#### Gemeente Zutphen

- De heer M. Ten Broeke (wethouder)
- De heer U. Post (adviseur)

#### Zorgpartij Humanitas (Zutphen)

- Mevrouw A. Hilbrink (regiomanager Humanitas)

#### Ouderenzorg (belanghouders Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- Mevrouw A. Bouwmeester (bestuursvoorzitter Zorggroep Apeldoorn)
- De heer B. Blaauw (adjunct-directeur Klein Geluk)
- De heer R. Boelhouwer (directeur bedrijfsvoering Atlant Zorggroep)

Gehandicaptenzorg (belanghouders Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer V. Jansen (manager vastgoed de Passerel)
- De heer S. Olsder (accountmanager vastgoed 's Heerenloo)

Zorgpartij Riwis (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- Mevrouw R. Dallinga (manager bedrijfsvoering)

Instanties voor welzijn (belanghouders Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- Karin van Dillen (coördinator Stichting Present)
- Naima Rath (teamleider Vluchtelingenwerk)
- Maike Bleeker (teamleider Vluchtelingenwerk)

Politie en Sociaal Wijkteam (belanghouders Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer J. Zandvliet (wijkagent Vogelbuurt in Apeldoorn-Zuid)
- Mevrouw M. Boogers (regisseur Sociaal Wijkteam)
- Mevrouw A. Willemsen (regisseur Sociaal Wijkteam)

### **Telefonische interviews**

Welzijnsinstantie Stimenz (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- Mevrouw G. Bouman, voorzitter bestuur

Nijbod Consultancy BV (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer J. Hoogbergen, adjunct directeur

Collega-corporatie Woonbedrijf ieder1 (belanghouder Ons Huis)

- Mevrouw J. Hofman, directeur-bestuurder

Collega-corporatie Veluwonen (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer M. de Wilde, directeur-bestuurder

Sociaal Wijkteam (SWT) (belanghouder Ons Huis, de Woonmensen en De Goede Woning)

- De heer S. Delfos

## **Bijlage 5    Prestatieafspraken gemeenten**

### **Prestatieafspraken gemeente Apeldoorn**

#### **Huisvesting van de Primaire doelgroep**

De kernopgave: streven naar voldoende, betaalbare woonkwaliteit en gedifferentieerd aanbod in prijscategorieën, voor de primaire doelgroep, met een zo hoog mogelijke slagingskans.

In 2018 is afgesproken het huidige slagingspercentage van 25 procent te verhogen en hiertoe sociale huurwoningen te bouwen. Bestaand bezit: De woningcorporaties voeren huurbeleid en streven hiermee naar betaalbaarheid voor iedereen, zorgen voor aanbod van huurwoningen in alle huurprijscategorieën en het geven van uitgebreide voorlichting over de woonlasten.

Ten aanzien van toewijzing is afgesproken: 60 procent heeft een huur onder de 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens, 20 procent tussen de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en 20 procent tussen de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens en de maximale huurtoeslaggrens<sup>14</sup>. Corporaties wijzen jongeren tot 23 jaar een goedkope huurwoning toe. Woonlasten: De opbrengst van inkomensafhankelijke huurverhoging, indien toegepast, investeren in energetische verbetering van het bestaand bezit. Er worden energetische investeringen gedaan, die gunstig zijn voor de woonlasten van de huurders. Preventief geven de corporaties aandacht aan de betaalbaarheid van de huur door bij tekening van het huurcontract een adviesgesprek met de huurder te voeren, vroeg signalering en er wordt samengewerkt met schuldhulpverlening.

Ons Huis: In 2016 heeft Ons Huis van 1.200 woningen de streefhuur verlaagd en Ons Huis voert in principe geen huurverhoging door wanneer energetische maatregelen worden getroffen.

#### **Huisvesting bijzondere doelgroepen**

In samenwerking met zorgpartijen verkennen wat de behoefte naar zorg op de lange termijn is en onderzoeken wat de consequenties hiervan voor het totale zorgvastgoed in de stad zijn. Concreet hebben partijen afgesproken dat de corporaties in 2017 50 en in 2018 100 extra opstapwoningen per jaar beschikbaar stellen voor een periode van vier jaar ten behoeve van bijzondere doelgroepen als gevolg van de extramuralisering. De woningcorporaties geven elke woning een toegankelijkheidslabel (2015). Daar waar zich problemen voordoen bij woningen met de bestemming zorgwoningen, indien mogelijk maatwerk toepassen en de bestemming omzetten naar de algemene bestemming wonen, zodat de woningcorporaties een grotere mate van flexibiliteit krijgen in het kader van de extramuralisering. Daarnaast continueren partijen bestaande afspraken bijvoorbeeld over wonen met kansen, zorg en begeleiding voor bewoners en housing first (zelfstandige woning voor dak- en thuislozen). Het aantal zorgwoningen blijft op peil (664). Ons Huis verhuurt 69 intramurale eenheden aan Atlant Zorggroep; 24 eenheden aan Zorggroep Apeldoorn en wil de toegankelijkheid verbeteren bij 182 woningen.

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

De continue ontwikkeling van de woonkwaliteit in de Apeldoornse wijken en dorpen is genoemd als ambitie in de prestatieafspraken. Een groeiende aandacht voor een actief beheer van de bestaande woningvoorraad is nodig. Ook de Apeldoornse ambitie om in de voorhoede te lopen van duurzaamheid, leidt tot een expliciete beheeropgave voor de bestaande voorraad.

---

<sup>14</sup> Hierbij worden marges van +10 procent en -10 procent gehanteerd.

T.a.v. het thema 'kwaliteit van de woningen' zijn de eigen doelen van de afzonderlijke corporaties t.a.v. kwaliteitsbeleid voor het bezit opgenomen. T.a.v. duurzaamheid was in eerste instantie afgesproken om minimaal gemiddeld label C te scoren in 2020. Deze ambitie is in 2018 omhoog geschroefd naar gemiddeld label B in 2021, waarbij het tempo per corporatie kan verschillen.

De corporaties streven naar een energiezuinige woningvoorraad uitgedrukt in een nader te bepalen gemiddelde energie-index van hun woningen en het formuleren van eisen voor nieuwbouw van sociale huurwoningen. Eveneens worden energie-coaches ingezet. Ons Huis heeft de ambitie uitgesproken om gemiddeld label B te behalen in 2021 voor het bezit in Apeldoorn.

### **(Des)investeringen in vastgoed**

Om te zorgen dat er voldoende woningen in het betaalbare segment worden toegevoegd, wordt wat betreft de verdeling binnen het kwalitatief nieuwbouwwoningprogramma voor de periode tot en met 2019 een basisverdeling gehanteerd van 35%-45%-20% (goedkoop-middelduur-duur). Per corporatie zijn afspraken gemaakt over nieuwbouw. Corporaties hebben een specifiek deel van hun bezit aangewezen voor verkoop bij mutatie of aan zittende huurders. Ons Huis geeft aan vanaf 2017 weer te kunnen investeren in nieuwbouwprojecten. Dat is in 2017 in het project Vellertzoom 68 eengezinswoningen betaalbare huur en in 2018 in het project Haven Centrum 41 eengezinswoningen betaalbare huur. Ons Huis is niet van plan woningen te slopen en een minimaal aantal woningen te verkopen.

### **Leefbare wijken en buurten**

Jaarlijks worden aandachtsgebieden gemarkeerd. Men heeft afgesproken om de mogelijkheden van de woonruimteverdeling beter te benutten voor maatwerk bij toewijzing. Ten aanzien van groen en grijs is afgesproken de onderhoudsprogramma's beter op elkaar af te stemmen en participatie van bewoners te stimuleren en te faciliteren. Daarnaast levert iedere corporatie eigen inzet op de leefbaarheid.

### **Prestatieafspraken gemeente Zutphen**

#### **De huisvesting van de primaire doelgroep**

De kernopgave van de prestatieafspraken is om te streven naar voldoende, betaalbare woonkwaliteit en een gedifferentieerd aanbod in prijscategorieën, voor de primaire doelgroep, met een zo hoog mogelijke slaagkans. Er is afgesproken dat de totale huurvoorraad minimaal gelijk blijft. Daarnaast geldt ook dat er voor de secundaire doelgroep voldoende huur- en koopwoningen moeten zijn.

Bestaand bezit: de woningcorporaties en gemeenten voeren een huurbeleid waarbij zij streven naar betaalbaarheid voor iedereen en zorgen voor aanbod van huurwoningen in alle huurprijscategorieën. De woonlasten worden jaarlijks gemonitord. Dit wordt in gezamenlijkheid verder uitgewerkt.

Woonlasten: de corporaties voeren een actief beleid om huisontruiming te voorkomen. Dit beleid is zowel gericht op contact met de huurder bij 1 maand achterstand als op het maken van gezamenlijke werkafspraken met professionele partijen om daadwerkelijke uitzetting te voorkomen.

In 2017 heeft Ons Huis afgesproken om de streefhuur van 43 woningen in Warnsveld te verlagen.

### **Huisvesting bijzondere doelgroepen**

In de prestatieafspraken hebben gemeente en woningcorporaties afgesproken dat in alle nieuwbouwontwikkelingen de mogelijkheid en behoefte aan huisvesting van bijzondere doelgroepen meegenomen wordt als input voor de projectdefinitie.

Daarnaast toetsen de corporaties hun programma van eisen nieuwbouw op levensloopbestendigheid aan de notitie Multifunctioneel bouwen in de gemeente Zutphen en stellen zo nodig aanvullende eisen op projectniveau. De corporaties en gemeente spreken verder af gezamenlijk de ontwikkelingen rondom het scheiden wonen en zorg te monitoren en waar nodig gezamenlijk te acteren. Daarnaast continueren partijen bestaande afspraken, bijvoorbeeld over wonen met kansen, zorg en begeleiding voor bewoners en housing first (zelfstandige woning voor dak- en thuislozen).

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

In de prestatieafspraken zijn ten aanzien van het thema 'kwaliteit van de woningen' en 'dienstverlening' geen specifieke afspraken gemaakt. Wel zijn de eigen doelen van de afzonderlijke corporaties ten aanzien van kwaliteitsbeleid voor het bezit opgenomen. Daarnaast wordt er aan de corporaties gevraagd om bij woningverbetering particulieren te stimuleren mee te liften in grote renovatieprojecten in bijvoorbeeld gemengde complexen en/of van vergelijkbare complexen in de directe omgeving. Dit geldt ook voor projecten waar energiemaatregelen worden genomen.

Ten aanzien van duurzaamheid zijn de energetische maatregelen die de corporaties nemen opgenomen in de prestatieafspraken en wordt de nadruk gelegd op kennisuitwisseling en het gezamenlijk optrekken in projecten rondom duurzaamheid tussen corporaties en gemeenten. Daarbij kijkt men zoveel mogelijk naar de bestaande voorraad en zowel naar verhuurders als ook naar particulieren.

### **(Des)investeringen in vastgoed**

In de lokale en regionale woningbouwplanning en programmering is afgesproken hoeveel woningen er nog toegevoegd mogen worden. De gemeente informeert de corporaties indien er zich nieuwe kansen voordoen voor nieuwbouwprojecten. Ons Huis investeert niet in nieuwbouwprojecten in de gemeente Zutphen. Woningbedrijf Warnsveld (nu Ons Huis) participeert in een drietal nieuwbouwprojecten (Breegraven en Scheurkamp/Bieshorstlaan). De gemeente onderzoekt de noodzaak van sloop van woningen waaraan een overschot bestaat en die niet meer gewild zijn door woningzoekenden. Er is geen afspraak over sloop opgenomen in de prestatieafspraken.

### **Leefbare wijken en buurten**

De gemeente Zutphen ziet het leefbaar maken van het centrum van Zutphen als de grootste prioriteit op het gebied van leefbaarheid. De corporaties zien geen rol weggelegd voor hen in de projecten die hieraan verbonden zijn.



## Bijlage 6 Prestatietabel

Hieronder treft u de prestaties van Woningstichting Ons Huis over de jaren 2014, 2015 en 2016. Ons Huis (5.500 woningen) en Woningbouwbedrijf Warnsveld (615 woningen) zijn aan het eind van de visitatieperiode gefuseerd, namelijk per 30 december 2017 gefuseerd. De gezamenlijke prestaties 2017 van beide rechtsvoorgangers zijn opgenomen in het (geconsolideerde) Jaarverslag 2017. De gegevens van 2017 in onderstaande tabel betreffen de fusie-corporatie. De gegevens over 2014, 2015 en 2016 betreffen alleen die van Ons Huis, tenzij anders staat aangegeven.

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2014-2017				
<b>1. Huisvesting van de primaire doelgroep</b>				<b>8,0</b>
<b>Woningtoewijzing en doorstroming</b>				
<b>Woningtoewijzing en beschikbaarheid woningen</b>				
<p>In de regio Stedendriehoek werken zes gemeenten samen als het gaat om het verdelen van sociale huurwoningen. Dit zijn de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Lochem, Voorst en Zutphen. De corporaties die in deze regio actief zijn, waaronder Ons Huis, bieden de beschikbare woningen aan via het woonruimteverdelingssysteem Woonkeus. In 2017 heeft Ons Huis 500 sociale huurwoningen toegewezen in Apeldoorn, Zutphen en Warnsveld. 59% is toegewezen op de reguliere manier, namelijk via toewijzing op basis van het aantal punten of urgentie (6% aan urgenten). Ons Huis heeft 6% toegewezen via loting en 36% is toegewezen via bemiddeling. In onderstaande tabel is te zien dat het aantal toewijzingen via bemiddeling in 2016 en 2017 is gestegen.</p>				
<i>Woningtoewijzing door Ons Huis in Apeldoorn en Zutphen (en in 2017 in Warnsveld)</i>				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017 (incl. WBW)</b>
Aanbodmodel	80%	67%	58%	59%
Bemiddeling	14%	17%	37%	36%
Loting	6%	15%	5%	6%
<b>Totaal</b>	<b>448</b>	<b>344</b>	<b>385</b>	<b>500</b>
<b>(% van totaal)</b>	<b>(9%)</b>	<b>(7%)</b>	<b>(8%)</b>	<b>(10%)</b>
<b>Betaalbaarheid woningen</b>				
<p>Ons Huis heeft een relatief weinig goedkope woningvoorraad in vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Landelijk was de goedkope voorraad in 2015 gemiddeld 15,3%, terwijl deze bij Ons Huis 9% is. Het percentage betaalbare voorraad wisselt per jaar en ligt gemiddeld genomen wat hoger dan het landelijke percentage van 65%.</p>				
<i>Samenstelling van de zelfstandige huurwoningen naar prijsklasse van Ons Huis (per 31 dec)</i>				
<b>Categorieën</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017 (incl. WBW)</b>
Goedkoop (tot € 414,02)	390 (8%)	450 (9%)	469 (9%)	440 (9%)
Betaalbaar (tot € 592,55)	2.185 (43%)	2.363 (47%)	2.421 (48%)	3.203 (57%)
Betaalbaar (tot € 635,05)	855 (17%)	785 (15%)	797 (16%)	884 (17%)
Duur tot huurtoeslaggrens (tot € 710,68)	1.240 (24%)	1.091 (22%)	1.122 (22%)	956 (19%)
Vrije sector (vanaf € 710,68) DAEB en niet-DAEB	402 (8%)	359 (6%)	241 (4%)	172 (3%)
<b>Totaal</b>	<b>5.072</b>	<b>5.048</b>	<b>5.050</b>	<b>5.655 (100%)</b>
Bron: Jaarverslag 2017, CiP Woningstichting Ons Huis (prijsspeil 2017)				
<b>Passend toewijzen</b>				
<p>De corporatie heeft de afgelopen periode de huurwoningen passend toegewezen volgens de Europese normen (staatssteunregelingen). De Eu-regeling stelt als voorwaarde dat minimaal 90% van de sociale huurwoningvoorraad wordt verhuurd aan woningzoekenden met een inkomen tot € 41.056 (prijsspeil 2018).</p>				
<i>Passend toewijzen aan doelgroep tot EU-inkomensgrens (Eu-norm is minimaal 90%)</i>				
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017 (incl. WBW)</b>
Ons Huis	96%	96%	97%	100%
WBW	-	-	-	97%
Bron: CiP, Jaarverslag 2017				

**Passend toewijzen volgens de Woningwet 2015**

Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. Deze verplichting geldt voor nieuw te verhuren woningen per jaar. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is. De aftoppingsgrens is in 2018 voor een- en tweepersoonshuishoudens € 597,30 voor drie- en meerpersoonshuishoudens € 640,14.

**Tegengaan woonfraude**

Sinds oktober 2010 is Ons Huis actief bezig met de uitvoering van het woonfraudebeleid. Per jaar is het volgende aantal fraudegevallen aangepakt:

*Aantal aangepakte fraudegevallen (in aantal woningen):*

	2014	2015	2016	2017 (incl. WBW)
Ons Huis	12	6	11	6

Bron: Jaarverslagen

**Mutatiegraad**

Het woningbezit Ons Huis is gelegen Apeldoorn, Zutphen en Warnsveld. In Apeldoorn is sprake van een gespannen woningmarkt, Apeldoorn is aangewezen als schaarstegebied. In Zutphen is de woningmarkt meer ontspannen.

*Mutatiegraad*

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
Woningstichting Ons Huis	8,9%	7,9%	7,0%	7,2%	
Zutphen	15,6%	9,2%	11,0%	13,1%	
Warnsveld	-	-	-	5,0%	
					<b>7,0%</b>

Bron: CiP, Jaarverslag 2017

**Leegstand**

De leegstand is bij Ons Huis was aan het begin van de visitatieperiode behoorlijk hoog, met name bij woningen in de vrije sector. In totaal waren er in 2014 97 leegstandsdagen. Door de crisis waren woningen in de vrije sector moeilijk verhuurbaar. Daarnaast was het proces niet optimaal doordat huurders veel keuzemogelijkheden kregen. Door het proces te verbeteren (lean) is dit sterk verbeterd. Bepaalde vrije sector woningen zijn omgeklapt naar sociaal. Het aantal leegstandsdagen is gedurende de visitatieperiode fors gedaald naar 14 in 2017. Dit kwam vooral door een afname van de leegstand in de vrije sector.

*Leegstand (in dagen per mutatie)*

	2014	2015	2016	2017 (incl. WBW)
Ons Huis	16 sociaal 81 vrije sector	12 sociaal 56 vrije sector	13 sociaal 9 vrije sector	14 sociaal + vrije sector
WBW Warnsveld	-	-	-	

Bron: Jaarverslagen

**Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, statushouders of jongeren**

*Statushouders*

Ons Huis voldeed met het huisvesten van statushouders aan de gestelde taakstelling/afspraken met de gemeenten.

*Aantal woningen toegewezen aan statushouders*

	2014	2015	2016	2017 (incl. WBW)
Ons Huis	27	24	47	14

*Jongeren en starters*

De corporatie heeft geen specifieke maatregelen voor jongeren of starters getroffen.

Ons Huis participeert wel in de CV Heyendaal en is daarmee indirect eigenaar van een derde deel van 207 zelfstandige wooneenheden voor studerende jongeren in Nijmegen. Nijmegen valt onder de woningmarktregio Arnhem/Nijmegen (buiten het werkgebied van de corporatie).

Bron: Jaarverslagen



## Betaalbaarheid

### Betaalbaarheid en huurprijsbeleid

Ons Huis verhuurt ruim 5.600 woningen, waarvan 97% sociale huurwoningen is. In het vorige beleidsplan van Ons Huis 'Wonen Blijft' en ook in het huidige ondernemingsplan "Actief en dichtbij" heeft betaalbaar wonen een hoge prioriteit.

2017:

- Zowel WBW als Ons Huis in 2017 een inflatievolgende huurverhoging (0,3%) voor de lage en de middeninkomens doorgevoerd. Huurders die een kale huur hadden boven de streefhuurprijs per 1 juli 2017 en een inkomen gelijk aan of minder dan € 40.349, ontvingen een huurverlaging tot aan de streefhuur. Het betrof in totaal 932 huurders (19,5%). Huurders met een inkomen boven € 40.349 ontvingen geen huurverlaging, maar een inkomensafhankelijke huurverhoging. Echter wel met een lager percentage dan wettelijk toegestaan (4,3% zijnde inflatie + 4%) en huurprijs gemaximeerd op € 710,68. In totaal ontvingen de huurders van 246 woningen (5,1%) een inkomensafhankelijke huurverhoging. De extra huuropbrengsten worden, conform afspraak met Ons Woongood, besteed aan een (energetische) verbetering van de woningvoorraad. Bij 74,4% van de huurders voerden we een huurverhoging door tot maximaal het inflatiepercentage. Ook huurders met een geliberaliseerd huurcontract ontvingen alleen een inflatievolgende huurverhoging.
- Woningbedrijf Warnsveld heeft per 1 juli 2017 de huur van sociale huurwoningen met het inflatiepercentage (0,3%) verhoogd. Voor huurders in een sociale huurwoning met een inkomen boven de € 40.349 heeft het Woningbedrijf in 2017 géén inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. In totaal ontvingen de huurders van 222 woningen (bijna 36%) geen huurverhoging, bijvoorbeeld vanwege groot onderhoud, de leegstandswet of omdat de beleid(streef)huur bereikt is.

2016:

- De huurverhoging voor sociale huurwoningen bedroeg 0,6% voor de inkomens tot € 34.678 en de inkomens tussen € 34.678 en € 44.360. Voor huurders in een sociale huurwoning met een inkomen boven € 44.360 paste Ons Huis een inkomensafhankelijke huurverhoging toe van 4,6% (4% + 0,6% inflatie). De maximale huurprijsgrens die Ons Huis daarbij hanteerde was € 735. De bewoners van vrije sectorwoningen (huurprijs boven € 710,68) hadden te maken met inflatievolgend huurbeleid.

2015:

- Bij de jaarlijkse huurverhoging heeft Ons Huis voor de doelgroep van beleid een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd. De huurverhoging voor sociale huurwoningen bedroeg daarom 1% voor de laagste inkomens tot € 34.229 en de middeninkomens tussen € 34.229 en € 43.786. Daarbij is ook rekening gehouden met de streefhuur van een woning. Voor huurders in een sociale huurwoning met een inkomen boven € 43.786 paste Ons Huis een inkomensafhankelijke huurverhoging toe van 5% (4% + 1% inflatie). De maximale huurprijsgrens die we daarbij hanteerden was € 730. De bewoners van vrije sectorwoningen (huurprijs boven € 710,68) hadden te maken met inflatievolgend huurbeleid.

2014:

- Bij de jaarlijkse huurverhoging bedroeg de huurverhoging voor de laagste inkomens tot € 34.085 4% (inflatie 2,5% plus 1,5%). Ons Huis koos ervoor deze huurverhoging door te voeren maar daarbij de streefhuur als grens te hanteren en niet de wettelijk toegestane maximale huurprijs. De streefhuur is de huurprijs die wordt gevraagd bij een nieuwe verhuring. Het gemiddelde huurverhogingspercentage voor de groep met een inkomen tot € 34.085 kwam in 2014 dan ook lager uit dan mogelijk was geweest: 3,51%.

*Huurverhogingen voor de lage inkomens (bij bereik streefhuurgrens, lagere huurverhoging)*

	2014	2015	2016	2017 (incl. WBW)
Ons Huis	4%	1%	0,6%	0,3%
Aantal hh. met huurverlaging				932

Bron: Jaarverslagen

### Woonlasten

De woonlasten bij Ons Huis zijn gemiddeld genomen iets hoger dan het landelijke gemiddelde. De gemiddelde huurprijs voor DAEB-woningen was in 2016 € 540/maand ten opzichte van het landelijk gemiddelde van € 512/maand.

De laatste jaren rekent Ons Huis aan zittende bewoners geen huurverhoging door bij de toepassing van energetische maatregelen. De woonlasten dalen hierdoor. Bron: Jaarverslag 2017.

### Aanpak huurachterstanden

De huurachterstand is bij Ons Huis in vergelijking met het Nederlandse gemiddelde relatief laag. In 2016 was het landelijk gemiddelde 1,4%, terwijl dit in 2016 bij Ons Huis de helft (0,7%) was.

*Huurachterstanden*

	2014	2015	2016	2017 (incl. WBW)
Ons Huis	0,7%	0,6%	0,7%	0,7%

Bron: CiP, Jaarverslag 2017

## 2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

8,0

### Personen met een beperking en/of ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

#### Opstapregeling

In 2016 is Ons Huis van start gegaan met een vernieuwde Opstapregeling. De woningcorporaties, zorgorganisaties en gemeente Apeldoorn hebben de gezamenlijke opgave om personen die verblijven bij zorgorganisaties kansrijk te laten terugkeren in de Apeldoornse samenleving. Via een tijdelijk huurcontract dat verbonden is aan een woonbegeleidingsovereenkomst krijgen huurders de kans om zelfstandig te gaan wonen met behulp van begeleiding. Het tijdelijke huurcontract wordt omgezet naar onbepaalde tijd wanneer blijkt dat zelfstandig wonen mogelijk is.

#### Aantal opstapwoningen

	2014	2015	2016	2017 (incl. WBW)
Ons Huis	nvt	7	20	22

Bron: Jaarverslag 2017

#### Woningaanpassingen in het kader van de WMO

Het aantal ouderen groeit en meer mensen hebben thuiszorg nodig als ze langer zelfstandig blijven wonen. Dat geldt behalve voor ouderen ook voor mensen met een beperking. Woningbedrijf Warnsveld is vanaf het begin actief betrokken bij het programma MijnWoningOpMaat, geïnitieerd door de gemeente Zutphen. Dit programma beoogt inwoners van Zutphen met voorlichting en huisbezoeken te ondersteunen en om ervoor te zorgen dat ouderen en mensen met een beperking zelfstandig kunnen (blijven) wonen.

#### Complexen/woningen voor wonen met zorg

- Seniorenflat Gildenhove in Apeldoorn (ook voor jonge mensen met autisme die begeleid worden door 's Heeren Loo)
- De Riperkamp in Zutphen (mensen met een lichte verstandelijke beperking die begeleid worden door Humanitas).
- Woonzorgcomplex St. Elisabeth in Zutphen.
- Berkenhove Apeldoorn (68 wooneenheden)
- Graanhof Apeldoorn (26 wooneenheden)
- Koolmeesweg Apeldoorn (18 wooneenheden)
- Firmament Apeldoorn (8 wooneenheden)
- Soldeniersveld Apeldoorn (10 wooneenheden)
- Marie Koenen Apeldoorn (12 wooneenheden)
- Sparrenhof Apeldoorn (6 wooneenheden)
- Witte Wolken Apeldoorn (24 wooneenheden)
- Calypsotraat Apeldoorn (32 wooneenheden)
- Berkelkade Zutphen (12 wooneenheden)
- Op basis van onderzoek in 2015 naar de toegankelijkheid van de seniorenwoningen van Ons Huis is in 2016 in een zevental complexen de toegankelijkheid van de algemene ruimten daadwerkelijk verbeterd. In 2017 zijn plannen uitgewerkt voor verdere aanpak in 2018.

Ultimo 2015 (CiP) bestond de woningvoorraad van Ons Huis uit 31,9% nultredenwoningen, 23,3% ouderenwoningen en werd 17,8% van de beschikbare woningen toegewezen aan ouderen. 4% van het bezit bestond uit zorgwooneenheden (CiP verslagjaar 2016).

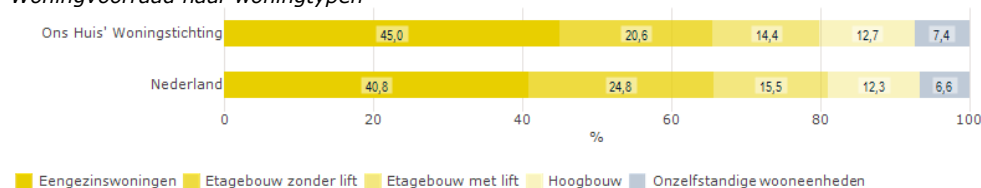
## 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

7,0

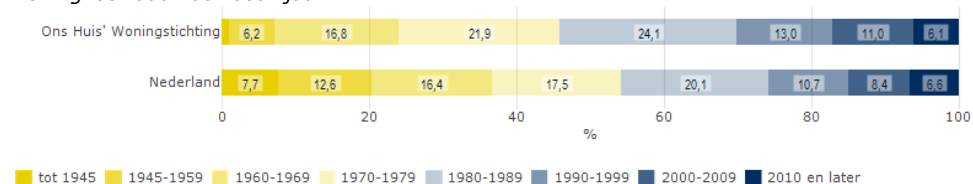
### Woningkwaliteit

Van het woningbezit van Ons Huis is 45% een eengezinswoning. Dit is iets meer dan het landelijke gemiddelde van 41% (2016). Onderstaande diagram laat zien dat Ons Huis een relatief jonge woningvoorraad heeft. Circa 55% is gebouwd na 1980. Landelijk is dit circa 45%.

#### Woningvoorraad naar woningtypen



### Woningvoorraad naar bouwjaar



Bron: CiP, verslagjaar 2016

De huurders van Ons Huis zijn relatief tevreden over de kwaliteit van de woning, meer dan het gemiddelde van de referentiecorporaties. De corporatie heeft iets lagere instandhoudingskosten per verhuureenheid. En de technische kwaliteit (energie-index) is relatief hoog ten opzicht van de referentiecorporaties.

Instandhoudingskosten	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2017
Instandhoudingskosten /Vhe	€ 1.559	€ 2.103	€1.899 (C)	€ 2.458 (C)	€ 2.244 (B)

Bron: Aedes Benchmark Centre 2015, 2016, 2017, 2018 (verslagenjaren 2014, 2015, 2016, 2017)

Woningkwaliteit	2015	2016	2017	2018	Landelijk 2018
Ervaren Kwaliteit huurders			7,2 (A)	7,0 (B)	7,1 (B)

Bron: Aedes Benchmark Centre 2017 en 2018

De woningen van Ons Huis hebben een gemiddelde prijs/kwaliteit verhouding in vergelijking met het landelijke gemiddelde. Bron: CiP 2016.

### Huurprijs van maximaal redelijke huurprijs Ons Huis

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
DAEB	73%	72%	73%	71%	71,7%
Niet-DAEB	86%	89%	85%	-	89,5%

Bron: CiP, Aedes-benchmark Centre

### Kwaliteit dienstverlening

Uit de Aedes-benchmark blijkt dat huurders van Ons Huis sinds 2015 ruim voldoende tot goed oordelen over de dienstverlening van de corporatie. Opvallend is wel dat er ieder jaar daarna een lagere score geven wordt gegeven door nieuwe en vertrekkende huurders. Dit komt onder meer doordat de corporatie het mutatieproces lean heeft gemaakt. Dit om derving van inkomsten terug te dringen. Op grond van de teruglopende klantoordelen kwam Ons Huis tot de conclusie dat ze op onderdelen hierin te ver waren gegaan. Dit is bij de organisatieontwikkeling en aangepaste bedrijfsvoering verbeterd, waardoor de corporatie meer fysiek contact met de vertrekkende en nieuwe huurders heeft. De recente klantoordelen zijn weer sterk verbeterd.

### Deelscores huurdersoordeel 2015-2018

Huurdersoordeel	2014	2015	2016	2017	2018	Landelijk 2018
Nieuwe huurders	-	7,7	7,3 (C)	6,9 (C)	7,4 (C)	7,5 (B)
Huurders met reparatieverzoek	-	7,8	7,9 (A)	7,7 (B)	8,0 (A)	7,5 (B)
Vertrokken huurders	-	7,8	7,3 (B)	7,3 (B)	7,6 (B)	7,4 (B)

Bron: Aedes-benchmark Centre

### Energie en duurzaamheid

Het landelijke doel voor corporaties is om in 2020 gemiddeld energielabel B te hebben en een energie-index van 1,4. De korte termijn ambitie van Ons Huis is erop gericht om in 2020 gemiddeld label B te hebben voor de woningen in Apeldoorn en in 2021 voor de woningvoorraad in Zutphen (Energie-Index 1,21-1,40).

### Energielabels en energie-index

Circa 37% van het bezit van Ons Huis heeft een energielabel A of B. Nog eens 33% heeft energielabel C en 30% heeft een energielabel van D of slechter. De energie-index is de afgelopen jaren verbeterd van 1,85 in 2015, 1,75 medio 2017 naar 1,71 in medio 2018. Hiermee lag Ons Huis medio 2017 redelijk in lijn met het landelijk gemiddelde van 1,73 en behoorde de corporatie tot de B-categorie (middenklasse). Omdat landelijk gezien corporaties het afgelopen jaar veel woningen hebben verduurzaamd is de landelijk gemiddelde energie-index sterker verbeterd dan bij Ons Huis. Medio 2018 is de energie-index bij Ons Huis daarom iets slechter dan het landelijke gemiddelde van 1,65 en valt de corporatie in categorie C. Om de benchmarkpositie van corporaties weer te geven, zijn er per benchmarkonderdeel drie klassen: A, B en C. Per klasse is een derde van de deelnemende corporaties ondergebracht.

De corporaties met de beste scores in klasse A, de middengroep in klasse B en de corporaties met de mindere scores in klasse C. In 2017 is het bezit van Warnsveld toegevoegd, waardoor het gemiddelde wordt beïnvloed.

#### Duurzaamheid

Energie-index	2015	2016	2017	2018	Landelijk 2018
Woningstichting Ons Huis	-	1,85	1,75 (B)	1,71 (C)	1,65 (B)

Bron: Aedes-benchmark Centre

Energie-index (Ei)	Energie-label	OH 2017	WBW 2017	Totaal 2017
Ei <0,61	A++	5	0	5
Ei 0,61 – 0,80	A+	20	8	28
Ei 0,81 – 1,20	A	934	104	1.038
Ei 1,21 – 1,40	B	949	58	1.007
Ei 1,41 – 1,80	C	1.762	115	1.877
Ei 1,81 – 2,10	D	967	128	1.095
Ei 2,11 – 2,40	E	262	152	414
Ei 2,41 – 2,70	F	111	39	150
Ei > 2,70	G	16	9	25
Onbekend		14	2	16
<b>Totaal aantal woningen</b>		<b>5.040</b>	<b>615</b>	<b>5.655</b>

#### Investerings in duurzaamheid

2017:

In 2017 zijn in zes complexen energetische maatregelen zonder extra huurverhoging uitgevoerd. Het totale budget voor energetische verbeteringen in 2017 bedroeg ongeveer € 2,1 miljoen.

Het betreft de volgende complexen:

- 88 appartementen aan de Lekstraat en omgeving zijn van label E naar label A (Ei < 1,20) gegaan.
- Van 41 eengezinswoningen aan de Mauvestraat en omgeving is de energie-index verbeterd naar Ei < 1,40 (label B).
- De 96 appartementen aan de Mauvestraat en Hobbemalaan zijn energetisch verbeterd naar Ei < 1,20 (label A).
- Van 81 eengezinswoningen aan de Touwslagershorst en omgeving hebben we de energie-index verbeterd naar Ei < 1,20 (label A).
- Van 122 eengezins- en seniorenwoningen aan de Bierbrouwershorst en omgeving hebben we de energie-index verbeterd naar Ei < 1,20 (label A).
- Van 89 eengezinswoningen aan de Sluiswachtershoeve en omgeving hebben we de energie-index verbeterd naar Ei < 1,20 (label A).
- Warnsveld het renovatieconcept voor het gebied Frederikseplein, Visserlaan en 't Spiker, in een nieuwe variant ten uitvoer gekomen. Er is een nieuw plan opgesteld waarbij is teruggegrepen op bestaande en bewezen technieken. Binnen dit nieuwe concept bestaat de helft van de 85 woningen uit een renovatie tot A(+), de andere helft wordt gerenoveerd als Nul op de Meter (NoM). De gehele renovatie is naar verwachting juni 2018 afgerond.

2016:

Het totale budget voor energetische verbeteringen in 2016 bedroeg ongeveer € 1,85 miljoen.

De projecten waren:

- Van 55 eengezinswoningen aan de Goudsmidshoeve en omgeving is de energie-index verbeterd naar Ei < 1,40 (label B) na een prestatie-uitvraagtraject met Avid (Apeldoorn voorop in duurzaamheid).
- 69 Eengezinswoningen aan de Goudsmidshoeve en Waagmeestershoeve zijn energetisch verbeterd naar Ei < 1,40 (label B).
- Aan de Riperkamp in Zutphen bevinden zich 50 appartementen en een dienstencentrum van Humanitas met bergingen op de begane grond. Dit complex is in 2016 energetisch verbeterd naar Ei < 1,80 (label C).
- Bij St. Elisabeth in Zutphen zijn in 2016 installatietechnische ingrepen gedaan om het complex te verduurzamen. De ketels en de regelingen van de CV zijn vervangen en er zijn nieuwe kamerthermostaten in de woningen geplaatst. Als onderdeel van de plannen voor St. Elisabeth in zijn totaliteit, zal er de komende jaren nog naar nadere verduurzamingsmogelijkheden worden gekeken.

- 2015:
- In 2015 zijn energetische maatregelen uitgevoerd in 144 appartementen aan de Anklaarseweg, Boerhaavestraat en Fahrenheitstraat. Het gemiddelde energielabel is hier van E naar A gegaan.
  - In 55 appartementen aan de Rustenburgstraat en Ruyterstraat in Apeldoorn is in 2015 het enkelglas en het isolatieglas in de woning vervangen voor HR++ glas. Tevens hebben we de plafonds van de bergingen geïsoleerd.
  - Bij 18 woningen aan de Beekstraat in Zutphen zijn diverse energetische maatregelen uitgevoerd. De gemiddelde besparing op de energielasten is € 132 per jaar, waarvan € 72 per jaar in de huur wordt doorberekenen. De bewoners hebben daarmee een gemiddelde besparing van € 60 per jaar.
- 2014:
- In 2014 waren er 2 grote projecten in Apeldoorn waar energiebesparende maatregelen zijn uitgevoerd:
- In de wijk Orden zijn 71 grondgebonden woningen van (gemiddeld) energielabel E naar energielabel A gegaan. Bewoners betaalden hiervoor een huurverhoging.
  - In Kerschoten zijn onderhoudswerkzaamheden gecombineerd met isolatie van de plafonds en spouwmuurisolatie. Het energielabel van deze laagbouw woningen is van gemiddeld label D naar gemiddeld label A gegaan. De kosten voor de energiebesparende maatregelen in deze complexen zijn ongeveer € 1.500.000.
  - Van de provincie Gelderland is Impulssubsidie ontvangen van € 750.000 voor deze 2 projecten. In 2014 zijn bovendien 228 cv-ketels vervangen in woningen aan de Sikkels in Apeldoorn.
  - In 2014 is in de laagbouw woningen aan de Breitnerstraat e.o. en in woningen aan de Boerhaavestraat e.o. energetische maatregelen uitgevoerd.

Bron: Jaarverslagen

#### 4. (Des)investeringen in vastgoed

7,0

(Des-)investeringen Woningstichting Ons Huis (en WBW Warnsveld) in aantallen woningen

	2014	2015	2016	2017
Nieuwbouw	61	0	14	0
Sloop	0	0	0	0
Verkoop	29	26	13	10

Bron: CiP, Jaarverslag 2017

#### Nieuwbouwprojecten

- Zonnetuin Apeldoorn: 21 eengezinswoningen sociale huur (2014)
- Schatkamer van Zuid – fase 1: 40 eengezinswoningen sociale huur en 14 koopwoningen (2014)
- Schatkamer van Zuid: 14 huurwoningen (2016)
- Haven-park: 41 woningen (2018)
- Korrelhoed: 68 woningen (2018)

#### Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Zie genoemde projecten bij duurzaamheid

#### Maatschappelijk vastgoed

Ons Huis heeft naast intramuraal zorgvastgoed (zie hierboven) eveneens enkele algemene en kantoorruimten.

#### Aan- en verkoop

In de periode 2014 tot en met 2017 zijn in totaal 78 woningen verkocht.

#### 5. Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

#### Leefbaarheid

Investeringen in leefbaarheid per VHE

	2014	2015	2016	2017	Landelijk 2016
Woningstichting Ons Huis	109	86	117	156	

Bron: CiP

#### Wijk- en buurtbeheer

Vitale buurten zijn buurten waar je graag woont en waar je verantwoordelijk wilt zijn voor hoe het eraan toegaat. Om dat voor elkaar te krijgen, zoekt Ons Huis de samenwerking op en wil zij verbindend zijn. De corporatie ziet de huurder als coproducent waarmee ze samen de leefbaarheid en de samenhang tussen bewoners verbeteren. Eén van de doelstellingen voor 2017 was om het aantal actieve en betrokken bewoners te vergroten.

Onder actief betrokken huurders rekenen we huurders die bestuurs-, commissielid of contactpersoon zijn, huurders die activiteiten organiseren en huurders die deelnemen aan activiteiten. In totaal hebben in 2017 1.051 huurders zich actief ingezet voor hun complex of buurt. In 2016 waren dit er 743. De toename is het gevolg van de vele activiteiten die in 2017 georganiseerd zijn door huurders, de gemeente, buurtteams en Ons Huis.

#### *Voorbeelden van leefbaarheidsprojecten en -initiatieven*

Er zijn tal van leefbaarheidsprojecten en -initiatieven. Voor een uitgebreide opsomming verwijzen wij naar de jaarverslagen van Ons Huis.

#### De Heeze

- De actieve en zelfstandige vrijwilligersgroep de Graanhof organiseert activiteiten (o.a. voor Serious Request), waardoor de Graanhof een bruisende ontmoetingsplek voor De Heeze is.

#### Tuinaanpak

- Huurders wijzen op het verplichte tuinonderhoud en complimenten voor mooie tuinen. In de Horsten en de Heeze is de tuinaanpak uitgevoerd en hebben bewoners en medewerkers van Ons Huis de handen uit de mouwen gestoken.
- Open dag en huisregels in Berkenhove en De Riperkamp. Ons Huis heeft in samenwerking met de bewonerscommissie en de aanwezige zorgpartijen huisregels opgesteld. In Berkenhove heeft Ons Huis in samenwerking met Atlant Zorggroep en de bewonerscommissie een open dag georganiseerd. Deze werd door vele bezoekers enthousiast bezocht.

#### Gildenhove

- In woongebouw Gildenhove, gelegen aan de Snijdersplaats, zijn bewoners ook zeer actief. Zo was er een paasbrunch, een etentje met kerstavond, een container- en kringloopdag en waren er inspraak- ochtenden over de plannen om de leeftijds grens te verlagen voor nieuwe bewoners.

#### Burendag

- Burendag is een jaarlijks terugkerend evenement. Ook veel huurders zijn die dag actief en organiseren allerlei activiteiten, bijvoorbeeld voor de kinderen in de buurt.

#### Actieve huurders

- Er waren vele activiteiten, bijvoorbeeld de zomerspelen voor de kinderen in de Vlindertuin en het zomerfeest aan de Duivenlaan. Ook vonden er mooie kleinschalige activiteiten plaats. Voorbeelden daarvan zijn koffiebijeenkomsten, huurders die actief zaken melden bij Ons Huis, een inspraakochtend in verband met veiligheid en het oprichten van een Whats-appgroep.

#### Buurtbijeenkomsten

- Ons Huis organiseert voor huurders regelmatig buurtbijeenkomsten. Om huurders te informeren over een bepaald onderwerp en om in gesprek te gaan met elkaar over ervaringen in de buurt en over de woningen. Als er verbeterpunten zijn, dan gaan Ons Huis en bewoners hiermee aan de slag. Waar dat een meerwaarde heeft, organiseert Ons Huis ook buurtbijeenkomsten samen met de gemeente of andere samenwerkingspartners.
- Zo zijn in 't Palet, in samenwerking met de buurt- regisseur en de bewoners, enkele bewonersbijeenkomsten geweest om de onderlinge samenhang verder te vergroten. Aan de Medeastraat en Normastraat heeft Ons Huis onderzocht tijdens een bewonersbijeenkomst wat er 'leeft' in de flat. Ongeveer 30 personen namen deel. In de Boterbloem waren er inspraakochtenden voor bewoners om het verdwijnen van de stortkoker met elkaar te bespreken. De algemene ruimte van Centraal Wonen, gelegen aan het Magistratenveld, krijgt een andere invulling. Ook hierover ging Ons Huis meerdere keren in gesprek met de bewoners. De opkomst bij een kennismakingsbijeenkomst voor de nieuwe bewoners van de Korrelhoed was groot. Een goede start als burens draagt bij aan een prettige woonomgeving. Daarom organiseert Ons Huis kennismakingsbijeenkomsten voor de bewoners van nieuwbouw. Ons Huis gaat met huurders in gesprek over maatregelen die ze uitvoert om energie te besparen.

#### Ons Idee

- De beste ideeën voor een wijk of buurt komen vaak van de bewoners. Ons Huis heeft een speciaal fonds voor buurtactiviteiten opgericht: 'Ons idee'. Met dit fonds wil Ons Huis de uitvoering van ideeën van huurders meer kans van slagen geven. Zo werden er in 2017 in diverse buurten bijvoorbeeld ontmoetings- bijeenkomsten georganiseerd met een bijdrage uit het fonds.

#### Materialenuitleen

- Via het fonds 'Ons Idee' stimuleren Ons Huis huurders om gebruik te maken van de materialenuitleen. Huurders van De Goede Woning, de Woonmensen en Ons Huis hebben via deze uitleen de mogelijkheid om partytenten, stoelen, tafels etc. te gebruiken voor buurtactiviteiten. Huurders van Ons Huis maakten 33 keer gebruik van de materialenuitleen. In 2016 was dat 32 keer.

#### Buurtteams

- In een buurtteam werken de complexbeheerder en de woonconsulent van Ons Huis intensief samen met een maatschappelijk werker, de buurtregisseur, de wijkagent en eventuele andere samenwerkingspartners in de buurt. Het doel van het buurtteam is: het ondersteunen van bewoners bij het creëren van een vitale wijk en kwetsbare huurders zo snel mogelijk de juiste ondersteuning bieden. Dat vraagt om een 'erop af-mentaliteit' en ervoor zorgen dat je huurders kent.

- In woningen aan de Anklaarseweg en omgeving heeft het buurtteam twee bijeenkomsten georganiseerd om bewoners aan te trekken en om aan te haken bij 'Kerschoten schoon'. Buurtteam Rivierenbuurt heeft intensief meegewerkt aan de bijeenkomsten voor nieuwe bewoners aan de Lekstraat, Rijnstraat en Kil. Ons Huis heeft het initiatief genomen om in De Heeze een buurtteam op te richten (bestaande uit politie, Stimenz, gemeente Apeldoorn en Zuid doet samen). Samen met bewoners is de leefbaarheid in de wijk verbeterd. Tevens hebben een aantal actieve huurders buurtraad De Heeze opgericht. De buurtraad en het buurtteam hebben samen de 'Week van het groen' georganiseerd in mei 2017.

#### Kerstboomactie en nieuwjaarsbijeenkomsten

- Jaarlijks biedt Ons Huis verschillende buurten de mogelijkheid om een kerstviering te organiseren. Ons Huis biedt een kerstboom met versiering en huurders organiseren een feestje. Ook waren er meerdere nieuwjaarsbijeenkomsten. In diverse woongebouwen organiseerden bewoners een kerstborrel.

#### Woningbedrijf Warnsveld

##### Klankbordgroepen

- Bij renovatie- en onderhoudsprojecten stelt Woningbedrijf Warnsveld een klankbordgroep of bewonerscommissie samen, als vertegenwoordiging van de bewoners. De uitvoering van werkzaamheden worden besproken, materiaalkeuzes worden bepaald en wensen vanuit de klankbordgroep geïnventariseerd en waar mogelijk opgenomen in de planvorming. In overleg wordt een informatieavond georganiseerd voor alle bewoners. Ook tijdens de uitvoering houdt de corporatie contact met de leden van de klankbordgroep. Zij zijn tevens ambassadeurs in het complex naar huurders toe.

##### Wijkoverleg

- Bij de opdracht als sociale verhuurder hoort meer dan het verhuren van 'stenen'. Ook de zorg over woonomgeving en leefbaarheid zijn belangrijk voor het welbevinden van huurders. Intensief contact wordt onderhouden met maatschappelijke instellingen, gemeente, het Plein en politie waarbij deze onderwerpen hoog op de agenda staan.
- De woonconsulent wordt geïnformeerd over zaken die in de diverse complexen spelen zodat hij adequaat kan reageren op eventuele incidenten. Controle op de schoonmaak en reageren op overlast in woning en woonomgeving vragen voortdurend de aandacht. Bij initiatieven wordt aangesloten of aanvullend gefaciliteerd.

##### Sociale cohesie

- Om de sociale cohesie te bevorderen worden bijeenkomsten georganiseerd of gefaciliteerd waarbij bewoners elkaar kunnen ontmoeten, kennis kunnen maken en gezamenlijk aan activiteiten kunnen deelnemen. Voorbeelden zijn de overleggen van de bewonerscommissies en de buurtcontactmiddagen 'Klets koppen'. Woningbedrijf Warnsveld faciliteert deze initiatieven en stelt de multifunctionele ruimte daarvoor ter beschikking aan de Oranjelaan in Warnsveld.

#### Bewonerscommissies

- Aan het einde van 2017 waren er 10 bewonerscommissies in de complexen van Ons Huis. In 2016 waren dat er ook 10. Bewonerscommissies overleggen met de medebewoners en met Ons Huis over diverse complexaangelegenheden. Daarnaast zetten zij zich actief in om het onderlinge contact in het complex te verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn de bewonerscommissies van de Haarhamer, Gijsbrechtgaarde en De Keerkring. Deze commissies organiseren jaarlijks verschillende activiteiten met en voor de medebewoners. In april 2017 hebben de bewonerscommissies met Ons Huis nieuwe samenwerkingsovereenkomsten getekend. Ons Woongoed heeft zich samen met Ons Huis ingespannen om deze nieuwe samenwerkingsovereenkomst op te stellen. De belangrijkste wijzigingen, deels ingegeven door de nieuwe Woningwet, zijn dat de overeenkomsten voor onbepaalde tijd gelden, er geen eisen worden gesteld aan het aantal leden en de bewonerscommissie minimaal één maal per jaar een jaarvergadering dient te organiseren voor alle huurders.
- Voor Woningbedrijf Warnsveld waren er in 2017 drie bewonerscommissies actief.

#### Aanpak woonfraude

- Onder woonfraude verstaan we: alle vormen van onrechtmatige bewoning, onrechtmatige verhuur van de woning, onrechtmatig gebruik van de woning, overbewoning van de woning en huisvesting van illegalen in de woning. Het doorverhuren van een woning, het onrechtmatig verhuren van kamers of hennepsteelt zijn voorbeelden van woonfraude. Sinds oktober 2010 is Ons Huis actief bezig met de uitvoering van het woonfraudebeleid. Vanuit de gezamenlijke aanpak Woonfraude zijn er in 2017 totaal 31 vermoedens tot woonfraude onderzocht. Daarvan was in 6 gevallen sprake van woonfraude en is de huurovereenkomst opgezegd door de huurder.
- In 2016 was er in 11 gevallen sprake van woonfraude.

#### Bijdragen in het kader van leefbaarheidsbevordering

- Ons Huis werkt actief aan de leefbaarheid. In 2017 zijn de totale kosten lager dan het maximum van € 126 per woning (kader vanuit de Woningwet). Centraal staat dat de uitgaven bijdragen aan oplossingen voor 'achter-de-voordeur-problematiek', aan het eigen vastgoed en aan semi-openbare ruimtes. Ook betrokkenheid en initiatief van eigen huurders is van belang. Sociale samenhang - en dus ontmoeting - is een belangrijke voorwaarde voor een vitale buurt. Met een financiële bijdrage vanuit het 'Ons Idee' fonds heeft Ons Huis een aantal initiatieven van huurders mede mogelijk gemaakt. Daarnaast heeft Ons Huis aanvragen gehonoreerd van huurders en zo bijgedragen in de kosten van een aantal buurtactiviteiten. Noemenswaardig zijn het project in het Staatsliedenkwartier waar woningen inbraakveiliger gemaakt zijn (in samenwerking met de gemeente), het plaatsen van fietsenbeugels bij een aantal complexen, een bijdrage aan de herinrichting van een sport- en ontmoetingsruimte in een seniorencomplex en de aanschaf van een schrobmachine waarmee huurders zelf de parkeergarage kunnen schoonmaken.

WBW heeft in 2017 als bijdrage aan prettig woongenot de entrees in appartementengebouwen opgefleurd en aangekleed.

**Aanpak overlast**

- In 2017 heeft Ons Huis bij 173 overlastsituaties bemiddeld (in 2016:116). Bij een kwart daarvan ging het om een burenruzie tussen twee of meer burens. Ons Huis zette daarbij in veel gevallen Buurtbemiddeling in. Een groot deel van de overlastsituaties betrof geluidsoverlast en 'leefgeluiden'. Ons Huis heeft bij 37 huishoudens (enkelvoudige of meervoudige) problematiek gesignaleerd en het Sociaal Wijkteam, zorg- en welzijnspartners ingeschakeld. Tien huurders zijn aangeschreven op slecht tuinonderhoud, nadat aanspreken door Ons Huis niet leidde tot een acceptabele tuin. In 10 huishoudens was sprake van vervuiling in/om de woning of verzamelwoede (hoarding). Ons Huis werkt samen met professionele hulpverlening. De preventie van overlast blijft de aandacht houden bij Ons Huis. Tijdens kennismakingsgesprekken met nieuwe huurders gaan de corporatie in gesprek over de buurt en de medebewoners in het complex. Hiervan zijn er 19 gevoerd in 2017. Zo nodig is hulpverlening ingeschakeld.



## Bijlage 7 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.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde 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%
<b>6</b>	<b>voldoende</b>	<b>de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven</b>	<b>-5% tot -15%</b>
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
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%



## **Bijlage 8    Position paper**



**Position paper Ons Huis, woningstichting**

**Datum: 5 december 2018**

**Door: Arjen Jongstra**



### **Ons Huis:**

Ons Huis is een sociale verhuurder die in verbinding met haar omgeving vorm geeft aan de volkshuisvestelijke taak. Onze missie is:

Wij bieden betaalbaar en duurzaam wonen en werken samen aan vitale buurten.

We zijn met 5.062 wooneenheden actief in de gemeente Apeldoorn en met 921 wooneenheden in de gemeente Zutphen. We zijn een regionale speler in de Stedendriehoek en voelen ons lokaal verbonden. In Zutphen hebben we bovendien onze positie verstevigd door per 30 december 2017 te fuseren met Stichting Woningbedrijf Warnsveld. Hierdoor zijn we in staat om de opgaven en ambities in deze gemeente breder, professioneler en waar mogelijk versneld op te pakken.

Door de jaren heen is Ons Huis te typeren als een koersvaste woningcorporatie. Als toegankelijke en professionele organisatie zijn we blijven doen waar we goed in zijn:

- Het aanbieden van betaalbaar wonen. We richten ons op een betaalbaar woonaanbod voor een brede doelgroep. Mensen met een lager inkomen of die anderszins niet of in mindere mate zelfredzaam zijn hebben onze primaire focus. Betaalbaar wonen betekent ook dat we investeringen die we doen in de woning (bijvoorbeeld t.b.v. duurzaamheid) in principe niet doorrekenen in de huurprijs. Het effect is dat hierdoor de totale woonlasten voor de huurder dalen.
- Werk maken van kwaliteit. De kwaliteitsnorm ligt hoog vanuit het principe dat we mensen huisvesten met in ogenschouw wat we ook zelf belangrijk vinden (zoals ruimte, functionaliteit en duurzaamheid). Dit kwaliteitsprincipe maakt dat wij versnellen op de verduurzamingsopgave.
- De inzet op vitale buurten. Wij maken ons sterk voor vitale buurten gericht op prettig wonen en leven, regie houden (of krijgen) over je eigen leven en waar nodig een steuntje in de rug ontvangen. Daarin zijn we onderscheidend ten opzichte van een commerciële verhuurder. Ook de aankomende periode zal, mede gelet op vraagstukken rondom het passend toewijzen en zelfstandig wonen met begeleiding, behoud en versterking van leefbare buurten aandacht vragen. Hier ligt een gezamenlijke verantwoordelijkheid, met een belangrijke (deels initiërende) rol voor Ons Huis om onze kennis en ons maatschappelijk netwerk in te zetten.

In zowel Apeldoorn als Zutphen geven we samen met de gemeente, de collega-corporaties, de huurdersorganisaties en onze partners op het terrein van zorg en welzijn, lokaal en gericht uitvoering aan deze 3 thema's.

### **Onze kernwaarden:**

Aansluitend op onze missie hanteren we de volgende kernwaarden waarop we aanspreekbaar zijn door onze huurders, partners maar ook als collega's onderling.

#### Betrokken

We verplaatsen ons in de ander en halen bij onze (toekomstige) bewoners op wat zij nodig hebben. Wie bij Ons Huis werkt is maatschappelijk gedreven, stelt vragen, luistert goed, helpt op te lossen en stimuleert zelfredzaamheid.

#### Ondernemend

We benutten ruimte voor verbetering of vernieuwing in het toevoegen van waarde voor onze (toekomstige) huurders. We gaan voor een optimaal maatschappelijk rendement, met oog voor een verantwoorde inzet van onze middelen.

#### Flexibel

Onze omgeving is complex en verandert razendsnel. We bewegen mee, zien mogelijkheden en waar nodig wijken we op transparante en verantwoorde wijze af van gebaande paden om te komen tot een goed resultaat.

Tot voor kort waren de kernwaarden: verantwoord ondernemen, creativiteit, flexibiliteit en betrokkenheid. De wijziging van kernwaarden is een logische stap in de ontwikkeling van Ons Huis.

Daar waar door de benodigde bedrijfslasten reductie en de koerswijzing van 5 jaar geleden (zie verder onder het kopje: waar komen we vandaan), de nadruk op het *verantwoord* ondernemen lag, is het nu tijd om ondernemend (en daarbij ook creatief) de doelstellingen van Ons Huis in te vullen. De verantwoording en het verantwoord bezig zijn, is daarbij al meer dan voldoende 'ingebakken' in onze manier van werken.

### **Governance**

De governancestructuur van Ons Huis is gebaseerd op principes als transparantie, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid en 'checks and balances'. Ons Huis heeft zijn governancestructuur ingericht op basis van de Governancecode Woningcorporaties 2015. Nog belangrijker dan de formele governancestructuur vinden we de soft controls zoals een open cultuur, aanspreekbaar zijn, en feedback geven en ontvangen. Ook hechten we aan een goede relatie en inhoudelijke uitwisseling met stakeholders.

#### Visie op toezicht

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft als taak het toezicht houden op het tot stand komen en uitvoeren van het beleid en missie en het functioneren van Ons Huis als maatschappelijke organisatie. Het toezicht focust zich op de uitvoering van de maatschappelijke doelstellingen en financiële continuïteit van Ons Huis. De RvC heeft hierbij nadrukkelijk oog voor de beheersing van de risico's.

#### Visie op besturen

Het bestuur is belast met het besturen van de organisatie. Hierbij wordt gewerkt vanuit het vigerende ondernemingsplan en de hierboven vermelde missie. Op grond hiervan formuleert het bestuur de doelstellingen van de organisatie en is verantwoordelijk voor de realisatie en de behaalde resultaten. Het bestuur handhaaft de governancecode, de integriteitscode en functioneert binnen de regels van de statuten en het Bestuursreglement. Hierbij opereert het bestuur transparant en verantwoordt zich over haar handelen.

### **Waar komen we vandaan?**

Ons Huis liet zich in de periode tot medio 2011 kennen als een ondernemende ontwikkelaar met een sociaal profiel. Ons Huis ontwikkelde volop voor een brede doelgroep, waaronder veel koopwoningen. Door de crisis in de vastgoedmarkt moest in 2011 en daarna stevig worden bijgestuurd. De projectenportefeuille werd afgebouwd. Mede door de invoering van de verhuurdersheffing werd de noodzaak van bedrijfslastenreductie hoog. In het voorjaar van 2012 heeft Ons Huis een B2-oordeel gekregen van het toenmalige Centraal Fonds Volkshuisvesting. Een bevestiging van de financieel lastige positie van Ons Huis. Het gevolg was het vastleggen van de bijsturingmaatregelen in een herstelplan.

In 2013 is het ondernemingsplan 'Wonen blijft' geschreven, met daarin een belangrijke koerswijziging. Kern hiervan is dat betaalbaarheid, passend wonen, duurzaam wonen en vitaal maken en houden van buurten, in de genoemde volgorde, prioriteit kregen.

De herstelopgave na het B2-oordeel is goed vorm gegeven. De organisatie is met het ondernemingsplan 2013-2016 goed gericht. Deze verandering is ook goed terug te vinden in het vorige visitatierapport. In feite is Ons Huis daarmee 'teruggeslagen naar de kerntaak' van woningcorporaties. Om dat beter vorm te geven is de organisatie verder ontwikkeld. In 2016 is een nieuwe organisatie-inrichting operationeel geworden. Daarmee is gekozen voor een inrichting met een aantal centrale principes: procesmatig werken, assetmanagement en projectmatig werken. Ondanks de heroriëntatie van de organisatie en de tijd en energie die hiermee gepaard ging, is het beheren en verhuren van woningen altijd op een goede wijze doorgegaan.

Door de bedrijfslastenreductie en de aandacht voor de organisatieontwikkeling (inclusief fusieonderzoek met De Woonmensen in '13/'14) is in die periode op een aantal vlakken geen of weinig noemenswaardige vooruitgang geboekt. Dit was bijvoorbeeld op het gebied van ICT goed te zien.

Toen de organisatie eenmaal stond, was het tijd om de 'achterstand' in te lopen en weer extra maatschappelijke relevante prestaties te leveren in lijn met het ondernemingsplan. Vanaf 2016 is Ons Huis hier volledig op gericht.

Tot de fusie eind 2017 was Woningbedrijf Warnsveld (WBW) een kleine zelfstandige lokaal opererende woningcorporatie. De focus lag in de jaren daarvoor met name op het implementeren van nieuwe wetgeving en op de vraag of WBW al dan niet zelfstandig moest voortbestaan. Daarnaast richtte WBW zich op het op peil houden van haar voorraad en had daarbij oog voor nieuwe concepten op het gebied van verduurzaming van bestaande woningen. Door langlopende relatief dure leningen en door relatief hoge bedrijfslasten, onder andere als gevolg van de regelgeving, was het lastig grote investeringen te doen. Nieuwbouwplannen bijvoorbeeld, konden daardoor niet snel gerealiseerd worden. WBW heeft eind 2016 aan de hand van onderzoek geconcludeerd dat het beter was een fusiepartner te zoeken. Hiervoor is Ons Huis in beeld gekomen.

### Waar staan we nu?

Ons Huis heeft de afgelopen jaren in de gemeente Apeldoorn relatief een behoorlijk aantal nieuwe woningen opgeleverd. Ook is invulling aan betaalbaarheid gegeven door een terughoudende huurverhoging en een huurverlaging voor huren boven de streefhuur.

Op het gebied van duurzaamheid is een versnelling doorgevoerd waardoor het doel om in 2021 gemiddeld label B te hebben, ruimschoots wordt gehaald. Hiermee is ook de betaalbaarheid gediend, omdat investeringen in duurzaamheid niet worden doorberekend in de huur (met uitzondering van het verduurzamingsproject (NOM of NOM-ready) Frederikseplein in Warnsveld).

We zijn trots op deze prestaties.

Intern is veel aandacht besteed aan ontwikkeling van medewerkers. Projectmanagement en processturing is goed ingebed en assetmanagement is stevig en professioneel vormgegeven. Ook op het gebied van ICT is veel opgepakt (zoals een nieuwe basis voor de website, updates van ons primaire systeem, introductie van een inspectieapp en de introductie van zaak-gericht-werken) waardoor Ons Huis weer behoorlijk 'bij de tijd' is.

In 2017 is Ons Huis gefuseerd met Woningbedrijf Warnsveld. Hierdoor is de positie en rol in Zutphen/Warnsveld verstevigd. De fusie is vlot en succesvol verlopen.

In de Stedendriehoek werkt Ons Huis met de meeste andere regionale corporaties samen aan een eenduidige woonruimte verdeling in Woonkeus Stedendriehoek. In specifiek de gemeente Apeldoorn heeft Ons Huis een goede samenwerking met de andere lokale corporaties. Daartoe zijn twee stichtingen opgericht: BWSA voor het beheer van woonwagens en standplaatsen en VSW om volkshuisvestelijk eenduidig naar buiten te treden (o.a. ten behoeve van het huisvesten van bepaalde doelgroepen zoals statushouders en het maken van lokale prestatieafspraken). Verder werkt Ons Huis nauw samen met lokale belangengroepen en organisaties zoals zorg- en welzijnspartijen.

### Waar richten wij ons op?

Ons Huis is koersvast, ook de aankomende periode. Waar we door de tijd heen andere accenten aanbrengen, bouwen we voort op de fundamenten van ons voorgaand ondernemingsplan. Het nieuwe ondernemingsplan is opgesteld met veel inbreng van lokale partners.

De ambities voor de komende jaren:

- Betaalbaar wonen: Wij zijn aanspreekbaar op de betaalbaarheid van onze woningvoorraad (we kijken daarbij naar de totale woonlasten) en voldoende (sociale) woningen. Wij breiden onze woningvoorraad uit om aan de toegenomen vraag te voldoen.

Concreet:

- Passend toewijzen conform afspraken in de Stedendriehoek, met aandacht voor totale woonlasten
- 96% van de woningvoorraad aanbieden onder de liberalisatiegrens
- 5% groei (sociale) woningvoorraad in 10 jaar
- Geen verkoop in het sociale segment
- Inflatievolgend huurbeleid

- Duurzaam wonen: Door onze woningen te verduurzamen met energetische maatregelen, beperken we de CO<sub>2</sub>-uitstoot en maken we onze woningvoorraad de komende periode geschikt voor huidige en toekomstige generaties. Duurzaam wonen betekent ook investeren in de flexibiliteit van onze woningvoorraad. We hanteren het uitgangspunt dat de woningen die we verhuren minimaal geschikt (te maken) zijn voor twee doelgroepen (bijvoorbeeld jongeren en ouderen).

Hierdoor is er ook bij veranderingen in de behoefte van huurders een goede kans dat de woningen een bijdrage kunnen leveren aan het huisvesten van veranderende doelgroep(en).

Concreet:

- Woningen inzetbaar voor minimaal twee doelgroepen
  - Nieuwbouw in de sociale huur
    - Apeldoorn: circa 90 woningen
    - Zutphen: circa 60 woningen
  - Met co-makers inzet op duurzame woningen en flexibele inzetbaarheid van woningen
  - Gemiddeld label B in 2020 in Apeldoorn en 2021 in Zutphen
  - Ontwikkelen strategie voor een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad in 2050
  - Stimuleren duurzaam gedrag
- Vitale buurten: Prettig wonen is meer dan een dak boven je hoofd. Wij zetten ons in voor een prettige woon- en leefomgeving en daarmee voor vitale buurten. De groei van het aantal mensen die in mindere mate of niet zelfredzaamheid zijn, zorgt ervoor dat de vitaliteit van buurten en wooncomplexen onder druk komt te staan. Daarom zetten wij ons met zorg- en maatschappelijke partners in voor vitale buurten.

Concreet:

- Prettige woon- en leefomgeving realiseren/stimuleren
  - Zelf- en 'samenredzaamheid' vergroten
  - Afgestemde lokale inzet vanuit de agenda vitale buurten
  - Betrekken van bewoners bij beleid, beheer en leefbaarheidsmaatregelen
  - Inzet met netwerkpartners: structureel, integraal en pragmatisch
- Daarnaast richten wij ons op de huurder en het optimaliseren van onze dienstverlening en het presteren naar vermogen.

Concreet:

Vanuit een actuele klantvisie:

- Adequate dienstverlening met maatwerk in klantbenadering
- Digitalisering in 2020 (self-service)
- Tweejaarlijks kwaliteitsonderzoek
- Betrekken huurders vanuit een goed functionerend participatiemodel
- Optimalisatie bedrijfsprocessen met aandacht voor digitalisering
- Financiële kaders als waarborg voor inzet op langere termijn

Financieel is Ons Huis er in geslaagd een stevige basis te leggen voor de volkshuisvestelijke ambities. De ratio's laten een gezond beeld zien. We kunnen daardoor actief en dichtbij aan de slag om deze ambities waar te maken. Alle seinen (organisatorisch, financieel en qua verbinding) staan op groen om versneld, nog meer maatschappelijke volkshuisvestelijke resultaten te boeken!