

Visitatierapport

Oosterpoort

2014 - 2017





Visitatierapport

Oosterpoort

2014 - 2017



Bennekom, 5 juni 2018

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721TE Bennekom
W.dewater@raeflex.nl
Www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)
De heer H.D. Albeda (algemeen commissielid)
De heer R.P.W. van Loon MSc (secretaris)
De heer J.K. Zandvliet 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 zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we 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.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

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

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

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie Oosterpoort	9
B Scorekaart Oosterpoort	15
C Scorekaart in beeld Oosterpoort	17
D Samenvatting in beeld Oosterpoort	19
E Reactie Oosterpoort	21
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Oosterpoort	25
1.1 Schets Oosterpoort	25
1.2 Werkgebied Oosterpoort	26
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	27
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	29
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	29
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	32
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	32
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	32
3 Presteren volgens Belanghebbenden	33
3.1 De belanghebbenden van Oosterpoort	33
3.2 Beoordeling belanghebbenden	33
3.3 Conclusies en motivatie	36
3.4 Verbeterpunten belanghebbenden	40
4 Presteren naar Vermogen	43
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	43
4.2 Conclusies en motivatie	43
5 Governance	47
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	47
5.2 Conclusies en motivatie	48
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	53
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 2 Curricula vitae	57
Bijlage 3 Bronnenlijst	63
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	65
Bijlage 5 Prestatietabel	67
Bijlage 6 Meetschaal	75
Bijlage 7 Position paper	77

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Oosterpoort

Terugblik op visitatie 2010-2013

Bij de vorige visitatie scoorde Oosterpoort in 2015 gemiddeld een 6,7.

De commissie typeerde Oosterpoort als een ambitieuze en gedreven woningcorporatie die maatschappelijke prestaties levert die er mogen zijn. De commissie gaf Oosterpoort zes ontwikkelpunten mee:

- Aan belanghebbenden duidelijk maken wat ze van Oosterpoort kunnen verwachten.
- Ambities in de wijk en samenwerking met lokale stakeholders daarbij duiden.
- Investeren in de relatie met de huurdersorganisatie.
- Evalueren balans tussen toezicht- en klankbordrol van de raad van commissarissen.
- Leren uit verloop transformatie en transitieprojecten en voortgang monitoren.
- Focus verschuiven van het ontwikkelen van beleid naar het uitvoeren van beleid.

De huidige visitatiecommissie constateert, terugkijkend op de vorige visitatie, dat Oosterpoort op een goede wijze en veelal met mooi resultaat met de opmerkingen van de vorige visitatiecommissie aan de slag is geweest. Temeer omdat de implementatie van de woningwet, een personele reorganisatie en de ketensamenwerking veel van de organisatie en haar medewerkers heeft gevraagd.

Met name de verschuiving van beleidsontwikkeling naar het uitvoeren van beleid is een beweging die Oosterpoort daadwerkelijk heeft gemaakt. Daarnaast is de afgelopen jaren veel energie gestoken in de samenwerking met stakeholders. De lijnen met de gemeenten en zorgorganisaties zijn kort, partijen vinden elkaar en kunnen snel voor de klant in de wijk van betekenis zijn. Belanghebbenden zijn hierdoor beter op de hoogte van de ambities van Oosterpoort en weten wat zij kunnen verwachten. Oosterpoort heeft getracht de relatie met de huurdersorganisatie te verbeteren en hier veel tijd en energie in geïnvesteerd. Ondanks deze inspanningen is de relatie nog steeds gespannen.

Het position paper dat door Oosterpoort is geschreven voor de visitatie 2014-2017, gaf de huidige visitatiecommissie bovendien duidelijk zicht op de stappen die volgens de bestuurder zijn gezet, op basis van de aanbevelingen vanuit de vorige visitatie en de gewenste ontwikkeling voor de komende jaren. De position paper bood de huidige visitatiecommissie daarmee een mooi vertrekpunt voor nadere verdieping.

Resultaten visitatie 2014-2017

Betrokken maatschappelijke organisatie

Oosterpoort heeft tijdens de visitatieperiode laten zien betrokken te zijn bij de maatschappelijke vraagstukken van de afgelopen jaren. De organisatie is onder meer bezig met het verduurzamingsvraagstuk, de betaalbaarheid van het wonen en de instroom van vluchtelingen. Oosterpoort signaleert het probleem, heeft visie en doet er ook iets aan. Daarbij werkt Oosterpoort samen met maatschappelijke en commerciële partners om resultaten te bereiken. Oosterpoort zorgt, conform de strategische koersnota 2018-2019, voor een basis waarmee je zelf een fijn thuis kan maken.

Goede, duurzame en betaalbare woningen

Op de maatschappelijke prestatievelden laat Oosterpoort zien dat zij in staat is op een hoog niveau te presteren. De woningvoorraad staat er kwalitatief goed bij doordat er in de visitatieperiode, naast het reguliere onderhoud, structureel in verbetering is geïnvesteerd. De voorraad behoort tot de meest duurzame van het land. Oosterpoort weet het comfort te verhogen en de woonlasten te verlagen. Zoals ook in de position paper benoemd, worden verduurzamingsmaatregelen zonder huurverhoging uitgevoerd. Voor de sociale doelgroep is de jaarlijkse huurverhoging in de afgelopen jaren gematigd doorgevoerd, ten opzichte van het maximaal mogelijke. De relatieve huurprijs die Oosterpoort voor een woning vraagt ligt lager dan landelijk gemiddeld.

Nek uitgestoken voor statushouders

Samen met de gemeente Heumen, de gemeente Berg en Dal en zorg- en welzijnsorganisaties heeft Oosterpoort in haar werkgebied gezorgd voor een thuis voor statushouders. Deze zijn gehuisvest in de reguliere voorraad, maar bijvoorbeeld ook door in samenwerking met de gemeente Heumen een kantoorpand (Broekstaete) om te bouwen tot 40 appartementen. In dit project combineerde de corporatie in een goede samenwerking met partners de huisvesting van jongeren met een zorgbehoefte en statushouders. Partijen nemen samen verantwoordelijkheid. Een sprekend voorbeeld waar de meerwaarde van een goede samenwerking direct zichtbaar is en waaruit tevens blijkt dat Oosterpoort haar beleid tot uitvoering brengt.

Resultaten geboekt in de Stekkenberg

Al sinds de vorige visitatieperiode heeft Oosterpoort werk gemaakt van de herstructurering van de Stekkenberg. In de periode 2014-2017 heeft Oosterpoort 98 woningen gesloopt en 115 woningen nieuw gebouwd. Belanghebbenden zijn het er over eens dat Oosterpoort hier een prachtig resultaat heeft geboekt: hoge kwaliteit woningen, wonen in een groene woonomgeving en het gemeenschapscentrum Op de Heuvel.

Geïnnoveerd door ketensamenwerking¹

In de visitatieperiode ging bij Oosterpoort veel aandacht uit naar het implementeren en fijn slijpen van de ketensamenwerking. Hier ging ook een interne reorganisatie mee gepaard. Oosterpoort begint de vruchten van deze ketensamenwerking te plukken. De personeelslasten en onderhoudskosten zijn naar een lager niveau gebracht. De klanttevredenheid is gelijk gebleven en de normen van het onderhoud zijn (conform landelijk beeld) omhoog gegaan. Door het benoemen van concrete doelen, intensief samenwerken met en selecteren van de (strategische) ketenpartners en aanpassen van het klantproces heeft Oosterpoort resultaten geboekt.

Strategische samenwerking in het maatschappelijk middenveld

Oosterpoort werkt in 'Wij leven samen' (gemeente Heumen) en 'SAMEN' (gemeente Berg en Dal) met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties aan leefbare wijken waarin mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen.

¹ Ketensamenwerking Oosterpoort; een intensieve samenwerking tussen Oosterpoort en twee strategische partners waarbij partijen echt afhankelijk van elkaar zijn. In deze samenwerking besteedt de corporatie niet alleen uit, er is voor langere termijn samenwerking aangegaan op uitvoering, (portefeuille)strategie en innovatie rond het onderhoud.

Deze strategische samenwerking leidt tot korte bestuurlijke en operationele lijnen. Het 'Alzheimercafé' en 'Samen Ooi' zijn voorbeelden van waardevolle resultaten voor bewoners met zorg en/of ondersteuningsbehoefte.

Partners vanuit het maatschappelijk middenveld zien dat door de vergrijzende populatie, de vraag naar zorg en het oplossend vermogen van maatschappelijke instellingen in aard en omvang veranderen. De zorg- en welzijnsinstellingen bekijken de opgave met Oosterpoort de komende jaren graag nog meer domein overstijgend om nog verder tot verdieping en uitvoering te komen.

Praktische wijkaanpak

In 2012 is Oosterpoort begonnen met "gebiedsgedreven werken". Gebiedsregisseurs probeerden samen met andere maatschappelijke partners om de leefbaarheid in een gebied te verbeteren en de kernen vitaal te houden.

In de recensie van het visitatierapport 2010-2013 adviseerde de commissie deze manier van werken verder te operationaliseren en te laten zien op welke wijze daarin op lokaal niveau samenwerking met gemeentelijke en andere netwerken kon worden gecreëerd.

In de periode 2014-2017 is de wijkaanpak daadwerkelijk praktisch geworden.

In samenwerking met gemeente en zorg- en welzijn partners is Oosterpoort aan de slag gegaan. Oosterpoort faciliteert, verbindt, ondersteunt ontmoetingsruimten en komt door concrete projecten tot initiatief in de wijk.

RvC in balans

De corporatie heeft een Raad van Commissarissen die op gedegen wijze invulling geeft aan haar taak, zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever en hier duidelijk uitvoering aan geeft. De RvC is in het dossier ketensamenwerking bewust sterk betrokken geweest, om de voortgang van dit cruciale proces nabij te monitoren en met bestuurder, WSW en Aw de dialoog te voeren.

Waar het kan geeft de RvC de organisatie de ruimte. De raad kent een diverse samenstelling. (Her)benoemingen worden aangegrepen om kritisch naar de samenstelling van de RvC te kijken, in relatie tot de profielschets en de opgaven voor de organisatie.

Gespannen relatie met de huurdersorganisatie

In het visitatierapport over de periode 2010-2013 constateerde de commissie dat de communicatie en samenwerking met de huurdersorganisaties niet altijd goed was verlopen. Ook na de samenvoeging tot één huurdersorganisatie is in de periode 2014-2017 sprake van een moeizame communicatie en samenwerking. De relatie is bovendien gespannen. In de position paper stelt de corporatie dat de grondstijlen van beide organisaties ver uit elkaar liggen. De commissie constateert dat het Oosterpoort en HV Woonbelang samen niet is gelukt om invulling te geven aan de condities voor een effectieve samenwerking, dit ondanks diverse initiatieven van beide partijen hiertoe. Het 'botst' met name in de manier waarop met elkaar wordt omgegaan en samengewerkt. Hierdoor lukt het beide partijen al gedurende langere tijd niet om het vertrouwen in elkaar te winnen.

HV Woonbelang beoordeelt de huidige relatie, communicatie en invloed op het beleid van Oosterpoort als ruim onvoldoende. Ook de groep huurders die de commissie heeft gesproken is op deze punten kritisch en beoordeelt ze als net voldoende.

Het vraagt de komende periode aandacht van Oosterpoort om de communicatie met de huurders(vertegenwoordiging) structureel te verbeteren.

Reorganisatie: een heftige periode

Door de ketensamenwerking is de planning en uitvoering van het onderhoud, nieuwbouw en verduurzaming en de benadering van de klant in de keten geplaatst.

Het aantal fte's is in de visitatieperiode door deze organisatieverandering 35 procent gedaald. Voor de medewerkers was dit een heftige periode. De organisatie is vanaf 2016 langzaam in een rustiger vaarwater gekomen, al is het langdurig ziekteverzuim nog steeds hoog. De bestuurder heeft een strategische filosofie gericht op de toekomst van de organisatie. De komende periode is de uitdaging om de medewerkers hierin mee te nemen, zodat zij in veiligheid meer eigen verantwoordelijkheid kunnen en durven nemen.

Sterke punten

- + Zeer betrokken bij lokale maatschappelijke vraagstukken.
- + Betaalbaarheid van de huurwoningen.
- + Indrukwekkende resultaten in de verduurzaming van het bezit.
- + Geslaagde herstructurering Stekkenberg.
- + Strategische samenwerking met gemeente, zorg en welzijn die leidt tot praktische resultaten voor de bewoner.
- + Bedrijfsproces geïnnoveerd door ketensamenwerking.
- + Balans tussen afstand en betrokkenheid in de rol als klankbord en toezichthouder door de RvC.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Oosterpoort de volgende verbeter suggesties mee:

Samenwerking en participatie

- Investeer in de samenwerking tussen Oosterpoort en HV Woonbelang.
Zoek de verbinding met elkaar en kom daarbij tot gezamenlijke doelen, zodat de huurder de invloed op het beleid van Oosterpoort kan vergroten.
Probeer uit om het overleg tussen corporatie en huurdersorganisatie te laten begeleiden door een onafhankelijk voorzitter.
- Zorg voor duidelijke contactpersonen op complex- en wijkniveau.
Benut de kracht van de bewoners(commissies), bijvoorbeeld door andere vormen van bewonersparticipatie, om voor de klant nog meer van betekenis te worden.

Transparantie in beleidskeuzes

- Transparantie over beleidskeuzes.
De belangenhouders willen graag meer invloed op het beleid van Oosterpoort, dan is het nodig dat over de keuzes en de samenhang daarin duidelijkheid is.
Benut in de bestaande overlegstructuren de mogelijkheden om transparanter te zijn over de financiële positie, wat wettelijk kan, de risico's die Oosterpoort ziet en de visie op volkshuisvesting die Oosterpoort heeft.
Vraag dat ook van de belangenhouders zelf en bepaal samen de agenda voor de toekomst. Dat neemt niet weg dat verschillen van opvatting kunnen blijven.
Door open en op een herleidbare wijze te communiceren over de voortgang van voorgenomen ambities in het jaarverslag, kan de openbare verantwoording verder verbeterd worden.

Maatwerk in dienstverlening

- Borg de toegankelijkheid van Oosterpoort voor huurders waar door bijzondere vragen of klachten maatwerk noodzakelijk is. Zorg dat medewerkers van Oosterpoort of ketenpartners in opdracht van Oosterpoort tijdig en volledig reageren op deze vragen of klachten van huurders of bewonerscommissies, zodat zij weten waar ze aan toe zijn.

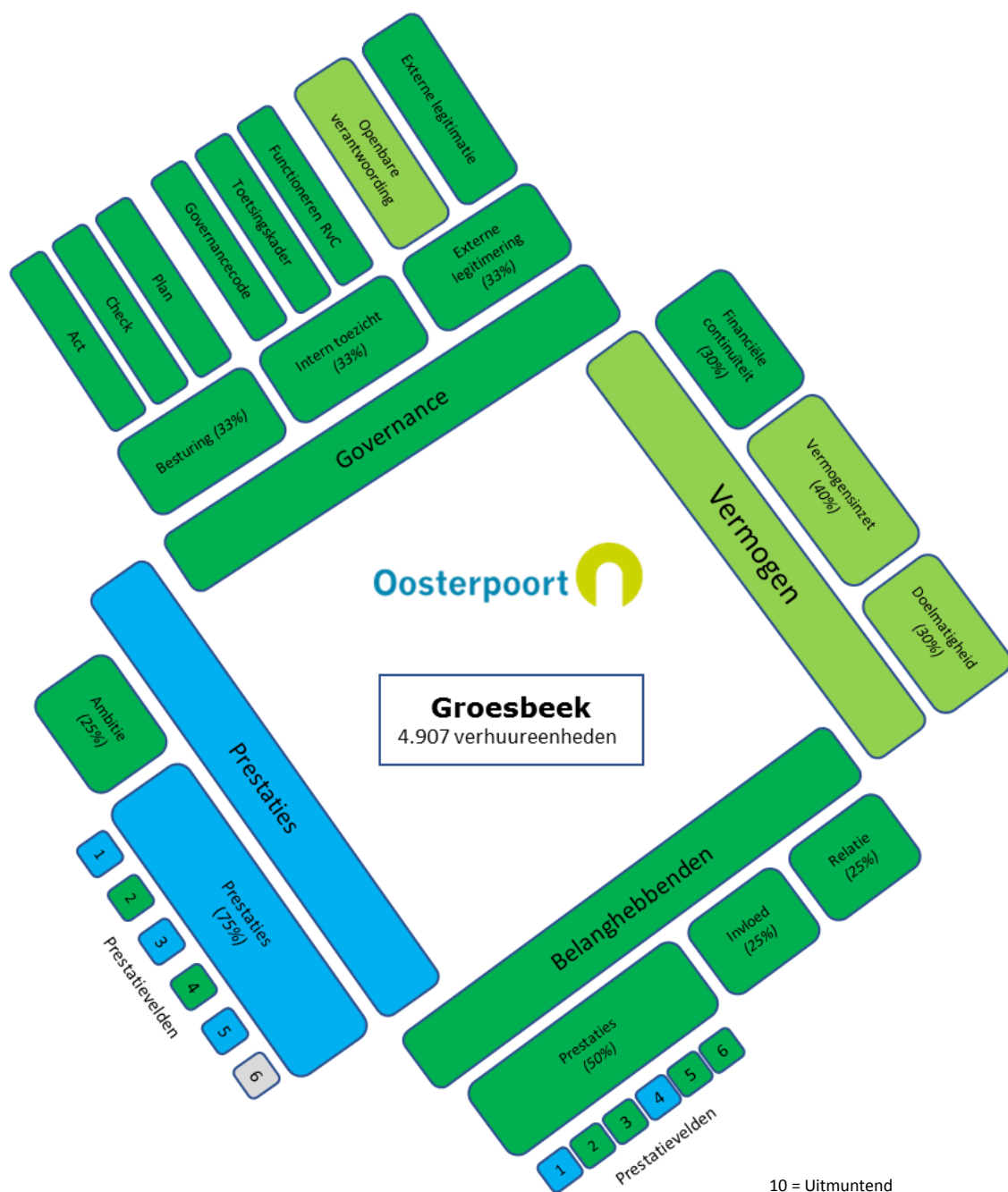
Nieuwe besturingsfilosofie vraagt doorontwikkeling

- Ontwikkel de organisatie door in een tempo dat voor de medewerkers te volgen is. De besturingsfilosofie van richten, verrichten, inrichten en ruimte voor meer eigen verantwoordelijkheid is nog onvoldoende geland op de werkvloer. Maak duidelijk wat de kernwaarden van de organisatie betekenen voor het dagelijkse werk van de medewerker. Zorg dat medewerkers in een veilige omgeving zich op praktische wijze in die richting kunnen ontwikkelen.
- Sturen op doelmatigheid. Maak bij de doorontwikkeling van de ketensamenwerking en de organisatie expliciet hoe je de verbetering van de doelmatigheid volgt, zowel in kwalitatieve als kwantitatieve zin. Stuur hierop en rapporteer over de voortgang in de jaarplannen en kwartaalrapportages. Maak daarmee expliciet dat Oosterpoort investeert in de doelmatigheid van de (eigen) organisatie.
- Zorg voor een goed toetsingskader bij de vernieuwde sturingsfilosofie. Punt van aandacht voor de komende jaren is om het toetsingskader dat de raad van commissarissen hanteert aan te laten sluiten bij de sturingsfilosofie van Oosterpoort zoals deze recent is ingezet (van richten-inrichten-verrichten naar richten-verrichten-inrichten).

B Scorekaart Oosterpoort

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

C Scorekaart in beeld Oosterpoort



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

D Samenvatting in beeld Oosterpoort

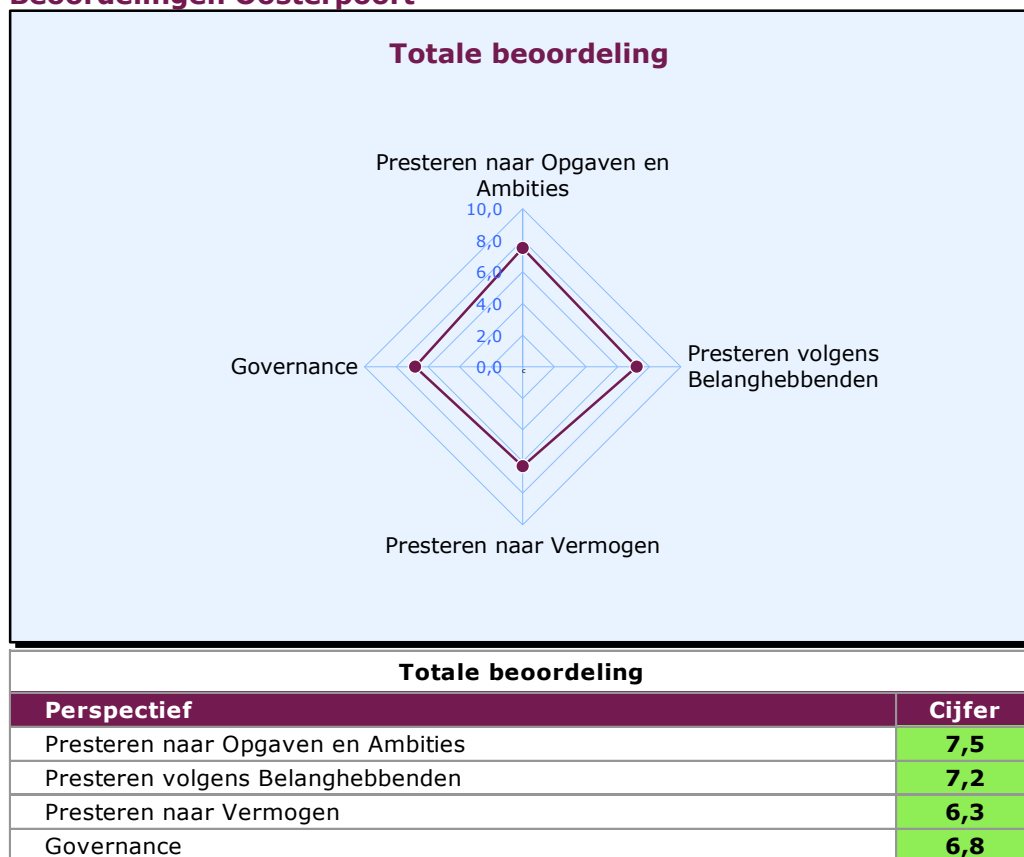
Visitatie Oosterpoort

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen februari 2018 en juni 2018.

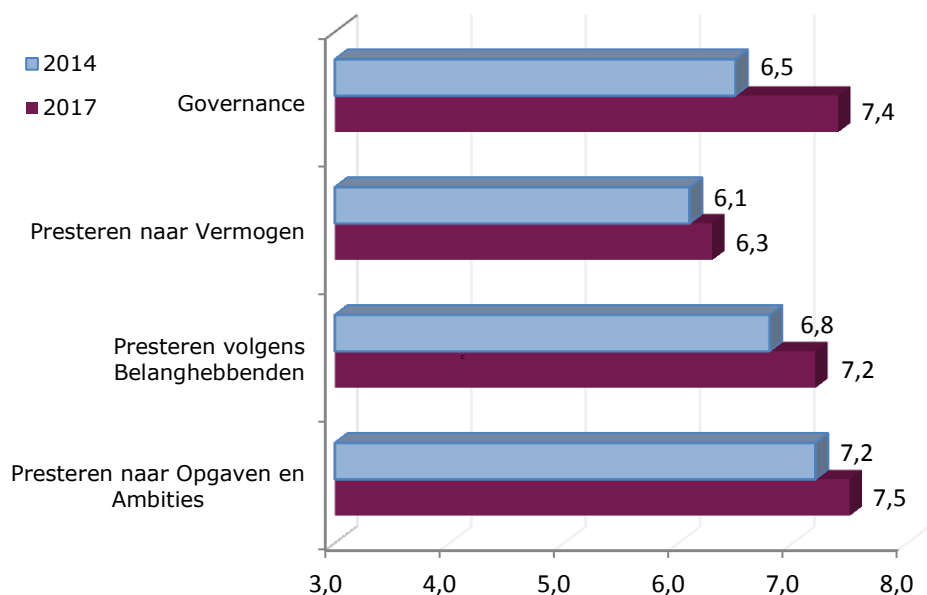
Korte schets Oosterpoort

Oosterpoort is opgericht in 1947. De corporatie beheert circa 4.907 woningen en werkt in twee gemeenten: Berg en Dal en Heumen. Bij Oosterpoort werken in totaal circa 36 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

Beoordelingen Oosterpoort



De commissie komt tot de conclusie dat Oosterpoort ruim voldoende tot goed presteert. De prestaties van Oosterpoort op de verschillende prestatievelden zijn hierna kort samengevat:



Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Prestaties huisvesting **primaire doelgroep** zijn goed. Relatief lage huren en zeer geringe huurachterstanden.
2. Naar behoefte en afspraken bijgedragen aan huisvesting **bijzondere doelgroepen**. Toename voor ouderen geschikte woningen.
3. Woningkwaliteit goed, innovatief en doortastend in **verduurzaming** bezit, goede conditie bezit. Dienstverlening op orde.
4. Conform opgaven **geïnvesteed in vastgoed**, herstructurering Stekkenberg springt eruit.
5. Oosterpoort investeert actief in de **kwaliteit van wijken en buurten**, door middel van co-creatie en samenwerking met partners.

Prestaties volgens belanghebbenden

1. Belanghebbenden waarderen de **maatschappelijke prestaties** op de vijf prestatievelden met een **ruime voldoende** (4x) tot **goed** (1x).
2. Beoordeling **samenwerking** en de **invloed** op beleid voorzichtig bij huurders, positief bij andere belangenhouders.
3. **Communicatie** met bewoners (bij klachten) kan beter.
4. Bewoners en zorgorganisaties vragen Oosterpoort te blijven werken aan de meerwaarde van de **ketensamenwerking** voor de bewoners.

Oosterpoort

4.907 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

1. **Financiële continuïteit** is geborgd, goed intern risicobeheersingssysteem. Risico's ketensamenwerking uitvoerig in beeld gebracht.
2. **Doelmatigheid** is verbeterd en de kosten zijn harder omlaag gegaan dan die van andere vergelijkbare corporaties.
3. Oosterpoort heeft haar **vermogen** ingezet voor de primaire doelgroep.

Governance

1. **Plan-Do-Check-Act-cyclus** zit goed in elkaar. Visie is uitgewerkt en jaarlijks vertaald naar doelen.
2. Raad van commissarissen is divers samengesteld en **rolbewust**. Toetsen en passen de **Governancecode** toe.
3. **Betrekken belanghebbenden** actief, met name in dialoog met gemeenten, zorg en welzijn. Openbare verantwoording overzichtelijk gepresenteerd.

Reactie Oosterpoort op het visitatierapport

Oosterpoort ziet de visitatie als een moment waarop een onafhankelijke partij integraal terugkijkt op de afgelopen vier jaar. De visitatie is een goed instrument om zicht te krijgen op enerzijds onze resultaten en hoe onze stakeholders tegen ons aan kijken en anderzijds hoe wij onze sturing en toezicht georganiseerd hebben. Het geeft dan ook een goed beeld welke processen wij als organisatie goed doen en welke processen voor verbetering vatbaar zijn. Wij grijpen dit moment aan om te leren en verbeteringen aan te brengen. Met als uiteindelijk doel dagelijks te blijven zorgen voor een fijn thuis.

Wij zijn trots op de beoordeling die wij hebben gekregen. De afgelopen jaren heeft iedereen binnen Oosterpoort hard gewerkt aan verschillende thema's. Dat de resultaten van dit werken zichtbaar zijn, is een prettige constatering. De rapportage sluit aan bij onze eigen beelden, de verbeteruggesties zijn herkenbaar en geven ons richting in het verbeteren van onze manier van omgaan met stakeholders en huurders, van onze processen en dienstverlening voor de komende jaren.

Klant

Uit de rapportage blijkt dat de klantgerichtheid van de organisatie omhoog moet. Oosterpoort is bezig met het ontwikkelen van een programma gericht op de klant. Onderdeel van dit programma is het vormen van klantpanels. Niet alleen om klanten te betrekken bij productontwikkeling, maar ook om klanten beter te betrekken bij beleidsontwikkelingen. De uitkomsten van het visitatierapport benadrukken dat dit programma zeker wenselijk is.

Oosterpoort laat al periodiek metingen uitvoeren onder klanten om een beeld te krijgen hoe onze dienstverlening is. Wij moeten en kunnen meer met deze metingen, het geeft waardevolle input om te bepalen waar we maatwerk kunnen leveren in onze dienstverlening. Samen met de twee ketenpartners zijn we aan de slag gegaan om die verbeteringen te gaan realiseren. Het rapportcijfer 8 qua klanttevredenheid bij onze dienstverlening staat nog steeds als doel.

De visitatiecommissie adviseert ons om kracht van bewoners(commissies) te benutten door andere vormen van participatie. Een goed advies dat aansluit op onze denkwijze. Oosterpoort was al met een pilot gestart om verschillende werkvormen binnen bewonerscommissie toe te passen. Aan deze pilot gaan we een vervolg geven.

Belanghouders

Uit het visitatierapport blijkt dat verschillende belanghouders graag nog meer duidelijkheid zouden willen hebben over de achtergronden van beleidskeuzen van Oosterpoort, mede in relatie tot de financiële mogelijkheden. We nemen deze vraag serieus en zullen de mogelijkheden verkennen om op dit pad verdere stappen te zetten.

Vastgoedportefeuille

Komende jaren zal Oosterpoort weinig investeren in nieuwbouw. De focus komt te liggen op de bestaande voorraad. Wij denken na over hoe we de bestaande woningvoorraad moeten verduurzamen en laten aansluiten op de ontwikkelingen bij de verschillende doelgroepen (vooral ouderen en starters). De Woonvisies in beide gemeenten en de uitwerking van onze portefeuillestrategie bieden daarvoor voldoende kaders in combinatie met de expertise van onze ketenpartners.

Gezonde organisatie

De verwachte investeringen in onze vastgoedportefeuille zijn hoog. Ook landelijk blijft de discussie gaan over de financiën van corporaties. Dit vraagt om nog strakker te sturen op onze financiën. We sturen hier al op door lange termijnafspraken te maken met gemeenten en Huurders Vereniging Woonbelang in de prestatieafspraken. Komende periode gaan we gebruiken om tot een verdere uitwerking te komen.

Zoals al in het position paper gesteld: de alertheid van de organisatie en de omgevingssensitiviteit moeten omhoog. We vinden het belangrijk dat medewerkers eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen binnen kaders en flexibel zijn omdat maatschappelijke veranderingen snel gaan. De visitatiecommissie stelt terecht vast dat Oosterpoort nog stappen heeft te zetten om hier op een praktische wijze invulling aan te geven. Wij denken hierbij niet alleen aan verdere doorontwikkeling van beleidsprocessen, maar zeker ook aan inspanningen die nodig zijn om te zorgen dat nieuw beleid en nieuwe werkwijzen ook 'landen' in de werkorganisatie.

Tot slot

Oosterpoort kan haar ambities alleen realiseren samen met partners. Er ligt een goede basis in de prestatieafspraken met de gemeenten en Huurders Vereniging Woonbelang. We hebben duidelijke stappen gezet in een goede afstemming en naar meer transparantie. Oosterpoort heeft voor de toekomst de wens om ook dergelijke afspraken te maken met zorg- en welzijnspartijen. Daarmee krijgen we ook een agenda die goed aansluit bij de maatschappelijke opgaves die er liggen en die domein-overstijgend zijn.

We realiseren ons dat de relatie met de georganiseerde huurdersvertegenwoordiging anders en beter moet worden. Op welke wijze we die nieuwe relatie vorm en inhoud moeten geven, zullen we verder moeten gaan ontwikkelen.

Wij vinden het belangrijk de goede prestaties van de afgelopen vier jaar op hetzelfde niveau voortzetten. Dit zal geen gemakkelijke opgave worden. Wij houden voor ogen dat maatschappelijke ontwikkelingen snel gaan en dat het wenselijk is dat we daar voortvarend op blijven inspelen. Ook bestuurswisselingen en veranderingen in colleges zijn daar onderdeel van. Oosterpoort krijgt, naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen, te maken met twee (bijna) volledig nieuwe colleges van wethouders. Daarnaast zijn er bestuurderswisselingen gaande bij voor Oosterpoort belangrijke zorg- en welzijnspartijen. Ook zal de Raad van Commissarissen een andere samenstelling krijgen doordat drie leden het komend jaar gaan aftreden omdat hun benoemingstermijn is verstreken.

Oosterpoort blijft voor ogen houden dat we blijven werken aan een fijn thuis voor onze huurders en gaan met energie aan de slag met de verbeterpunten die de visitatiecommissie aan ons heeft meegegeven. Wij kijken terug op een intensief maar nuttig proces. De blik van de buitenstaander heeft ons beelden gegeven die we anders niet of veel moeilijker hadden kunnen krijgen. Dank aan en waardering voor de commissie zijn dan ook zeer op zijn plaats.

Groesbeek, 16 mei 2018

Eugene Janssen
Directeur-bestuurder
Oosterpoort

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Oosterpoort

In oktober 2017 heeft Oosterpoort opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen februari 2018 en juni 2018. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 12 en 19 maart 2018.

Het visitatieproces

Op basis van alle door Oosterpoort verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding langs delen van het woningbezit van Oosterpoort in de kern Malden, gemeente Heumen. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 12 en 19 maart 2018. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Oosterpoort, waarna het rapport is 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.

De vorige visitatie is tevens door Raeflex uitgevoerd, over de periode 2010-2013. Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

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

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), de heer H.D. Albeda (algemeen commissielid), de heer R.P.W. van Loon MSc (secretaris) en de heer J.K. Zandvliet MSc (secretaris).

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

1.1 Schets Oosterpoort

Oosterpoort is opgericht in 1947. De corporatie beheert 4.907 woningen en werkt in twee gemeenten: Berg en Dal en Heumen. Deze gemeenten samen tellen 51.017 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de Huurdersvereniging Woonbelang, ketenpartners Klok Groep en de Variabele, zorgorganisaties Pluryn, Malderburch en ZZG Zorggroep, welzijnsorganisatie Forte Welzijn en de Katholieke Belangen Organisatie voor Senioren. In het werkgebied van de corporatie zijn ook de collega-corporaties Waardwonen, Mooiland en Vestia actief. Zij beheren respectievelijk 804, 23 en 113 woningen.

Bij Oosterpoort werken 44 medewerkers; in totaal 36 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden namens de huurders in de Raad van Commissarissen zitting hebben. Mede ingegeven door de ketensamenwerking, waarmee al het onderhoud van de woningen is uitbesteed, heeft in 2015 een reorganisatie plaatsgevonden. Het aantal fte's is in de visitatieperiode derhalve gedaald van circa 56 op 1 januari 2014 tot 36 op 1 januari 2017.

1.2 Werkgebied Oosterpoort

Oosterpoort is werkzaam in de gemeenten Berg en Dal en Heumen in de provincie Gelderland. Deze gemeenten liggen aan de groene oost- en zuidrand van de gemeente Nijmegen. Het werkgebied is daarmee te kenmerken als plattelandsgebied met verstedelijkte delen. De woningmarkt in dit gebied kenmerkt zich door het hoge aantal eengezinswoningen en kent een relatief beperkt aandeel sociale huurwoningen, in de gemeente Berg en Dal 31 procent en in de gemeente Heumen 19 procent.



2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven in het werkgebied van Oosterpoort zijn in de periode 2014-2017 voornamelijk vastgelegd in prestatieafspraken, gemeentelijke woonvisies en woningmarktonderzoeken. De belangrijkste gemeentelijke opgaven zijn vastgelegd in de woonvisie van en prestatieafspraken met de gemeente Heumen, en in de Woonagenda 2017-2025 van en de prestatieafspraken met de gemeente Berg en Dal. Daarnaast heeft Oosterpoort met beide gemeenten en de huurdersorganisatie hoofdlijnen, vertaald naar strategische keuzes, meerjarige doelstellingen en concrete afspraken voor de periode 2018-2021 ontwikkeld.

Huisvesting van de primaire doelgroep

Beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen worden in beide gemeenten genoemd als thema's die blijvende aandacht vragen van de corporatie, zonder dat hier een grote (extra) investeringsopgave onder ligt. Per kern is de behoefte aan sociale huurwoningen verschillend; in de woonvisie en de prestatieafspraken is de kwantitatieve opgave uitgewerkt. Gemeente en corporatie sturen binnen de bandbreedte waar nodig bij. Oosterpoort kiest er sinds de nieuwe Woningwet voor zich te richten op haar kerntaak: het huisvesten van inkomens tot € 36.798 (prijspeil 2018). De partijen sturen samen op het vergroten van het aanbod levensloopgeschikte woningen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Op verschillende plekken wordt aandacht gevraagd voor de kwetsbare doelgroepen. Mensen moeten steeds vaker en langer zelfstandig wonen. Dat vraagt van de corporatie niet alleen aandacht in de woning (fysiek) maar juist ook in het sociale domein. Temeer omdat de omvang van deze doelgroep groeit.

In de gemeente Berg en Dal is men door de traditie van veel zorginstellingen goed bekend met bijzondere doelgroepen. Door de extramuralisering ligt een opgave om nog meer met partners op te trekken. In beide gemeenten werkt Oosterpoort samen met de gemeente en zorg- en welzijnspartijen in de programma's 'Wij leven samen' (gemeente Heumen) en 'SAMEN' gemeente Berg en Dal. Het doel van beide programma's is om kwetsbare inwoners met passende zorg en begeleiding zo lang en zelfstandig mogelijk in de eigen vertrouwde omgeving te laten wonen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De gemeenten zien voornamelijk een opgave voor Oosterpoort in het verduurzamen van de woningvoorraad. Eerste stap is voldoen aan het Landelijk Energieconvenant. Tweede stap die Oosterpoort zich in de prestatieafspraken heeft voorgenomen is gemiddeld label A in 2030.

(Des)investeren in vastgoed

In de prestatieafspraken zijn concrete projecten benoemd waaraan Oosterpoort werkt. In het begin van de visitatieperiode heeft Oosterpoort in de Stekkenberg (Groesbeek) een groot herstructureringsproject afgerond dat bestond uit sloop en nieuwbouw. Oosterpoort heeft een nieuwbouwopgave in Malden en Berg en Dal. Ook is de afspraak gemaakt dat nieuwbouw zoveel mogelijk levensloopgeschikt is. De opgave per kern is in bandbreedtes opgesteld. Tweejaarlijks monitoren de partijen de vraagontwikkeling en worden aantallen zo nodig bijgesteld.

Kwaliteit van wijken en buurten

In de diverse stukken wordt blijvende aandacht gevraagd voor de kwaliteit van wijken en buurten. Oosterpoort heeft hierin een belangrijke rol, samen met de gemeenten, zorg, welzijn, de belangenorganisaties voor senioren en het lokale vrijwilligersleven. In de samenwerkingsverbanden heeft elke partij een eigen rol. Oosterpoort richt zich volgens afspraak vooral op de thema's woonmaatschappelijk werk, fysieke leefomgeving en schoon-heel-veilig.

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 en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de Woonagenda 2017-2021 met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. 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 Oosterpoort geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,6	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,6. Oosterpoort presteert ruim voldoende tot goed op de verschillende prestatievelden.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Het huisvesten van de primaire doelgroep betreft de onderwerpen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid. Oosterpoort heeft goed gepresteerd op deze thema's.

Gedurende de visitatieperiode is het aantal sociale huurwoningen van Oosterpoort licht toegenomen, dit is in lijn met de gemaakte afspraken daarover.

Kijkend naar het huurbeleid valt op dat de corporatie vanaf 2016 de lagere inkomens bij de huurverhoging heeft ontzien. De feitelijke huur als percentage van de maximaal redelijke huur ligt met 64,8 procent fors onder het landelijk gemiddelde. De zeer geringe huurachterstanden en de inzet van schuldhulpbuddy's zijn tevens signalen dat Oosterpoort werk maakt van betaalbaarheid en de opgave overtreft.

Bij de toewijzing van woningen geeft Oosterpoort uitvoering aan vigerende wet- en regelgeving en blijft zij binnen de gestelde grenzen. De commissie constateert daarnaast dat de corporatie de afgelopen jaren diverse onderzoeken heeft gedaan naar de sociale doelgroep en specifieke doelgroepen, en op basis daarvan tijdens de visitatieperiode heeft bijgestuurd. Op het gebied van de doorstroming en het bieden van woongelegenheden voor middeninkomens heeft de corporatie ingezet op verkoop via Koopgarant en verhuur van niet-DAEB woningen. De verhuur van niet-DAEB woningen gebeurde tot 2017 in een holdingstructuur.

Oosterpoort heeft gedurende de visitatieperiode gekozen zich te focussen op de primaire doelgroep en handhaaft een beperkt niet-DAEB bezit. De corporatie heeft een bijdrage geleverd aan de taakstelling voor vergunninghouders in de gemeente Berg en Dal en de gemeente Heumen, op een creatieve wijze.

In Malden huurt de gemeente Heumen bijvoorbeeld een kantoorpand dat is omgebouwd tot 40 appartementen (Broekstaete), waarbij Oosterpoort het administratief en sociaal beheer verzorgt. De helft van het pand wordt door jongeren uit Malden met een zorgbehoefte bewoond, de andere helft door statushouders.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0. Bij het onderdeel 'huisvesting van bijzondere doelgroepen' beoordeelt de commissie de prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting en dienstverlening) ten behoeve van ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften, personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Oosterpoort voorziet in de behoefte naar huisvesting voor bijzondere doelgroepen binnen het werkgebied en de daarover gemaakte afspraken met diverse partijen. De corporatie voldoet aan de opgaven. Oosterpoort verhuurt diverse woningen en wooncomplexen aan zorg- en welzijnsinstellingen en ontwikkelde in de visitatieperiode 24 zorgappartementen voor intramurale zorg. De corporatie werkt sinds 2015 aan het project 'Wonen met dementie' met gemeente, welzijn en zorg in Heumen. Een concrete actie die hieruit naar voren is gekomen is de oprichting van het Alzheimercafé.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8 (samengesteld cijfer).

De kwaliteit van de woningen en woningbeheer omvat de woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De kwaliteit van de woningen is met een 8 beoordeeld. De gemiddelde score van het bezit conform NEN2676 was medio 2017 goed (2,06 uit 6²). Oosterpoort investeert consequent in het onderhoud en de verbetering van haar woningen en doet dit op basis van vastgesteld beleid waarvoor de conditiescores van de woningen nadrukkelijk als input worden gebruikt.

Op het thema energie en duurzaamheid heeft Oosterpoort de opgaven in de visitatieperiode ruim overtroffen, de visitatiecommissie beoordeelt dit met een 9,0. Het aandeel woningen met een A of A+ label is toegenomen van 8,2 procent in 2014 naar 23,6 procent in 2017. In de Aedes Benchmark 2017 scoort Oosterpoort in de beste categorie (A) op duurzaamheid en heeft de corporatie een gemiddelde Energie Index van 1,4 (label B). Jaarlijks heeft Oosterpoort circa 6 miljoen euro in energiemaatregelen geïnvesteerd. De maatregelen zijn voor een belangrijk deel uitgevoerd zonder hiervoor bij zittende huurders huurverhoging in rekening te brengen. In meerdere nieuwbouwprojecten heeft de corporatie voor innovatieve duurzaamheidsoplossingen gekozen; onder andere een warmtepomp met collectieve bronnen voor warmte- en koudeopslag.

² 1 is uitstekende conditie, 6 is zeer slechte conditie

De dienstverlening van Oosterpoort is op orde en wordt door de visitatiecommissie met een 7,0 beoordeeld. In de Aedes Benchmark lag de totaalscore huurdersoordeel in 2015, 2016 en 2017 rond de 7,5. Dit staat gelijk aan de midden categorie (B).

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0. Bij de beoordeling van (des)investeren in vastgoed staan de prestaties op de thema's nieuwbouw, sloop/samenvoeging, renovatie/groot onderhoud, maatschappelijk vastgoed en verkoop centraal.

De visitatiecommissie constateert dat Oosterpoort conform opgaven in het vastgoed heeft geïnvesteerd. De afgelopen jaren zijn meerdere plannen opgeleverd. De herstructurering van de Stekkenberg (fase 3 t/m 6) springt er in de visitatieperiode uit. In totaal bouwde de corporatie 245 woningen tussen 2014 en 2017 en werden 98 woningen gesloopt. De kwaliteit van de opgeleverde woningen en woonomgeving in de Stekkenberg is bovendien erg hoog. De opgeleverde projecten zijn het resultaat van een gezamenlijke visie van de gemeente, zorg, welzijn, bewoners en Oosterpoort. Een sprekend voorbeeld is het project op de hoek van de Kerkweg en de Raadhuisstraat in Malden. Hier zijn levensloopbestendige betaalbare woningen van Oosterpoort nabij zorgvoorzieningen ontwikkeld, gecombineerd met middeldure huurwoningen van de KlokGroep. Tot slot heeft de corporatie vanaf 2017 actief bijgestuurd op haar verkopen. Door minder te verkopen speelt de corporatie in op de groeiende vraag naar sociale huurwoningen, mede als gevolg van de toestroom van statushouders.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0. Bij de beoordeling van de kwaliteit van wijken en buurten neemt de commissie de prestaties ten aanzien van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak van overlast in ogenschouw.

Oosterpoort geeft invulling aan haar werk in wijken en buurten door middel van co-creatie en samenwerking met partners. In Stekkenberg-West heeft Oosterpoort in 2014 het voorzieningshart Op De Heuvel opgeleverd. Een multifunctioneel centrum, waar bewoners elkaar onder andere elke maandagmiddag voor het 'buurt-soepie' kunnen ontmoeten.

Een ander voorbeeld is de beweegroute in Berg en Dal. De route bestaat uit verschillende beweegtuinen (aantal fitnessapparaten voor jong en oud), gerealiseerd door bewoners, Oosterpoort, de Dorpsraad, Berg en Dals bloei, Forte Welzijn, zorgcentra de Vijverhof en Kalorama, GGD Gelderland-Zuid en de gemeente.

Oosterpoort werkt proactief aan de leefbaarheid door de inzet van wijkconsulenten. Zij werken onder andere in de Stekkenberg samen met welzijnspartijen, bij het stimuleren van de onderlinge betrokkenheid, het organiseren van diverse activiteiten en de ondersteuning van bewoners. Bij multi problematiek situaties worden professionele partijen op sociaal-maatschappelijk vlak ingeschakeld. Oosterpoort pakt overlast aan door eerst bewoners te vragen in gesprek te gaan met de overlastgever. Indien dit geen effect sorteert, pakken medewerkers van Oosterpoort de casus in afstemming met Buurtbemiddeling op (één van beide partijen ontfermt zich dan over de casus).

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Oosterpoort heeft in 2013 voor de periode 2013-2016 een ondernemingsplan opgesteld waarin zij haar ambities heeft verwoord. Daarin stond de volgende missie centraal: *"Oosterpoort is een maatschappij gedreven woningcorporatie die zorgt voor goed en betaalbaar wonen. Waar betrokken medewerkers samen met (maatschappelijke) partners werken aan vitale kernen."* Daarna heeft Oosterpoort bewust geen ondernemingsplan ontwikkeld, maar stuurt op het waarmaken van de ambities op de thema's klant, vastgoedportefeuille en gezonde organisatie en heeft dit vastgelegd in haar 'Strategische koersnota'. De ambities gericht op de klant zijn: langer zelfstandig wonen, een goede afstemming met zorg- en welzijnspartijen en woonlasten. De ambities gericht op de vastgoedportefeuille zijn: doorontwikkeling portefeuillestrategie, doorontwikkeling ketensamenwerking en duurzaamheid. De ambities gericht op een gezonde organisatie zijn: processen en procedures, juiste producten en dienstverlening, persoonlijke ontwikkeling medewerkers en bedrijfsvoering. Aan deze thema's en ambities koppelt Oosterpoort op jaarbasis doelstellingen, om wendbaar te kunnen opereren. De missie die Oosterpoort sinds 2017 hanteert: *Oosterpoort zorgt voor goed en betaalbaar wonen voor (regionale) klanten. Een basis voor een fijn thuis.*

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode een actueel ondernemingsplan (2013-2016) en koersnota (2017). Ambities worden jaarlijks verder uitgewerkt en sluiten aan bij de opgaven in het werkgebied zoals vastgelegd in woonvisies en prestatieafspraken. De commissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 7,0. De commissie ziet daarbij pluspunten in:

- + Ambities worden goed onderbouwd op basis van woningmarktonderzoeken en ontwikkelingen die in de woonvisies en prestatieafspraken zijn geschetst, daarnaast wordt tevens actief input opgehaald bij belanghebbenden.
- + De strategische ambities uit het ondernemingsplan en de koersnota zijn jaarlijks vertaald naar en verder uitgewerkt in jaarplannen waarmee de actualiteit van ambities en doelstellingen en de aansluiting op de opgaven is geborgd.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 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		7,6	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,5	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Oosterpoort. 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.

Alle personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 12 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Oosterpoort. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur-bestuurder, het managementteam en de raad van commissarissen, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Oosterpoort

Huurdersorganisatie

Oosterpoort heeft overleg met Huurders Vereniging Woonbelang.

De samenwerkingsovereenkomst met Oosterpoort dateert uit 2011. De relatie tussen HV Woonbelang en Oosterpoort was aan het eind van de vorige periode moeizaam.

In de afgelopen jaren is de verhouding onderkoeld gebleven, HV Woonbelang is kritisch op de corporatie. Oosterpoort heeft in 2017 besloten zich in de samenwerking te beperken tot wat noodzakelijk is vanuit de samenwerkingsovereenkomst, de wet overleg huurders verhuurders en de nieuwe Woningwet.

HV Woonbelang heeft in het gesprek met de visitatiecommissie ervoor gekozen alleen cijfers te geven voor de maatschappelijke prestaties. Voor de relatie met Oosterpoort en de invloed op het beleid van Oosterpoort is door HV Woonbelang geen cijfer gegeven. Beide ervaren ze als (zwaar) onvoldoende. Ze willen geen laag cijfer geven omdat dit niet bijdraagt aan de samenwerking met Oosterpoort. Ze willen gewoon een goede relatie met Oosterpoort. Naast het overleg met HV Woonbelang heeft Oosterpoort contact met diverse bewonerscommissies.

Groep huurders

De visitatiecommissie heeft gesproken met een groep van zes huurders van Oosterpoort. Zij zijn in de visitatieperiode betrokken geweest bij Oosterpoort, ofwel omdat ze lid zijn van een bewonerscommissie ofwel omdat ze op een andere wijze actief participeren.

Gemeenten

Oosterpoort werkt in de gemeente Heumen en de gemeente Berg en Dal. De gemeente Berg en Dal is per 1 januari 2015 ontstaan uit een fusie van drie gemeenten, waarvan Oosterpoort in twee van deze gemeenten actief was: Groesbeek en Ubbergen.

Met de gemeenten Heumen en Berg en Dal werkt Oosterpoort samen op het gebied van de volkshuisvesting en binnen het sociale domein. De corporatie heeft regelmatig overleg met de gemeenten, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. Daarbij wordt onder meer gesproken over de woonvisie, de prestatieafspraken, 'SAMEN' / 'Wij leven samen' en de beleidsvoornemens van Oosterpoort.

Zorg- en Welzijnspartijen

Oosterpoort heeft samenwerkingsrelaties met diverse maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg en welzijn. De commissie heeft met vier organisaties gesproken.

Pluryn is een organisatie die mensen met complexe zorgvragen op het gebied van woning, werken, leren en vrije tijdsbesteding ondersteunt. ZZG Zorggroep is een organisatie die onder andere thuiszorg levert in het werkgebied van Oosterpoort.

Malderburch is een verzorgings- en verpleeghuis in Malden. De commissie heeft ook gesproken met Forte Welzijn. Daarmee werkt Oosterpoort samen op het gebied van leefbaarheid en bewonersondersteuning, met name in de wijk Stekkenberg.

Met de zorg- en welzijnsorganisaties wordt door Oosterpoort overleg gevoerd over de gezamenlijke inzet binnen het sociale domein. Tussen de overlegvorm in de gemeente Heumen en de gemeente Berg en Dal zitten beperkte verschillen. Met een aantal zorg- en welzijnsorganisaties heeft Oosterpoort een relatie als verhuurder van maatschappelijk vastgoed. De maatschappelijke organisaties hebben veel waardering voor de prestaties van Oosterpoort en zijn trots op de prestaties die ze samen met Oosterpoort leveren.

KBO

De Katholieke Belangen Organisatie voor Senioren (KBO) is in de kernen in de gemeente Heumen en gemeente Berg en Dal een overlegpartner van Oosterpoort. De KBO behartigt de algemene – en individuele belangen van alle ouderen (50+) in het dorp.

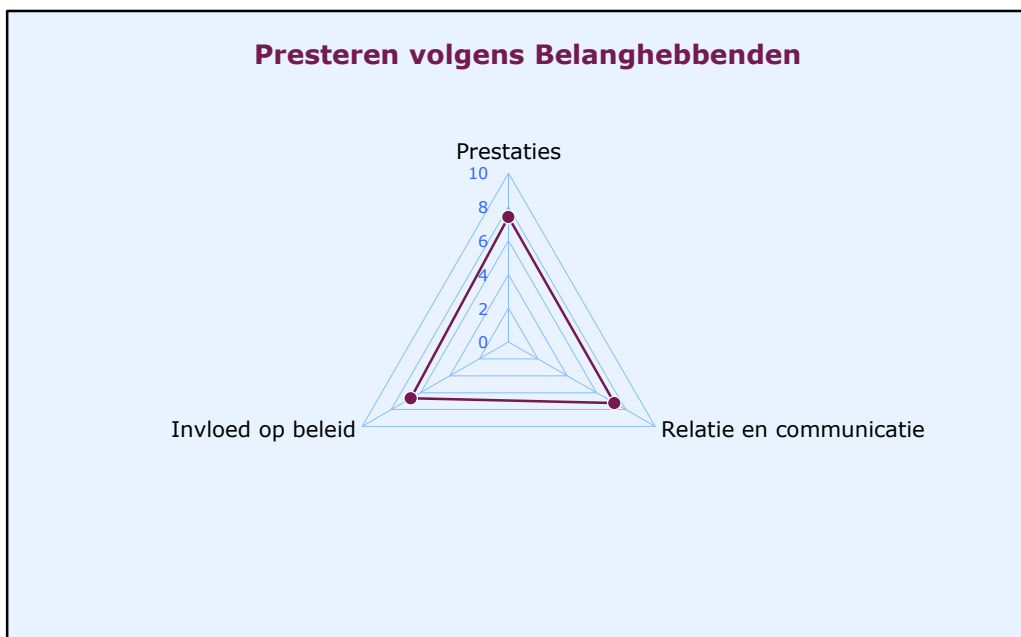
In het voorlichten van oudere huurders over de huurverhoging en woningtoewijzing trekken de KBO en Oosterpoort samen op. Eén lid van de KBO was bij het gesprek aanwezig, de anderen waren door ziekte afwezig.

Ketenpartners

Oosterpoort heeft een strategische ketensamenwerking met de KlokGroep en De Variabele. Dit betekent dat de woningcorporatie met deze partners samen verantwoordelijkheid neemt voor de planning en uitvoering van het onderhoud, de (portefeuille)strategie en innovatie. Vanaf 2012, toen Oosterpoort de eerste stappen richting ketensamenwerking zette, is KlokGroep ketenpartner renovatie en transformatie. Sinds 2013 is Burghouts intensief met Oosterpoort samen gaan werken. In de visitatieperiode heeft Burghouts zich in een samenwerkingsverband met twee andere aannemers verenigd in De Variabele. Sinds 2017 zijn KlokGroep en De Variabele de twee strategische ketenpartners van Oosterpoort. De visitatiecommissie heeft gesproken met een vertegenwoordiger van de directie van KlokGroep en De Variabele.

De ketenpartners hebben alleen een cijfer gegeven voor de prestatievelden 'relatie en communicatie' en 'invloed op beleid'.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



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

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

* De visitatiecommissie heeft gesproken met HV Woonbelang en een groep huurders van Oosterpoort.

In de kolom huurders is een gemiddeld cijfer van beide groepen weergegeven. De cijfers van de huurdersorganisatie en de groep huurders tellen beide voor 50 procent mee.

** De huurdersscore op 'tevredenheid relatie' en 'invloed beleid' betreft alleen cijfers van de groep huurders.

HV Woonbelang heeft hier geen cijfer voor gegeven.

3.3 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Oosterpoort een 7,2 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De gemeenten en overige belanghebbenden waarderen de prestaties hoger dan de huurders. Met name op de kwaliteit van wijken en buurten, de relatie en communicatie en de mate van invloed scoren de huurders beduidend lager.

a. Maatschappelijke prestaties

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

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5.

Huurdersorganisaties waarderen de prestaties van Oosterpoort op dit prestatieveld met een voldoende tot ruim voldoende. HV Woonbelang ziet dat de gemiddelde huurprijs behoorlijk omhoog is gegaan. Tijdens de visitatieperiode is meerdere jaren de huur (bijna) conform maximaal toegestaan in wet- en regelgeving verhoogd. Ze zien betaalbaarheid als een actueel vraagstuk voor de huurders van Oosterpoort. De groep huurders beoordeelt de prestaties in meerderheid ruim voldoende. Oosterpoort doet wat hen betreft ongeveer hetzelfde als tijdens de vorige visitatieperiode en dit sluit aan bij de opgaven.

Beide gemeenten waarderen de prestaties op dit prestatieveld met een goed.

Er zijn voldoende woningen voor de doelgroep en Oosterpoort is actief bezig met het bereikbaar houden van haar woningvoorraad. Daarnaast worden toewijzingsnormen, zoals het hoort, gehaald. Passend toewijzen leidt wel tot concentratie van kwetsbaren, bijvoorbeeld in de Stekkenberg. Daar is nu in sociaal opzicht wel inspanning vereist. Positief zijn beide gemeenten over de inzet voor de huisvesting van statushouders. Oosterpoort is zeer betrokken, pakt haar rol en staat open voor creatieve oplossingen (bijvoorbeeld de Broeksingel in Malden). Beide gemeenten zouden graag zien dat Oosterpoort nog sterker in lijn met de visie van de gemeente opereert ten aanzien van (tijdelijke) nieuwbouw per kern.

Ook de overige belanghebbenden waarderen de prestaties op dit prestatieveld met een goed. Oosterpoort steekt haar nek uit voor statushouders en werkt op dat terrein goed met de overige belanghebbenden samen. Daarnaast zien ze Oosterpoort als een meedenkende partij om de voorraad betaalbaar te houden.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

De huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt door de huurders als voldoende tot ruim voldoende beoordeeld.

HV Woonbelang (cijfer 6-) ziet dat mensen met een verstandelijke beperking die lang in instellingen hebben gewoond, nu steeds vaker zelfstandig thuis wonen. Dit heeft bij andere bewoners weleens tot overlast geleid. Goede begeleiding van deze kwetsbare groep is zeer belangrijk. In de ogen van HV Woonbelang had dit in de visitatieperiode meer aandacht mogen krijgen. Bijzondere doelgroepen zijn geconcentreerd in complexen gehuisvest, hier kan Oosterpoort met gemeente, en zorgaanbieders meer aandacht aan besteden. De groep huurders beoordeelt de prestaties van voldoende tot goed. Vragen ten behoeve van het langer zelfstandig wonen van ouderen heeft Oosterpoort tijdens de visitatieperiode niet altijd vooruitstrevend opgepakt. Ook de groep huurders ziet graag meer aandacht voor geconcentreerde huisvesting van bijzondere doelgroepen. De gemeenten beoordelen de prestaties op dit prestatieveld als ruim voldoende tot goed. Beide gemeenten zien de opgave door de decentralisatie steeds groter worden. De opgave is regionaal en gemeentelijk gekwantificeerd. In Groesbeek, traditioneel een kern met veel zorginstellingen, is de situatie specifiek. Hier ligt een gezamenlijke opgave. De gemeente Heumen is erg positief over de welwillendheid van Oosterpoort om bijzondere doelgroepen met zorg te huisvesten en initiatieven voor hen te ontplooiën. Het Alzheimercafé en zorgcomplex De Buurderij zijn voorbeelden van samenwerking met stakeholders voor bijzondere doelgroepen die goed lopen. Het beeld vanuit de overige belanghebbenden is goed tot zeer goed. Zorgorganisaties zien dat Oosterpoort open staat voor bijzondere verzoeken van zorgcliënten en dat de corporatie tot een oplossing komt. De afstemming van het huisvesten gebeurt in 'Wij leven samen'. Dat is een toonbeeld van teamwork. Op het terrein van dementie heeft Oosterpoort samen met de zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeente haar maatschappelijke betrokkenheid getoond.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,3.

De drie typen belanghebbenden maken binnen dit prestatieveld een onderscheid tussen de kwaliteit van het woningbezit, duurzaamheid en de dienstverlening. De kwaliteit en duurzaamheid beoordelen de belanghebbenden beter dan de dienstverlening. Huurders vinden de prestaties van Oosterpoort op dit onderdeel voldoende tot ruim voldoende. De voorraad is divers. Stekkenberg-West vindt HV Woonbelang magnifiek geworden. Daarentegen stamt een deel van de voorraad uit de jaren '40 en '50. Daar zien ze Oosterpoort in investeren, dat is wat hen betreft ook nodig. De communicatie rondom het onderhoud vinden huurders voor verbetering vatbaar. Punt van aandacht is bijvoorbeeld de klachtafhandeling, hierin schiet de corporatie regelmatig tekort door bijvoorbeeld niet terug te bellen of pas maanden later te reageren. De huurders zien dat in de verduurzaming van het bezit de afgelopen jaren grote slagen zijn gemaakt. De groep huurders ervaart tegelijkertijd dat Oosterpoort niet altijd open staat voor nieuwe verduurzamingsoplossingen als bewoners deze aandragen, dan wel dat hierover niet duidelijk wordt gecommuniceerd. De corporatie mag in deze meer meedenken.

Beide gemeenten zijn van mening dat Oosterpoort ruim voldoende tot goed presteert. Het woningbezit staat er goed bij. Oosterpoort heeft fors geïnvesteerd in kwaliteitsverbetering. De gemeenten zijn benieuwd of Oosterpoort hetzelfde niveau vast kan houden en het bezit kan afstemmen op de veranderende bevolkingssamenstelling. De gemeente Berg en Dal ziet dat het reageren op klachten van huurders door de ketensamenwerking soms iets moeizamer gaat dan daarvoor.

De klimaatdoelstelling van beide gemeenten wordt door Oosterpoort geaccepteerd en ze handelen er daadwerkelijk naar. De overige belanghebbenden waarderen de kwaliteit en duurzaamheid als goed. Ten aanzien van de dienstverlening is hun beeld dat Oosterpoort doorgaans bereikbaar is, maar dat er in de afstemming met de ketenpartners nog progressie te maken is.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8.

De huurdersorganisatie is positief over het (des)investeren door Oosterpoort. Het project Stekkenberg heeft Oosterpoort mooi gedaan. Daarnaast zijn meerdere nieuwbouwprojecten keurig opgeleverd. Het beeld is dat Oosterpoort naar vermogen heeft geïnvesteerd. Uit de groep huurders kwam naar voren dat enkelen zich niet konden vinden in de keuzes van Oosterpoort, om woningen te verkopen en in kleinere kernen geen nieuwbouw te realiseren.

Beide gemeenten waarderen de prestatie van Oosterpoort op dit prestatieveld als goed. Er zijn diverse projecten opgepakt en uitgevoerd, zowel nieuwbouw, sloop-nieuwbouw als herstructurering. De inzet is conform de met de gemeenten bepaalde agenda. Oosterpoort heeft meebewogen met de veranderde behoefte. De overige belanghebbenden waarderen de prestaties van Oosterpoort op dit veld tevens als goed.

Kwaliteit van wijken en buurten

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

HV Woonbelang waardeert de prestaties van Oosterpoort op dit prestatieveld met een onvoldoende, de groep huurders voldoende of ruim voldoende.

HV Woonbelang signaleert dat er voor leefbaarheid beperkt budget beschikbaar is. De activiteiten die in de prestatietabel zijn weergegeven, voornamelijk gericht op bewonersparticipatie, ziet Woonbelang niet als de kerntaak van Oosterpoort. Investeren in de veiligheid en toegankelijkheid van de woonomgeving zou Woonbelang passender vinden. De groep huurders ziet dat Oosterpoort ondanks de wettelijke inperking van de rol manieren vindt om de leefbaarheid te verbeteren, onder andere op het terrein van budgetbeheer en investeren in de kwaliteit van de woonomgeving.

Beide gemeenten waarderen de inzet van Oosterpoort voor de kwaliteit van wijken en buurten minimaal ruim voldoende. De gemeente Heumen is positiever dan de gemeente Berg en Dal. De gemeente Heumen ziet dat Oosterpoort zich inzet voor sociaal, schoon, heel en veilig. De gemeente Berg en Dal ziet dat Oosterpoort zich terugtrekt en beperkt tot de kerntaak en vindt dit ook passend. Er is een duidelijk rolonderscheid.

Oosterpoort is er voor de eigen huurders en voor de openbare ruimte in de directe omgeving van de woning, de gemeente is verder verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de kern. De corporatie toont zich initiatiefrijk in de buurtbemiddeling en de schuldhulp. Oosterpoort signaleert problemen daardoor vroeg. Ook de inzet van een huismeester in het pand voor bijzondere doelgroepen en statushouders (Broekstraat) bevordert de leefbaarheid. De gemeente Berg en Dal signaleert dat de relatie tussen wijkconsulenten van Oosterpoort en het sociaal team van de gemeente soms stroef verloopt.

Op directieniveau communiceert men open, in de operatie kan het samenwerken en elkaar informeren nog meer een automatisme worden.

Zorg- en welzijnspartijen zijn tevreden over de inzet van Oosterpoort op dit prestatieveld. Oosterpoort is voor de zorgorganisaties een maatje om verloedering aan te pakken.

Forte Welzijn zou graag samen met Oosterpoort en de gemeente een agenda voor de komende jaren maken om structureel met de kwaliteit van wijken en buurten aan de slag te gaan. De KBO ziet dat Oosterpoort zich inzet voor de leefbaarheid, maar dat niet elke ontplooiende activiteit een succes is geworden.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,2.

HV Woonbelang heeft voor dit onderdeel geen cijfer gegeven. Ze hebben geen behoefte een cijfer te geven. Ze willen gewoon een betere relatie. In de groep huurders varieert het cijfer van ruim onvoldoende tot ruim voldoende. De huurders die de relatie en communicatie als (ruim) voldoende beoordelen hebben gemeenschappelijk dat ze er beter in slagen toegang te krijgen tot een medewerker van Oosterpoort.

De vertegenwoordiger van een bewonerscommissie of gewone huurder weet hierdoor snel iets voor elkaar te krijgen als er in een complex iets speelt. Anderen constateren dat een klacht pas wordt opgelost of vraag wordt beantwoord na een lange tijd van vasthoudend zijn. De toegankelijkheid van de corporatie voor bijzondere klachten is dus niet overal even goed. Deze huurders verwachten van Oosterpoort een meer proactieve houding. Positief signaal is dat enkelen zien dat de communicatie richting het einde van de visitatieperiode is verbeterd.

De gemeenten ervaren de relatie en wijze van communicatie met Oosterpoort als goed. Zowel op bestuurlijk als meer uitvoerend niveau zijn de lijnen kort.

De ketenpartners beoordelen de relatie als ruim voldoende (KlokGroep) tot zeer goed (De Variabele). De KlokGroep benadrukt dat het samenwerken met Oosterpoort in de visitatieperiode intensief is geweest. De RvC, Aw en het WSW volgden de ketensamenwerking intensief, wat de relatie en de communicatie periodiek onder spanning heeft gezet. De grondhouding van de corporatie in de samenwerking vinden de ketenpartner zeer constructief.

De zorg- en welzijnsorganisaties vinden in Oosterpoort een betrouwbare partner.

De relatie en communicatie beoordelen ze uniform als goed.

De KBO waardeert de relatie en communicatie als zeer goed. Oosterpoort en KBO weten elkaar makkelijk te vinden.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

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

HV Woonbelang heeft voor dit onderdeel geen cijfer gegeven. Ze hebben geen behoefte een cijfer te geven. Ze willen gewoon een betere relatie. De groep huurders beoordeelt de invloed als gemiddeld onvoldoende, de gemeenten en overige belanghebbenden met een 7,5.

De groep huurders beoordeelt de invloed op het beleid onvoldoende. Ze doen dit omdat de communicatie met Oosterpoort gebrekkig is en medewerkers van Oosterpoort beperkt meebewegen met de vragen of ideeën van huurders.

De gemeenten beoordelen de mate van invloed op het beleid ruim voldoende tot goed. Oosterpoort volgt grotendeels de samen bepaalde volkshuisvestelijke agenda.

De gemeente Berg en Dal ziet graag minder terughoudendheid van Oosterpoort in de verduurzaming van de voorraad en het toevoegen van woningen in de kleine kernen verder van de stad Nijmegen.

De zorgorganisaties en de KBO waarderen de invloed die ze hebben op het beleid van Oosterpoort gemiddeld met een 7,9. Oosterpoort toont zich toegankelijk, meedenkend en staat open voor samenwerking en vernieuwing. Een partner die je kunt vertrouwen en waar je samen beleid mee maakt. Forte Welzijn beoordeelt de invloed ruim voldoende. Vooral in stuurgroepen bespreekt Forte Welzijn met Oosterpoort beleid en strategie. De ketenpartners waarderen de invloed die ze hebben op het beleid van Oosterpoort met een 6,5. Ze zien dat ze vanaf 2017 steeds meer invloed krijgen op het strategisch portefeuillebeleid. Daarvoor was er een meer formele opdrachtgever-opdrachtnemer relatie. Door betrokkenheid bij de woonvisie en de portefeuillestrategie kunnen de ketenpartners ook beter de eigen expertise en toegevoegde waarde inbrengen.

3.4 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden gaven hun verbeterpunten mee aan de corporatie. Het viel de commissie op dat belanghebbenden in de visitatiegesprekken graag actief meedenken met Oosterpoort en vanuit deze insteek verbeter suggesties voor de komende jaren deden. De commissie is er van overtuigd dat het Oosterpoort concrete en gerichte punten biedt om mee aan de slag te gaan en heeft daarom hieronder alle door de belanghebbenden genoemde verbeterpunten, per belanghebbende, weergegeven.

Huurdersorganisatie

- Pas op met in complexen concentraties bijzondere doelgroepen huisvesten. Daar meer over communiceren en luisteren naar de signalen van andere bewoners in het complex zou kunnen leiden tot minder (gevoel van) overlast.
- Zorg dat de klachtafhandeling tijdig en adequaat gebeurt.
- Besteed meer aandacht aan praktische manieren om de leefbaarheid te verbeteren: inzet van een huismeester, investeren in brandveiligheid, camerasystemen en verlichting in de gemeenschappelijke ruimten.
- Relatie tussen HV Woonbelang en Oosterpoort:
 - Blijf in dialoog met elkaar, met respect voor ieders eigen rol, taak en verantwoordelijkheid.
 - Maak gebruik van een onafhankelijk voorzitter van de vergaderingen tussen Oosterpoort en HV Woonbelang.
- Proces: evalueer halverwege de visitatieperiode wat er met de aandachtspunten van de visitatiecommissie en de verbeterpunten vanuit de belanghebbenden is gedaan.

Groep huurders

- Communicatie:
 - Antwoord krijgen op een vraag of klacht liep in het begin van de visitatieperiode over teveel schijven. Het duurde daardoor vaak lang voor er antwoord kwam.
 - De huurders hebben de afgelopen jaren met wisselende contactpersonen te maken gehad. Zorg dat duidelijk is welke wijkconsulent verantwoordelijk is of wie binnen het Klant Contact Centrum (KCC) het aanspreekpunt is.
 - Medewerkers van Oosterpoort en de ketenpartners handelen vaak reactief. De huurders hopen op een meer proactieve houding en verwachten dat ook van Oosterpoort.

- Neem de onrust weg over grote verschillen in huurprijs die recent in diverse complexen met (voormalige) geliberaliseerde huurprijzen zijn ontstaan. Het komt bijvoorbeeld voor dat een deel van dezelfde woningen een huurprijs boven de liberalisatiegrens heeft en een deel een huurprijs daar onder.
- Zorg voor een loket waar bewoners die met energiebesparing aan de slag willen, terecht kunnen. Maak daarmee duidelijk dat je niet alleen complexgewijs verduurzaamt, maar ook met individuele bewoners die een energiezuiniger huis willen, meedenkt.
- Haal de contacten met de bewonerscommissies aan en communiceer actiever met hen.
- Verbeter de relatie met HV Woonbelang. De groep huurders is verontrust over de relatie en ziet dat het overleg maar beperkt tot vruchtbare resultaten voor de huurder leidt.
- Kies voor kwalitatief goed onderhoud. De doelstelling om met ketensamenwerking geld te besparen is begrijpelijk, maar knijp de ketenpartners niet uit.

Gemeenten

- Zorg dat afspraken die door bestuurders zijn gemaakt ook snel in de eigen organisatie worden opgepakt. Informeer elkaar daarbij over de voortgang. De gemeenten zien dit als een verbeterpunt voor Oosterpoort en voor henzelf.
- Wees beducht voor het effect van personeelswisselingen. Het is in de visitatieperiode, als gevolg van de reorganisatie, weleens zoeken geweest welke medewerker van Oosterpoort waarop aanspreekbaar is. In de visitatieperiode is bijvoorbeeld van alle projectleiders afscheid genomen. Oosterpoort maakt nu ad hoc gebruik van projectleiders. Dat kan kwetsbaar zijn.
- Zoek de juiste balans in het stellen van eigen prioriteiten en het samen met gemeente en bewoners bepalen van de volkshuisvestelijke agenda. In de gemeente Berg en Dal prefereert Oosterpoort te investeren in nieuwbouw in de kernen nabij Nijmegen. De bewoners en in mindere mate de gemeente wensen dat Oosterpoort ook nieuwbouw ontwikkelt in de kernen verder van de stad, ten behoeve van de vitaliteit van deze kernen.
- Neem als sociaal team (gemeente) en wijkconsulenten (Oosterpoort) samen de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de buurten. Wissel informatie uit en werk samen, in het belang van de huurder.
- Ga flexibel om met het huisvesten van lage middeninkomens. Voor de gemeenten is dit een belangrijke doelgroep.
- Regionaal is een visie op beschermd wonen in ontwikkeling. Gemeenten, corporaties, zorg en welzijn zijn hierbij betrokken. Maak afspraken zodat de hulpketen voor bewoners met verward gedrag goed functioneert.

Zorg- en welzijnsorganisaties

- Blijf scherp op de effecten van de vergrijzende populatie en de veranderende rol van de corporatie. Veiligheid, toegankelijkheid en sociale relaties zullen de meer centrale thema's worden. Nog meer dan nu is domein overstijgende samenwerking vereist om de vraagstukken op te pakken. Vorm samen met de partners op het terrein van wonen, zorg en welzijn en de ketenpartners de agenda, behoud en verdiep de samenwerking. Richt de inspanningen om de voorraad geschikt te maken vooral op de bestaande voorraad.

Kijk samen met zorgorganisaties of er mogelijkheden zijn om te experimenteren met kleinschalige woonvormen met zorg.

- Richt je niet alleen op de kwetsbare groep, maar op de samenhang tussen 'kwetsbaren', 'ouderen' en gewone huurders.
- Blijf monitoren wat de meerwaarde is van de ketensamenwerking.
- Ga nog verder met domein overstijgend denken, met het accent op preventie.
- Richt je energie vooral op gebieden en thema's die cruciaal zijn. Ga daar voor een versnelling.
- Ga in gesprek met bewoners die zich zorgen maken over het voorzieningenniveau in de kleine kernen. Kijk met hen hoe je jongeren kunt behouden of terugkrijgen. Geef bewoners zelf verantwoordelijkheid, probeer minder de agenda op de bestuurlijke tafel te bepalen.

KBO

- Door de ketensamenwerking, reorganisatie en nieuw personeel is het gezicht van Oosterpoort zakelijker geworden. Zorg dat het institutionele geheugen op peil blijft.
- De ketensamenwerking heeft in de visitatieperiode de afstand tot de huurder verhoogd. Zorg dat je van bewonerstevredenheid prioriteit maakt en wees transparant over klanttevredenheidsmetingen.

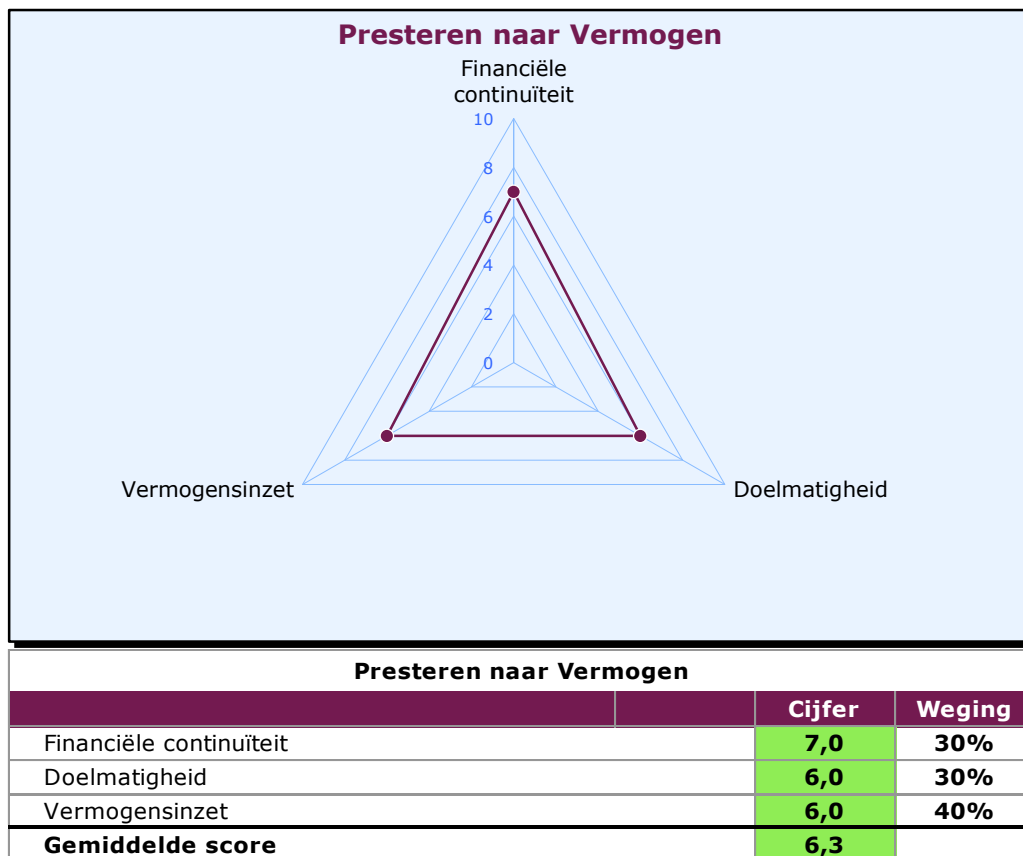
Ketenpartners

- Focus op maximale impact voor de huurder met het jaarlijks beschikbare budget voor onderhoud en verduurzaming.
- Communiceer over het perspectief van de ketensamenwerking. Toon Aedes dat er resultaten geboekt worden, zodat de sector efficiënter kan worden met behoud van kwaliteit.
- Blijf energie steken in verdieping van de samenwerking met de partners. Kijk waar dingen dubbel gedaan worden, waarmee beide organisaties strakker, leaner en slanker kunnen worden.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Oosterpoort, 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.

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De commissie constateert dat de financiële continuïteit van Oosterpoort is geborgd. Alle ratio's voldoen aan de externe normen, op één jaar na waar de ICR net onder de norm lag. Er wordt actief gestuurd op de kasstromen. Dit blijkt zowel uit de eigen stukken van de corporatie als uit de beoordelingen en correspondentie van externe toezichthouders. Oosterpoort heeft daarnaast haar risicomanagement goed op orde. De accountant concludeert dat de interne beheersing goed is.

De commissie ziet de volgende pluspunten:

- + Er worden verschillende risico's (onder andere woningmarktrisico's, financiële risico's, project risico's en risico's gericht op KoopGarant) onderscheiden die jaarlijks op basis van actuele stukken worden geduid en besproken.
- + De risico's van de ketensamenwerking zijn in de visitatieperiode uitvoerig in beeld gebracht en zowel intern als met de externe toezichthouders besproken.
- + Oosterpoort geeft zichtbaar opvolging aan de bevindingen van de accountant in de managementletter.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

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. Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met vergelijkbare corporaties.

Oosterpoort heeft vanwege de hoge werkdruk als gevolg van de implementatie van een nieuw primair systeem en de focus op ketensamenwerking, in de verslagjaren 2016 en 2017 ervoor gekozen niet deel te nemen aan de Aedes Benchmark. De beoordeling van de doelmatigheid geschiedt derhalve niet op basis van de geijkte data zoals de geharmoniseerde beïnvloedbare bedrijfslasten, maar op basis van diverse managementdocumenten, gesprekken met de bestuurder, de RvC en de interne controller.

De commissie constateert dat Oosterpoort in de visitatieperiode voor de organisatie in het algemeen, geen zichtbare doelstellingen op het terrein van doelmatigheid heeft geformuleerd. Dit is dan ook niet toetsbaar. Wanneer er echter wordt gekeken naar de verschillende rapportages en (financiële) verantwoording, dan blijkt dat de corporatie in de visitatieperiode wel degelijk stappen heeft gezet op dit terrein. De reorganisatie is hiervan het meest prominente voorbeeld.

Voor de ketensamenwerking heeft Oosterpoort wel concrete doelstellingen bepaald. In de samenwerkingsovereenkomst voor de periode 2012-2017 heeft Oosterpoort met de ketenpartners diverse KPI's bepaald. Deze waren gericht op kwaliteit, klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid en kostenreductie. De beoogde kostenreductie van 20 procent (20 procent goedkoper in vijf jaar) is de meest harde toetssteen om de doelmatigheid te bepalen.

De visitatiecommissie motiveert op basis van de volgende punten dat Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt:

- De bruto personeelslasten per vhe zijn 25 procent gedaald.
- De absolute personeelskosten zijn 16 procent gedaald, ondanks de minimaal 250.000 euro extra kosten voor de implementatie van Tobias AX in 2017.
- De onderhoudskosten per vhe lagen in 2014 met 1.437 euro, 12 procent boven het landelijk gemiddelde (Aedes CiP 2014). In 2017 lagen de onderhoudskosten op 1.118 euro, een kostenreductie van 22 procent.
- De klanttevredenheid is gelijk gebleven en de normen van het onderhoud zijn (conform landelijk beeld) omhoog gegaan.

- De samenwerkingsovereenkomst ketensamenwerking 2012-2017 is door Oosterpoort en de ketenpartners geëvalueerd en diende als opmaat voor ketensamenwerking 2.0.

De commissie concludeert dat Oosterpoort een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft, mede doordat de kosten in de visitatieperiode harder omlaag zijn gegaan dan die van andere vergelijkbare corporaties. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

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.

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. Oosterpoort heeft het vermogen in de visitatieperiode ingezet met een focus op de primaire doelgroep en met een duidelijk beeld over de gewenste maatschappelijke effecten. Over de voortgang van het behalen van deze maatschappelijke effecten wordt gerapporteerd.

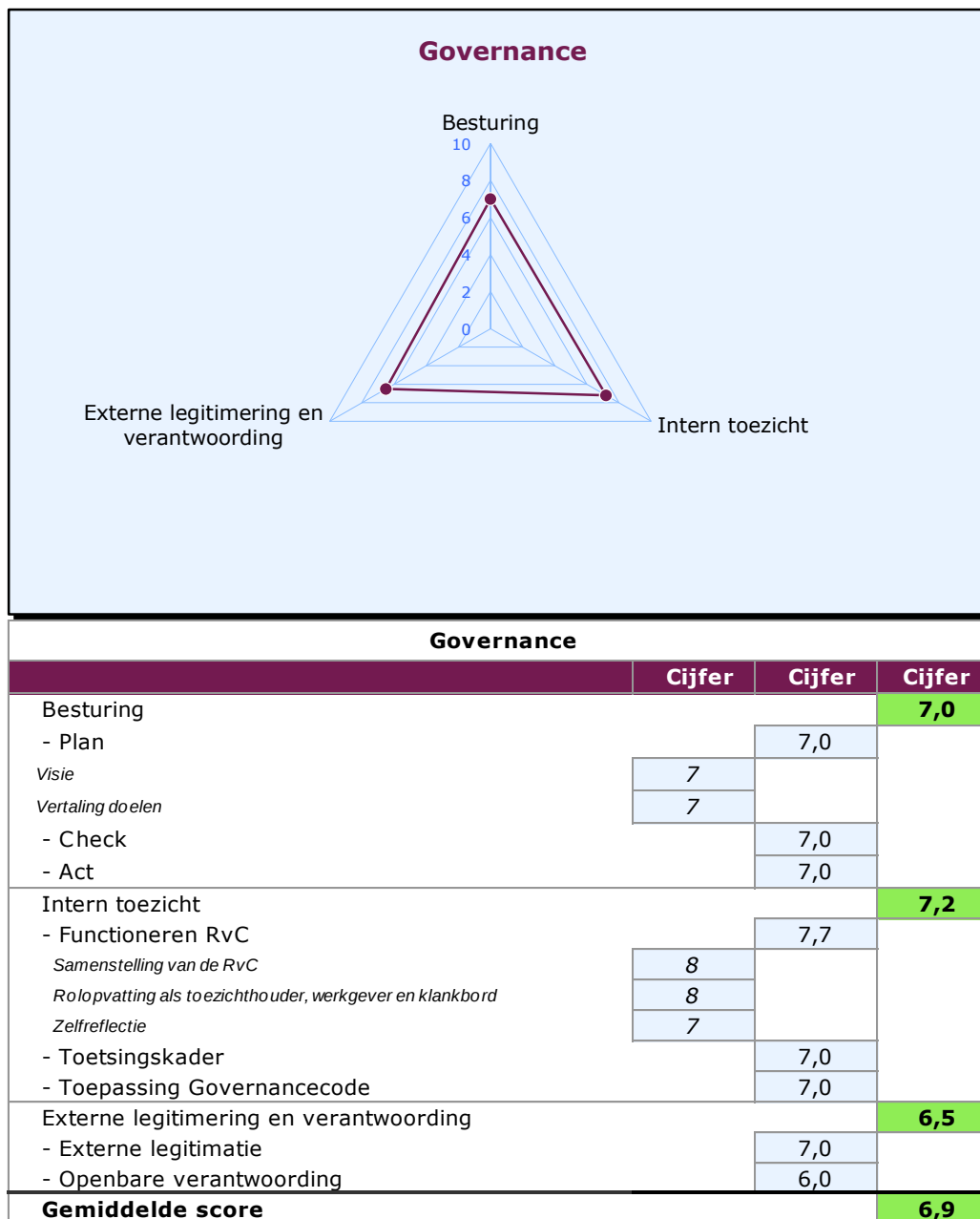
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.



5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



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 7,0.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

- **Visie**

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is in het eerste deel van de visitatieperiode vastgelegd in het ondernemingsplan 2013-2016. Vanaf 2017 heeft Oosterpoort besloten niet meer te werken vanuit een ondernemingsplan. De corporatie heeft een bondige strategische koersnota geformuleerd. De werkwijze is als volgt: de corporatie werkt op basis van de thema's klant, vastgoedportefeuille en gezonde organisatie met ambities die in de jaarplannen worden uitgewerkt naar acties. Hierop wordt de voortgang in de kwartaalrapportages gemonitord.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunt:

- + De visie is periodiek herijkt en tussentijds actueel gehouden door het opstellen van jaarplannen waarin ambities en doelen zijn bijgesteld en aangescherpt op basis van relevante interne- of externe ontwikkelingen.

- **Vertaling doelen**

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + Speerpunten uit de strategische visie en de jaarplannen worden duidelijk herkenbaar gebruikt als 'kapstok' bij het opstellen en uitwerken van onderliggende stukken.
- + De mate van onderlinge aansluiting van de verschillende doelen en plannen. De bedoeling van Oosterpoort staat centraal, niet het afvinken van wettelijke eisen.

Oosterpoort werkt systematisch aan de uitvoering van haar visie in het ondernemingsplan en de strategische koersnota door middel van jaarplannen waarin concrete activiteiten zijn opgenomen. De corporatie borgt hiermee bovendien de actualiteit van doelen en activiteiten en het geeft ruimte om tussentijds bij te sturen. Naast jaarplannen is het ondernemingsplan doorvertaald naar diverse beleidsstukken. De commissie constateert dat Oosterpoort de doorvertaling van haar ambities zorgvuldig aanpakt. Dit blijkt onder andere uit de goede kwaliteit van stukken waarin doelen en activiteiten zijn uitgewerkt, de onderlinge aansluiting van verschillende stukken op elkaar en de actualiteit.

Check

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem, waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + De toegenomen praktische bruikbaarheid van rapportages in de visitatieperiode.
- + Rapportages geven een compleet beeld van de voortgang op de voorgenomen prestaties en interne bedrijfsvoering.

Oosterpoort werkt met kwartaalrapportages om de voortgang van haar prestaties te monitoren. Deze rapportages geven een compleet beeld van hoe de organisatie er voor staat, zowel op de geformuleerde ambities als op de interne bedrijfsvoering. Door middel van een stoplichtmodel en tekstuele toelichting is eenvoudig navolgbaar of de in het jaarplan benoemde ambities zijn gerealiseerd.

Act

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunt:

- + De actieve wijze van sturing. Oosterpoort stuurt tijdig bij en gaat actief aan de slag met nieuwe activiteiten of bijgestelde doelen.
- + Oosterpoort motiveert duidelijk waarom ze bijstuurt en onderbouwt de keuzes die hierin gemaakt worden goed.

De afgelopen jaren is onder andere bijgestuurd op de ketensamenwerking. Er is tussentijds afscheid genomen van een strategische partner en een nieuwe strategische partner is toegetreden. Oosterpoort heeft dit gemotiveerd en ook onderbouwd, onder andere op basis van een tussentijdse evaluatie. In dit dossier en in de communicatie met het WSW en de Aw heeft ook de RvC, in samenspraak met de directeur-bestuurder, een nadrukkelijke rol gespeeld. Oosterpoort past haar doelen aan. De flexibele wijze van invulling van de strategie, door middel van de strategische koersnota en jaarplannen als strategische kapstok, is hiervan een duidelijk voorbeeld.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 7,2. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Functioneren RvC

De commissie beoordeelt het functioneren van de raad met een 7,7. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

• Samenstelling van de RvC

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 en ziet de volgende pluspunten:

- + De RvC beschikt over een complete en goed onderbouwde profielschets.
- + De raad is divers samengesteld, zowel in aanwezige expertise als de achtergrond van de commissarissen. De RvC heeft hier in de visitatieperiode bewust en actief op gestuurd.
- + Er is een introductie- en bijscholingsplan. Commissarissen voldoen aan de vereisten voor deskundigheidsbevordering. Bij benoeming lopen RvC leden een 'maatschappelijke stage', bijvoorbeeld op het klantcontactcentrum om meer feeling met het werk en de organisatie te krijgen.
- + Door (her)benoemingen tijdig te agenderen bewaakt de RvC haar continuïteit.

De Raad van Commissarissen van Oosterpoort bestaat op dit moment uit vijf leden, waarvan twee leden op voordacht van de huurders zitting hebben in de raad.

In de visitatieperiode heeft één nieuwe benoeming plaats gevonden en één lid is afgetreden. Een aanstaande (her)benoeming wordt echt aangegrepen om met elkaar kritisch te kijken naar de samenstelling van de raad in relatie tot de profielschets en opgaven voor de organisatie.

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

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De Raad van Commissarissen van Oosterpoort laat zowel in het visitatiegesprek als in de documentatie zien dat zij zich niet alleen bewust is van haar rollen, maar deze ook duidelijk onderscheidt en hiernaar acteert.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De RvC houdt contact met belanghebbenden en weet wat er bij hen leeft. Naast de gemeente en huurdersorganisatie spreekt de raad periodiek met de ondernemingsraad en alle medewerkers. Zo weet de RvC wat er bij belanghebbenden speelt en wat er leeft in de organisatie.
- + Gedegen invulling werkgeversrol; de raad bespreekt het persoonlijk jaarplan met de bestuurder en hanteert dit als basis voor de beoordeling. Daarnaast wordt eenmaal per twee jaar een 360 graden feedback gedaan om inzicht te krijgen in het functioneren van de bestuurder, daarbij worden zowel interne als externe belanghebbenden betrokken.
- + De RvC houdt balans tussen afstand en nabijheid en is hier doordacht mee bezig, daar waar significante risico's zijn kiest de raad er bewust voor om 'meer de diepte in te gaan' (dossierafhankelijk). Het kenmerkt de wijze waarop de RvC toezicht houdt.

- **Zelfreflectie**

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad zijn functioneren eenmaal per jaar evalueert, buiten aanwezigheid van de bestuurder. De Raad van Commissarissen spreekt jaarlijks over haar eigen functioneren en legt de uitkomsten hiervan vast. In 2014 en 2016 is de zelfevaluatie onder externe begeleiding uitgevoerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + In het jaarverslag van de corporatie wordt in hoofdstuk 'verslag van de raad van toezicht' uitgebreid en open verantwoording afgelegd over de uitkomsten van de zelfevaluatie.
- + Actie- en/of aandachtspunten vanuit de zelfevaluatie worden daadwerkelijk opgepakt en komen terug in reguliere vergaderingen van het opvolgende jaar.

Toetsingskader

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader hanteert dat is vastgelegd in het document 'toezichts- en toetsingskader Raad van Toezicht Oosterpoort'. In haar jaarverslag legt de raad hierover verantwoording af. Belangrijke onderdelen van het toetsingskader zijn het ondernemingsplan/de strategische visie, het vastgoedbeleid, de klantvisie, de prestatieafspraken, het huurbeleid, de begroting, het treasury statuut en het systeem van risicobeheersing. Daarnaast is de afgelopen jaren veelvuldig ingezoomd op de ketensamenwerking en het toetsingskader daaromtrent.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunt:

- + De RvC heeft steeds bekeken wat nodig is voor een compleet toezichtskader en toetsingskader en of de corporatie dit compleet heeft. Door middel van een governance agenda zorgt de RvC er voor dat dit is gestructureerd en niet van de agenda verdwijnt.

Toepassing Governancecode

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de Governancecode toepast. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De actieve wijze waarop de corporatie omgaat met de Governancecode. Dit blijkt onder andere uit het feit dat de controller jaarlijks toetst of Oosterpoort voldoet aan de bepalingen van de code. De uitkomsten hiervan worden besproken met de Raad. Ook in het jaarverslag komt terug hoe Oosterpoort invulling geeft aan de Governancecode.
- + De volledige en actuele governancestructuur staat op de website van Oosterpoort.

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. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

Externe legitimatie

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + De uitgebreide en intensieve wijze waarop Oosterpoort in 'Wij leven samen' (gemeente Heumen) en 'SAMEN' (gemeente Berg en Dal) actief de dialoog voert met de gemeente, zorg en welzijn. En daarbij onder meer actief de dialoog met de gemeenteraad opzoekt.
- + De HV Woonbelang heeft in de totstandkoming van de prestatieafspraken een volwassen rol en is bij alle belangrijke beleidsthema's van Oosterpoort in de visitatieperiode betrokken.
- + Oosterpoort betreft bewonerscommissies actief en werkt regelmatig samen met de lokale KBO's om bijvoorbeeld activiteiten te organiseren of ondersteunen.

Oosterpoort heeft de afgelopen jaren laten zien haar belanghebbenden actief te betrekken, zowel op strategisch niveau als bij de uitvoering van beleid. Met name met de gemeenten en zorg- en welzijnspartners werkt Oosterpoort intensief samen, zij worden betrokken bij te maken keuzes. De huurdersorganisatie is de afgelopen jaren door Oosterpoort actief betrokken bij de totstandkoming van beleid en beleidskeuzes. Ook het maken van prestatieafspraken is conform de Woningwet gebeurd, waarin HV Woonbelang een volwaardige rol had. Wel heeft Oosterpoort medio 2017 vanwege de moeizame relatie en samenwerking met HV Woonbelang besloten om de huurdersorganisatie enkel nog te betrekken daar waar dit vanuit wet- en regelgeving, afspraken of overeenkomsten verplicht is.

De commissie constateert dat Oosterpoort en HV Woonbelang allebei de intentie hebben om de formele relatie verder te brengen dan de wettelijk basis die is vereist.

Alle inspanningen in de afgelopen jaren ten spijt, is dat niet gelukt. De commissie ziet dat Oosterpoort zowel vanuit de organisatie als vanuit de huurderscommissarissen, geprobeerd heeft de relatie met de huurdersorganisatie diepgang te geven en tot duidelijke afspraken over de 'grondbeginselen' voor een goede samenwerking te komen. Zoals we ook zien dat HV Woonbelang haar best heeft gedaan om aan te geven wat hun verwachtingen zijn over de relatie met Oosterpoort. De commissie ziet verschillen van visie op de gewenste relatie, de stijl van omgaan met elkaar en hoe daar concreet invulling aan te geven. Het is beide partijen tot op heden niet gelukt deze verschillen te overbruggen.

Openbare verantwoording

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. Vanaf het jaarverslag 2016 presenteert Oosterpoort haar belangrijkste prestaties voorin het jaarverslag in toegankelijke factsheets. De commissie vindt dit een waardevolle toevoeging. In de publieksversie van het jaarverslag is niet altijd even goed herleidbaar of de gedane activiteiten conform plan zijn verlopen en waarom ambities eventueel niet gerealiseerd zijn.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Bezoek- en postadres:

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. (0318) 746 600

www.raeflex.nl

secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Oosterpoort te Groesbeek

Jaar visitatie : 2018

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 Oosterpoort te Groesbeek hebben.

Directeur Raeflex B.V., mevrouw drs. W.M.R. de Water


.....
18 oktober 2017

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Oosterpoort te Groesbeek 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 danwel 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.

Voorzitter, de heer D.H. van Ginkel


.....
13 oktober 2017

Algemeen commissielid, de heer H.D. Albeda


.....
26 oktober 2017

Secretaris, de heer R.P.W. van Loon MSc

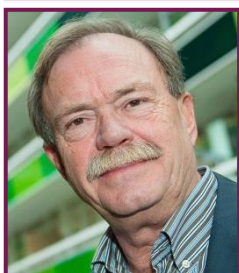

.....
19 oktober 2017

Secretaris, de heer J. Zandvliet MSc


.....
12 oktober 2017

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter D.H. van Ginkel CMC (Dick)

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

Visitaties

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

Specifieke deskundigheid

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

Reeds gevisiteerd

- 2003 **Stichting deltaWonen**, Zwolle; **Woningstichting Hoogkerk**, Groningen
- 2004 **Woningstichting Goede Stede**, Almere
- 2005 **Corporatie Holding Friesland**, Grou; **Woningstichting Eerbeek**
- 2006 **Woningstichting Samenwerking Vlaardingen**

2007 Wonen Weert

- 2008 **ProWonen, Borculo Woningstichting Ouder-Amstel**, Ouderkerk aan de Amstel
- 2010 **Stichting v/h De Bouwvereniging**, Harlingen; **Mozaïek Wonen**, Gouda; **Stichting Pré Wonen**, Velsbroek; **Stichting SSHN**, Nijmegen; **woonbedrijf Eindhoven**
- 2011 **AlleeWonen**, Roosendaal/Breda; **Baston Wonen**, Zevenaar; **Rentree**, Deventer; **Woningbouwvereniging St. Willibrordus**, Wassenaar; **Welbions**, Hengelo; **Woningstichting Dinxperlo**; **Woningstichting Ons Doel**, Leiden
- 2012 **Brabantse Waard**, Zevenbergen; **ProWonen**, Borculo; **Staedion**, 's-Gravenhage; **Stichting Wonen Delden**; **Woningstichting Rochdale**, Amsterdam; **Twinta** (Carintreggeland), Hengelo
- 2013 **BrabantWonen**, Oss; **Stichting Zayaz**, 's-Hertogenbosch
- 2014 **Woonstad Rotterdam**; **Stichting SSHN**, Nijmegen; **Oosterpoort Wooncombinatie**, Groesbeek; **Stichting Nijestee**, Groningen
- 2015 **De Bouwvereniging**, Harlingen; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **Stadgenoot**, Amsterdam; **Laurens Wonen**, R'dam
- 2016 **'thuis**, Eindhoven; **Elkien**, Heerenveen; **Staedion**; **Omnia Wonen**, Harderwijk
- 2017 **Vestia**, Rotterdam; **Woonkwartier**, Zevenbergen; **St. Joseph**, Almelo
- 2018 **Oosterpoort**, Groesbeek; **Maasdelta Groep**, Spijkenisse; **Woonstad Rotterdam**

Kort CV

Geboortjaar 1953

Opleiding

- HEAO
- SIOO (postdoctorale beroepsopleiding organisatie- en veranderingkunde) en NPI (organisatieontwikkeling)

Carrière

1977-1989 Diverse functies bij het NCIV, voorloper van Aedes

1989-2005 Partner en adviseur bij GITP

2005-heden Partner organisatieadviesbureau Consort

Nevenfuncties

2005-2014 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningcorporatie de Combinatie te Zeist

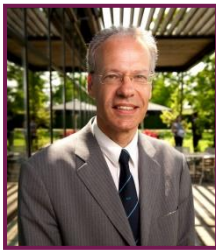
2008-heden Voorzitter redactie Management & Consulting

2009-2015 Voorzitter raad van toezicht bij Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland Arnhem

2011-heden Voorzitter raad van toezicht Spectrum Gelderland

2014-heden Lid gemeenteraad Zeist (D66)

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



Algemeen commissielid 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.

Reeds gevisiteerd

- 2005 **De Woonschakel Westfriesland**, Medemblik;
Woningstichting Eerbeek
- 2007 **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woonmij Dinkelborgh**, Denekamp
- 2008 **Gemeente Hoorn**
- 2009 **Hestia Groep**, Landgraaf; **Woonstade**, Groningen

- 2010 **Domaas**, Limburg; **Habeko Wonen**, Hazerswoude-Dorp; **Woningstichting Kessel**, **Woningstichting Roermond**; **St. Joseph**, Stramproy; **Woningvereniging Nederweert**; **Ubach over Worms**, Landgraaf
- 2011 **Alphons Ariëns**, Druten; **Wetland Wonen**, Vollenhove; **Woningstichting Wittem**, Mechelen
- 2012 **Lyaemer Wonen**, Lemmer; **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **VitaalWonen**, Limbricht; **Woningstichting Naarden**; **Goed Wonen** (Midterm Review), Gemert
- 2013 **Woonwaard**, Alkmaar; **wonenCentraal**, Alphen a/d Rijn; **De Woonschakel**, Medemblik
- 2014 **Stek**, Lisse; **Eemland Wonen**, Baarn; **Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstede**, Ede; **Ressort Wonen**, Rozenburg; **De Goede Woning**, Apeldoorn; **De Woonmensen**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Dudok Wonen**, Hilversum; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Woningbouwvereniging Lopik**; **Goed Wonen**, Benschop; **De Goede Woning Driemond**, A'dam Z-O
- 2016 **Maasvallei Maastricht**; **Wetland Wonen Groep**, Vollenhoven; **Land van Altena**, Nieuwendijk; **de Kernen**, Hedel,
- 2017 **QuaWonen**, Bergambacht; **BrabantWonen**, Oss
- 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

Kort CV

Geboortjaar 1959

Opleiding

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

Carrière

- 1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer
- 1990-1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
- 1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
- 2005-heden Zelfstandig adviseur

Nevenfuncties

- 2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- 2008-2012 Voorzitter VVE de Kersentuin
- 2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars
- 2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

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



Secretaris R.P.W. van Loon MSc (Roderik)

Kort na het afronden van mijn masteropleiding Planologie ben ik als adviseur aan de slag gegaan bij Atrivé, een organisatieadviesbureau gespecialiseerd in maatschappelijke vraagstukken op het domein wonen. Ik houd me bezig met opdrachten op het terrein van strategie en governance. Opdrachten waaraan ik werk zijn onder andere: het begeleiden en opstellen van ondernemingsplannen, fusiebegeleiding, het tijdelijk invullen van de functie als bestuurssecretaris en diverse governance vraagstukken. Ik kom bij corporaties variërend van groot tot klein in verschillende woningmarktgebieden.

Visitaties

Als secretaris neem ik kennis mee over de prestatievelden presteren naar opgaven en ambities, presteren volgens belanghebbenden en governance. Met mijn werkervaring kan ik de verschillende prestatievelden met elkaar in samenhang brengen en vandaar uit een bijdrage leveren aan de oordeelsvorming van de commissie. Vervolgens ben ik goed in staat om de bevindingen te verwoorden in een heldere rapportage. Visitaties hebben voor mij een meerwaarde als leer- en verbeterinstrument. Door vier jaar terug te kijken en de prestaties te vergelijken met doelstellingen en opgaven kunnen corporaties leerpunten ontdekken om hun resultaten te verbeteren. Bovendien leggen corporaties daarmee op transparante wijze verantwoording af aan hun belanghebbenden.

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van de volkshuisvesting

Reeds gevisiteerd

- 2015 **Clavis**, Terneuzen
- 2016 **Woningstichting Kockengen; Lyaemer Wonen**, Lemmer
- 2017 **Woonplus**, Schiedam; **QuaWonen**, Bergambacht
- 2018 **Oosterpoort**, Groesbeek, **Woonstichting Patrimonium**, Urk

Kort CV

Geboortejaar 1985

Opleiding

- Master Planologie, Radboud Universiteit Nijmegen

Carrière

- 2011 - heden Adviseur bij Atrivé

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



Secretaris J. Zandvliet (Joeri) MSc.

Na mijn studie Sociale Geografie ben ik als adviseur aan de slag gegaan bij Atrivé, een organisatieadviesbureau gespecialiseerd in maatschappelijke vraagstukken op het domein wonen. In die functie kom ik bij corporaties variërend van kleine tot groot in diverse woningmarktgebieden. Ik geniet ervan breed actief te zijn en inhoud en proces te vervlechten, met als belangrijkste gemeenschappelijke delers strategie en governance. Opdrachten waaraan ik werk zijn onder andere: het begeleiden en opstellen van prestatieafspraken, zelfevaluatie van raden van toezicht, het begeleiden en opstellen van ondernemingsplannen en inhoudelijk/procesmatig begeleiden van huurdersorganisaties.

Visitaties

Als secretaris neem ik door mijn adviseurswerk vooral kennis mee op de prestatievelden presteren naar opgaven en ambities, presteren volgens belanghebbenden en governance. Door mijn werkervaring, gericht op het verbinden van deze prestatievelden, kan ik een bijdrage leveren aan de oordeelsvorming van de commissie. Ik zet me er vervolgens graag voor in om de analyse van de commissie in een goed leesbaar visitatierapport te vertalen. Visitaties hebben voor mij een meerwaarde als leer- en verbeterinstrument. Door vier jaar terug te kijken kunnen corporaties los komen van de huidige verantwoordingswaan van de dag. Tijdens de visitatie vergelijken we op een gevalideerde wijze de prestaties met de opgaven. Met de visitatie wil de commissie aangeven of er mogelijkheden zijn om te leren om tot (nog) betere resultaten te komen. Bovendien leggen corporaties met visitatieverantwoording af aan hun belanghebbenden. Als secretaris wil ik corporaties helpen om het visitatieproces zo soepel mogelijk te laten verlopen; een goede samenwerking met de projectleider van de corporatie hoort daarbij.

Specifieke deskundigheid

- Inhoud en proces prestatieafspraken
- Zelfevaluatie van raden van toezicht
- Gewend om punctueel en in teamverband te werken
- Snel van diagnose naar analyse komen

Reeds gevisiteerd

Joeri is recent bij Raeflex ingezet als secretaris.

2018 **Oosterpoort**, Groesbeek; **Wst. Woensdrecht**, Hoogerheide

Kort CV

Geboortjaar 1988

Opleiding

- BSc Sociale Geografie, Utrecht
- MSc Stadsgeografie, Utrecht
- MSc Urban Economic Development, UCL Londen

Carrière

- 2014-heden adviseur bij Atrivé.

<https://www.linkedin.com/in/joerizandvliet/>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Aanbiedingsmemo visitatiecommissie: Terugblik visitatie 2014, monitoring aanbevelingen • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • LCA-programma /Toelichting kwaliteit en duurzaamheid (MJB 2018-2027) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten • KIC, financiële rapportage 2017 • Op weg naar een ketensamenwerking 2.0
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	• Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 12 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Oosterpoort.

Raad van commissarissen

- Arnold Godfroij
- Ries Kniest
- Lia Roefs
- Ron Stevens
- Farah Aarts

Directeur-bestuurder

- Eugene Janssen

Managementteam

- Gemmie Hubers (manager bedrijfsvoering)
- Paul Hubbers (controller)
- Michelle Heijnen (bestuurssecretaris)

Ondernemingsraad

- Henk Gerrits
- Ellen Hoppenbrouwers

Zorgorganisaties

- Peter Strikkeling, manager kwaliteit Malderburch
- Hans Vos, gebiedsdirecteur ZZG Zorggroep
- Marieke Kievits, manager Pluryn

Ketenpartners

- Ton van de Klok, algemeen directeur KlokGroep
- Joep Burghouts, directeur De Variabele

Gemeente Heumen

- Henk van den Berg, wethouder
- Ad Kneppers, ambtenaar

Gemeente Berg en Dal

- Sjaak Thijssen, wethouder
- Marcel van den Berg, ambtenaar

Huurdersvereniging Woonbelang

- Jan Rutten, voorzitter
- Adelheid Kouws, vice-voorzitter
- Andre Cillissen

Groep Huurders

- Hans Kokke, lid bewonerscommissie in Groesbeek
- Rob Jacobs, huurder uit Beek
- Jan Derksen, huurder uit Groesbeek
- Rob Steenvoorden, huurder en beheerder ontmoetingsruimte uit Overasselt
- Lydia van Veen, lid bewonerscommissie uit Malden
- Toon Kamps, huurder uit Ooij

Forte Welzijn

- Ruud Geerts, directeur-bestuurder

Katholieke Belangen Organisatie voor Senioren, Groesbeek/De Horst

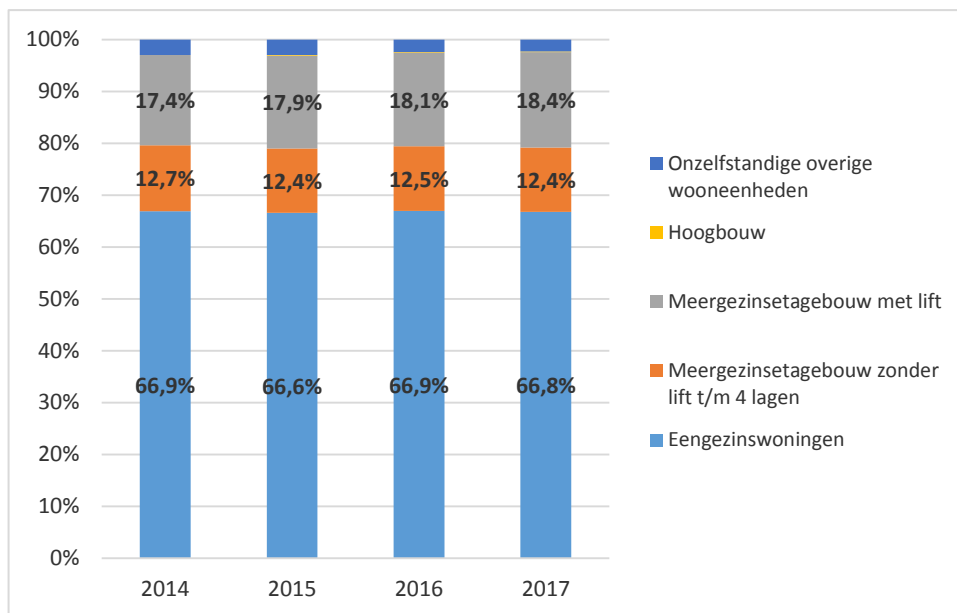
- Anny Eijmers

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

1. Huisvesting van de primaire doelgroep Woningtoewijzing en doorstroming

Huurwoningen naar type en percentage v/h totaal (bron: Aedes, CiP)



Portefeuille naar type en aantal (bron: Oosterpoort)

	2014	2015	2016	2017
Woningen en woongebouwen	4.829	4.935	4.901	4.893
Onzelfstandige woningen	26	26	26	14
Overige verhuureenheden ³	92	99	86	94
Totaal	4.947	5.060	5.013	5.001

Aantal nieuwe verhuringen⁴, mutatiegraad (bron: Oosterpoort)

2014	2015	2016	2017
Aantal nieuwe verhuringen: 297 Mutatiegraad: 5,1%	Aantal nieuwe verhuringen: 349 Mutatiegraad: 4,9%	Aantal nieuwe verhuringen: 317 Mutatiegraad: 6,5%	Aantal nieuwe verhuringen: 319 Mutatiegraad: 6,5%

Passend toewijzen (bron: Aedes, CiP)

	2016	2017
Aandeel woningen passend toegewezen aan primaire doelgroep	97,8%	99%

³ Overige verhuureenheden betreft: garages, parkeerplaatsen, bedrijfsruimte, winkels, kantoren, kinderdagverblijven, ontmoetingscentra en woonwagens.

⁴ Het aantal nieuwe verhuringen is de som van mutaties en opgeleverde nieuwbouw woningen.

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2014-2017

Toewijzing sociale doelgroep (bron: Oosterpoort en Aedes, CIP)

	Toegewezen aan sociale doelgroep	Inkomensgrens	Toelichting
2014	95 %	< € 34.678	Verhuur van minimaal 90% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 34.678. Huurwoningen met een prijs boven de liberalisatiegrens verhuurd aan mensen met een inkomen boven €34.678,-.
2015	100 %	< € 34.911	Huurwoningen met een prijs boven de liberalisatiegrens verhuurd aan mensen met een inkomen boven €34.911,-.
2016	99,7 %	< € 35.739	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 35.739. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 39.874. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 39.874.
2017	99,4 %	< € 36.165	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 36.165. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 40.349. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 40.349.

Toewijzingen (bron: Oosterpoort)

	Gemeente	Toewijzing aan starters	Toewijzing aan herstarters	Toewijzing aan doorstromers
2014	Groesbeek & Ubbergen	27%	-	73%
	Heumen	30%	-	-
2015	Berg en Dal	32%	10,9%	57,1%
	Heumen	34%	11,6%	54,4%
2016	Berg en Dal	41,7%	11,7%	46,6%
	Heumen	44,2%	10,5%	45,3%
2017	Berg en Dal	30,4%	12%	57,6%
	Heumen	25,3%	12,3%	62,4%

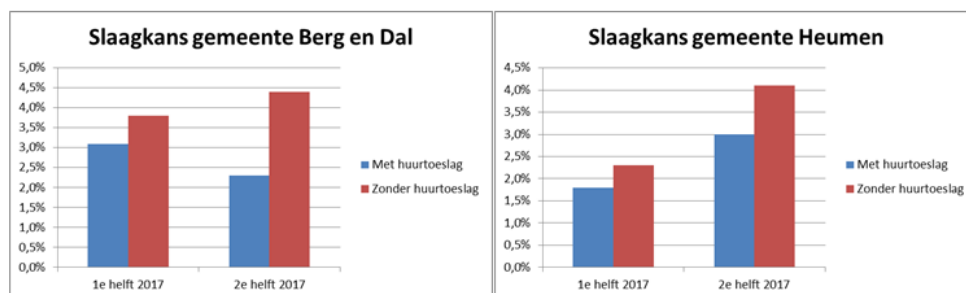
Oosterpoort is aangesloten bij woonruimteverdeelsysteem Entree.

Dit is een samenwerkingsverband van twintig woningcorporaties in de regio Arnhem-Nijmegen met samen circa 90.000 woningen.

Conform de regionale afspraken verhuurt Oosterpoort jaarlijks tussen 13% en 17% van de woningen via loting. De gemiddelde meettijd (opgebouwde woonduurjaren en/of jaren op wachtlijst) van een huishouden dat een woning van Oosterpoort accepteert is in de periode 2014-2017 circa 16,5 jaar. Voor starters bedroeg de meettijd in 2017 4,5 jaar. Veel mensen zijn ingeschreven, maar niet direct op zoek naar een woning. De meettijd zegt dus niets over de feitelijke wachttijd, deze is doorgaans (veel) korter.

In de regio heeft Oosterpoort met andere woningcorporaties afspraken gemaakt over hoe met passend toewijzen om te gaan. Regionaal streven de corporaties naar gelijke slaagkansen voor huishoudens met en huishoudens zonder huurtoeslag, binnen de wettelijke kaders. Hiervoor heeft Oosterpoort het huurprijsbeleid bijgesteld; het aantal passend toe te wijzen woningen is vergroot.

Slaagkansen (bron: Oosterpoort)



Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

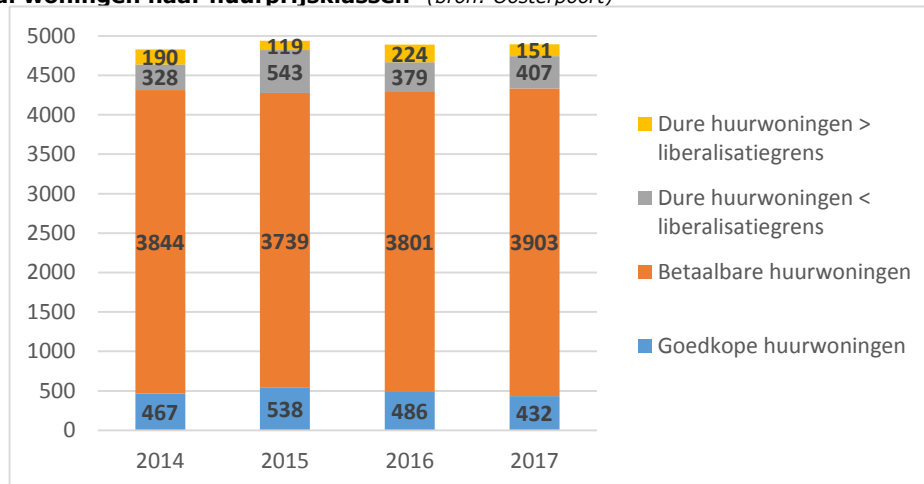
Huisvesting statushouders (bron: Oosterpoort)

	Gemeente	Te huisvesten (taakstelling in personen)	Aantal gehuisvest (in personen)	Aantal woningen toegewezen door Oosterpoort
2014	Groesbeek & Ubbergen	-	-	9
	Heumen	-	-	7
2015	Berg en Dal	-	-	15
	Heumen	-	-	12
2016	Berg en Dal	98	82	37
	Heumen	66	71	13
2017	Berg en Dal	44	44	12
	Heumen	7	20	5

De verantwoordelijkheid om te zorgen voor huisvesting voor statushouders ligt bij de gemeenten. Oosterpoort ziet statushouders als onderdeel van haar primaire doelgroep en voelt hiervoor maatschappelijke verantwoordelijkheid. Samen met de gemeenten en andere betrokken partners draagt zij bij aan passende huisvesting in leefbare wijken door het beschikbaar stellen van woningen. Daarnaast werkt Oosterpoort hier op andere manieren mee aan passende huisvesting. In Malden huurt de gemeente bijvoorbeeld een kantoorpand dat is omgebouwd tot 40 appartementen (Broekstaete). Daar verzorgt Oosterpoort het administratief en sociaal beheer. De helft van het pand wordt door jongeren met een zorgbehoefte bewoond en de andere helft door statushouders. Pluryn levert de zorg.

1. Huisvesting van de primaire doelgroep Betaalbaarheid

Aantal woningen naar huurprijsklassen⁵ (bron: Oosterpoort)



Aantal woningen naar huurprijsklassen per gemeente in 2017 (bron: Oosterpoort)

	Gemeente Heumen	Gemeente Berg en Dal
Tot kwaliteitskortingsgrens (€414,02)	6%	10%
Tot 1 ^e aftoppingsgrens (€592,55)	72%	70%
Tot 2 ^e aftoppingsgrens (€635,05)	12%	8%
Tot liberalisatiegrens (€710,68)	8%	8%
Boven liberalisatiegrens (710,68)	2%	4%
Totaal (absoluut)	1.335	3.558

⁵ De categorie dure huurwoningen tot de huurtoeslaggrens wordt in de communicatie door Oosterpoort benoemd als middeldure huurwoningen.

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2014-2017

Gemiddelde netto huurprijs (bron: Oosterpoort)

2014	2015	2016	2017
€ 490	€ 493	€ 512	€ 527

Huurverhoging (bron: Oosterpoort)

	%	Toelichting
2014	4%	4% voor de inkomens tot €34.085,-, 4,5% voor de inkomens tussen €34.085,- en €43.602,-, 6,5% voor inkomens boven €43.602,-.
2015	1,5%	Op basis van inkomen, 1,5% voor sociale doelgroep, 3% voor middeninkomens en 5% voor hogere inkomens.
2016	1,2%	Op basis van prijs-kwaliteit en inkomen, minimaal 0% en maximaal 1,2% voor sociale doelgroep, minimaal 1,6% en maximaal 2% voor middeninkomens, minimaal 4,2% en maximaal 4,6% voor hogere inkomens.
2017	1,03%	Op basis van prijs-kwaliteit en inkomen, minimaal 0% en maximaal 1,5% voor primaire doelgroep, minimaal 3,5% en maximaal 4,3% voor hogere inkomensgroepen

Huurachterstand (bron: Oosterpoort)

	2014	2015	2016	2017
% van de huuromzet	0,31%	0,26%	0,33%	0,39%

Vorderingen en ontruiming (bron: Oosterpoort)

	2014	2015	2016	2017
Vorderingen	12	14	21	15
Ontruiming	2	4	1	3

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen Ouderenwoningen en zorgvastgoed

Aandeel nultredenwoningen (bron: Aedes, CiP en Oosterpoort)

2014	2015	2016	2017
22,8%	35,5%	36,8%	37,0%

In 2014 ontwikkelde Oosterpoort 24 zorgappartementen voor intramurale zorg en 5 zelfstandige appartementen in Overasselt. Bij deze 5 appartementen was het oorspronkelijk de bedoeling dat hier zorg vanuit het intramurale deel geleverd zou worden. In de praktijk wonen hier nu reguliere huurders.

Oosterpoort werkt veel samen met zorgpartijen, onder andere met ZZG zorggroep, Pluryn en Malderburch. Zie onderdeel 5 voor meer detail over activiteiten die samen ontplooid worden.

Oosterpoort werkt sinds 2015 samen met zorginstelling ZZG, de gemeente en welzijn in het project 'Wonen met dementie' in Groesbeek. ZZG en Oosterpoort leggen samen huisbezoeken af aan cliënten met vormen van dementie, om hun situatie te bespreken en te zorgen dat ze weten waar ze terecht kunnen. In de wonen-welzijn-zorg keten bespreken de partijen periodiek de casuïstiek. De partijen streven naar een situatie waarin als ze signaleren dat het nodig is, de bewoner direct naar een verpleeghuis kan verhuizen.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Woningkwaliteit

Huur in relatie tot maximaal redelijke huur (DAEB-bezit) (bron: Oosterpoort en Aedes, CiP)

	Huur in % maximaal redelijke huurprijs
2014	62,4
2015	63,4
2016	63,9
2017	64,8

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

Onderhoudsuitgaven⁶ (bron: Oosterpoort)

	Klachten onderhoud	Mutatie onderhoud	Onderhoud badkamer, keuken, toilet	Planmatig onderhoud	Contract onderhoud	Overig onderhoud
2014	€1.351.000,-	€342.000,-	€633.000,-	€3.900.000,-	€705.000,-	€147.000,-
2015	€1.436.000,-	€611.000,-	€926.000,-	€2.681.000,-	€834.000,-	€651.000,-
2016	€1.375.000,-	€649.000,-	€981.000,-	€3.074.000,-	€918.000,-	€398.000,-
2017	€954.000,-	€574.000,-	€1.175.000,-	€3.977.000,-	€832.000,-	€635.000,-

Medio 2017 was de gemiddelde score van het bezit conform NEN2676 2,06 (van circa 10% van het bezit was de score nog niet bepaald). Dit duidt volgens de methodiek op een goede conditie van het bezit, met incidenteel beginnende veroudering. Oosterpoort monitort de kwaliteit van het bezit met de keten en stelt op basis van ervaringen jaarlijks de opgave voor het onderhoud van de binnenzijde van de woningen vast.

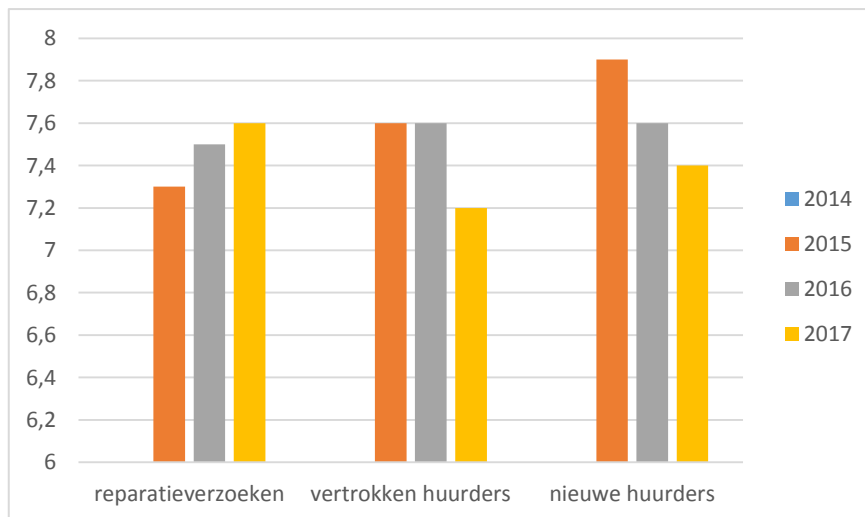
Het onderhoud van de woningen van Oosterpoort wordt sinds 2012 uitgevoerd op basis van ketensamenwerking. De organisatie is, na enkele aanpassingen, als volgt: Oosterpoort werkt met twee strategische ketenpartners en (kleinere) co-makers. In opdracht van deze partijen wordt de coördinatie door het Ketenintegratiecentrum (KIC) verzorgd.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Kwaliteit dienstverlening

Aedes benchmark (bron: Aedes, CiP)

	2015		2016		2017	
	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie
Totaalscore huurdersoordeel	7,5	B	7,6	B	7,4	B

Klanttevredenheid (bron: Aedes Benchmark)



Klachtencommissie (bron: Oosterpoort)

Oosterpoort heeft een onafhankelijke klachtencommissie, bestaande uit drie leden. Hier kunnen klanten terecht die ontevreden zijn over de manier waarop Oosterpoort een klacht heeft afgehandeld. Het aantal ingediende klachten per jaar:

2014: 3 klachten (2 opgelost, 1 liep door in 2015)

2015: 3 klachten (1 ongegrond, bijna alle drie advies commissie opgevolgd)

2016: 1 klacht (advies commissie opgevolgd)

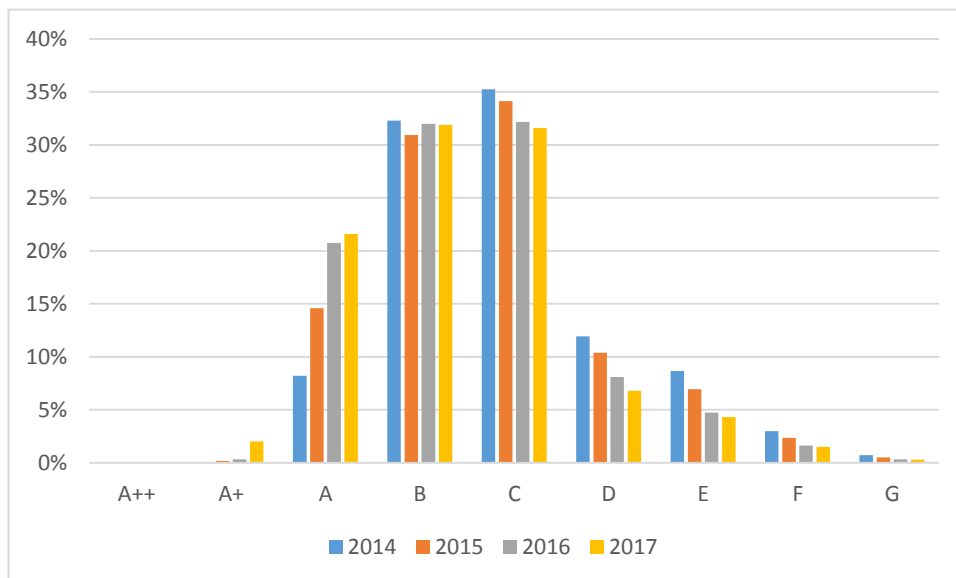
2017: 3 klachten (1 opgelost, 1 loopt nog door in 2018)

⁶ Onderhoudsuitgaven 2017 onder voorbehoud van controle door de accountant.

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2014-2017

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Energie en duurzaamheid

Overzicht energielabels woongelegenheden, % t.o.v. totaal (bron: Oosterpoort)



In de Aedes Benchmark 2017 scoort Oosterpoort de letter A en heeft een gemiddelde Energie Index van 1,4 (label B).

Duurzaamheidsinvesteringen (bron: Oosterpoort)

- 2014: 201 woningen energetisch verbeterd, 337 labelstappen gerealiseerd.
- 2015: € 6,5 miljoen geïnvesteerd in energiemaatregelen. Daarnaast investeerde Oosterpoort in 2014 en 2015 voor €1 miljoen in energetische verbeteringen dankzij specifieke provinciale gelden.
- 2016: € 5,9 miljoen geïnvesteerd in energiemaatregelen
- 2017: € 5,9 miljoen geïnvesteerd in energiemaatregelen

Oosterpoort voert energiebesparende maatregelen uit zonder hiervoor huurverhoging in rekening te brengen.

De nieuwbouw in Stekkenberg (fase 4 t/m 6) beschikt over warmtepompen met collectieve bronnen voor warmte- en koudeopslag. Ook in de andere nieuwbouwprojecten is geïnvesteerd in isolatie in combinatie met specifieke installaties.

4. (Des)investeringen in vastgoed Nieuwbouw, sloop en verkoop

Overzicht nieuwbouw, sloop, verkoop (bron: Oosterpoort)

	Nieuwbouw	Sloop	Verkoop
2014	112 sociale huurwoningen	98 woningen	36 woningen, waarvan 17 huurwoningen, 19 teruggekochte Koopgarant-woningen en 3 garages
2015	127 sociale huurwoningen	0 woningen	45 woningen, waarvan 22 huurwoningen en 23 Koopgarant-woningen, 19 onzelfstandige huurwoningen (pand Rustenburg) en 1 garage
2016	0 sociale huurwoningen	0 woningen	41 woningen, waarvan 11 huurwoningen, 23 teruggekochte Koopgarantwoningen, 7 dure huurwoningen en 8 garages
2017	16 sociale huurwoningen	0 woningen	35 woningen, waarvan 15 dure huurwoningen en 20 teruggekochte Koopgarantwoningen en 4 garages

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

Projecten (bron: Oosterpoort)

Oosterpoort heeft in de jaren 2014 t/m 2017 de volgende projecten opgeleverd:

- Heumen: Jac Marisstraat: 9 sociale huurwoningen
- Heumen: Broeksingel Malden: 32 woningen, waarvan 26 sociale huurwoningen en 6 koopwoningen
- Heumen: Zorgappartementen Overasselt: 29 woningen waarvan 26 zorgappartementen te verhuren aan een zorgpartij en 3 middeldure huurwoningen
- Heumen: Hollestraat Nederasselt: 7 sociale huurwoningen
- Heumen: Kerkweg Malden: 16 sociale huurwoningen
- Groesbeek: Bellevue (Centrumplan): 53 sociale huurwoningen
- Groesbeek: herstructurering Stekkenberg-West (fase 3 en 4): 50 woningen, waarvan 45 sociale huurwoningen en 5 middeldure huurwoningen
- Groesbeek: herstructurering Stekkenberg-West (fase 5 en 6): 65 woningen, waarvan 57 sociale huurwoningen en 8 middeldure huurwoningen

In 2017 was het beleid van Oosterpoort om geen sociale huurwoningen te verkopen, tenzij het zeer versnipperd bezit met een grote onderhoudsopgave betrof. Dit deed Oosterpoort in afstemming met de huurdersorganisatie en beide gemeenten, met het oog op de opgave voor vergunninghouders.

4. (Des)investeringen in vastgoed

Verbetering bestaand woningbezit, maatschappelijk vastgoed

Herontwikkeling- en revitalisering (bron: Oosterpoort)

Oosterpoort ziet de onderhoudsstaat van de woningen als redelijk tot goed. Derhalve zijn er geen sloopplannen. Complexen worden daar waar van toepassing gerenoveerd.

Oosterpoort heeft in de jaren 2014 t/m 2017 een beperkt aantal herstructureringsprojecten uitgevoerd:

- o *Groesbeek: herstructurering Stekkenberg-West (laatste fasen: fase 5 en 6): 98 woningen*
In het kader van gebiedspromotie Stekkenberg in Groesbeek-Noord in 2015 zijn 30 eengezinswoningen conform de doelstelling om de wijk te verjongen met voorrang toegewezen aan gezinnen met kinderen onder de twaalf jaar.
- o *Voorzieningenhart 'Op de Heuvel' Groesbeek Noord*
In 2014 is het oude wijkcentrum 'De Baon' in de wijk Stekkenberg vervangen door een nieuw multifunctioneel gebouw 'Op de Heuvel'. Hierin zitten een basisschool, kinderopvang, bewegings- en welzijnsactiviteiten en het wijkcentrum.

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

Uitgaven leefbaarheid (bron: Oosterpoort)

	2014	2015	2016	2017
Maatschappelijke activiteiten	€ 53.000	€ 117.000	€ 83.000	€ 52.000
Doorbelaste uren	€0	€ 119.000	€ 146.000	n.n.t.b.

Samenwerking met bewoners en partners (bron: Oosterpoort)

Oosterpoort geeft invulling aan haar werk in wijken en buurten door middel van co-creatie en samenwerking met partners. Dit gebeurt ten eerste op formele wijze door samenwerking met de gemeente (prestatieafspraken) en de huurdersorganisatie (advies en prestatieafspraken).

Oosterpoort wil zorgen voor een passende woonsituatie voor haar bewoners; een juiste mix van wonen, woonomgeving en voorzieningen. Hier werkt Oosterpoort samen met onder andere bewonersverenigingen, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties op de volgende wijze aan:

- minstens eens per jaar overleg met actieve bewonerscommissies, over onderhoud, schoonmaak, woon- en leefregels en de leefbaarheid van de wijk;
- faciliterende en verbindende rol met bewonersgroepen, dorpsraden en wijkplatforms;
- gebiedspromotie Groesbeek-Noord samen met Forte Welzijn, Stichting Primair Onderwijs Groesbeek en de gemeente Berg;
- project 'Wonen met dementie' in Groesbeek, o.a. huisbezoeken;
- project 'Werkconferentie', samen met wonen-, welzijn- en zorgpartijen jaarlijkse inzet bepalen;
- project 'Wij leven samen', inzet op dementievriendelijke gemeenschap op langere termijn onder andere start alzheimercafé;
- project 'Samen Beek', o.a. informatietafels, workshops en wijkscouw met bewoners, welzijn en gemeente in Groesbeek;

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

- project 'Samen Ooij', vergelijkbaar met het project in beek, met belangenorganisatie voor senioren. Bewoners hebben bijvoorbeeld een klussen-, vervoers- en boodschappendienst opgezet;
- buurtpark 't Groeske, onderhoud groenstrook ontworpen door bewoners, in samenspraak met gemeente;
- inrichting dorps huis Kerstendal als ontmoetingsruimte;
- ondersteuning verbouw verbindingsgang tot tuinkamer Mariëndaal;
- ondersteuning 'Groene ontmoetingsruimte Kekerdom';
- beweegroute Berg en Dal, outdoor fitnessapparaten voor ouderen;
- werkgroepen Berg in Dal, samen met Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de dorpsraad;
- pilotproject 'Andere vormen van bewonersparticipatie', o.a. met sociale media;
- overlastaanpak: eerst bewoners vragen te bespreken met de overlastgever, dan door medewerkers in samenwerking met Buurtbemiddeling en professionele partijen op sociaal-maatschappelijk vlak bij multiproblematiek.

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

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%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
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 7 Position paper

Het is bijna vier jaar geleden sinds de laatste visitatie bij Oosterpoort heeft plaatsgevonden. In vier jaar tijd is veel veranderd in de corporatiesector. Een blik op waar Oosterpoort nu staat:

Waar staat Oosterpoort voor?

Woningcorporatie. Dat is Oosterpoort. Bij ons kan je terecht als je op zoek bent naar een fijn huis. Een fijn thuis bestaat uit zoveel meer dan alleen een dak boven je hoofd. Betaalbare woonlasten, een fijne buurt, een warm huis of thuis oud kunnen worden, kunnen meespelen in het hebben van een fijn thuis. Een fijn huis is voor iedereen anders, een thuis maak je zelf. Oosterpoort zorgt voor een basis waarmee jezelf dat fijne thuis kan maken.

Onze ambities zijn vooral gericht op drie thema's: Klant, Vastgoedportefeuille en Gezonde organisatie. De ambities gericht op de klant zijn: langer zelfstandig wonen, een goede afstemming met zorg- en welzijnspartijen en woonlasten. De ambities gericht op de vastgoedportefeuille zijn: doorontwikkeling portefeuillestrategie, doorontwikkeling ketensamenwerking en duurzaamheid. De ambities gericht op een gezonde organisatie zijn: processen en procedures, juiste producten en dienstverlening, persoonlijke ontwikkeling medewerkers en bedrijfsvoering.

Dagelijks worden we gevraagd keuzes te maken. Niet alles kan, het geld kan maar één keer uitgegeven worden. Dit willen wij zo goed mogelijk doen zodat de maatschappelijke meerwaarde en de meerwaarde voor de klant zo groot mogelijk zijn. Om dit zo goed mogelijk te doen, is het belangrijk om flexibel te zijn want maatschappelijke veranderingen gaan snel. We willen dit niet realiseren door zoveel mogelijk regels te creëren, maar vooral vanuit de intentie de klant zo goed mogelijk te helpen.

Afgelopen jaren zijn we terug gegaan naar de basis. We hebben afscheid genomen van onze holdingstructuur en hebben gekozen voor een beperkte omvang van ons niet-DAEB bezit. We stoten onderdelen af, die wettelijk niet meer zijn toegestaan. Verder hebben we de reorganisatie voltooid.

Van beleid naar uitvoering

Voor een middelgrote corporatie hebben we grote ambities. De afgelopen vier jaar zijn we gericht bezig geweest om beleidsvoornemens tot uitvoering te brengen. We hebben bijvoorbeeld uitvoering gegeven aan de duurzaamheidsopgave die er ligt. We zijn in staat geweest om aanzienlijke stappen te maken in het verbeteren van de energiezuinigheid van onze woningen. We hebben dit kunnen realiseren zonder bij onze klanten een huurverhoging in rekening te brengen. We hebben de kwaliteit van onze woningen verhoogd, zonder in te leveren op betaalbaarheid. Komende jaren blijven wij, samen met onze ketenpartners, op zoek naar innovatieve oplossingen die bijdragen om de verdere duurzaamheidsopgave snel en betaalbaar te realiseren.

Een ander voorbeeld waarin we van beleidsvoornemens tot uitvoering zijn gekomen is de samenwerking met de schuldhulpbuddy's. Schuldhulpbuddy's helpen huurders met financiële problematiek. Oosterpoort signaleert soms huurders die de financiën niet (meer) op orde hebben. Schuldhulpbuddy's zijn van grote betekenis voor deze klanten. Financiële problematiek wordt minder groot en is met hun hulp sneller opgelost. Door vroeg te signaleren, niet meer zelf de gesprekken te voeren, maar juist met een partner de juiste hulp bieden, willen wij bijdragen aan de basis van een fijn thuis.

We hebben goede contacten met zorg- en welzijnspartijen. Wij hebben hen zien worstelen met woonvraagstukken van hun cliënten. Oosterpoort wil klanten met een woonvraagstuk verder helpen als zij hier zelf niet in kunnen voorzien. We zijn daarbij gebonden aan wet- en regelgeving. Om de zorg- en welzijnspartijen en hun cliënten verder te helpen, hebben we aansluiting gezocht bij de gemeenschappelijke regionale corporatiewerkgroep bijzondere bemiddeling (WBB). Bij deze werkgroep kunnen, voornamelijk zorgorganisaties, een verzoek indienen om klanten aan een woning te helpen. Het gaat altijd om bijzondere en unieke situaties waarbij het wenselijk is dat voor deze klant een oplossing komt. Het effect van aansluiting bij deze werkgroep is dat voor onze stakeholders heel duidelijk is geworden waar zij met hun verzoeken terecht kunnen zodat hun klanten beter en sneller geholpen worden.

Oosterpoort ziet de toegevoegde waarde van actieve bewoners voor het creëren van een fijne woonomgeving. Actieve bewoners zijn tevens van grote waarde omdat zij goede input kunnen leveren op het verbeteren van onze producten, diensten en dienstverlening. In verschillende appartementencomplexen heeft Oosterpoort bewoners die deelnemen aan een bewonerscommissie. Met een aantal bewonerscommissies hebben we geëxperimenteerd met verschillende participatievormen. Het heeft ons waardevolle informatie opgeleverd. Een bijkomend effect is dat bewoners uit een complex elkaar makkelijker weten te vinden en dat deze nieuwe participatievormen een boost hebben gegeven aan verschillende buurtactiviteiten, die door de bewoners zelf zijn georganiseerd. Uiteraard investeren we ook dagelijks in reguliere contacten. Die zijn vooral gericht op service, onderhoud en dienstverlening.

In 2015 is een woningmarktanalyse uitgevoerd in de gemeente Berg en Dal. Uit deze woningmarktanalyse blijkt dat in de Ooijpolder een andere woningbehoefte ontstaat. In Leuth hebben we daarom een project met ontwikkeling voor sociale huurwoningen en koopwoningen stopgezet. We hebben actief gezocht naar meerdere partijen die dure huurwoningen en koopwoningen in verschillende segmenten konden ontwikkelen. Onder die voorwaarden is de grond doorverkocht aan andere partijen.

Onze stakeholders

Stakeholders zijn voor Oosterpoort belangrijk. Wij zijn ervan overtuigd dat we meerwaarde voor onze huurders kunnen creëren door gebruik te maken van elkaars expertise. We hebben veel energie gestopt in samenwerking met onze stakeholders, waarbij we oog hebben gehouden voor ieders eigen verantwoordelijkheden. Een voorbeeld: een zorgorganisatie weet waar ouderen tegenaan lopen als zij langer zelfstandig thuis blijven wonen en kan knelpunten naar ons signaleren. Oosterpoort kan met deze kennis een aantal knelpunten in de woning en woonomgeving wegnemen of bewoners ondersteunen in bijvoorbeeld een noodzakelijke verhuizing. De gemeente kan vervolgens nog van betekenis zijn in het aanpassen van de woonomgeving. We hebben energie gestoken in het afstemmen van procedures en het leren kennen van elkaars werkwijzen. De lijnen zijn daardoor kort geworden, we vinden elkaar makkelijker en kunnen sneller voor onze klanten van betekenis zijn.

We weten onze stakeholders goed te vinden. Het maken van prestatieafspraken met gemeenten helpt om tot concrete doelen te komen en vooraf goed ieders rol te bepalen. Oosterpoort zou graag zien dat zorgpartijen ook onderdeel worden van deze prestatieafspraken. Voor Oosterpoort is dat belangrijk omdat zorgpartners sinds 2015 een terugtrekkende beweging lijken te maken en de focus leggen op intramurale zorg. We zijn benieuwd of het aantal stakeholders met expertise in de zorg, waar Oosterpoort nog mee van doen heeft, de komende jaren gaat dalen.

Voor Oosterpoort is de huurdersorganisatie een belangrijke stakeholder. Zij vertegenwoordigt onze huurders. De relatie met de huurdersorganisatie is gespannen. Oosterpoort heeft veel tijd en energie gestopt in het verbeteren van de relatie met deze organisatie. De grondstijlen van beide organisaties liggen echter ver uit elkaar.

Verder gegroeid naar een regieorganisatie

Doordat maatschappelijke veranderingen snel gaan, is het noodzakelijk dat we als organisatie ook leren sneller en flexibeler te handelen. We hebben grote stappen gemaakt in ketensamenwerking. We zijn met ketensamenwerking begonnen omdat we ervan overtuigd waren dat de meerwaarde van ketenpartners dusdanig groot zou zijn dat het de moeite waard is om ons onderhoud in regie te organiseren. We hebben vooraf doelen gesteld. Nu we terugkijken op de afgelopen vier jaar, kunnen we concluderen dat deze doelen grotendeels zijn gerealiseerd. Intensieve samenwerking met die partijen heeft ertoe geleid dat we als organisatie minder doen, maar een beter resultaat behalen.

Heel wat bereikt

De afgelopen vier jaar heeft de organisatie hard gewerkt aan een diversiteit van onderwerpen. We zijn in staat geweest om maatschappelijke meerwaarde te creëren in het huisvesten van statushouders. We hebben onze voorgenomen verkoop stil gezet om beschikbaarheid van woningen te vergroten en daarmee ruimte om statushouders een woning te bieden met minimale gevolgen voor andere woningzoekenden. Niet alleen door woningen beschikbaar te stellen, maar ook door met de gemeente Heumen samen oplossingen te zoeken en een bijdrage te kunnen leveren in het beheer van woningen waarvan wij geen eigenaar zijn. Daardoor konden meer statushouders gehuisvest worden.

We zijn de afgelopen jaren in staat geweest om in het onderhoud van onze woningen het verschil te maken voor onze klanten. We hebben de dienstverlening zodanig weten te verbeteren dat we een 7,5 scoren in de klantmetingen.

Verder hebben we in Malden, in samenwerking met de KBO's, heel gericht de oudere doelgroep benaderd. Aanleiding hiervoor was een klein nieuwbouwproject met zowel 16 sociale als 9 dure huur dat zeer geschikt was voor de oudere doelgroep. Met een relatief kleine inspanning hebben we veel bereikt. Het complex is inmiddels bewoond, de meeste bewoners komen uit Malden. Deze nieuwe bewoners hebben overwegend grote woningen achtergelaten, wat tot doorstroming op de woningmarkt heeft geleid.

Monitoring van de aanbevelingen van de visitatiecommissie 2014

We hebben de aanbevelingen van de commissie ter harte genomen. We zijn ermee aan de slag gegaan, hebben er vorderingen op gemaakt en hebben die jaarlijks gerapporteerd in onze jaarverslagen. Hoewel er verschillen qua vooruitgang tussen de aanbevelingen zijn, zijn we over het geheel genomen tevreden over de resultaten. Zo zijn we meer gaan doen. We zijn beter in staat te duiden welke prestaties we (gaan) leveren, inclusief financiële effecten, dan voorheen. Maar onze zoektocht wat te doen aan leefbaarheid is nog niet voorbij. Dat geldt ook voor de relatie met Woonbelang.

Wat kan beter?

Er zijn veel dingen om tevreden over te zijn. Uiteraard zijn er ook dingen die anders lopen dan verwacht. Afgelopen jaar is intern veel aandacht uitgegaan naar het implementeren van Tobias AX, één van de belangrijkste systemen van onze organisatie. De implementatie heeft veel inzicht gegeven in de belangrijkste processen en vaardigheden van medewerkers.

We vinden het belangrijk dat medewerkers eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen binnen kaders en flexibel zijn omdat maatschappelijke veranderingen snel gaan. Zowel ketensamenwerking als de implementatie van AX zijn voorbeelden waarin duidelijk wordt dat dit niet vanzelf gaat. Deze trend is in landelijke onderzoeken ook zichtbaar. De ontwikkeling van medewerkers gaat dan ook de komende periode meer aandacht krijgen.

De maatschappelijke veranderingen gaan snel, achteroverleunen kan niet meer. De alertheid van de organisatie en de omgevingssensitiviteit moeten omhoog. Nieuwe uitdagingen moeten we vroegtijdig signaleren zodat we tijdig kunnen acteren. Dit om een zo'n groot mogelijke meerwaarde voor de klant en de maatschappij te realiseren.

Tot slot

Wij zijn nieuwsgierig of het voor de visitatiecommissie zichtbaar is dat Oosterpoort de afgelopen vier jaar een duidelijke ontwikkeling heeft doorgemaakt op de aandachtspunten die destijds zijn meegegeven. Daarnaast zijn wij nieuwsgierig welke aandachtspunten en uitdagingen de visitatiecommissie ziet voor Oosterpoort voor de komende jaren en welke adviezen de commissie ons op punten kan meegeven.

We hebben de afgelopen jaren heel wat bereikt, ook al lopen zaken soms anders of langzamer dan voorzien. Oosterpoort is in staat geweest significante meerwaarde te creëren voor onze klanten en de maatschappij. Wij zijn daar trots op.

Eugene Janssen

Directeur-bestuurder