

raeflex
?



omniawonen



VISITATIERAPPORT

2016-2020



Omnia Wonen

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE

2016 – 2020



Bennekom, 21 april 2021

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC | Voorzitter
Mevrouw drs. N. Boudrie-Poll | Algemeen commissielid
Mevrouw drs. J.M. van de Kreeke | Secretaris
Mevrouw drs. C.H.B. Heemskerk | Aspirant visitorator

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren 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.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Raeflex wil 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, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Omnia Wonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Omnia Wonen zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	5
A Recensie Omnia Wonen	6
B Scorekaart Omnia Wonen	11
C Scorekaart in beeld Omnia Wonen	12
D Samenvatting in beeld Omnia Wonen	13
E Reactie Omnia Wonen	16
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	18
1 Visitatie bij Omnia Wonen	19
1.1 Schets Omnia Wonen	20
1.2 Werkgebied Omnia Wonen	21
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	23
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	23
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	26
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	31
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	34
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	34
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven	40
4 Presteren volgens Belanghebbenden	44
4.1 De belanghebbenden van Omnia Wonen	44
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	46
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	54
5 Presteren naar Vermogen.....	58
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Omnia Wonen	58
6 Governance van maatschappelijk presteren	61
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing	61
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC	63
6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording	64
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	66
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	67
Bijlage 2 Curricula vitae.....	68
Bijlage 3 Bronnenlijst	73
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	75
Bijlage 5 Position paper	77
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen Vallei Wonen	82
Bijlage 7 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen Omnia Wonen	86
Bijlage 8 Meetschaal.....	94

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Omnia Wonen

Terugblik op visitatie 2012–2015

Omnia Wonen kreeg tijdens de vorige visitatie in 2016 ruim voldoende scores voor de vier onderdelen, variërend van een 7,3 tot 7,8. De hoogste score werd gegeven bij Presteren volgens Belanghebbenden.

De visitatiecommissie gaf Omnia Wonen verbeteringsuggesties voor een nieuwe balans:

- In het werkgebied; zowel richting het brede werkgebied als in de activiteiten zal de corporatie een nieuwe balans moeten zoeken op weg naar een structurelere vorm van partnerschap.
- Die vraagt om gedegen inzicht in de opgaven; om adequaat invulling te geven aan de opgaven in het werkgebied kan Omnia Wonen het zicht op de opgaven versterken.
- Vanuit transparantie; de eerste keuzes zijn gemaakt, maar vele afwegingsmomenten zullen volgen. Daarbij is transparantie naar de huurders(organisatie) en gemeenten van belang.
- In de organisatie; competenties en kwaliteiten in de organisatie om de huidige strategische keuzes te kunnen invullen vragen om verdere ontwikkeling.

Vallei Wonen ontving in 2015 eveneens voldoende tot ruim voldoende scores voor de vier onderdelen variërend van 6,4 tot 7,4. De hoogste score werd gegeven voor Presteren naar opgaven en ambities. De visitatiecommissie gaf destijds als aandachtspunten mee om te werken aan de beheersing van de bedrijfslasten, communicatie met belangenhouders en ruimte te zoeken voor het realiseren van nieuwbouwambities zonder verkoop van bestaand bezit.

De huidige visitatiecommissie spreekt haar waardering uit voor de manier waarop Omnia Wonen en Vallei Wonen werk hebben gemaakt van de aanbevelingen waarbij vanaf 1 januari 2020 de organisaties samen zijn gevoegd.

Resultaten visitatie 2016-2020

De commissie heeft Omnia Wonen tijdens deze visitatie leren kennen als een corporatie die niet bang is voor grote opgaven. Zij toont spierballen in het oppakken van hoge ambities, daarbij inspringend op voorbij komende kansen en is op haar inzet aanspreekbaar.

'Never a dull moment'

De visitatie gaat over de afgelopen vijf jaar en omvat ook een fusie met Vallei Wonen. Die fusie was niet gepland, maar diende zich met een vraag vanuit Vallei Wonen aan. De bijdrage die Omnia Wonen kon leveren aan de volkshuisvestelijke opgaven in het kerngebied vormde de motor om de fusiebesprekingen aan te gaan die per 1 januari 2020 succesvol zijn afgerond. In de visitatieperiode is ook een reorganisatie doorgevoerd, gecombineerd met een vernieuwing op ICT gebied. Als 'new kid on the block' heeft Omnia zich ook in gemeente Amersfoort gepresenteerd nadat zij op basis van de spelregels in de nieuwe woningmarktindeling hiertoe positie kreeg als formeel enige investerende corporatie in dit gebied. De onderbouwing van de genomen kansen heeft meer vorm gekregen: de overall strategie is inmiddels tactisch meer uitgewerkt in ondernemingsplan en portefeuillestrategie en 'en passant' is een inhaalslag gemaakt op het onderhoud.

Position paper 'Iedereen een thuisbasis'

In de position paper reflecteert Omnia Wonen op wie de corporatie is, waar ze vandaan komt en waar ze heen wil. De position paper geeft daarmee goed inzicht als vertrekpunt voor de visitatie. Onder meer schetst Omnia Wonen haar volkshuisvestelijke prestaties en beleidsontwikkeling in het licht van de nieuwe fusieorganisatie, wat zij geleerd heeft uit het verleden en haar uitdagingen. Daarnaast geeft de corporatie een goede reflectie op de vorige visitatie en de acties die daaruit voort zijn gekomen. De keuze om vol te gaan voor het werkgebied Amersfoort en de Noordwest Veluwe die zich vier jaar geleden al aandiende, is gemaakt en wordt in de position paper goed toegelicht.

Portefeuillebeleid als overkoepelend kader

In het portefeuillebeleid is de strategie voor de komende jaren helder uiteengezet met betrekking tot de focus op het kerngebied. Een beweging die meer tactische uitwerking vraagt is het daadwerkelijk terugtrekken naar het kerngebied: uitstel daarvan gaat de haarscheuren in de relaties met de stakeholders vergroten en niet alleen in het buitengebied. Zoals een geïnterviewde het uitdrukte: het "businessmodel" is niet houdbaar, omdat er zowel een beheer- als ontwikkelopgave ligt. Dat vraagt eigenlijk om twee soorten organisaties. Door de vele personele wisselingen is er aandacht nodig voor de operationele uitwerking van het portefeuillebeleid. Om eigenaarschap te kunnen waarmaken zal nieuwe medewerkers eerst structuur geboden moeten worden om netwerk op te kunnen bouwen.

Duurzaamheid op langere termijn

De commissie geeft Omnia Wonen een hoge score op duurzaamheid. De landelijke norm (duurzaamheid met een gemiddeld label B voor het totale bezit) en de snelheid waarmee deze bereikt is, vormen de basis voor die score. Extra verduurzamingsmaatregelen doet Omnia Wonen op dit moment op basis van 'no regret' maatregelen. De duurzaamheidssprong die daarbij gemaakt wordt, komt voort uit de focus op betaalbaarheid en de bijvangst, omdat er door de leverancier innovatieve technieken worden ingezet. De langetermijnstrategie in het kader van CO2 neutraliteit is in ontwikkeling. In de gesprekken met de belanghebbenden blijkt de voorsprong al als 'gewoon' te worden beschouwd en dringen velen aan op extra maatregelen, waarbij ook goede voorbeelden uit het verleden worden genoemd als mogelijkheden.

Samenwerken vraagt wederkerigheid

Tactische uitwerking van het portefeuillebeleid gaat ook over de samenwerking met collega-corporaties: wat wordt de route naar een volwassen relatie waarin sprake is van wederkerigheid? De tour de force van de afgelopen vijf jaar heeft zijn sporen nagelaten onder andere in verloop onder gewaardeerde medewerkers. Daardoor moeten ook jarenlange goede relaties met stakeholders opnieuw opgebouwd worden met nieuwe medewerkers.

Professionalisering is voor stakeholders niet direct een synoniem voor goede betrekkingen. De zorgpartijen ervaren dat de interne organisatie onder grote tijddruk staat om alle taken te kunnen vervullen en dat dit ten koste gaat van de communicatie en de responstijd. Geen nieuws betekent hier niet 'goed nieuws'. Er is behoefte aan meer contact en soms nog aan kennismaking. Revitalisering van de Lente-bijeenkomst¹ kan hier mogelijk uitkomst bieden.

¹ Met de Lentebijeenkomst organiseerde Omnia Wonen een samenzijn met belanghebbenden rond een actueel thema of vraagstuk.

De stakeholders en de bewoners vragen vaak om meer fysieke nabijheid in de wijk en mogelijkheid tot telefonisch contact dan voorzien is in het doorvoeren van het nieuwe 'click – call – face' beleid. De aanlooppromen van dit onderdeel van het ICT-systeem zijn daar niet zozeer debet aan, de behoefte van een deel van de doelgroep wordt op sommige delen van het proces niet ingevuld door ICT maar door persoonlijk contact.

De SHOW must go on

De stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen (SHOW) is door de jaren heen een betrokken stakeholder die veel inzet toont, niet alleen bij prestatieafspraken. De onderlinge verschillen tussen de leden van de SHOW vallen op bij andere stakeholders. Die diversiteit is heel belangrijk om met elkaar scherp te blijven op de doelstellingen en de wijze waarop gecommuniceerd wordt. Het levert daarnaast veel op kijkend naar ieders inbreng en bijdrage. De groep heeft een groot arbeidsethos en heeft de lat hoog gelegd voor zichzelf. Dit maakt hen heel zichtbaar bij de huurders.

Het laatste jaar (2020) heeft de SHOW signalen afgegeven van enige onderlinge spanning en/of onvrede in de relatie met Omnia Wonen. Door de impact van de reorganisatie en een nieuw ICT-systeem, in combinatie met de fusie en de coronacrisis, speelde er teveel tegelijkertijd. De goede basis in de relatie tussen corporatie en huurdersorganisatie maakt een bestuurlijk gesprek hierover mogelijk; tijdens het visitatiegesprek is iedereen al weer goed geïnformeerd en naar tevredenheid met elkaar aan de slag.

Goede besturing in hoge ambities

De besturingscyclus is goed op orde. Omnia Wonen wist in haar twee opeenvolgende ondernemingsplannen actuele en passende ambities te verwoorden, die aansluiten bij de externe opgaven in het (kern)werkgebied. De ambities worden vooral sinds het vaststellen van de portefeuillestrategie passend en adequaat vertaald naar doelstellingen. De ambities zijn hoog en vragen om het goed stellen van prioriteiten, hier is de organisatie voor een deel geslaagd en er wordt nog steeds aan gewerkt.

De raad van commissarissen is zich bewust van het brede werkveld en de complexiteit in de maatschappelijke opgaven waar Omnia Wonen zich voor gesteld ziet. Ieder lid van de raad toont maatschappelijke betrokkenheid en bereidheid om te investeren in haar taak als commissaris. Daarbij krijgt toezicht de tijd en aandacht die nodig is en kent de raad een goede balans met de klankbordrol voor het bestuur. De samenwerking tussen bestuur en commissarissen brengt scherpheid aan.

Duidelijke inzet vermogen binnen solide financiële positie

De corporatie zet haar vermogen bewust zorgvuldig en actief in voor de gekozen prioriteiten in de gemeenten die zij tot haar kerngebied rekent. Haar financiële positie is solide en ook de financiële aansturing is goed op orde. Gedurende de visitatieperiode is daarbij duidelijk doorgepakkt op de kernstrategie en is gelijktijdig een extra bijdrage geleverd aan de volkshuisvestelijke opgave in haar werkgebied door een fusie aan te gaan met Vallei Wonen. Met het recent vastgestelde portefeuillebeleid zijn de opgaven in het kerngebied nu ook vastgelegd, de financieringskaders bepaald en naar buiten toe transparant gemaakt.

Organisatieontwikkeling een blijvende uitdaging

De interne organisatie heeft een enorme slag moeten maken en is daar in feite nog steeds mee bezig. Doordat er afscheid is genomen van medewerkers, is er naast het bouwen aan de organisatie tegelijkertijd ook nog sprake van rouw. Het opnieuw leggen van relaties, weer vertrouwen en kennis met elkaar opbouwen is een pittige opgave, zeker in Coronatijd. En dat is niet alleen voor alle stakeholders merkbaar, maar wordt ook gevoeld in de organisatie. Het verder invullen van alle posities en deze met voldoende denkkraft laden is een beweging die nog afgerond moet worden. Dan kan de afhankelijkheid van de directe betrokkenheid van de directeur-bestuurder, externen en collega-corporaties ook verminderen. Het doorvoeren van de strategische keuze voor het kerngebied door een concreet stappenplan zal de organisatie ook meer focus geven en de aandacht minder versnipperen.

Sterke punten

- + Duidelijk beeld waar ze als organisatie vandaan komen en waar ze heen willen
- + Sterke betrokkenheid en professionele huurdersorganisatie
- + Ketensamenwerking met nieuwbouw-en onderhoudspartners
- + Besturingscyclus goed op orde
- + Toegankelijke en aantrekkelijke wijze van openbare verantwoording

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Omnia Wonen al goed presteert en geeft de organisatie de volgende verbeter suggesties mee, om de komende jaren de groeiende lijn in prestaties voort te zetten en vast te kunnen blijven houden aan de ingezette nieuwe koers en keuzes:

- Sta open voor de verschillen in 'couleur locale' in het grote werkgebied. Blijf aansluiten bij wat lokaal leeft en gebruikelijk is. Geef daarbij aan wat lokaal van Omnia Wonen verwacht mag worden.
- Zorg voor voldoende capaciteit voor relatiemanagement richting gemeenten en ontwikkel de kwaliteit om hard op de inhoud en zacht op de relatie te zijn
- Waak ervoor dat de procesroutine in het prestatieafsprakentrajec niet ten koste gaat van de persoonlijke betrokkenheid van de organisatie; de werkwijze met standaard activiteitenprogramma's – die in de buitengebied gemeenten door gaan als prestatiekader – speelt onvoldoende in op de verschillende behoeften per gemeente.
- Voorkom dat prestatieafspraken in sommige gemeenten een rituele dans worden. Waar een te groot beroep gedaan wordt op bijdrage van Omnia Wonen aan de breedheid van de woonagenda, kan gebruik worden gemaakt van wisselgeld; zoals de extra prestatie die boven op de verplichte taakstelling binnen het thema huisvesting bijzondere doelgroepen opgepakt is.
- Verken in de ambitie om de dienstverlening van de organisatie via kanaalsturing te verschuiven naar digitaal de mogelijkheid om gebruik te maken van het collega-corporatie netwerk om de nabijheid voor huurders in de wijk te behouden.
- Blijf investeren in de kwaliteit van de organisatie, onder andere door het middenkader te versterken en meer naar buiten te treden. Veel lijnen liepen via de bestuurder, met haar vertrek is opnieuw te overwegen hoe delen van haar taak verdeeld kunnen worden tussen bestuurder en management, passend bij de veelheid en breedheid van de opgaven.

- De professionalisering van de SHOW maakt dat vooral op de inhoud gefocust is. Een suggestie die de commissie de huurdersorganisatie mee wil geven is om in dit kader ook een keer aandacht te besteden aan de groepsdynamica.
- In het toezicht mag meer aandacht uitgaan naar risicobeheersing in plaats van de tendens om in te springen op kansrijke mogelijkheden; toon hierbij een planmatige aanpak, die actief met de belanghebbenden is afgekaart.
- Maak een routekaart voor de ontwikkeling van beleid met betrekking tot CO2-neutraliteit en wat gemeenten daarin mogen verwachten. Het is niet noodzakelijk voorop te lopen, maar een goed plan doet wonderen. Daarnaast kan meer toelichting voor de stakeholders over de mooie duurzaamheidspositie van de corporatie helpen om het perspectief weer wat scherper te krijgen en loont het om alle input van stakeholders te benutten in deze strategische ontwikkeling.

Verbeterpunten belanghebbenden

Zowel in het hoofdstuk over prestatieafspraken als dat over presteren volgens belanghebbenden is een opsomming opgenomen van alle verbeter suggesties die de belanghebbenden Omnia Wonen meegeven. Aansluitend op bovenstaande beleidsagenda van de visitatiecommissie, kwamen hierbij drie onderwerpen het meest ter sprake:

- Keuzes; vraag je af of het haalbaar en wenselijk is om met deze organisatieomvang in zo'n breed werkgebied evenveel aanwezig te willen blijven.
- Duurzaamheid verdient meer focus, ambitie en een concrete CO2- strategie.
- Relatie; het belang van relatie wordt niet zo snel gecompenseerd door de verbeterde professionaliteit binnen de Omnia Wonen- organisatie. De vele personeelwisselingen maken de organisatie kwetsbaar en dit komt haar slagkracht niet ten goede. Het zou een voordeel zijn als er "dedicated" collega's met eigen mandaat per gemeente beschikbaar zijn.

B Scorekaart Omnia Wonen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,6
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	8,0	8,0	8,0	7,0	7,0	7,5	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									6,8
Prestaties	6,5	7,3	6,8	7,0	6,9	6,9	6,9	50%	
Relatie en communicatie							6,8	25%	
Invloed op beleid							6,5	25%	
Presteren naar Vermogen									8,0
Vermogensinzet							8,0	100%	
Governance									7,3
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					7,0	6,5	33%	
	Prestatiesturing					6,0			
Maatschappelijke rol RvC							8,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			
Thema 1. Beschikbaarheid									
Thema 2. Betaalbaar wonen									
Thema 3. Huisvesting bijzondere doelgroepen									
Thema 4. Kwaliteit en duurzaamheid									
Thema 5. Bewonersparticipatie en leefbaarheid									
Thema 6. Dienstverlening									

C Scorekaart in beeld Omnia Wonen



Thema's:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaar wonen
3. Huisvesting bijzondere doelgroepen
4. Kwaliteit en duurzaamheid
5. Bewonersparticipatie en leefbaarheid
6. Dienstverlening

10 = Uitmuntend

9 = Zeer goed

8 = Goed

7 = Ruim voldoende

6 = Voldoende

5 = Onvoldoende

4 = Ruim onvoldoende

3 = Zeer onvoldoende

2 = Slecht

1 = Zeer slecht

0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld Omnia Wonen

Visitatie Omnia Wonen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen februari 2021 en april 2021.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel 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.

Korte schets Omnia Wonen

Per 1 januari 2020 vormt Omnia Wonen een fusie organisatie met Vallei Wonen. Eind 2020 biedt het nieuwe Omnia Wonen woonruimte aan ruim 9.000 huishoudens in 13 gemeenten.



Het woningbezit van Omnia Wonen is landelijk verspreid. Het kerngebied ligt in de woningmarktregio Amersfoort, Noord-Veluwe en Zeewolde. In deze regio is Omnia Wonen toegelaten als corporatie en verhuurt zij in zeven gemeenten ongeveer 7.300 woningen; namelijk in Amersfoort, Nunspeet, Harderwijk, Oldebroek, Elburg, Ermelo en Woudenberg.

In Nunspeet en Woudenberg is Omnia Wonen de enige toegelaten instelling. Naast de gemeenten binnen deze woningmarktregio verhuurt Omnia Wonen ook ongeveer 2000 woningen in de gemeenten Arnhem, Assen, Amstelveen, Den Haag, Steenwijkerland en Utrecht.

Omnia Wonen maakt met alle gemeenten waar zij actief is samen met de huurdersorganisatie(s), gemeenten en collega-corporaties prestatieafspraken. Vaak in de vorm van jaarschijven en soms via raamovereenkomsten met een procesafpraak voor de komende tijd. Eind juni 2020 ontvingen alle gemeenten een activiteitenoverzicht voor de periode 2021 van de corporatie. De overzichten beschrijven de inzet voor het maken van prestatieafspraken. Het proces en ook de uitkomsten verschillen per gemeente. De actualiteit van de prestatieafspraken is op orde en de inhoud van de prestatieafspraken is compleet en voldoende concreet.

De deelnemende partijen zijn er over het algemeen tevreden over. Als er minder waardering werd uitgesproken, kwam dit geluid meestal uit de buitengebied gemeenten. Het valt de commissie vooral op dat het de huurdersorganisatie SHOW opvallend goed lukt om haar positie te pakken door per gemeente een ambassadeur beschikbaar te stellen. Verder zijn zorg- en welzijnsorganisaties niet aangesloten op het proces van maken van prestatieafspraken en daarmee vormt het sociaal domein slechts minimaal onderdeel van de afspraken.

Bij Omnia Wonen werken eind 2020 74 medewerkers, die 66,65 fte vertegenwoordigen. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. De huidige directeur-bestuurder is halverwege 2015 in dienst getreden. Het interne toezicht bestaat gedurende de eerste vier jaar van de visitatieperiode uit zes en sinds de fusie in 2020 uit zeven leden, van wie drie leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

Beoordelingen Omnia Wonen

Totale beoordeling			
Perspectief			Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities			7,6
Presteren volgens Belanghebbenden			6,8
Presteren naar Vermogen			8,0
Governance			7,3

Samenvatting in beeld Omnia Wonen

Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Jaarlijks inzet op toevoeging 100 woningen
2. Betaalbaarheid door relatief lage (streef)huren en een gematigd huurverhogingsbeleid
3. Huisvesting bijzondere doelgroepen die de verplichte taakstelling overstijgt
4. Goede kwaliteit woningvoorraad, mede door forse investering in aandachtscomplexen met achterstallig onderhoud in kern- en buitengebied
5. Landelijke duurzaamheidsnorm van gemiddeld label B voor het gehele bezit reeds behaald
6. Sterke centraal en lokale betrokkenheid bij (vertegenwoordigers) van haar huurders via huurdersorganisatie SHOW
7. Constante klantwaardering van ruim voldoende tot goed op dienstverlening van de organisatie
8. Hoge volkshuisvestelijke ambities die passen bij de opgaven in het werkgebied

Prestaties volgens belanghebbenden

1. Positieve waardering voor de kwaliteit en procesgang van het prestatieafsprakentrajec
2. Op alle prestatiethema's een ruim voldoende als oordeel

Belanghebbenden geven Omnia Wonen daarnaast als voornaamste de volgende verbeterrichtingen mee:

- Verdergaande keuzes in werkgebied en organisatieomvang
- Duurzaamheid verdient meer focus, ambitie en een concrete Co2 ambitie
- Aandacht voor het belang van relatie, omdat dit niet zo snel gecompenseerd wordt door de professionalisering van de organisatie



omnia wonen

9.302 woningen

Prestaties naar Vermogen

1. Zorgvuldig en actieve inzet van vermogen op de gekozen prioriteiten binnen de gemeenten van het kerngebied
2. Forse investeringen in het buitengebied daar waar dit in complexen door achterstallig onderhoud noodzakelijk blijkt
3. Extra bijdrage aan volkshuisvestelijke opgave door fusie Vallei Wonen
4. WSW en AW oordelen dat de corporatie een laag tot gemiddeld risicoprofiel heeft en haar financiële aansturing op orde is

Governance

1. Goede besturingscyclus bij hoge ambities
2. Actieve rol raad van commissarissen in strategie en klankbord richting bestuur, aandacht mag daarbij nog meer uitgaan naar risico-analyse en doorvertaling naar planmatige aanpak.
3. Leden raad grote betrokkenheid bij de regio
4. Consequente zelfevaluatie met specifieke aandacht voor integratie nieuwe commissaris uit fusie en teamvorming
5. Duidelijke visie op maatschappelijke rol
6. Goede relatie opgebouwd met huurders via het contact met de SHOW

E Reactie Omnia Wonen

Reactie Omnia Wonen op het visitatierapport



Met gepaste trots heb ik kennis genomen van het oordeel én de geschetste ontwikkelpunten zoals aangegeven door onze stakeholders en opgetekend door de visitatiecommissie. Hoewel er soms verschillen zijn in de zwaarte van de beoordeling van elementen, is er een grote mate van herkenning in de feedback. Er ligt dan ook een waarde(n)vol visitatierapport waarmee Omnia Wonen de komende jaren voorruit kan. Het duidt de effecten van de ontwikkeling van de afgelopen jaren en geeft richting voor de vervolgstappen. Ze sluiten goed aan bij onze eigen beelden en voornemens.

De omvangrijke uitdagingen die Omnia Wonen afgelopen jaren zowel intern als extern heeft opgepakt zijn meer dan opgemerkt. Onze samenwerkingspartners herkennen en waarderen de ingezette koers. Het effect daarvan is dat het oordeel over het volkshuisvestelijk presteren naar vermogen door Omnia Wonen zonder meer positief is.

Voor veel van onze stakeholders was evenals voor onszelf de ingezette koers een breuk met het verleden. De veranderingen zijn gepaard gegaan met het ontstaan van 'haarscheuren in de relaties'. Als gevolg van interne wisselingen en een nieuwe manier van werken zijn langdurige relaties verbroken en anderen juist (aan het) ontstaan. Met de introductie van stakeholdermanagement en multidisciplinaire teams in iedere gemeente in ons kerngebied zullen we de komende jaren verder werken aan het opbouwen en verstevigen van de relatie met onze huurders én wonen-, zorg- en welzijnspartners. Daarnaast hebben wij het voornemen om de focus op onze woningmarktregio verder te vergroten door te starten met de voorbereidingen van de verkoop van onze vastgoedportefeuille die hier buiten valt. Dit zal de komende jaren bijdragen aan een grotere lokale verankering.

Voor Omnia Wonen is het na de ontwikkelspurt van de afgelopen jaren tijd om de ingezette koers te verdiepen en te verankeren. Het volkshuisvestelijk maximaal presteren verder uit te bouwen samen met onze huurdersorganisatie SHOW en onze lokale partners. Daarbij vinden we het belangrijk dat we meer tijd vrij maken voor het bouwen en onderhouden van relaties en aandacht besteden aan de lokale eigenheid en wensen. Het is en blijft de kunst om in ons omvangrijke werkgebied en de grote hoeveelheid stakeholders ervoor te zorgen dat de relaties robuust worden én blijven. We zijn ervan overtuigd dat we alleen op die manier onze ambities samen waar kunnen maken en een betaalbare thuisbasis kunnen blijven bieden aan onze huurders én woningzoekenden.

Tijdens de bespreking van het rapport wees de voorzitter van de visitatiecommissie naar een artikel van zijn hand; Taal voor tijd¹. Hierin wordt het begrip tijd in vijf dimensies uiteengezet: timing, tempo, tijdhorizon, tijdpatronen en tijdsynchronisatie. Allen dimensies waarmee je kennis kan nemen van de resultaten, maar vooral ook dimensies om met onze partners het gesprek aan te gaan over te leveren en geleverde wederzijdse prestaties.

Ik wil de leden van de visitatiecommissie bedanken voor de inspirerende wijze waarop zij ons en onze stakeholders -met de beperkingen als gevolg van de pandemie- hebben bevraagd en conclusies hebben gepresenteerd. De SHOW en de stakeholders voor hun openhartigheid, tijd en aandacht voor Omnia Wonen. Grote dank en bewondering gaat tenslotte uit naar mijn collega's. Samen kunnen we trots zijn op deze resultaten! Een mooi moment voor mij om het stokje over te dragen. Het was voor mij een eer om onderdeel te mogen zijn van deze prachtige club met haar rijke geschiedenis.

Monique Govers

Directeur-Bestuurder Omnia Wonen

¹ Dick van Ginkel, Taal voor Tijd, Goed bestuur en toezicht 1 2021



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



Voel je thuis!

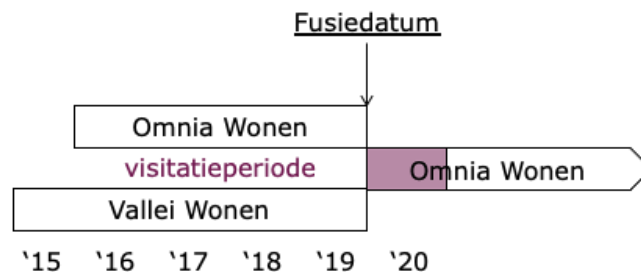
 Omnia
Wonen

1 Visitatie bij Omnia Wonen

De reden voor visitatie

In oktober 2020 heeft Omnia Wonen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, gaf Omnia Wonen als belangrijk aandachtspunt de situatie die is ontstaan door de fusie. Specifiek was de vraag aan de visitatiecommissie de visitatie als leer- en verbeterinstrument in te zetten en handvatten te bieden voor de nieuwe gefuseerde organisatie.

De visitatie betreft de periode 2016 tot en met 2020. Voor Vallei Wonen betrof de vorige visitatie 2011–2014, voor Omnia Wonen 2012–2015. In overleg en na afstemming met SVWN is gekozen om de huidige visitatieperiode naar vijf jaar te trekken, Daarmee omvat de visitatieperiode het volledige eerste fusiejaar 2020. Voor Vallei Wonen zijn de prestaties uit 2015 - 2019 in een losse factsheet opgenomen, om deze waar relevant in de gesprekken mee te nemen.



Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen februari 2021 en april 2021.

Op basis van alle door Omnia Wonen verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding langs delen van het woningbezit van Omnia Wonen.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghebbenden voerde de commissie op 10 en 11 februari. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties, de position paper en de enquête voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

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

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel 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.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit: de heer Dick van Ginkel (voorzitter), mevrouw Nathalie Boudrie (algemeen lid), mevrouw Janneke van de Kreeke (secretaris).

Tijdens deze visitatie heeft mevrouw Conny Heemskerk als aankomend visitator meegelopen met de commissie. In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Omnia Wonen

De oorsprong van de woningcorporatie voert ver terug naar 1919 met de oprichting van Ons Belang. In 2003 ontstond Omnia Wonen uit een fusie tussen de landelijk toegelaten corporatie Woningstichting Ons Belang en proDia, een woningcorporatie die lokaal werkzaam was in gemeente Nunspeet. Vanaf 2020 is de fusieorganisatie Omnia Wonen aangevuld met Vallei Wonen. Sindsdien hoort ook de gemeente Woudenberg tot het werkgebied.

Eind 2020 beheert Omnia Wonen in totaal 9.302 woningen en andere verhuureenheden:

Soort (DEAB/niet-DAEB)	2016	2019	2020
Woning onder 1e aftoppingsgrens	5.115/1	5.283/2	5.734/2
Woning onder 2e aftoppingsgrens	679/2	714/1	1.062/1
Woning onder liberalisatiegrens	1.025/0	871/86	1.194/81
Woning boven liberalisatiegrens	138/371	137/355	165/390
Maatschappelijk vastgoed	343/0	314/0	328/0
Garages	0/231	0/237	0/273
Commerciële ruimten	10/74	13/57	11/61
Totaal	7.989	8.070	9.302

Vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid om dicht bij haar huurders te kunnen blijven staan, bedrijfslasten laag te houden en de professionaliteit van de organisatie te vergroten, heeft Omnia Wonen besloten om haar omvang op minimaal 8.000 verhuureenheden te houden. Hiervoor zet Omnia in op het vergroten van de woningportefeuille in de gemeenten die zij tot haar kerngebied rekent en is Omnia bereid om de woningen buiten deze kernregio af te stoten.

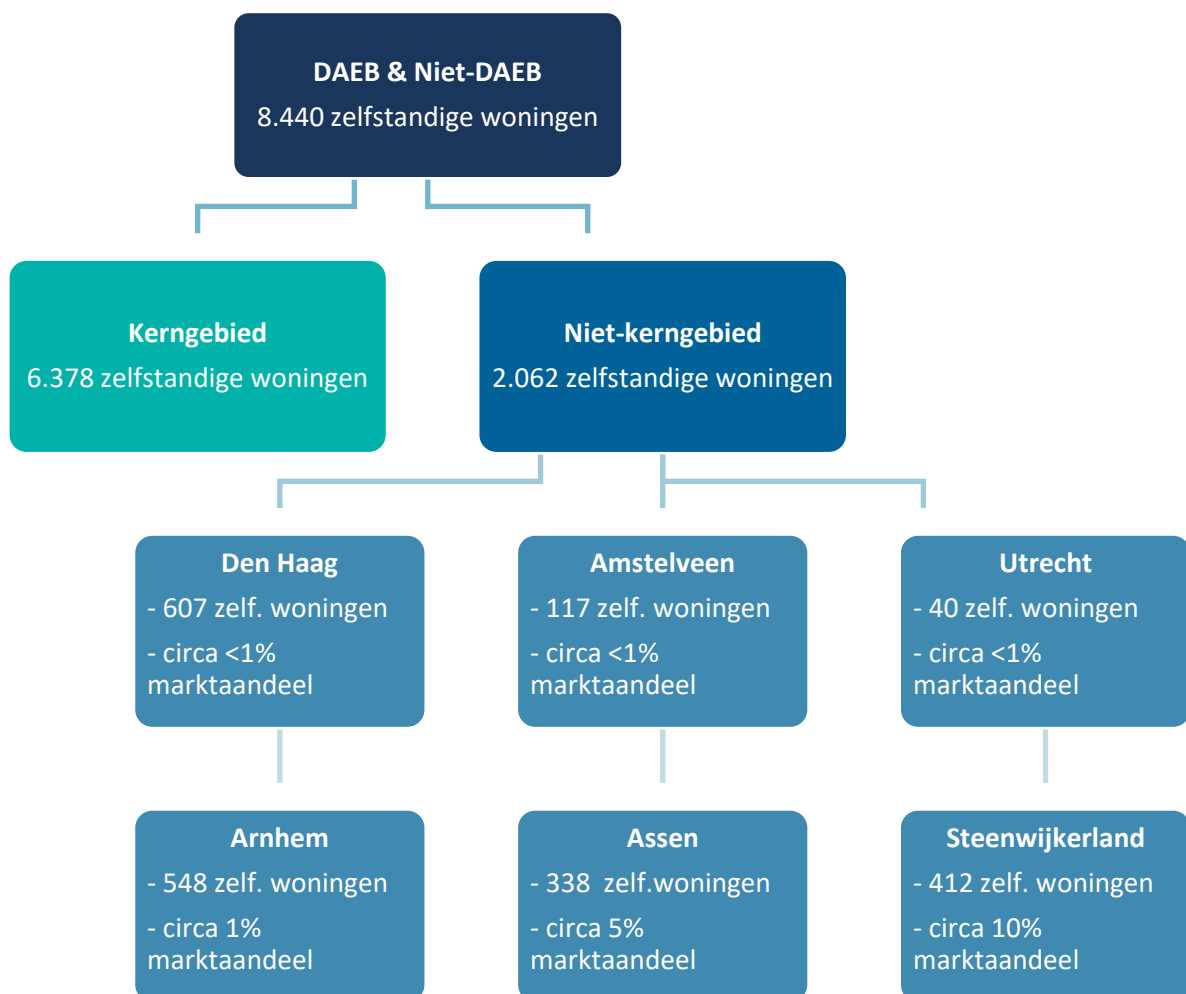
Door reorganisatie, de recente fusie en grote interne projecten, zoals overgang naar een modern ERP-systeem en opstellen van een portefeuilleplan dat aansluit op de nieuwe koers uit het ondernemingsplan, is Omnia Wonen tijdens deze visitatieperiode duidelijk een organisatie in ontwikkeling. Om een duurzame, vitale en wendbare organisatie te worden die toekomstige uitdagingen aankan, heeft Omnia gewerkt aan de personele bezetting van haar organisatie. Eind 2020 bestaat de organisatie uit 74 medewerkers, aangestuurd door een directeur-bestuurder en een tweehoofdig managementteam. Tot slot bestaat het huidige interne toezicht uit zeven leden, van wie drie leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

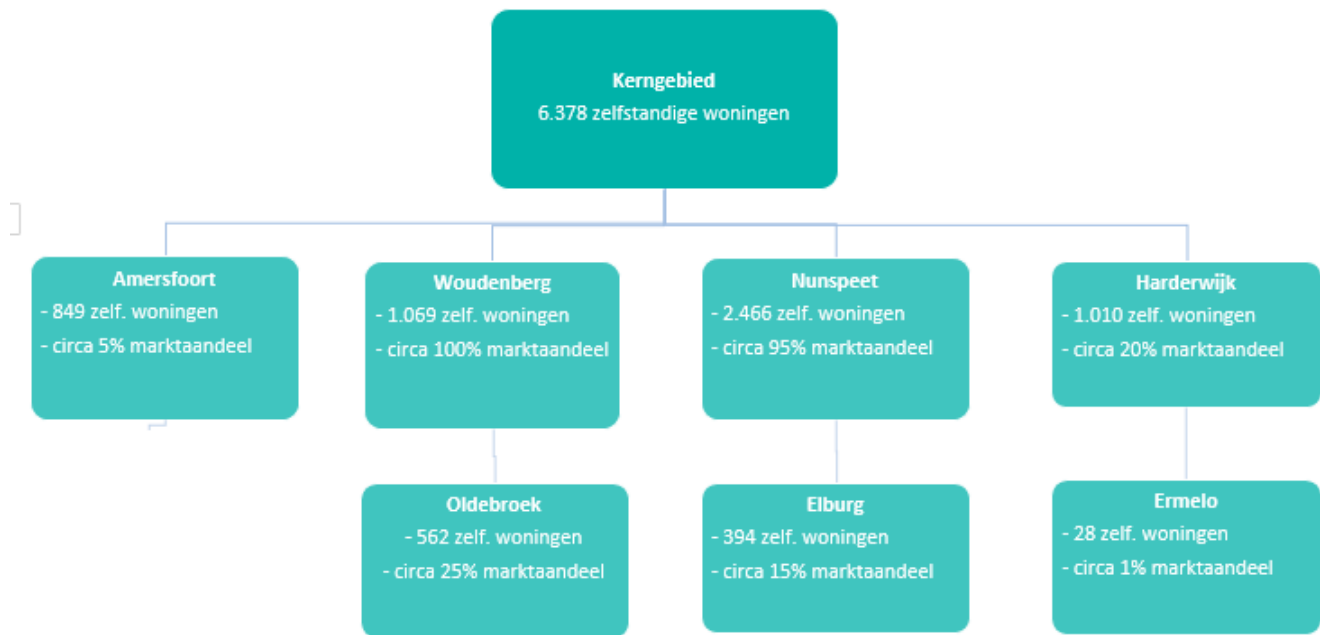
1.2 Werkgebied Omnia Wonen

Omnia Wonen is in 13 gemeenten werkzaam. Van Den Haag tot Assen strekt het werkgebied zich uit over een groot gedeelte van het land. Het kerngebied waar de corporatie haar focus op legt, bevindt zich in de woningmarktregio Amersfoort, Noord-Veluwe en Zeewolde. Deze woningmarktregio grenst aan de Randstad en aan die zijde van de regio ondervinden de gemeenten de grootste druk op de woningmarkt. Verder naar het oosten is de druk gemiddeld of ontspannen.

Op gemeenten Nunspeet en Woudenberg na, zijn in de overige 11 gemeenten naast Omnia Wonen een fors aantal verschillende collega-corporaties actief. Hier is de bijdrage van Omnia Wonen aan de sociale voorraad kleiner en werkt zij in samenwerking met veelal grotere collega-corporaties samen aan de lokale opgaven. Voor deze visitatie vond een groepsgesprek plaats met collega-corporaties Portaal, deltaWonen, UWoon en Woningstichting Putten die samen een goede afspiegeling vormen van het kernwerkgebied van Omnia Wonen.

Zie onderstaand figuur voor de verdeling tussen kerngebied en niet-kerngebied gemeenten, inclusief het aantal zelfstandige DAEB en niet-DAEB woningen (peildatum 31-12-2019, bron Omnia Wonen portefeuillestrategie 2020-2030) en afgerond Omnia Wonen marktaandeel in de sociale huur:





2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Omnia Wonen heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente(n) in haar werkgebied en de huurdersorganisatie. Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Omnia Wonen met de huurderorganisatie en de gemeente(n) aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2. komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeenten) en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Gedurende de visitatieperiode heeft Omnia Wonen met alle gemeenten waar zij actief is prestatieafspraken gemaakt. Vaak in de vorm van jaarschijven en soms via raamovereenkomsten met een procesafpraak voor de komende tijd. Eind juni 2020 ontvingen alle gemeenten een activiteitenoverzicht voor de periode 2021 van de corporatie. Deze activiteitenoverzichten stemt Omnia Wonen af met haar huurdersorganisatie SHOW en zijn goedgekeurd door haar RvC. De overzichten beschrijven de inzet voor het maken van prestatieafspraken. Het proces en ook de uitkomsten verschillen per gemeente.

Vallei Wonen heeft in de periode 2015 tot en met 2020, samen met de huurdersvereniging Woudenberg, prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Woudenberg. Met ingang van 1 januari 2020 zijn deze door de fusie onderdeel geworden van de prestatieafspraken van Omnia Wonen. De prestatieafspraken uit dit laatste jaar vormen de actuele weerslag van het volledig doorlopen van het afspraken traject in alle 13 gemeenten van het werkgebied, daarmee kiest de commissie om deze prestatieafspraken centraal te stellen.

Prestatieafspraken 2020 kerngebied

Amersfoort

In de gemeente Amersfoort zijn de woningcorporaties Portaal, de Alliantie en Omnia Wonen actief. Samen met de gemeente en de betrokken huurdersorganisaties zijn afspraken gemaakt over onder meer de nieuwbouw in de periode 2020-2021, het onderzoeken van mogelijkheden om de doorstroming te bevorderen, ketensamenwerking bij betalingsproblematiek en/of overlast, directe bemiddeling voor bijzondere doelgroepen, Buurtbemiddeling, wijkwarmteplannen, duurzaamheidsuitgangspunten voor nieuwbouw en uitgangspunten voor het verduurzamen van bestaande woningen.

Elburg

Tussen de gemeente Elburg, Omnia Wonen, UWOON en hun huurdersorganisaties zijn afspraken gemaakt over de bouw van 90 sociale huurwoningen (waarvan 39 in 2019/2020) op de locatie De Dijkjes, het vergroten van slaagkansen van woningzoekenden, de streefhuren van de sociale woningvoorraad, (de samenwerking met partners bij) vroeg-signalering van huurachterstanden, aardgasloze nieuwbouw, de warmtetransitie in de bestaande woningvoorraad, een nieuw WMO-convenant en over directe bemiddeling via de 'Centrale Uitgang'.

Harderwijk

Omnia Wonen, UWOON, de twee huurdersorganisaties en de gemeente Harderwijk hebben afspraken gemaakt over onder andere vroegsignalering van huurachterstanden, plannen voor de bouw van een 85 nieuwe sociale huurwoningen in de periode 2015-2025, het faciliteren van uitstroom uit sociale huurwoningen teneinde de slaagkansen van woningzoekenden te verhogen, de betrokkenheid van huurders en woningcorporaties bij de komende energietransitie naar fossielvrij, (de financiering van) Buurtbemiddeling en over de ondersteuning van verwarde bewoners.

Nunspeet

Met de gemeente Nunspeet en huurdersorganisatie SHOW zijn afspraken gemaakt over de bouw van circa 40 woningen (waarvan 12 in 2020), het bevorderen van de doorstroming, het verduurzamen van 64 bestaande woningen, het betrekken van Omnia Wonen en huurders bij wijkuitvoeringsplannen in het kader van de warmtetransitie en het opstellen van een nieuwe raamovereenkomst, mede, op basis van het in 2019 uitgevoerde woningmarkt- en woonwensenonderzoek.

Oldebroek

Tussen de gemeente Oldebroek, woningcorporaties deltaWonen, UWOON en Omnia Wonen en hun huurdersorganisaties zijn onder de vlag van de raamovereenkomst concrete afspraken gemaakt over onder andere het uitvoering geven aan de samenwerkingsovereenkomst 'Voorkomen huurachterstand en huisuitzetting', het monitoren van (de effecten van) het streefhuurbeleid, het herijken van de woningbouwprogrammering op basis van het in 2019 uitgevoerde regionale woningmarktonderzoek, het betrekken van de woningcorporaties bij de wijkuitvoeringsplannen in het kader van de energie- en warmtetransitie, het verduurzamen van 66 woningen en directe bemiddeling bij woningtoewijzing.

Ermelo

Met de gemeente Ermelo en huurdersorganisatie SHOW is Omnia Wonen overeengekomen het activiteitenoverzicht 2020-2024 Ermelo als de prestatieafspraken voor 2020 te beschouwen.

Prestatieafspraken 2020 niet-kerngebied

Steenwijkerland

Op basis van de raamovereenkomst 2018-2022 zijn met de gemeente Steenwijkerland, de woningcorporaties Wetland Wonen, Woonconcept, Woonzorg Nederland en Omnia Wonen en hun huurderorganisaties vervolgsafspraken gemaakt over de jaarschijf 2020. Dit betreft afspraken over onder andere het aandeel woningen onder de 1e en 2e aftoppingsgrens, de verhuur en verkoop van 19 woningen in de kernen Oldemarkt en Eesveen en de verhuur van zorggeschikte woningen.

Arnhem, Assen, Den Haag

In Arnhem, Assen en Den Haag heeft Omnia Wonen met haar huurdersorganisatie SHOW en de gemeente afgesproken om het Activiteitenoverzicht 2020-2024 Arnhem als prestatieafspraken te beschouwen.

Amstelveen

De gemeente Amstelveen was niet bereid om het activiteitenoverzicht 2020-2024 van Omnia Wonen als de prestatieafspraken voor 2020 te beschouwen, omdat er geen concrete duurzaamheidsmaatregelen in worden genoemd. Het woningbezit in Amstelveen maakt onderdeel uit van een tweetal VvE's. Omnia Wonen heeft toegezegd binnen deze VvE's te bevorderen dat er duurzaamheidsmaatregelen worden opgenomen in de meerjarenbegroting. De gemeente heeft hier niet op gereageerd.

Utrecht

De gemeente Utrecht heeft niet gereageerd op de uitnodiging van Omnia Wonen om tot prestatieafspraken te komen.

Landelijk Convenant Energiebesparing Huursector

In het Convenant Energiebesparing Huursector d.d. 28 juni 2012, onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 (gemeten 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 in de Woonagenda 2017-2021. Die afspraken houden in dat corporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken. De sector zal er ook voor zorgen dat alle corporatiewoningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Hiervoor beschikt iedere corporatie in 2018 over een vastgesteld plan.

De thema's voor de visitatie

De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken waren leidend voor de indeling van de thema's die tijdens deze visitatie zijn gehanteerd. Dit zijn: 1) Beschikbaarheid, 2) Betaalbaar wonen, 3) Huisvesting bijzondere doelgroepen, 4) Kwaliteit en duurzaamheid, 5) Bewonersparticipatie en leefbaarheid. Gelet op de ontwikkelingen in de organisatie (fusie, reorganisatie, ICT-innovatie en coronamaatregelen), is op verzoek van de Omnia Wonen als zesde thema aan de prestaties toegevoegd 6) Dienstverlening. Dienstverlening is geen formeel onderdeel van de prestatieafspraken maar wordt in de positon paper van Omnia Wonen wel gezien als een cruciale factor om de overige prestaties goed te kunnen vervullen. In de factsheet Omnia Wonen 2016-2020 is onder het kopje dienstverlening zowel de ontwikkeling van de huurderstevredenheid als een korte toelichting op de klachtafhandeling opgenomen. Beide waren voor de corporatie belangrijke graadmeters om de impact van de reorganisatie en de fusie, maar vooral ook de effecten van de kanaalsturing te monitoren.

Deze thema's dekken de inhoud van de verschillende prestatieafspraken en de rijks-prioriteiten. Voor alle gemeenten monitort Omnia Wonen zelf jaarlijks de voortgang in haar jaarverslaglegging, die openbaar te raadplegen is.

De prestaties, zoals door Omnia Wonen geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied of facultatief de ambities van de corporatie. In bijlage 7 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

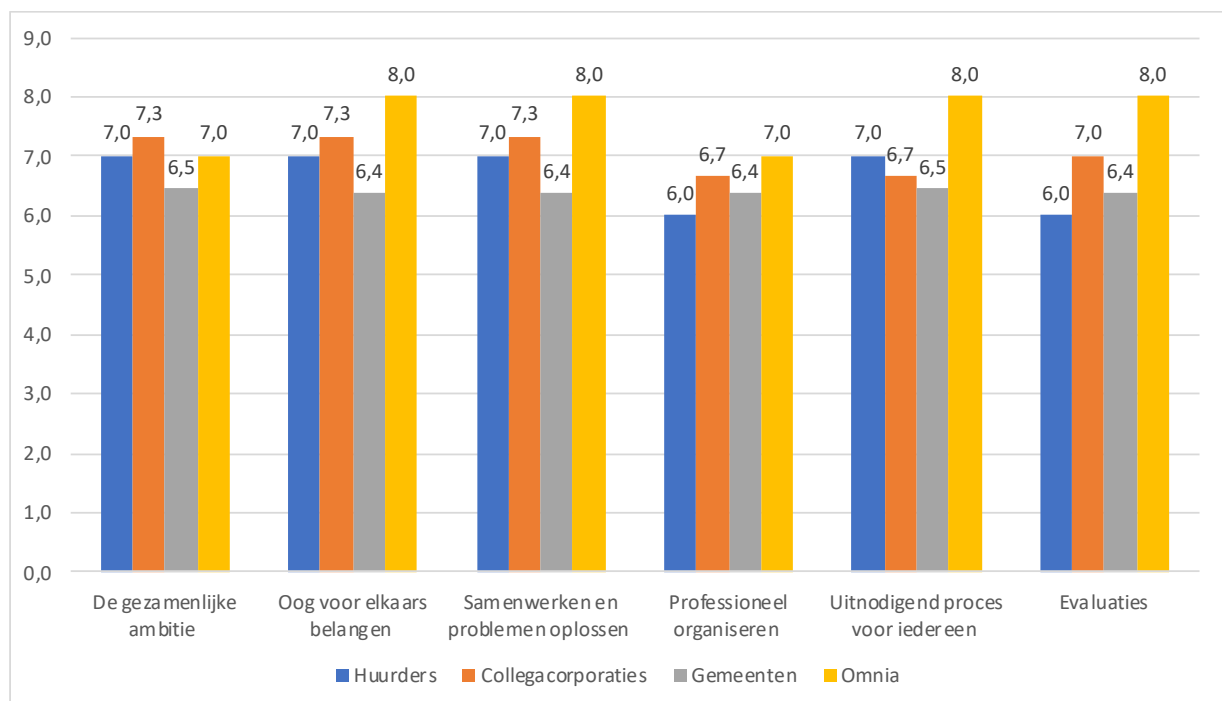
Tijdens de visitatiegesprekken deelden de huurdersorganisatie, de collega-corporaties en de gemeenten hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek. Als leidraad voor dit gespreksonderwerp maakte de visitatiecommissie gebruik van de resultaten van een door alle betrokken partijen ingevulde enquête.

In deze enquête kregen de partners in de lokale driehoek stellingen op zes onderwerpen voorgelegd. Per onderwerp volgt in deze paragraaf een toelichting. Bij elk van de stellingen was het verzoek een oordeel te geven op basis van een vijfpuntschaal van 'helemaal mee oneens' tot 'helemaal mee eens'.

Belanghebbenden over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken

Voorafgaand aan het visitatiegesprek vulden – naast Omnia Wonen zelf – de volgende samenwerkingspartners de enquête in; huurdersorganisatie SHOW, collega-corporaties Portaal, deltaWonen en Woningstichting Putten en in totaal 11 van de 13 aangeschreven gemeenten. Voor de gemeenten geldt dat zes van de zeven gemeentelijke partners uit het kerngebied en vijf van de zes uit het buitengebied hun reactie op de enquête gaven.

Naast de stellingen is op ieder enquête onderdeel gevraagd een cijfermatige waardering te geven, dit geeft het volgende beeld:

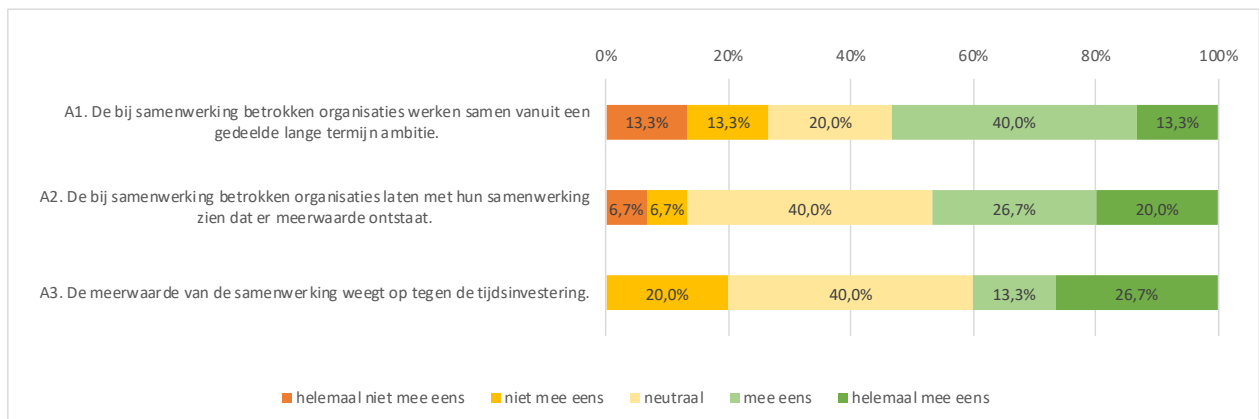


A. De gezamenlijke ambities

Zowel de huurders als de collega-corporaties herkennen het meest dat zij met Omnia Wonen samenwerken vanuit gezamenlijke ambities.

Oldebroek kan zich als enige kerngemeente niet vinden in de stelling dat er sprake is van een gedeelde lange termijn ambitie. De buitengebied gemeenten zijn het minst tevreden over dit onderdeel.

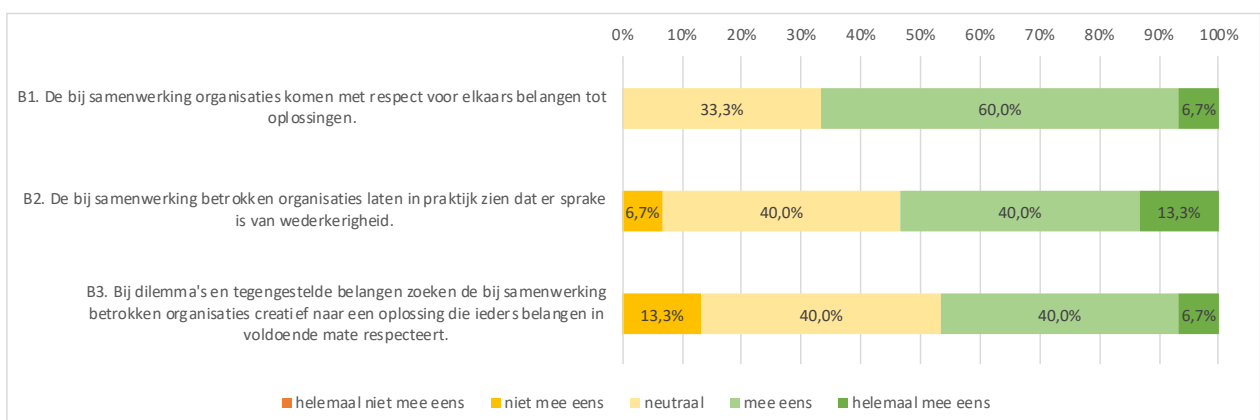
Amersfoort en Woudenberg vinden de tijdsinvestering onvoldoende opwegen tegen de meerwaarde van de samenwerking.



B. Oog voor elkaars belangen

Op dit onderdeel spreken de belanghebbenden zich het meest positief uit.

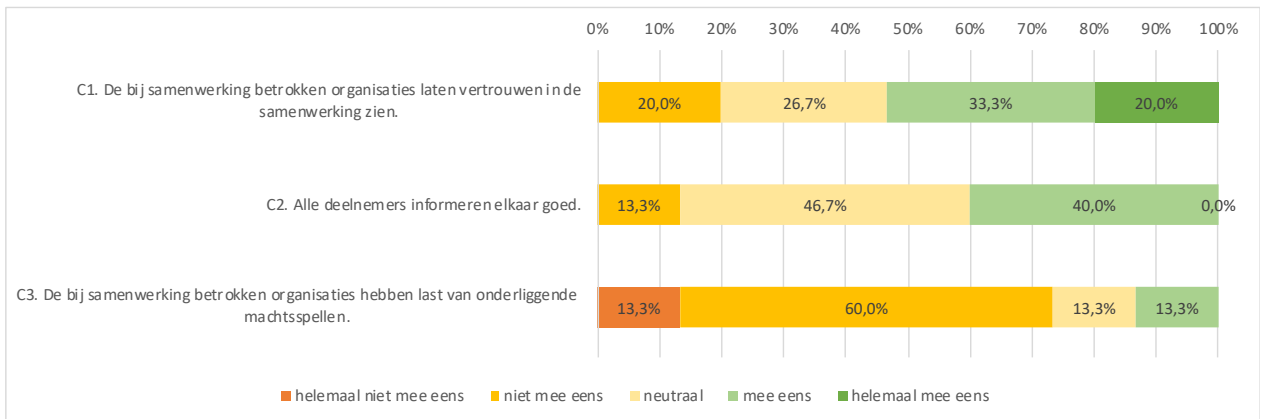
Gemeente Harderwijk geeft net als bij 'Gezamenlijke ambitie' ook bij 'Oog voor elkaars belangen' cijfermatig een 9 en heeft hier samen met collega kerngemeente Elburg de hoogste waardering. Meer aandacht voor wederkerigheid en respect voor verschillen in de belangen komt als oproep vooral uit de buitengebied gemeenten.



C. Samenwerking en problemen oplossen

Gemeente Oldebroek is in de afgelopen vier jaar met regelmaat teleurgesteld op dit onderdeel en spreekt daarom in haar toelichting van oud zeer. De wens van de gemeente is beter gehoor te vinden en indien mogelijk door goede samenwerking meer invulling te geven aan gemeentelijke ideeën.

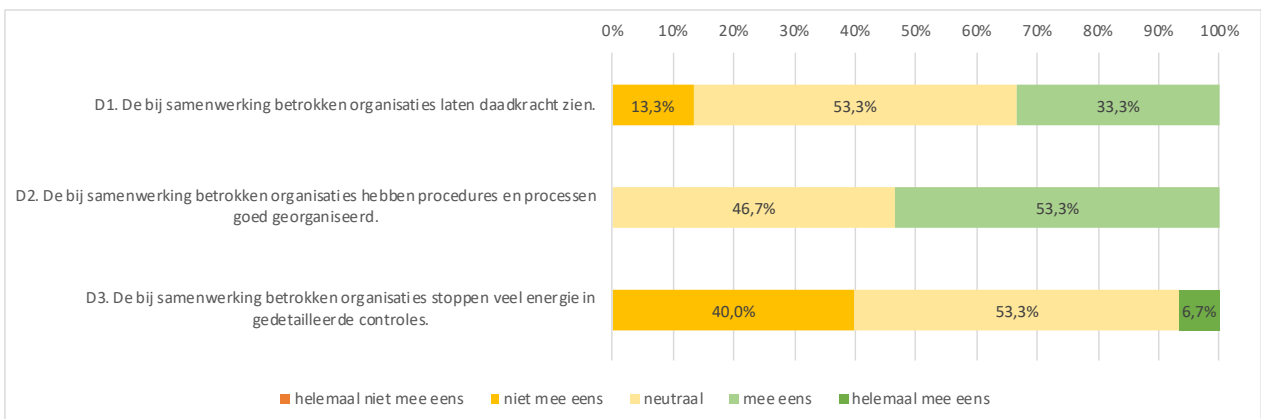
Hoewel Woningstichting Putten en gemeente Woudenberg dit onderdeel overall positief beoordelen, geven zij als enigen aan last te kunnen hebben van onderliggend machtsspel.



D. Professioneel organiseren

Op dit onderdeel is de laagste waardering uitgesproken door de belanghebbenden.

De buitengebied gemeenten spreken zich hier het minst positief uit en alleen gemeente Elburg geeft vanuit het kerngebied aan dat in de driehoek betrokken partijen te veel energie in gedetailleerde controles steken. Elburg geeft dan ook in haar toelichting aan om vooral door te willen gaan met het versimpelen van de prestatieafspraken en de monitoring ervan.

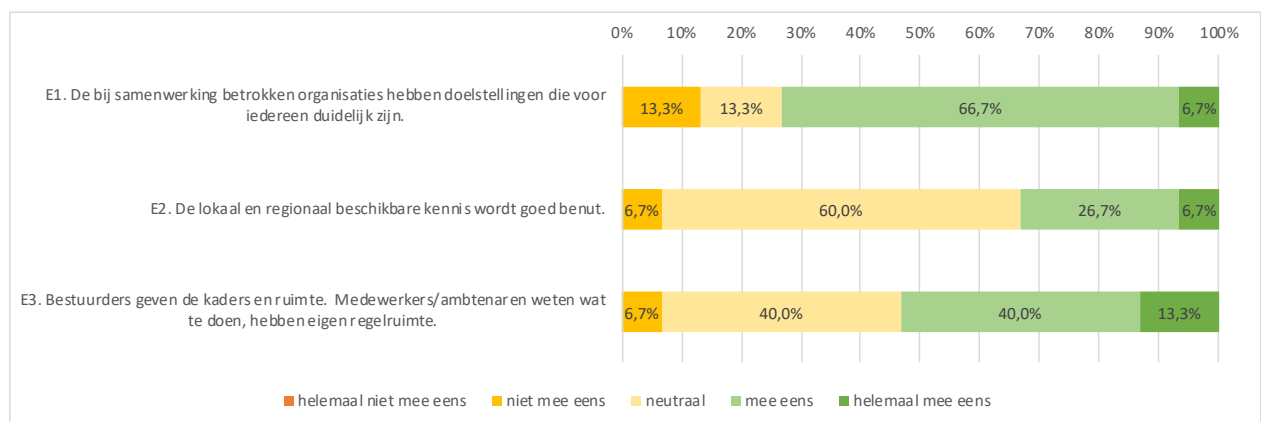


E. Uitnodigend proces voor iedereen

Uit het kerngebied komen op dit onderdeel van drie gemeenten aandachtspunten. Elkaar meer meenemen in lange termijnstrategie, zoals het strategisch voorraadbeheer, is de oproep uit Amersfoort, terwijl gemeente Oldebroek vooral aandacht voor communicatie vraagt. De lijn die hierop ingezet is om beter en vaker met elkaar in overleg te gaan en naar oplossingen te zoeken, mag vooral doorgaan.

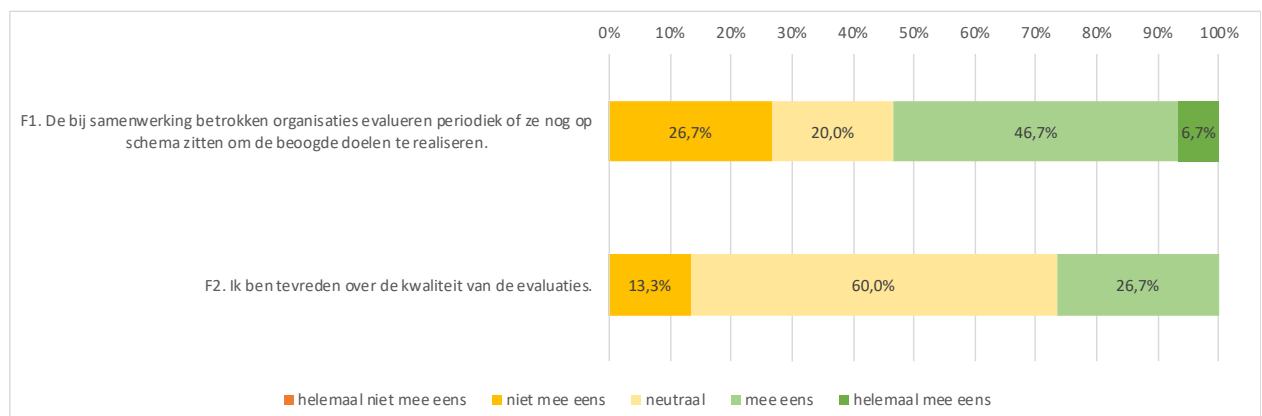
Gemeente Woudenberg spreekt de behoefte uit naar meer kaders door samen op te trekken in de uitwerking van uitgangspunten.

De SHOW merkt de mogelijkheid op om ook de zorg- en welzijnsorganisatie een keer uit te nodigen voor een vergadering samen met de gemeente, corporaties en huurdersorganisaties. In de communicatie tussen partijen, mag Omnia Wonen volgens hen nog meer de verbinding zoeken.



F. Evalueren

De meeste belanghebbende zijn positief of neutraal over de evaluaties en manier waarop stil gestaan wordt bij het realiseren van de beoogde doelen. Alleen de buitengebied gemeenten beoordelen de evaluaties als onvoldoende.



Beschouwing visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken

Net als bij de beschrijving van de opgaven geldt voor Omnia Wonen dat in het traject van de prestatieafspraken een onderscheid te maken is in twee gebieden:

- In het **kernwerkgebied** maakt Omnia Wonen samen met andere corporaties prestatieafspraken in de gemeenten Harderwijk, Oldebroek, Elburg en Elspeet. In Woudenberg en Nunspeet is Omnia Wonen de enige toegelaten corporatie. In de gemeente Amersfoort vervult Omnia Wonen doordat zij de enige toegewezen corporatie is een spilfunctie in het traject. Omnia Wonen zal na de eerste jaren als nieuwkomer nu ook volledig haar rol als hoofdspeler moeten gaan pakken.
- In de regio die Omnia Wonen als haar **buitengebied** gedefinieerd heeft, spelen andere collega-corporaties een coördinerende en stimulerende rol en kan Omnia Wonen door de keuzes in portefeuillestrategie die zij maakt meer in de beheerdersrol blijven en het initiatief aan anderen laten.

De commissie vindt de actualiteit van de prestatieafspraken op orde. De afspraken sluiten aan bij de woonvisies van de gemeenten, dit geldt zowel voor die in het kern- als buitengebied. De prestatieafspraken, jaarschijven of raamovereenkomsten zijn gebaseerd op langdurige afspraken van meestal vier of vijf jaren. Als het nodig is, worden hierop aanvullingen gedaan. Op deze manier kan de corporatie met haar partners uit de driehoek inspelen op actuele opgaves en thema's.

De inhoud van de prestatieafspraken is volgens de commissie compleet. Alle onderwerpen die van belang zijn voor de woonvisies van de gemeenten zijn in de afspraken opgenomen. Ook zijn de prestatieafspraken voldoende concreet en worden er op onderdelen duidelijke resultaten benoemd. Zoals bij het thema beschikbaarheid van woningen: in de gemeente waar sprake is van toevoeging aan de bestaande voorraad staat in de afspraken duidelijk beschreven hoeveel woningen de lokale woningcorporaties moeten realiseren.

Verder lukt het de huurdersorganisatie SHOW opvallend goed om haar positie te pakken in het proces van prestatieafspraken door per gemeente een ambassadeur beschikbaar te stellen. Deze huurdersvertegenwoordigers hebben de taak zorg te dragen dat huurders uit hun ambassadeursgemeente gehoord worden bij Omnia Wonen in beleidsonderwerpen en bij de gemeente in de prestatieafspraken. Daar waar huurdersorganisaties vaak kwetsbaar in het proces zijn door met name informatieachterstand ten opzichte van de professionals, investeert de SHOW veel tijd en energie om goed geïnformeerd aan tafel te zitten. De betrokken rol die de ambassadeurs oppakken, wordt door de gemeenten, collega-corporaties en Omnia Wonen meestal zeer gewaardeerd.

De commissie verwacht dat als de SHOW haar ambassadeurs aanpak van individueel naar duo's verandert, dit het informatieniveau, de inbreng en de daarmee gepaard gaande tijdsinvestering ten goede komt. Daarnaast zou het werken in duo's de kwetsbaarheid van niet aflatende inzet van slechts één gesprekspartner wegnemen.

Tot slot valt het de commissie op dat Omnia Wonen betrokken is bij een fors aantal samenwerkingsovereenkomsten en convenanten op het brede sociale domein. Deze thema's komen slechts beperkt terug in een aantal prestatieafspraken. Het huidige systeem van prestatieafspraken en overleg is nog niet ingericht op het actief betrekken van het sociale domein in de afspraken. Meer verbinding met en betrokkenheid van zorg en welzijn zou de sociaal maatschappelijk opgave waar de lokale driehoek ook voor staat ten goede komen.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Naast waardering voor de kwaliteit en procesgang van de prestatieafspraken kwamen in de visitatiegesprekken ook verbetermogelijkheden ter sprake.

Vanuit het huurders perspectief wordt aandacht gevraagd voor het volgende:

- Communicatie tussen partijen vanuit het doel nog meer de verbinding met elkaar te zoeken en op onderwerpen concreet invulling te geven. De SHOW geeft hierbij de suggestie wellicht ook zorg- en welzijnsorganisaties uit te nodigen voor een vergadering samen met de gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties. Hier kan bijvoorbeeld meer aandacht voor buurtbelangen in samenwerking met welzijnsorganisaties geagendeerd worden.
- De meerwaarde van raamovereenkomsten benutten in de gemeenten waar dit nog niet het geval is. Het voor een aantal jaar vastleggen van de gezamenlijke volkshuisvestelijke voornemens helpt om jaarlijks meer gedetailleerd en concreet tot prestatieafspraken te komen. De raamovereenkomsten vergemakkelijken het prestatieafspraken proces, doordat het efficiënter is dan jaarlijks steeds weer van vooraf aan te beginnen.

De collega-corporaties verwachten dat de aangebrachte focus op het eigen werkgebied Omnia Wonen gaat helpen om het spanningsveld die de spreiding van het bezit met zich meebrengt, aan te gaan. Met het volgende mag de collega-corporatie wat hen betreft dan ook vooral doorgaan:

- Samenwerking in Amersfoort binnen het zogenaamde OPA verband (Omnia Wonen, Portaal, de Alliantie). Gekoppeld aan de ambitie van 100 woningen per jaar toevoegen, mag Omnia Wonen ook een bredere taakopvatting als woonpartner oppakken. Inzet op het terrein van leefbaarheid en meer samenwerking met lokale andere partijen brengt verdere verankering in de gemeente.
- Omnia Wonen maakt haar strategie en ontwikkeling per kern en/of wijk steeds duidelijker, het strategisch denken en handelen op beleidsniveau verdient hierbij nog meer aandacht.
- De manier waarop de corporatie openheid geeft en transparant deelt in doelstellingen en dilemma's krijgt waardering. Volkshuisvestelijk zijn deze duidelijk, hoe de dienstverlening (digitalisering, standaardisering, lokale verankering en persoonlijke aandacht) in de toekomst vorm krijgt, is minder duidelijk.

De gemeenten in het kerngebied noemen als belangrijkste verbeterpunten:

- Binnen de professionele en wederkerige relatie met de SHOW mag de lokale huurdersbelangen vereniging meer meegenomen worden in het uitwerken van uitgangspunten (gemeente Woudenberg).
- In Nunspeet heeft de professionaliteit van de SHOW een plek in een addendum op de prestatieafspraken gekregen, alleen moet haar exacte rol en positie zich nog verder uitkristalliseren. Punt van zorg is voor deze gemeente 'blokvorming' tussen Omnia en SHOW, scheiding tussen de rollen is wenselijk. Daarnaast vraagt de gemeente aandacht voor elkaar kennen en dus investeren in de relatie, niet alleen onderling, maar ook tussen de SHOW en de andere huurdersorganisaties van de collega-corporaties of met bestaande andere bewonersvertegenwoordigers zoals de ouderenvereniging.

- De gemeente Woudenberg vraagt meer tijd te investeren in de werkpraktijk die voortkomt uit zorg- en veiligheidscasuïstiek.
- Verbetering van de communicatie door beter en vaker in overleg te treden en samen te zoeken naar oplossingen (gemeente Oldebroek).
- Daarnaast reflecteert gemeente Oldebroek op de position paper waarin Omnia Wonen lijkt aan te geven dat zij het maken van prestatieafspraken als routinematig proces is gaan beheersen en vraagt hierbij om per gemeente oog te blijven houden voor passendheid van het traject.
- Uit de gemeente Harderwijk komt de oproep dat naar een aantal concrete thema's meer aandacht uit mag gaan, zoals energie en duurzaamheid. De mate van prioriteit die Omnia Wonen aan duurzaamheidsinvesteringen geeft is helder, niet concreet is hoe men uitvoering gaat geven aan de beleidskeuze.
- De weg die is ingeslagen om prestatieafspraken en monitoring daarvan te versimpelen mag vooral doorgezet worden (gemeente Elburg).
- Blijvend in overleg met elkaar gaan, zowel bestuurlijk als ambtelijk. Daarbij kunnen alle betrokken partijen meer inzicht geven in elkaars keuzen, met name in de afzonderlijke langetermijnstrategieën. Voor Omnia Wonen geldt deze openheid specifiek op het gebied van strategisch voorraadbeheer (gemeente Amersfoort).
- Daarnaast vindt gemeente Amersfoort het een verbetering als er minder aandacht en tijd naar het afstemmen van processen vloeit.
- Tot slot doet de gemeente Amersfoort de suggestie bilaterale in plaats van alleen gezamenlijke afspraken te maken. Mogelijk komt dit de scherpte in de afspraken ten goede bijvoorbeeld doordat hiermee voorkomen wordt dat de partij die het minst hard loopt, de voorwaarden (mee) bepaalt.

In het buitengebied willen de gemeenten vooral verbetering zien in:

- Passend met elkaar in contact blijven staan. Het relatief kleine woningbezit van Omnia Wonen en haar keuze zich te richten op de andere gemeenten in het kerngebied, maakt dat de samenwerking beperkt is, dit neemt echter niet weg dat er periodiek behoefte aan bestuurlijke afstemming bestaat. Als gespreksonderwerp agenderen de gemeenten hierbij het volgende;
 - o het verduurzamen van de woningvoorraad,
 - o het maken van prestatieafspraken voor een langer tijdsbestek,
 - o het elkaar op de hoogte houden over het verloop van het afstoten van woningbezit in het buitengebied,
 - o bij verkoop is de vraag om aan een andere toegelaten instelling te verkopen, zodat de woning duurzaam tot het sociale segment blijft behoren.

Tot slot geeft Omnia Wonen aan dat zij merkt dat wonen weer nadrukkelijk op de agenda staat bij de gemeenten en dat daardoor het proces van de prestatieafspraken voor 2020 serieuzer werd genomen dan voorgaande jaren. In prestatieafspraken processen blijkt het vaak complex om slechts een enkele opgave op te willen en kunnen pakken. Deelnemen brengt automatisch verplichtingen met zich mee op alle overige brede woonopgaven.

De corporatie wil vooral doorgaan met:

- Het behouden van haar focus, vooral in de buitengebied gemeenten waar de activiteitenoverzichten veelal beschouwd worden als prestatieafspraken. Dit vraagt vanuit het oogpunt van de controller continu op de interne agenda te houden welke keuzes Omnia Wonen vanuit welke belangen kan en wil (blijven) maken, menskracht en middelen zijn immers slechts op een plek inzetbaar.

- Het voeren van resultaatgerichte gesprekken;
 - o waarbij meer aandacht uit mag gaan naar het opheffen van beperkende regels, namelijk het kapitaalbeslag dat de overheid met de verhuurdersheffing op de sector legt;
 - o en met name ook de veelheid aan en het verschil in lokale regels en verordeningen, die de roep naar bovenlokale afspraken en kaders met zich mee brengt;
 - o en waarbij minder aandacht uit mag gaan naar de wijze waarop resultaten tot stand moeten komen. Wanneer de nadruk in het gesprek minder op het hoe en meer op het wat komt te liggen, komt dit de gewenste resultaatgerichtheid ten goede.
- Het tempo en de vaart erin houden, zonder aandacht te verliezen voor het goede gesprek vanuit een positieve relatie en het zich op een andere manier verhouden tot elkaar. De corporatie is zich ervan bewust dat zij van haar samenwerkingspartners vertrouwen vraagt – en soms nog moet winnen – in het loslaten van de nabijheid van Omnia Wonen, het opbouwen van korte lijnen naar haar werkorganisatie en externe acceptatie dat ook “nee” als antwoord gegeven kan worden.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Omnia Wonen de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		7,5	75 %
1. Beschikbaarheid	7,0		
2. Betaalbaar wonen	8,0		
3. Huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0		
4. Kwaliteit en duurzaamheid	8,0		
5. Bewonersparticipatie en leefbaarheid	7,0		
6. Dienstverlening	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25 %
Gemiddelde score		7,6	

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten. Met een score van **7,6** voldoet Omnia Wonen ruim voldoende aan de afspraken op de verschillende thema's.

Thema 1 Beschikbaarheid

Daar waar de druk op de woningmarkt het hoogste is, wil Omnia Wonen een zo groot mogelijke bijdrage leveren aan de beschikbaarheid. Omnia Wonen hanteert hierbij sinds 2016 de ambitie om jaarlijks minimaal 100 nieuwe woningen aan de bestaande voorraad toe te voegen. In het laatste jaar van de visitatieperiode heeft de corporatie haar portefeuillestrategie vastgelegd en staat duidelijk beschreven welke keuzes zij heeft gemaakt, omdat niet alles tegelijk in alle gemeenten gedaan kan worden, en welke uitgangspunten hieraan ten grondslag liggen.

In die gemeenten waar de corporatie zelf eigenaar van grond is of via de gemeente grond beschikbaar is gesteld, is een deel van de nieuwbouw ambities waar gemaakt. Zo zijn er in het eerste visitatiejaar 2016 maar liefst 196 woningen toegevoegd, om in 2020 als afsluitend jaar van deze visitatie de ambitie met een aantal van 101 nieuwbouw eveneens te verwezenlijken. Absoluut gezien lag – en ligt – het grootste tekort aan sociale huurwoningen binnen het woningmarktgebied in centrumgemeente Amersfoort. Hier is de corporatie langzamer op stoom gekomen dan de eigen ambitie was, maar is vanuit het oogpunt van de nieuwkomer die zich een positie moet verwerven in mogelijke ontwikkel locaties een majeur resultaat

geleverd. In 2018 leverde Omnia Wonen voor het eerst sinds de invoering van de woningmarktregio nieuwbouw op in de gemeente Amersfoort; 29 appartementen in de wijk Vathorst. In 2021 zal de corporatie hier boven de 100 nieuwe woningen op jaarbasis uitkomen.

De nieuwbouwambitie van 100 woningen per jaar mag cijfermatig niet gehaald zijn, dit betekende niet dat er geen bijdrage aan beschikbaarheid werd geleverd, integendeel, zo vormt de toevoeging van 20 eengezinswoningen in 2019 in de gemeente Nunspeet een bijzonder project. Niet alleen omdat het de eerste Nul-op-de-Meter-woningen van Omnia Wonen en snelle conceptbouw betrof, vooral ook omdat bij de toewijzing een succesvol doorstroomexperiment uitgevoerd is. Door het op gang brengen van een verhuisketen onder huurders die een woning van Omnia Wonen achter zouden laten, zijn in totaal 43 huurders dankzij de toewijzing binnen dit project aan een nieuwe woning geholpen.

De commissie herkent de grote prestatie van Omnia Wonen om woningen toe te voegen en daarmee de beschikbaarheid op peil te houden – of brengen en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7,0** als ruim voldoende.

Thema 2 Betaalbaar wonen

Betaalbaarheid staat bij Omnia Wonen voorop. De belangrijkste prestatieafspraken op dit thema, die in meer dan een gemeente zijn gemaakt, betreffen het zorgen voor de juiste verdeling van de woningvoorraad over de huurprijsklassen en doelgroepen, het doorvoeren van beperkte huurverhogingen, verminderen en voorkomen van huurschulden.

De corporatie vraagt met 66,4 procent van de maximaal toegestane huur een relatief lage huur (landelijk 71,6 procent). Met een huur € 536,- gemiddeld ligt de huur net iets boven het landelijk gemiddelde van € 531,-. Vanwege de hoge kwaliteit van de woningvoorraad is dit een verklaarbaar verschil.

Daarnaast heeft Omnia Wonen de betaalbare woningvoorraad in de afgelopen jaren nagenoeg op peil weten te houden. Gedurende de visitatieperiode bestond ruim 80 procent van de woningvoorraad uit goedkope en betaalbare woningen.

	<Kwaliteitskorting	<1e aftopping	<2e aftopping	<Liberalisatie	>Liberalisatie	Totaal
2016	799	4.316	679	1.025	138	6.975
2019	788	4.495	714	871	137	7.005
2020	754	5.137	1.130	1.258	215	8.494

Betaalbaarheid kreeg in de vorm van relatief lage (streef-)huren een duidelijk vertaling in het huurbeleid van de corporatie. Het huurbeleid baseert zich op vastgoedkenmerken en keert terug naar “de bedoeling”; dat mensen met lage inkomens lage huren hebben en mensen met hogere inkomens meer betalen. Maar de bedoeling is ook dat mensen betalen wat de woning waard is, dus passend bij de kwaliteit. Dit uitgangspunt brengt volgens Omnia Wonen met zich mee dat er ruimte moet zijn voor een mensgerichte aanpak. Daarom heeft de corporatie haar huurbeleid nader gedefinieerd met betaalbare woonlasten voor de doelgroep en hogere woonlasten voor de niet-doelgroep en heeft zij differentiatie in de huren aangebracht op huishoudengrootte en inkomenscategorie.

In de juiste verdeling van de woningvoorraad dragen doorstromingsprojecten niet alleen positief bij op het vlak van beschikbaarheid, maar ook op betaalbaarheid. Om ouderen voorlichting te geven en het gesprek aan te gaan over de geschiktheid van de woning bij de levenssituatie zette Omnia Wonen bijvoorbeeld samen met Portaal en de Alliantie twee wooncoaches in Amersfoort in. Het werk van deze wooncoaches leidde in 2017 tot 25 verhuizingen, waarvan twee van Omnia Wonen.

Betaalbaarheid betekent voor Omnia Wonen ook dat ze inzet op het voorkomen of zo snel mogelijk oplossen van schulden. Hierin neemt de corporatie haar verantwoordelijkheid door in een zo vroeg stadium eventuele problemen te signaleren en hierin samen met de bewoners snel helpende stappen te zetten om een stapeling van problemen en de kans op huisuitzetting te verkleinen. In een aantal kerngemeenten (Amersfoort, Oldebroek, Nunspeet, Elburg en Harderwijk) heeft Omnia Wonen de samenwerking tussen corporaties, gemeente en maatschappelijk werk rondom huisuitzettingen formeel vastgelegd. Daarnaast is de corporatie in andere gemeenten zoals Arnhem minder actief, maar wel aangesloten op het convenant "Vroeg Eropaf". En Omnia wijst actief door aan sociale wijkteams om ook in deze gemeenten zoveel mogelijk problemen rondom de financiën vroegtijdig te signaleren en op te pakken.

De vroegsignaleringsaanpak op schulden heeft duidelijk effect; in het laatste jaar van deze visitatie vond er geen enkele ontruiming plaats, terwijl het jaar daarvoor nog ondanks alle inspanningen 12 huurovereenkomsten ontbonden werden via de rechter. En in de andere jaren wist de corporatie ten opzichte van het aantal aanzeggingen veel ontruiming te voorkomen door een betalingsregeling te treffen.

	2016	2017	2018	2019	2020
Aangezegd	36	31	19	23	3
Sleutel ingeleverd	2	2,0	2	2	3
Ontruimd	9	9	3	12	0

De corporatie voert een gematigd huurverhogingsbeleid. De gemiddelde huurverhoging is in de eerste jaren van de visitatieperiode beperkt gehouden, zie de 0,86 procent die in 2016 als eerste visitatiejaar doorgevoerd werd. Om aan het eind van deze visitatieperiode in 2020 in ieder geval met 2,55 procent niet hoger uit te pakken dan het maximaal toegestane gemiddelde van 2,6 procent. Verder heeft Omnia Wonen oog voor de impact van de coronacrisis op betaalbaarheid voor haar huurders. Qua incassorisico's verwacht de corporatie dat de huurachterstanden en de oninbare vorderingen zullen toenemen. Daarom geeft zij aan het betalingsgedrag de komende periode goed te gaan monitoren op basis van rapportages uit het automatiseringssysteem om waar nodig individuele afspraken te maken met huurders die in de problemen dreigen te komen. In 2020 was er € 296.000 minder huurderving dan begroot en wist de corporatie ook met de gevolgen van de pandemie de huurderving beperkt te houden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel door de duidelijke prestaties op betaalbaarheid zowel in het huurbeleid als in de aanpak van en prioritering bij verduurzaming en de prestatie om het huurbeleid betaalbaar te houden, plus de activiteiten om huurschulden te voorkomen met een **8,0** als goed.

Thema 3 Huisvesting bijzondere doelgroepen

In Arnhem, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, en Steenwijk heeft Omnia Wonen al langere tijd woningen en wooneenheden die bestemd zijn voor specifieke doelgroepen. Omnia Wonen verhuurt deze woningen aan een zorgpartij, die hier zorg en/of begeleiding biedt aan cliënten met een veelal zware zorgindicatie. In 2019 heeft de corporatie het visiedocument 'Een thuis bij woon- zorg- en welzijnsvragen' opgesteld. In dit document staat wat de corporatie op dit vlak doet en welke doelen ze hiermee nastreeft. Hiermee legt zij duidelijk nadruk op dit thema en haar inzet, die ook terug te zien is in het relatief grote aandeel zorgvastgoed in de portefeuille.

Het zorgvastgoed is onderverdeeld aan de hand van een sterrenclassificatiesysteem. Omnia Wonen zet dit systeem van sterren in als een instrument om woningen die geschikt zijn voor ouderen, mensen met een beperking of zorgbehoefte ook bij voorrang aan deze doelgroepen worden toegewezen. Zo gaat de corporatie zorgvuldig om met de investeringen die zij en de gemeenten voor de specifieke aanpassingen hebben gedaan. In een aantal gemeenten wordt de sterrenclassificatie ingezet om woningen die vrij komen gericht aan te bieden. In totaal beschikt Omnia Wonen over ruim 2.000 woningen met één of meerdere sterren, wat wil zeggen dat deze woningen minimaal nultreden of maximaal volledig rolstoel toe- en doorgankelijk zijn.

Op de Noord-Veluwe zijn afspraken gemaakt met de gemeenten om een deel van de woningen (vier procent van de mutaties), die vrij toegewezen mogen worden beschikbaar te stellen voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Omnia Wonen heeft op deze manier in 2019 elf woningen direct bemiddeld. Dit komt neer op vier procent van de totale toewijzingen in de gemeente Nunspeet, Elburg, Harderwijk en Oldebroek. Ook buiten het kerngebied participeert Omnia Wonen in het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Zo werden in 2019 vier woningen verhuurd in Arnhem aan doorstromers via het Stedelijk Verhuuroverleg verhuurd.

Daarnaast voldoet Omnia Wonen jaarlijks in meer gemeenten aan de verplichting statushouders te huisvesten en levert daarbij actief een bijdrage overeenkomstig met de prestatieafspraken binnen haar gemeenten. Soms moet daar in een jaar, zoals in 2018 voor de gemeenten Nunspeet, Elburg, Oldebroek en Harderwijk een inhaalslag van de achterstand in de taakstelling voor opgepakt worden. In 2020 heeft Omnia Wonen in totaal 36 statushouders geplaatst. De commissie kan concluderen dat de taakstelling en uitstroom uit maatschappelijk opvang goed verloopt en daarmee de prestatieafspraken bereikt worden.

In Amersfoort doet Omnia Wonen sinds midden 2019 mee aan een pilot waarbij corporaties vijf procent van het vrijgekomen aanbod met een maximale huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens beschikbaar stellen aan jongeren tot 23 jaar die uitstromen uit de jeugdzorg. Een opvallend project waarin deze afspraak mogelijk vorm krijgt, is De Pionier; een gezamenlijk initiatief met collega-corporatie Portaal van maar liefst 208 tijdelijke sociale huurwoningen, bedoeld voor starters op de woningmarkt tot 30 jaar. Ongeveer 60 woningen binnen dit project zijn bestemd voor jongeren die uit de maatschappelijke opvang komen of vanuit (jeugd)zorg op zichzelf gaan wonen. Zij worden hierin begeleid en vormen samen met de overige bewoners een gemengde community. De commissie waardeert het dat Omnia Wonen ervoor kiest om in Amersfoort als eerste project voor deze specifieke – niet makkelijke – plek en doelgroep te gaan.

De commissie ziet dat Omnia Wonen op dit thema meer presteert dan zij voor de taakstelling verplicht is en op uitstroom op de maatschappelijke opvang afgesproken heeft, dat zij een deel van haar woningvoorraad specifiek beschikbaar maakt (labelt) voor de doelgroepen wonen en zorg en (kwetsbare) jongeren en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **8,0** als goed.

Thema 4 Kwaliteit en duurzaamheid

De gemiddelde woningkwaliteit van Omnia Wonen was en is goed. Hoewel de corporatie het kwaliteitsniveau voor haar woningbezit met oog voor de kosten in de basis weet te bewaken, kwam in 2016 vanuit een bredere volkshuisvestelijke sturing echter naar voren dat bij een tiental complexen sprake was van een grote onderhoudsachterstand.

In totaal 625 woningen vroegen om ingrijpend onderhoud, dat tijdens de visitatieperiode is ingelopen. De laatste complexen, in de gemeente Oldebroek, worden in 2021 opgeleverd.

Deze renovaties heeft de corporatie in nauw overleg met haar huurdersorganisatie SHOW, speciaal hiervoor opgerichte bewonersadviesgroepen en haar vastgoed ketenpartners voorbereid en uitgevoerd. In totaal is voor ruim achtentwintig miljoen aan verbeteringen aangebracht. Inmiddels is de meerjarenonderhoudsbegroting in lijn gebracht met de instandhoudingsbehoefte, gebaseerd op de gewenste kwaliteit van de woningen op langere termijn. De investeringen vallen zowel in de kerngemeenten als in het buitengebied en komen nu grotendeels op basis van signalen van de ketenpartners in beeld.

Omnia Wonen is in ketensamenwerking op investerings-, renovatie- en onderhoudsprojecten altijd één van de koplopers geweest. Mede in het licht van het Ondernemingsplan 2019-2023 is de ketensamenwerking geëvalueerd om de belangrijkste leerervaringen te identificeren. Met deze evaluatie heeft de corporatie samen met haar partners de balans op gemaakt wat de ketensamenwerking heeft gebracht en hoe verder kan worden verbeterd.

Wat betreft energie en duurzaamheid legt de corporatie haar focus op beheersing of zelfs verlaging van de woonlasten. Het werken aan de verduurzaming van het woningbezit vindt plaats vanuit het principe van de Trias Energetica. De besluitvorming over de verduurzaming van de woningen loopt consequent langs de lijnen van het toepassen van no regret maatregelen en van de toekomstige woonlasten voor huurders. De Aedes-benchmarkscore op duurzaamheid is goed. De score op de Energie-index ligt boven het gemiddelde van de sector en de score op CO₂ uitstoot ligt nog ruim onder het gemiddelde in de sector.

Het doel om gemiddeld label B te halen wist Omnia Wonen in 2018 te behalen. De komende jaren investeert zij in verbetering van met name de woningen die nu nog label D, E, F of G hebben. Eind 2020 had 14,6 procent van alle woningen nog een zo'n laag energetisch label. Het uitgangspunt van Omnia Wonen is om energetische maatregelen te nemen op basis van het just-in-time principe en altijd in relatie tot de woonlasten van de huurder. Dit wordt ook ingebracht bij de ontwikkeling van warmtevisies.

De commissie beoordeelt dit onderdeel voor de overall goede kwaliteit van de woningvoorraad, de nauwe betrokkenheid huurders bij renovatie en de bovengemiddelde score op de Energie-index en CO₂, het in 2018 behalen van een gemiddeld energielabel B met een **8,0** als goed.

Thema 5 Bewonersparticipatie en leefbaarheid

Zowel centraal als lokaal staat de corporatie in contact met (vertegenwoordigers van) haar huurders. Met de lokale bewonerscommissies en bewonersgroepen praat ze over zaken die in of rondom een groep woningen spelen, terwijl huurdersorganisatie SHOW op centraal niveau gesprekspartner is. Lokaal is de bewonersparticipatie met name opgepakt in het kader van de onderhoudsprojecten, waar samen met de SHOW, bewonersadviesgroepen en bewoners op is getrokken. Dit gebeurt zowel voor als tijdens de uitvoering van de projecten, zodat het onderhoud met instemming en inbreng van bewoners wordt gerealiseerd.

Omnia Wonen heeft op meerdere locaties verschillende soorten maatschappelijk vastgoed. Hier biedt zij vooral ruimten die aan zorg- of welzijnspartijen worden verhuurd voor bijvoorbeeld het uitvoeren van dagactiviteiten of het faciliteren van een wijksteunpunt. Vaak is een steunpunt gevestigd in een wooncomplex van Omnia Wonen met appartementen waarin ouderen en/of mensen met een beperking wonen. Zowel de mensen die in het complex wonen als omwonenden in de wijk kunnen een beroep doen op de diensten van de zorg- en welzijnspartijen van het steunpunt. In totaal is in zes gemeenten een steunpunt gevestigd.

Op het gebied van leefbaarheid zijn de prestatieafspraken over het algemeen gericht op gebruikelijke zaken als 'schoon heel veilig', deelname aan sociale opvang/verwijs protocollen/instanties, convenanten aanpak overlast. Omnia Wonen komt deze afspraken goed na, en met regelmaat aansprekende projecten. Deze richten zich veelal op het stimuleren van een schone en veilige buurten, voorbeelden zijn de koffiebus in Arnhem en het bloemproject in 't Harde. Recent heeft de corporatie een belactie gehouden om te groeiende vereenzaming door de coronacrisis tegen te gaan. Enthousiaste collega's gaven huurders de mogelijkheid telefonisch een praatje te maken om daarna een kaart van Omnia Wonen te ontvangen. Verder zet de organisatie zich actief in op terreinen als 'problemen achter de voordeur' (zoals vereenzaming of huiselijk geweld), woonfraude, schuldenproblematiek en bij overlast- en conflictsituaties. Bij de aanpak van woonoverlast wordt samengewerkt met Buurtbemiddeling.

De commissie is van mening dat de corporatie op dit thema niet bovengemiddelde presteert op activiteiten die de leefbaarheid kunnen vergroten, maar in ruim voldoende mate doet wat er moet gebeuren en geeft daarom een **7,0** als waardering.

Thema 6 Dienstverlening

Huurders waarderen de dienstverlening van Omnia Wonen gedurende de visitatieperiode consistent met een goed of ruime voldoende. Zowel nieuwe huurders als huurders met een reparatieverzoek geven gemiddeld een 7,9 en vertrokken huurders geven gemiddeld een 6,9.

Onderdeel	2016	2017	2018	2019	2020
Nieuwe huurders	7,8	7,9	7,7	7,9	7,9
Reparatieverzoek	7,8	8,0	7,7	7,9	7,9
Vetrokken huurders	6,7	7,2	7,7	7,5	6,9

Omnia Wonen heeft de afgelopen jaren actief gewerkt aan het verbeteren van de klachtafhandeling. In 2018 is aan de hand van een klantreis het proces opnieuw uitgedacht en georganiseerd. Klachten worden adequaat opgepakt en opgelost. Dit leidt er toe dat er gemiddeld slechts één zaak per jaar bij de externe klachtencommissie wordt aangemeld.

Technologische vernieuwing en digitalisering kregen de afgelopen jaren een prominente plek binnen Omnia Wonen. Op basis van haar dienstverleningsvisie 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet of wenselijk is' heeft de organisatie volop ingezet op kanaalsturing en is intern ingezet op introductie van tijd- en plaats onafhankelijk werken.

De kanaalsturing betekent voor de klanten vooral een digitaliseringsslag en verschuiving van minder telefonisch naar meer online contact via het web portaal. Een groot deel van de klanten houdt behoefte Omnia Wonen te kunnen bellen of face-to-face contact te hebben. Tegelijkertijd weten steeds meer klanten hun weg op de portal te vinden, wat zich vooral toont in een forse toename van het aantal digitale reparatieverzoeken.

Omnia Wonen heeft ook voor de interne organisatie oog voor passende dienstverlening. Haar huisvesting is ondersteunend aan de manier waarop zij wil werken als dienstverlenende en lerende organisatie. De vernieuwde kantoorinrichting biedt de mogelijkheid te werken op een manier die past bij de eigen wensen en werkzaamheden van dat moment.

Daarnaast nodigt de kantoorindeling uit tot activiteitgericht samenwerken, wat de samenwerking tussen de afdelingen vergroot heeft. De inrichting van de ICT die hierbij kwam kijken, maakte het bij de start van de Corona maatregelen mogelijk om binnen enkele dagen om te schakelen naar dienstverlening op afstand met een gesloten kantoor.

De commissie ziet dat de corporatie oog heeft voor dienstverlening, zich hier actief voor inzet en beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7,0** als ruim voldoende.

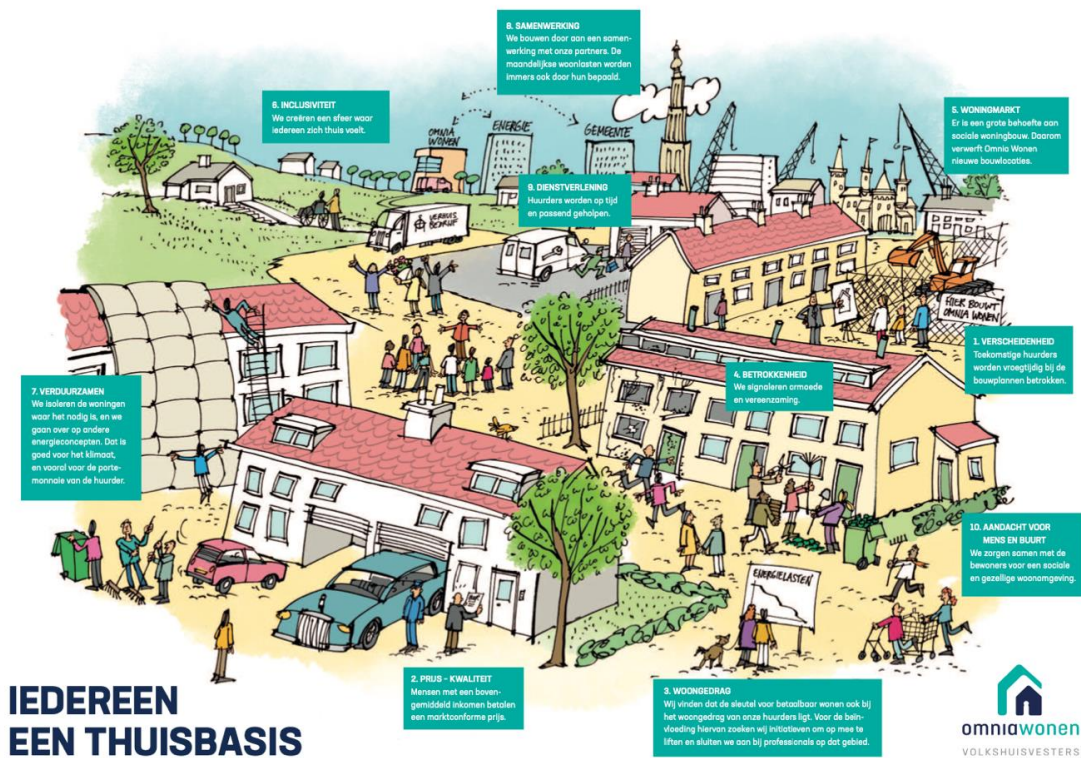
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Omnia Wonen heeft haar ambities gedurende deze visitatie vastgelegd in twee ondernemingsplannen; 'Waar het echt om gaat' voor de periode 2015–2018 en 'Iedereen een thuisbasis' als actuele beleidsperiode 2019–2022. Hieronder leest u wat de kern van het actuele ondernemingsplan is.²

Het ondernemingsplan geeft antwoord op wie de organisatie is, voor wie zij er is en waar zij naar streeft. Bij deze doelen staat inzetten op verbinding, het goede gesprek en werken vanuit haar kracht samen met anderen voorop.

² Vallei Wonen heeft in de visitatieperiode gewerkt met een (verlengd) ondernemingsplan 2014-2017, en een bedrijfsplan "Gewoon goed wonen in Woudenberg" 2019-2022. Omdat Vallei Wonen per 1 januari 2020 is gefuseerd met Omnia Wonen zijn deze plannen hier verder buiten beschouwing gelaten.



IEDEREEN EEN THUISBASIS

Doelgroepen

Bij Omnia Wonen staat de volkshuisvestelijke doelstelling centraal: focus op de minder zelfredzamen in de samenleving, op die mensen die de corporatie écht nodig hebben; vanwege hun inkomen of bijzondere woonvraag vanuit zorg of begeleiding. De bereikbaarheid van een thuis voor hen die kwetsbaar zijn is hoofdprijs voor Omnia Wonen. Binnen de mogelijkheden die zij heeft, zet de corporatie zich maximaal voor hen in en hanteert daarbij de volgende prioriteiten:

1. mensen met een laag inkomen en een bijzondere woonvraag,
2. mensen met een laag inkomen,
3. mensen met een laag middeninkomen met een bijzondere woonvraag.

Betaalbaarheid

Betaalbaar wonen voor de primaire doelgroep staat voorop. Maar betaalbaar wonen gaat niet alleen om de huurprijs. Naast een huurbeleid waarin betaalbaarheid vorm krijgt door relatief lage (streef-)huren maakt de organisatie zich hard voor verduurzaming, met als doel om de woonlasten betaalbaar te houden.

Beschikbaarheid

De focus voor het toevoegen van woningen legt Omnia Wonen vanzelfsprekend op de gemeenten in haar woningmarktregio waar zij al actief is en afspraken heeft. Waar de druk op de woningmarkt het hoogste is, wil de corporatie een zo groot mogelijke bijdrage leveren.

Kwaliteit

Doelmatigheid staat bij Omnia Wonen voorop, omdat zij vanuit dat uitgangspunt de grootste volkshuisvestelijke bijdrage (extra woningen) kan leveren. Een bescheiden en sobere kwaliteit hoort daarbij. De focus op duurzaamheid ligt op beheersing of zelfs verlaging van de woonlasten. De corporatie werkt aan de verduurzaming van haar bezit vanuit het principe van de Trias Energetica. Ze beperken de energievraag en daarmee de woonlasten door het isoleren van de woning. Daarna vervangen ze installaties voor nog duurzamere installaties als de levensduur hiertoe aanleiding geeft.

In haar eind 2020 vastgestelde portefeuillestrategie 2020–2030 geeft de corporatie een uiteenzetting van de regionale woningmarkt ontwikkelingen, waar zij met haar doelstellingen een bijdrage aan levert:

Huishoudens

In de kernregio is er sprake van een algehele groei van het aantal huishoudens. De woningmarktregio grenst aan de Randstad en aan deze zijde van de regio ondervinden de gemeenten de grootste druk op de woningmarkt. Verder naar het oosten is de druk gemiddeld of ontspannen. Sommige gemeenten uit de woningmarktregio ondervinden een sterke bevolkingsgroei zoals Amersfoort en anderen een gemiddelde groei. Oldebroek is een gemeente waar het aantal inwoners min of meer constant blijft.

Trends

Er is een groeiende behoefte aan woningen in de woningmarktregio. Niet alleen demografische ontwikkelingen zorgen hier voor. Zo is er sprake van huishoudensverduunning en vergrijzing van de bevolking. Ouderen worden geacht langer zelfstandig thuis te wonen. Rijksbeleid (extramuralisering van de zorg) zorgt er daarnaast voor dat meer kwetsbare mensen beroep doen op (het goedkope segment) sociale huurwoningen omdat mensen uit de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen uitstromen uit instellingen en zoveel mogelijk 'gewoon in de wijk' wonen.

Woningmarkt

Wanneer dieper ingaan wordt op de behoefte per gemeente in de woningmarktregio, is te zien dat de behoefte in de gemeente Amersfoort kwantitatief het grootste is. In Woudenberg ligt de behoefte een stuk lager al zien we wel verhuisbewegingen tussen de twee gemeenten. Op de Noord-Veluwe heeft Harderwijk een belangrijke centrumfunctie. Harderwijk is qua samenstelling van de woningvoorraad en behoefte het meest stedelijk in de regio. De gemeente Oldebroek, en vooral de kern waar Omnia Wonen bezit heeft, bevindt zich met haar landelijke karakter en ruime woningen juist aan de andere kant van het spectrum.

Gezien de (aanhoudende) vergrijzing en de huishoudensverduunning is het van belang dat de corporatie per gemeente goed kijkt naar de gewenste samenstelling van haar portefeuille. Inzetten op het toevoegen van kleine woningen die voor meer groepen geschikt zijn en woningen geschikt voor ouderen (levensloopbestendig) is dan ook belangrijk.

Verhuisstromen

Er is een bescheiden uitwisseling tussen Woudenberg en Amersfoort en verder is de Noord-Veluwe als een woningmarkt op te vatten. Binnen de regio is te zien dat Harderwijk de meeste verhuisstromen kent naar en van de overige regiogemeenten. Dit is niet verwonderlijk omdat Harderwijk de grootste gemeente op de Noord-Veluwe is. Harderwijk vervult ook een opvangfunctie voor woningzoekenden vanuit de Flevopolder.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Omnia Wonen wist in haar twee opeenvolgende ondernemingsplannen actuele en passende ambities te verwoorden, die aansluiten bij de externe opgaven in het (kern) werkgebied. De eerder ingezette koers, de organisatie (in)richten om maximaal volkshuisvestelijk te presteren, wordt in het ondernemingsplan 2019-2022 stabiel doorgezet. Betaalbaarheid van het wonen krijgt daarbij duidelijk een centrale plek.

De organisatie zet in op groei binnen de kerngemeenten van haar werkgebied, kwalitatief goede woningen en een wendbare organisatie die toekomstgericht is. In verduurzaming ziet zij geen op zichzelf staand doel, maar is de keuze dat duurzaamheid dient bij te dragen aan de betaalbaarheid en kwaliteit van het wonen.

De ambities zijn passend en naar oordeel van de commissie – vooral sinds het vaststellen van de portefeuillestrategie 2020-2030 – adequaat vertaald naar doelstellingen. De ambities zijn hoog en vragen om het goed stellen van prioriteiten, hier is de organisatie voor een deel geslaagd en er wordt nog steeds aan gewerkt.

Van belang is dat de organisatie zich intern voldoende daadkrachtig en wendbaar blijft tonen om naar buiten toe maximaal op haar volkshuisvestelijke prestaties te kunnen richten.

Er gaan hoge ambities schuil achter met name het oppakken van de volkshuisvestelijke opgave van Vallei Wonen in 2020 en de overname van het deltaWonen bezit in gemeente Oldebroek in 2015, terwijl de corporatie zelf haar reorganisatie nog niet volledig afgerond heeft en zich in gemeente Amersfoort en Nunspeet als enige toegelaten corporatie aan een stevige opgave committeert. Op basis van deze ambitieuze opstelling beoordeelt de commissie dat de corporatie de opgaven overtreft en beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** als goed.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Omnia Wonen. Tijdens 12 online gesprekken via Teams heeft de voltallige visitatiecommissie in totaal 37 personen gesproken over de prestaties van Omnia Wonen.

Presteren volgens Belanghebbenden							
	Huurders- vereniging	Gemeenten	Collega corporaties	Zorg- / keten partners	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie						6,9	50%
1. Beschikbaarheid	7,0	5,8	6,6	Geen oordeel	6,5		
2. Betaalbaar wonen	7,0	7,3	7,1	8,0	7,3		
3. Huisvesting bijzondere doelgroepen	6,5	7,3	6,8	6,7	6,8		
4. Kwaliteit en duurzaamheid	7,5	6,7	6,9	7,1	7,0		
5. Bewonersparticipatie en leefbaarheid	7,0	7,0	6,7	6,9	6,9		
6. Dienstverlening	6,5	7,5	Geen oordeel	6,7	6,9		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	6,5	6,5	7,3	6,8	6,8	6,8	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,5	6,0	6,0	7,5	6,5	6,5	25%
Gemiddelde score						6,8	

4.1 De belanghebbenden van Omnia Wonen

Huurdersorganisatie

De Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen (SHOW) vormt een belangrijke gesprekspartner voor Omnia Wonen. Het doel van de SHOW is de belangen van alle (toekomstige) huurders van Omnia Wonen te behartigen. Haar streven is de collectieve belangen van de huurders te realiseren, door gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de corporatie. Daarnaast verleent de SHOW hulp aan de bewonerscommissies- en adviesgroepen als zij niet zelfstandig problemen kunnen oplossen.

De fusie met de huurdersorganisatie van Vallei Wonen (HVWB) was uitdagend, omdat de constructie van Omnia Wonen om met één huurdersorganisatie te werken en vervolgens lokale verankering door inzet van diverse bewonerscommissies vorm te geven, een totaal andere is dan de huurdersvertegenwoordiging in Woudenberg gewend was.

Collega-corporaties

In het werkgebied van Omnia Wonen zijn verschillende collega-corporaties actief. Tijdens een groepsgesprek heeft de visitatiecommissie gesproken met: Portaal (beheert in de regio's Arnhem, Leiden, Eemland, Nijmegen en Utrecht zo'n 52.000 woningen), deltaWonen (beheert in de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek zo'n 15.000 woningen), Woningstichting Putten (beheert in gemeente Putten zo'n 2.000 woningen) en UWOON (beheert in de gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk en Oldebroek zo'n 8.600 woningen).

Detailbeoordeling collega corporaties	Portaal	Delta Wonen	Woningstichting Putten	Uwoon	Gemiddeld
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					6,8
1. Beschikbaarheid	6,0	6,5	7,0	7,0	6,6
2. Betaalbaar wonen	7,0	7,5	7,0	7,0	7,1
3. Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0	6,5	Geen oordeel	Geen oordeel	6,8
4. Kwaliteit en duurzaamheid	7,5	7,0	7,0	6,0	6,9
5. Bewonersparticipatie en leefbaarheid	7,5	Geen oordeel	7,5	5,0	6,7
6. Dienstverlening	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	7,0	8,0	7,0	7,0	7,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0

Gemeenten

Zoals beschreven in paragraaf 1.2 kent Omnia Wonen een verspreid bezit. De organisatie is werkzaam in dertien gemeenten. Met deze gemeenten is zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau overleg. De intensiteit van het overleg met de gemeenten die de corporatie tot haar kerngebied rekent, kent een hogere frequentie. De commissie heeft met vier gemeenten een gesprek gevoerd: Nunspeet, Woudenberg, Amersfoort en Oldebroek. In deze gemeenten vervult Omnia Wonen een bredere taak dan 'het beheer' en daarmee is een representatieve selectie van de kerngemeenten opgenomen in de visitatie.

Bij de selectie is verder gekeken naar de positie van Omnia Wonen. In zowel gemeente Nunspeet als gemeente Woudenberg is zij de enige corporatie en vertegenwoordigt zodoende met haar woningbezit de sociale voorraad.

De keuze voor gemeente Amersfoort was ook duidelijk. Hier is het Omnia Wonen percentage woningen weliswaar minder hoog, maar heeft de corporatie een bijzondere positie vanwege de toelating en de nieuwbouw ambitie die zij aangaat.

Vervolgens is er een keuze gemaakt tussen de gemeenten Harderwijk en Oldebroek. In Harderwijk is haar woningvoorraad in absolute aantallen groter, maar dit bezit vertegenwoordigt 'slechts' 20 procent van het totale bezit van de corporatie. In Oldebroek is Omnia Wonen de grootste sociale verhuurder en is zij duidelijk erg actief. Daarnaast is dit een bijzondere gemeente, omdat het onlogisch verdeeld ligt in de woningmarktregio; Oldebroek gericht op de Veluwe, terwijl Wezep zich op Zwolle richt, maar de lokale corporatie in deze kern richt zich op een andere woningmarktregio omdat zij alleen daar is toegelaten.

Detailbeoordeling Gemeenten	Gemeente Nunspeet	Gemeente Woudenberg	Gemeente Amersfoort	Gemeente Oldebroek	Gemiddeld
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					6,9
1. Beschikbaarheid	5,0	6,0	6,3	6,0	5,8
2. Betaalbaar wonen	8,0	7,0	7,0	7,0	7,3
3. Huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	8,0	7,0	6,0	7,3
4. Kwaliteit en duurzaamheid	7,0	8,0	5,8	6,0	6,7
5. Bewonersparticipatie en leefbaarheid	8,0	6,0	7,0	7,0	7,0
6. Dienstverlening	7,0	8,0	Geen oordeel	Geen oordeel	7,5
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	8,0	6,0	6,0	6,0	6,5
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,0	5,0	6,0	6,0	6,0

Zorg- en ketenpartners

In het werkgebied van Omnia Wonen zijn diverse zorg- en welzijnspartijen actief. Samenwerking is veelal vormgegeven in contracten en convenanten. Tijdens een groeps gesprek heeft de visitatiecommissie gesproken met: Zorgcentrum Oranjehof Elspeet, Woonzorgnet Nunspeet, Buurtbemiddeling Nunspeet en Zorggroep Noordwest-Veluwe.

Naast bovengenoemde partijen werkt Omnia Wonen ook samen met een aantal ketenpartners op het gebied van onderhoud en nieuwbouw. De commissie heeft tijdens een gezamenlijk visitatiegesprek gesproken met Lenferink BV en Van Wijnen Projectontwikkeling. Twee vastgoed partners die al lange tijd met Omnia Wonen samenwerken en een belangrijke rol vervullen in de recente evaluatie en verbetertraject van de ketensamenwerking.

Detailbeoordeling overige belanghebbenden	Zorgcentrum Oranjehof Elspeet	Woonzorgnet Nunspeet	Buurtbemiddeling Nunspeet	Zorggroep Noordwest-Veluwe	Lenferink BV	Van Wijnen Projectontwikkeling	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie							7,1
1. Beschikbaarheid	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel
2. Betaalbaar wonen	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	8,0	8,0	8,0
3. Huisvesting bijzondere doelgroepen	6,5	6,8	6,8	6,8	Geen oordeel	Geen oordeel	6,7
4. Kwaliteit en duurzaamheid	8,0	Geen oordeel	6,0	7,5	7,0	7,0	7,1
5. Bewonersparticipatie en leefbaarheid	7,0	Geen oordeel	5,0	Geen oordeel	7,5	8,0	6,9
6. Dienstverlening	7,0	Geen oordeel	8,0	5,0	Geen oordeel	Geen oordeel	6,7
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	Geen oordeel	5,0	7,0	Geen oordeel	8,0	7,0	6,8
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	Geen oordeel	7,5	Geen oordeel	7,5

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Omnia Wonen een **6,8** op het Presteren volgens Belanghebbenden. De belanghebbenden vinden dat de corporatie over de gehele linie ruim voldoende presteert.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel. De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestaties van Omnia Wonen gemiddeld met een **6,9**.

Thema 1 Beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,5** als voldoende tot ruim voldoende. De zorg- en ketenpartners hebben zich op dit onderdeel van een oordeel onthouden, omdat ze op deze prestaties onvoldoende zicht hebben.

De SHOW en collega-corporaties benadrukken dat de verantwoordelijkheid om de schaarste op de woningmarkt en daarmee gepaard gaande hoge wachtlijsten verder voert dan de corporatiesector. Ze zien Omnia Wonen doen wat binnen haar mogelijkheden ligt en becijferen hun waardering dan ook met een ruim voldoende.

deltaWonen maakt hierbij voor gemeente Oldebroek de kanttekening dat de prestatie in nieuwbouw iets hoger had gekund. Gemeente Oldebroek zelf geeft aan dat er voldoende voorraad eengezinswoningen, maar onvoldoende voorraad aan specifieke woningtypen – zoals voor huisvesting van jongeren – beschikbaar is. Nunspeet is de enige gemeente die dit prestatie-thema met een 5,0 beoordeelt, onderbouwd door de lange wachttijden voor woningzoekenden. Deze gemeente heeft het beeld dat Omnia Wonen zich onvoldoende bewust is van de druk op de woningmarkt en niet genoeg urgentie ziet om op het vergroten van de slaagkans in te zetten.

Collega-corporatie Portaal is van mening dat Omnia Wonen de afgelopen vier jaar geen mogelijkheden had om meer bij te dragen aan de Amersfoortse nieuwbouw productie. De gemeente zelf onderschrijft dit; de afspraken over het toevoegen zijn na een trage start behaald. Cijfermatig waardeert de gemeente Amersfoort dit met een 6-plus omdat zij ondanks de investeringscapaciteit twijfelt of het de corporatie lukt de nieuwbouwbeloofte waar te maken. Hiervoor is versterking van haar positie in de stad nodig.

Gemeente Woudenberg mist vooral nog de winst die zij zou verwachten uit schaalvergroting die de fusie Vallei Wonen met Omnia Wonen kan opleveren. Hierbij haalt zij een aantal projecten aan die representatief zijn voor vertraging. Zo stond het project 'Klein maar Fijn Wonen' eind 2018 in de steigers om van start te gaan met Vallei Wonen, in 2020 maakt Omnia Wonen de stap terug om nu aan de hand van een pre-startbesluit een onderzoek te starten naar het realiseren van kleinschalig wonen. En het project Hoevelaar zorgde door een verschil van standpunt en uitleg over het ondergronds parkeren tot voor een escalatie gesprek tussen de gemeente en de bestuurder in bijzijn van de raad van commissarissen. De fusiegemeente vraagt dan ook aandacht voor het beter stroomlijnen van processen.

Thema 2 Betaalbaar wonen

Op de zorgpartijen na die geen oordeel op dit thema gaven, beoordelen de belanghebbenden dit thema gemiddeld met een **7,3** als ruim voldoende.

Alle belanghebbenden herkennen duidelijk de inzet van Omnia op het thema betaalbaarheid en zijn tevreden met de prestaties. De corporatie's visie op betaalbaar wonen wordt gekenschetst als positief volhardend en van belang voor de sociale doelgroep. De ene gemeente (Oldebroek) maakt hierbij de opmerking dat de gematigde huren in relatie tot de staat van de woningvoorraad reëel met elkaar in verhouding staan, een andere gemeente (Woudenberg) dat de betaalbare huren onderscheidend zijn ten opzichte van de relatief hoge woningkwaliteit. Tegelijkertijd brengt dit in het laatste geval de kanttekening met zich mee dat bewoners weinig prikkels ervaren om te verhuizen omdat dit financieel niet aantrekkelijk is.

Gemeente Amersfoort vult aan dat zij het gematigde huurbeleid van de corporatie als succesvol beschouwt omdat zij vrijwel geen tot weinig signalen kent van bewoners die kampen met betalingsproblemen. De huurdersorganisatie vindt het vooral een pluspunt dat de woonlastentool binnen het woonruimteverdelingssysteem beschikbaar gesteld is. Dit instrument helpt toekomstige huurders een persoonlijke inschatting te maken van betaalbaarheid en daarmee passendheid van hun woonwens.

Minder positief is de SHOW over hoeveel aandringen nodig is geweest om de corporatie de stap te laten zetten naar het aanbrengen van zonnepanelen op de bestaande woningvoorraad. De intentie om hiermee de woonlasten voor huurders te drukken is goed, wie hiervoor de rekening moet betalen is echter nog onderwerp van gesprek.

Thema 3 Huisvesting bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8** als ruim voldoende.

In de kerngebied gemeenten verhuurt Omnia Wonen al langere tijd woningen en wooneenheden die bestemd zijn voor specifieke doelgroepen aan zorgpartijen, die vervolgens de zorg en/of begeleiding aan cliënten op zich nemen. In toenemende mate verhuurt Omnia Wonen op basis van 'Scheiden wonen en zorg' ook op voordracht van zorgpartijen, woningen of wooneenheden rechtstreeks aan mensen met een zorgindicatie. De zorgpartijen zijn tevreden over de beschikbaarheid van het specifieke zorgvastgoed. Punt van aandacht ligt bij betaalbaarheid. De doelgroep die aangewezen is op de Wet Langdurige Zorg belandt doorgaans in het kwalitatief minder aantrekkelijke woningbezit, doordat zij geen hogere huur kunnen bekostigen.

Zorgcentrum Oranjehof Elspeet geeft aan dat zij mogelijkheid om te spreken met Omnia Wonen mist om in gezamenlijkheid te komen tot een visie op seniorenhuisvesting. De collega-corporaties plaatsen een soortgelijke opmerking rond afstemming en samenwerking. Het project Marienwaardt heeft Omnia Wonen bijvoorbeeld naar hun mening te lang binnen de eigen portefeuille gehouden. Hier had de corporatie in een eerder stadium al samenwerking mogen zoeken met haar woonpartners.

Over de taakstelling is iedereen positief, deze wordt keurig binnen de gestelde termijn gerealiseerd. In sommige jaren zijn zelfs meer statushouders gehuisvest door Omnia Wonen dan de opgave was.

Buurtbemiddeling wijst op het participatieverklaringstraject, waarin nieuwkomers kennismaken met Nederlandse kernwaarden. Wonen verdient het om als onderdeel in dit traject opgenomen te worden, of in ieder geval is het van belang in de begeleiding van gehuisveste statushouders.

De belanghebbenden die hier een oordeel over kunnen geven, zijn positief over het nakomen van de afspraken rond uitstroom, centrale toegang en beschermd wonen. Ook deze taakstellingen pakt Omnia Wonen goed op. Gemeente Oldebroek spreekt hierbij de wens uit meer kleinere wooneenheden beschikbaar te hebben voor uitstroom uit maatschappelijke zorg of voor andere specifieke doelgroepen zoals arbeidsmigranten. De huidige woningvoorraad biedt hier onvoldoende flexibiliteit voor.

Gemeente Amersfoort vindt dat de samenstelling van de Omnia Wonen portefeuille vrij eenzijdig is. Het relatief hoge aandeel seniorenwoningen, maakt de beschikbare voorraad voor overige bijzondere doelgroepen klein. Tot slot vult de SHOW hierop aan dat de directe koppelingen buiten het woonruimte verdelingssysteem een aanslag doen op de beschikbaarheid voor reguliere woningzoekenden.

Thema 4 Kwaliteit en duurzaamheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,0** als ruim voldoende.

Omnia Wonen heeft een voorsprong genomen op duurzaamheid met een gemiddeld label B voor het totale bezit. De corporatie kiest er bewust voor daarbij geen actieve CO2-strategie te hanteren. De inzet gaat vooral naar 'no regret' maatregelen.

De duurzaamheidssprong die daarbij gemaakt wordt, komt voort uit de focus op betaalbaarheid en de bijvangst, omdat er door de leverancier innovatieve technieken worden ingezet. De langetermijnstrategie in het kader van CO2 neutraliteit is in ontwikkeling.

In de gesprekken met de belanghebbenden blijkt de voorsprong al als 'gewoon' te worden beschouwd en dringen velen aan op extra maatregelen, waarbij ook goede voorbeelden uit het verleden worden genoemd als mogelijkheden.

Een aantal gemeenten geeft aan dat het Omnia Wonen duurzaamheidsstandpunt discussie oplevert en het de vraag is hoelang deze houdbaar is en blijft. Alleen al door de actualiteit vergt dit onderwerp meer ambitie, visie en inzet.

Alle partijen herkennen dat Omnia Wonen de basis van haar woningvoorraad kwalitatief op orde heeft. De huurdersorganisatie spreekt op dit prestatiethema met een 7,5 haar grootste waardering uit. Hierbij doelt de SHOW met name op de hoogwaardige kwaliteit die toevoeging van nieuw bezit met zich meebrengt. Minder begrip is er voor het gegeven dat er op duurzaamheid langdurig gesprekken nodig waren om tot pas in het laatste jaar van de visitatieperiode tot het aanbrengen van zonnepanelen op de bestaande voorraad te komen.

De gemeenten waarmee een gesprek is gevoerd, met uitzondering van Woudenberg, geven aan dat de lokale voorraad ouder woningbezit kent dat om aandacht vraagt. In de gemeente Nunspeet is er vooral een kwaliteitsslag op energetische maatregelen nodig, terwijl de gemeenten in Amersfoort en Oldebroek ouder bezit te vinden is, waar ook sprake is van achterstallig onderhoud.

Vanuit de ketensamenwerking nemen de vastgoedpartners op dit prestatiethema een belangrijke positie in. Aan het begin van deze visitatieperiode constateerden zij dat binnen Omnia Wonen de beheersbaarheid in de vastgoedafdeling niet op orde was. De complexen waar extra inzet op achterstallig onderhoud noodzakelijk was, waren niet in beeld. Terwijl een corporatie juist op dit vastgoed haar verantwoordelijkheid moet nemen, zoals bijvoorbeeld het monumentaal bezit in de gemeente Assen waar een forse asbest- en duurzaamheidsopgave speelde. De corporatie toonde zich ontvankelijk voor de signalen over achterstallig onderhoud door de ketenpartners. De ketenpartners kregen de opdracht om alle aandachtscomplexen in beeld te brengen en de inhaalslag op onderhoud en/of renovatie wordt nu planmatig opgepakt. Hierin is ondertussen ruim 28 miljoen euro geïnvesteerd, inclusief de onderhoudswerkzaamheden die momenteel in het overnamebezit vanuit Woudenberg plaatsvindt.

Ook de zorg- en welzijnspartijen uiten hun waardering voor de goede kwaliteit van het vastgoed. Hun cijfermatige waardering was hoger uitgevallen als het onderlinge contact na oplevering van een pand behouden zou zijn gebleven. Tot slot plaatst Buurtbemiddeling een kanttekening bij de gehorigheid van een deel van de woningvoorraad. Geluidsoverlast valt op als aanleiding voor Omnia Wonen-huurders om de hulp van deze partner in te schakelen.

Thema 5 Bewonersparticipatie en leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,9** als ruim voldoende.

Om te beginnen komt de rol en professionaliteit van de SHOW als huurdersorganisatie van Omnia Wonen ter sprake op dit prestatiethema. Met haar huurdersvertegenwoordiging en de waarde die zij hieruit weet te halen, onderscheidt de corporatie zich.

Het valt de belanghebbenden op dat de SHOW het huurdersbelang constructief op tafel weet te leggen en de verschillende deskundigheden via ambassadeurschap op een persoonlijke manier weet in te zetten.

De vastgoedpartners zien vooral voordeel in de lokale verankering die de huurdersorganisatie de decentrale organisatie Omnia Wonen biedt. Door het hele werkgebied heen zien Lenferink en Van Wijnen dat de inzet van de SHOW helpt om draagvlak voor renovatie en groot onderhoud in de complexen te creëren. De betrokkenheid die de huurdersvertegenwoordigers bij de bewoners tonen is onderscheidend; de huurders zien en waarderen die betrokkenheid.

Zelf geeft de SHOW naast een ruim voldoende enkele opmerkingen bij dit prestatiethema. Doorn in het oog op het gebied van leefbaarheid vindt de huurdersorganisatie dat voortuinen vaak oneigenlijk gebruikt en slecht onderhouden worden. De staat van tuinonderhoud is voor veel bewoners een grote bron van ergernis. De SHOW vindt dit onacceptabel, een goed beheerder – met woonadviseurs voor de handhavingstaak – kan dit niet toelaten. Een ander gemis ligt bij de bewonerscommissies. Omnia Wonen zou de inzetbaarheid van kwalitatief goede bewonerscommissies meer moeten stimuleren aldus de SHOW. Tot slot halen de huurders als aandachtspunt het woonruimteverdeelbeleid aan, dat geen mogelijkheid biedt tot differentiatie. Volgens de SHOW zou meer spreiding van bijzondere doelgroepen ten goede komen aan de leefbaarheid in wijken.

Op dit laatste punt vraagt ook Buurtbemiddeling zich af of Omnia Wonen meer rekening kan houden met druk op de wijken bij het toewijzingsbeleid. Deze welzijnspartner vindt de corporatie een prettige samenwerkingspartner, alleen betreurt zij het dat zo expliciet wordt gekozen om vooral in de stenen te investeren en minder in de leefbaarheid. Het bevreemdt Buurtbemiddeling dat Omnia Wonen dit niet oppakt, terwijl collega-corporaties dit wel blijvend doen. Oranjehof Nunspeet bevestigt dat de samenwerking naar tevredenheid loopt. Zij vult hierbij aan dat de contacten prettig verlopen via de bewonerscommissies als ingang tot de corporatie.

Woonzorgnet Nunspeet en Zorggroep Noordwest-Veluwe geven geen oordeel omdat zij van mening zijn dat op dit vlak eerst opbouw van de relatie met Omnia Wonen nodig is.

De gemeente Woudenberg ziet beperkte inzet op dit thema van de corporatie, terwijl er in haar gemeente wel aandacht voor bewoners betrokkenheid nodig is. In het multifunctionele gebouw van de coöperatie de Kleine Schans hield voor de fusie Vallei Wonen kantoor. De fusie ging ten koste van zichtbaarheid en nabijheid van de lokale woonpartner. Met de komst van fusieorganisatie Omnia Wonen is het letterlijk delen van een kantoortuin verloren gegaan. Dit komt de snelheid van interveniëren, met name in multiprobleemhuishouden casuïstiek niet ten goede.

De gemeente Oldebroek haakt hierop in met haar opmerking dat de SHOW vooral op afstand opereert. Liever zien zij dat de huurdersvertegenwoordiging haar aanwezigheid in de wijken meer zichtbaar organiseert.

Als positief voorbeeld wordt de dorpscontactambtenaar genoemd, die wel contacten met Omnia-collega's heeft op het gebied van sociale problematiek in de wijken. In Amersfoort en Nunspeet zijn leefbaarheidsissues onder huurders minder significant aanwezig, deze gemeenten geven voor dit thema dan ook goed en ruim voldoende.

Thema 6 Dienstverlening

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,9** als ruim voldoende.

Een deel van de belanghebbenden geeft aan dit prestatietema niet van een oordeel te kunnen voorzien omdat ze hier slechts een beperkt zicht op de dienstverlening van Omnia Wonen hebben.

Gemeente Nunspeet waardeert dit onderdeel met een ruim voldoende en geeft daarbij aan dat ze het beeld hebben dat Omnia Wonen haar voorlichting aan (toekomstige) huurders beter kan oppakken, bijvoorbeeld bij vragen over urgentie. Gemeente Woudenberg spreekt met een 8,0 vooral waardering uit voor de dienstverlening die zij gewend zijn van Vallei Wonen. Onder de fusieorganisatie Omnia Wonen staat deze goede waardering echter onder druk.

De collega-corporaties onthielden zich van een oordeel, wel weet Woningstichting Putten op te merken dat in de samenwerking op woonruimteverdeling regelmatig klachten binnenkomen over digitalisering. De collega-corporatie vraagt zich af of de inzet op kanaalsturing hier verbeteringen opleverde. De SHOW signaleert dat de kanaalsturing de bereikbaarheid van Omnia Wonen negatief heeft beïnvloed. De huurders spreken daarbij dezelfde zorg uit over de ontwikkeling dat steeds meer steunpunten in de wijk verdwijnen. Zij vragen zich af of er op deze manier voldoende aandacht overblijft voor bewoners die niet digitaal vaardig zijn.

Het oordeel van de zorgpartijen loopt uiteen. De 8,0 van Zorgcentrum Oranjarahof is gestoeld op de positieve rol die de woonadviseurs binnen de dienstverlening oppakken. Gedeelde boodschap is dat de relatie met Omnia Wonen minder goed is.

Tot slot merken de vastgoedketenpartners op dat Omnia Wonen een verschuiving van samenwerkingspartner naar aanbieder heeft doorgemaakt; van zelf ontwikkelende corporatie naar een corporatie die turn key-producten afneemt van marktpartijen. Dit brengt ook een verschil in service met zich mee. Waar voorheen gewerkt werd vanuit gedeeld risico, vallen nu de verschillen in houding van de corporaties op. Omnia Wonen gaat bijvoorbeeld behoudender en meer leunend op marktpartijen te werk dan een corporatie als de Alliantie die vanuit een eigen vastgoedbedrijf ontwikkelt.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,8** als ruim voldoende.

Van oudsher heeft de gemeente Nunspeet een sterke en goede relatie met Omnia Wonen, als "de corporatie van Nunspeet" en waardeert dit onderdeel dan ook met een 8,0. Deze basis is echter verschoven naar "de regio corporatie voor Amersfoort". Dat brengt voor de gemeente zorgen over de relatie in de toekomst met zich mee, vooral over het nakomen van de gemaakte afspraken voor de lange termijn.

De overige gemeenten waarderen de relatie als voldoende. Voor Amersfoort geldt dat recent de beslissing van de corporaties om de bestuurlijke prestatieafspraken te houden te zetten dit oordeel kleurt. De houding van Omnia Wonen in deze impasse was er vooral een van achterover leunen, waardoor de gemeente onevenredig veel energie heeft moeten steken in het gespreksproces weer op gang krijgen. Deze situatie is nu achter de rug, met een vernieuwde overlegstructuur als positieve opbrengst.

Om tot een hoger oordeel te komen is meer wederzijds investeren in de relatie nodig. De gemeente geeft aan dat het belang van de relatie niet zo snel gecompenseerd wordt door de verbeterde professionaliteit binnen de Omnia Wonen-organisatie. De vele personeelsswisselingen maken de organisatie kwetsbaar en dit komt haar slagkracht niet ten goede. Het zou een voordeel zijn als er "dedicated" collega's met eigen mandaat per gemeente beschikbaar zijn.

Gemeente Woudenberg plaatst als kanttekening bij haar 6,0 dat de relatie vooral dankzij de grote investering van de gemeente zelf de goede kant op beweegt. Ook gemeente Oldebroek benadrukt het belang van wederzijdse investering in de relatie. Het renovatieproject de Bloemenhof wordt als concreet voorbeeld aangehaald. Dit project was pas in zeer laat stadium bekend bij de gemeente, namelijk bij het verkrijgen van de vergunning. Tegelijkertijd was bij Omnia Wonen niet bekend dat de gemeente hier een warmtenet wijk aanpak uitgerold heeft. Gelukkig blijken de energetische maatregelen en 'no regret' maatregelen elkaar niet in de weg te staan en kunnen ook particuliere huisbezitters nog participeren in dit lang lopende verduurzamingsproject. De relatie is weer bestendigd vanuit de afspraak oud zeer niet meer op tafel te brengen. Vanuit deze intentie kan het vertrouwen opnieuw opgebouwd worden om de verhouding gemeente-corporatie beter in balans te krijgen.

Omnia Wonen en haar huurdersorganisatie zijn altijd hechte partners. De SHOW onderbouwt haar oordeel van een 6,5 met de toelichting dat het het laatste jaar van deze visitatieperiode stroever dan zij gewend zijn verliep. Door de fusie in combinatie met een reorganisatie die nog niet achter de rug was, de impact van de invoering van een nieuw ICT-systeem en het gemis van intensief contact tijdens de coronacrisis, speelde er teveel tegelijkertijd. Dit had zijn weerslag op de onderlinge relatie, maar de relatie blijkt tijdens het visitatiegesprek alweer hersteld.

De goede basis tussen corporatie en huurdersorganisatie maakte een pittig gesprek op bestuurlijk niveau mogelijk, met de uitkomst dat iedereen weer goed geïnformeerd en naar tevredenheid met elkaar aan de slag is.

De collega-corporaties spreken met gemiddeld een 7,3 uit dat de relatie en communicatie ruim voldoende is. Zodra het moeilijker wordt, vindt op tactisch niveau afstemming plaats hoe de volgende stap in de samenwerking te kunnen zetten. Verbetering ligt vooral besloten in meer transparantie en toelichting op de strategie die Omnia Wonen in haar interne organisatie aan het uitrollen is.

De bestuurlijke contacten krijgen van de vastgoedpartners een 8,0 terwijl het commitment van collega's in de uitvoering met een 6,0 wordt beoordeeld. De werkvloer heeft nog meer van de professionalisering die is ingezet nodig om dezelfde 8,0 te krijgen.

De zorg- en welzijnspartijen vullen hierop aan dat zij de indruk hebben dat de medewerkers onder grote tijdsdruk staan om de relatie in de communicatie warm te houden. Zorgcentrum Oranjehof benadrukt dat de communicatie beter kan en moet. Sinds de reorganisatie bestaat er onduidelijkheid over de lijnen en contactpersonen in de organisatie.

Zorggroep Noordwest-Veluwe en Woonzorgnet Nunspeet onthouden zich respectievelijk van een oordeel en geven een onvoldoende. Feitelijk bestaat er op dit moment wat hen betreft geen relatie met de corporatie. Relatie en communicatie vormen een blanco terrein dat zich nog moet ontwikkelen en bewijzen. Vanuit ervaring uit het verleden zijn beiden hierbij optimistisch over de groei die mogelijk is en doen met hun deelname aan het visitatiegesprek vooral een uitnodiging hiertoe.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,5** als voldoende tot ruim voldoende.

De tevredenheid op dit onderdeel ligt voor een belangrijk deel besloten in de waardering die de huurdersorganisatie SHOW (een 6,5), de gemeente Nunspeet (een 7,0) en een van de vastgoedpartners (een 7,5) uitspreken. Overige belanghebbenden geven geen oordeel, omdat de relatie op communicatievlak eerste vorm dient te krijgen om van invloed te kunnen spreken, of zijn met een 6,0 en een enkele 5,0 in minder mate te spreken over de invloed die zij ervaren op het beleid van de corporatie.

In de manier waarop Omnia Wonen haar huurdersvertegenwoordiging betreft bij beleid vindt de SHOW vooral in de beginfase van beleidskeuzes of projecten gehoor. De corporatie verstrekt voldoende informatie en luistert aandachtig. Dit wil niet zeggen dat de huurderstandpunten altijd gehoord worden. De waardering kan hoger uitpakken als in de vervolgfases van beleidsontwikkeling ook ruimte voor betrokkenheid zou bestaan. De SHOW spreekt de behoefte uit om ook in een later stadium nog wat op- en aan te kunnen merken. Nu is dit als gevolg van strikte piketpaatjes die al in het Managementteam zijn geslagen, niet aan de orde.

Gemeente Nunspeet vindt de inspraak ruim voldoende. Kanttekening hierbij is dat dit onderdeel duidelijk verminderd is ten opzichte van de voorgaande visitatie. Dit is ook terug te zien in de beoordeling van andere belanghebbenden.

Lenferink is als vastgoedpartner met een 7,5 goed te spreken over de invloed die de ketenpartners de afgelopen periode hebben gekregen.

Zij worden beter ingezet op het specialisme waarvoor ze onderdeel van de keten zijn. Uit een uitgebreide ketensamenwerkingsevaluatie in 2020 komt verder naar voren dat de doelstellingen uit het ondernemingsplan een goede doorvertaling krijgen naar wat dit concreet betekent voor de vastgoedketen. Positief is ook het vormgeven van de verbeterrichtingen die uit de evaluatie komen, zoals het inrichten van de nieuwe functies op vastgoedcoördinatie en nietplanmatig beheer en de focus op wat klanten nodig hebben als richtinggevend principe.

De zorgpartners benadrukken nogmaals dat zij het een gemis vinden dat Omnia Wonen onvoldoende met hen optrekt in visie- en strategievorming, met name op het terrein van innovaties en seniorenhuisvesting. Buurtbemiddeling stelt als voorbeeld voor het ontbreken van beleidsinvloed dat de leefbaarheidssignalen over slecht tuinonderhoud geen opvolging uit de organisatie krijgen.

Het minst te spreken over invloed op het beleid is de gemeente Woudenberg. Bij deze onvoldoende spreekt de gemeente vooral uit dat zij in de samenwerking tegen de uitleg aanloopt dat de gemeente onvoldoende begrijpt hoe het werkt in de corporatie sector.

Ook Amersfoort wenst als gemeente meer mogelijkheden voor beleidsbeïnvloeding. In haar optiek is dit voor een belangrijk deel op te lossen door elkaar beter te leren kennen en meer mee te nemen in het denkproces dat schuilgaat achter beslissingen. Juist in de fase die voorafgaat aan invloed, ligt in de betrokkenheid van gemeente en corporatie als natuurlijke samenwerkingspartners meerwaarde besloten.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden zijn gevraagd om verbeterpunten mee te geven aan de corporatie. De door belanghebbenden genoemde verbeterpunten en tips zijn hieronder onderverdeeld naar de verschillende groepen die zij vertegenwoordigen. Daarbij geven meerdere belanghebbenden aan dat zij hun opmerkingen vooral zien als stimulans voor de corporatie om op de ingeslagen weg door te gaan.

Huurdersorganisatie

De SHOW geeft Omnia Wonen twee punten als belangrijkste verbeterrichting:

- Opnieuw in een vroeger stadium betrokken worden bij huurdersinspraakdossiers, zoals zij uit recent verleden meer gewend is geweest.
- Het verbreden van de visie op kwalitatief hoogwaardig bezit; kwaliteit kan ook aangevlogen worden door bijvoorbeeld in te zetten op circulair bouwen en alternatieve productontwikkeling.

Collega-corporaties

De collega-corporaties zien de professionalisering van de organisatie en geven Omnia Wonen binnen de ingezette ontwikkeling het volgende mee:

- Pak de ruimte in het verder brengen van de ingezette professionalisering. Door positionering naar buiten toe, waarbij de strategische agenda niet alleen stevig door de bestuurder gedragen wordt, maar zich blijft doorvertalen naar de interne organisatie (deltaWonen en Woningstichting Putten)
- Om de professionalisering verder waar te maken, is het van belang nog meer en beter te kiezen waarvan je als corporatie wilt zijn;
 - o Wees transparant over je intenties en op welk vlak je deze misschien niet volledig zelf kunt waarmaken (UWOON).
 - o Baken bij het keuzes maken je grootte in verhuureenheden aantal niet af, maar maak je keuze per gemeente en kijk vervolgens pas wat dit betekent voor een passende organisatie omvang (Woningstichting Putten).
 - o Vraag je af of het haalbaar en wenselijk is om met deze organisatieomvang in zo'n breed werkgebied evenveel aanwezig te willen zijn en blijven. Vraag je af hoe groot je wilt zijn als netwerkpartner en stel het oppakken van de opgave centraal. Met de drie collega-corporaties is het op deze manier gelukt om in Amersfoort veel voor elkaar te krijgen (Portaal).
 - o Vanuit bedrijfskundig oogpunt lijkt Omnia Wonen voor een ingewikkelde strategie te kiezen: zowel een beheer- als een ontwikkelopgave, terwijl die vragen om twee verschillende organisaties. De organisatie probeert die nu in een hybride vorm te gieten. In combinatie met de organisatieomvang en sturing op bedrijfslasten is dit een pittig vraagstuk dat mogelijk om keuzes vraagt (deltaWonen).

- Als je wilt blijven groeien in aanwezigheid in een grote stad, heb je ook na te denken wat dit betekent voor de organisatie. Zorg dat je meer beeld krijgt bij de organisatie van de gemeente, het lokale netwerk en de gemeenschap om beter te kunnen aanvoelen wat er nodig is (Portaal)
- Om de opgaven in Amersfoort waar te maken, is vanuit Omnia een versterking op assetmanagement nodig (Portaal)
- Heb aandacht voor het gezamenlijk maken van de portefeuille. Goede samenwerking kan ervoor zorgen dat je meer op zaken in kunt spelen. Zoals in Oldebroek, bij de overname voormalige voorraad met achterstallig onderhoud (deltaWonen)
- Verbeter de communicatielijnen in de organisatie, nu is het vaak zoeken met wie het gesprek te voeren aan welke tafel. Voor een deel is dit het gevolg van verloop, maar het lijkt ook een kwestie van strategische personeelskeuzes (UWOON).

Gemeenten

De verbeteringsuggesties verschillen per gemeente en zijn daarom in onderstaande opsomming per gemeente geclusterd:

Amersfoort

- Blijf werken aan je zichtbaarheid in samenspel met de andere corporaties. Kijk hierbij of je elkaar kunt helpen, zie bijvoorbeeld Omnia Wonen die investeringscapaciteit beschikbaar stelt voor Amersfoort als kernregio, terwijl collega-corporatie de Alliantie voor grote investeringen staat in de opgave haar verouderd bezit te moderniseren.
- Verbeter de interne communicatie vanuit het doel dubbele gespreksvoering extern te voorkomen. Interne lijnen binnen de corporatie lijken niet vanzelfsprekend te lopen, met als gevolg dat bestuurlijk vaak dezelfde discussie wordt opgepakt als ambtelijk al plaats heeft gevonden.

Nunspeet

- Zet alles op alles om de slaagkans van woningzoekenden te vergroten. Blijf bij het verkennen van nieuwe kansen om doorstroming te bevorderen niet steken in systeemdenken.
- Denk na over de mogelijkheid om ook herstructurering toe te passen voor de kerngebied gemeenten en niet alleen voor de grote stad.
- Vraag je vanuit aanspreekbaarheid en stellingname in woningmarktregio discussies en afspraken af of je echt een rol kan en wil spelen in de grote stad, terwijl je vooral een plattelandscorporatie bent.
- Vergeet de verduurzamingsdoelstelling niet; dat in 2018/2019 al grotendeels label B behaald is en dat extra toevoeging van nieuwe voorraad boven verduurzaming gaat, kan niet blijvend het antwoord zijn.
- Behoud in de fusieorganisatie een evenwichtige man-vrouw balans, omdat dit als het één kant op slaat zijn weerslag kan hebben op de manier waarop er naar de opgaven gekeken wordt.

Woudenberg

- Voorkom te grote versnippering in contactpersonen, het is lastig om voor ieder detail een andere collega nodig te hebben. Het versnelt processen als medewerkers weten wat hun speelruimte is.
- Stroomlijn de processen in het algemeen en het prestatieafsprakenproces in het bijzonder naar een standaardformat. Heb daarbij wel oog voor het perspectief van de gemeente.

- Vergroot de nu beperkte deelname aan het sociaal wijkteam in de Kleine Schans en neem daarin het belang van lokale zichtbaarheid mee.
- Heb aandacht voor de kloof in kennis tussen de SHOW en de lokale huurdersorganisatie HBVW, biedt de leden van de HBVW de mogelijkheid om ook actief een bijdrage te leveren aan huurdersbetrokkenheid.

Oldebroek

- Verhoog de duurzaamheidsambities, omdat dit landelijk als een rol van de corporatie beschouwd wordt.
- Bied meer transparantie in de planvorming, zowel op middel als meerjarige termijn.
- Zorg dat de uitvoering binnen Omnia Wonen mee kan lopen in de focus die je pakt op de volledige breedte van de kernregio.
- Pas op met de oproep uit de position paper om over grenzen heen te kijken, dit is een te makkelijke conclusie voor een regionaal opererende corporatie. Vanuit de gemeente is deze oproep alleen herkenbaar voor urgente en spoedzoek-woonvragen.

Zorg en ketenpartners

Partners in zorg en welzijn zien zichzelf als de natuurlijke partner van woningcorporaties, maar zitten niet bij de prestatieafspraken aan tafel. De belangrijkste aanbeveling richting Omnia Wonen is dan ook om een actieve rol te pakken om deze partners in enige vorm aan de voorkant in het proces te betrekken. Verder vragen zij vooral de volgende aandachtspunten:

- Het opstellen van een gezamenlijke strategische zorgagenda, om samen in te springen op de sterke vergrijzingsopgave en om samen visie te ontwikkelen op de aanname dat met name de druk op extramurale zorg zal blijven groeien. Zie zorg- en welzijnsorganisaties niet alleen en passant als samenwerkingspartners en benut bestaande overlegvormen zoals het Platform Wonen, Welzijn en Zorg van Inwoners gemeente Nunspeet (Zorggroep Noordwest-Veluwe)
- Zorgcentrum Oranjarahof Nunspeet wil in gezamenlijkheid vooral nadenken over de toekomstbestendigheid van wonen voor senioren.
- De belanghebbende zorgpartijen doen de oproep het nog meer proactief met hen in contact te staan. Het lijkt er voor hen nu op of Omnia Wonen de instelling hanteert "geen bericht is goed bericht".
Opvolging van vragen en onderhoudsklachten schiet tekort, met name op klimaatbeheersing. Zorggroep Noordwest-Veluwe mist de compassie van Omnia Wonen om bij bepaalde problemen in de gebouwen naar oplossingen te zoeken.
- Helpend in het vernieuwen van de contacten zou zijn de voormalige Lente bijeenkomst weer te organiseren. Deze bijeenkomst bood de waardevolle gelegenheid om actuele vraagstukken en thema's bespreekbaar te maken en onderling contacten te leggen, ook met de huurdersorganisatie.
- Voor Woonzorgnet Nunspeet vormde het werkbezoek vanwege moeizame uitstroom uit maatschappelijk opvang een van de eerste contactmomenten met de corporatie en start van de samenwerking op dit onderwerp. Resultaten hierop zijn vooral ontstaan vanuit een regionale aanpak, met heldere afspraken en niet zozeer toe te schrijven aan inzet van Omnia Wonen zelf. De doelgroep kent een bepaald onvermogen om zaken zelf te regelen, de organisatie en dienstverlening van Omnia Wonen is hier onvoldoende op ingericht om hier rekening mee te houden.
- Buurtbemiddeling vraagt zich af of de corporatie open staat om projectmatig innovatie op te pakken, zoals bijvoorbeeld een project rond woonvaardigheden voor recent gehuisveste statushouders.

- In lijn met de gemeenten zijn ook de vastgoedpartners van mening dat duurzaamheid meer focus, ambitie en een concrete Co2 strategie verdient. De voorbeelden waar Omnia Wonen wel duurzaamheidssprongen in de vernieuwing van haar bezit maakt, zijn niet beleidsgestuurd ingezet, maar het gevolg van het inspelen op de gevraagde betaalbaarheidsfocus door inzet van – bijvoorbeeld prefab – producten van de ketenpartners.

Omnia Wonen

De corporatie realiseert zich dat er altijd ruimte voor verbetering is en heeft in de gesprekken met de visitatiecommissie dan ook een aantal aandachtspunten benoemd:

- Omnia Wonen heeft haar huurders in Assen, Nunspeet of Den Haag even lief, ondanks de aangescherpte focus op de gemeenten die onder de definitie kerngebied vallen. Zij realiseert zich dat dit weerslag heeft op de relatie met stakeholders en vindt het daarom van belang om blijvend naar oplossingen te zoeken die de verschillen in aanwezigheid wegnemen, zoals dit bijvoorbeeld lukt in:
 - o Arnhem, waar Omnia Wonen zelf niet deelneemt aan de huisbezoeken die plaats vinden bij probleemgezinnen, wel zijn er afspraken gemaakt met de lokale collega-corporaties zodat Omnia Wonen huurders in dezelfde aanpak meedraaien.
 - o Den Haag is onlangs aangesloten op de woonruimte verdeelorganisatie Haaglanden, terwijl Omnia Wonen niet rechtsreeks deelneemt aan de managers tafels, afstemming over haar inbreng heeft de corporatie geregeld via een collega-corporatie.
- Deze laatste oplossing van vertegenwoordiging door andere collega-corporaties is op de langere termijn wellicht lastig houdbaar, want Omnia Wonen is niet overal in staat iom actief haar beurt te pakken.
- Woudenberg kent lokale verankering tot in de haarvaten, dit is zowel de historie van de gemeente als van voormalig Vallei Wonen. In de veranderingen die de fusie met zich meebrengt, is het vooral zoeken naar de juiste balans tussen het tonen van eigenaarschap versus de inzet voor een veelheid aan doelgroepen en casuïstiek, die soms tegenstrijdige behoeften met zich meebrengt.
- Omnia Wonen realiseert zich dat zij meer op het gebied van wonen en zorg kan presteren en weinig verbinding met de zorgpartijen heeft opgebouwd afgelopen jaren. De uitdaging ligt bij voldoende balans in het “halen en brengen” en keuzes maken in het speelveld dat erg divers is per gemeente.
- Tot slot begrijpt de corporatie dat haar ICT-transitie nog aandacht vraagt. Aan de ene kant is binnen de interne automatisering moderniseren de inzet, aan de andere kant vindt digitalisering plaats in de vorm van kanaalsturing voor de bewoners. Dit ging gepaard met het afschaffen van de lokale woonwinkels. Hier hoopte Omnia Wonen tegenover te zetten dat woonadviseurs meer ruimte krijgen om naar de bewoner toe te gaan. Helaas is dit tot nu toe minimaal gelukt doordat de druk op telefonisch contact in eerste instantie juist groter werd.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Omnia Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	8,0	100%

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Omnia Wonen

De commissie beoordeelt de verantwoording en motivering van de corporatie op de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke doeleinden met een **8,0** als goed.

In Visitiemethodiek 6.0 ligt het zwaartepunt op de mate waarin de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en motiveert. Omnia Wonen denkt goed na hoe zij haar vermogen in wil en kan zetten. Omnia maakt hierin heldere keuzes, gebaseerd op de ambities die beschreven staan in de twee opeenvolgende ondernemingsplannen die de corporatie gedurende deze visitatieperiode kent. De strategische keuzes vinden vervolgens verdere onderbouwing in onderliggende beleidsstukken, zoals de jaarplannen, de visie op duurzaamheid en het huurbeleid. Waar nodig worden er specifieke uitvoeringsprogramma's opgesteld en de financiële kaders vormen een vast onderdeel binnen deze stukken.

De corporatie doet haar best te waken dat de beleidsstukken niet tot papieren tijgers verzanden. Naar aanleiding van het vaststellen van de portefeuillestrategie is bijvoorbeeld een notitie over de sturing op de portefeuillestrategie opgesteld. Hierin krijgt het doel van de strategie expliciete doorvertaling naar uitvoering, monitoring en eventueel tijdige bijstelling. Voor de realisatie gaat naast uitvoeringsprogramma's in dit geval extra aandacht naar de benodigde aansturing; binnen de vastgoedafdeling is de portefeuillemanager een nieuwe rol die verantwoording draagt voor het strategisch, tactisch en operationeel aansturen van de gehele portefeuillestrategie.

Vanuit de belanghebbenden spreken de vastgoedpartners hun waardering uit over de interne ontwikkeling naar professioneel en planmatige portefeuillebeleid. Vooral positief aangezien het de risico's in de werkwijze – zoals de verrassing van meerdere aandachtscomplexen met achterstallig onderhoud – wegneemt. Als vervolg op de strategie is de corporatie nu met haar ketenpartijen KPI's aan het definiëren, om te kunnen excelleren in de operatie en de strategische doelstellingen te kunnen behalen. De gepaard gaande product- en contractvernieuwing brengt een vernieuwing van de samenwerkingsovereenkomsten met zich mee, waarin de wederzijdse belangen samenkomen.

De managementletter geeft aan dat de interne beheersing voldoende tot goed georganiseerd is. De in functie zijnde controller versterkt de professionaliseringsslag die de organisatie doormaakte sinds enkele jaren.

Met de constatering vanuit het WSW dat Omnia Wonen een laag tot gemiddeld risicoprofiel heeft, in combinatie met het ontbreken van opmerkingen vanuit de Autoriteit Wonen, blijkt dat de corporatie haar financiële aansturing op orde heeft en de financiële ratio's op orde zijn.

Het enige aandachtspunt van de Autoriteit -om het portfoliobeleid uit te leggen in het transitieprogramma- baart de corporatie geen zorgen. De organisatie heeft een stevig plan met een bewuste strategie, waarbij zij financieel binnen de ratio's weet te blijven. Hiermee geeft zij invulling aan de bestuursopdracht van afgelopen jaren om een bedrijfsgezonde vernieuwing aan te gaan. Perspectief ligt bij het afstoten van de buitengebieden, dit perspectief gaat echter voor de baten uit, want dit vraagt veel van de organisatie, zoals uitbreiding op bepaalde specialismes. Naar het oordeel van de commissie heeft Omnia Wonen de portefeuille strategie inmiddels goed verankerd en financieel onderbouwd, en is de organisatie op alle niveaus hieraan geëngageerd.

Omnia stuurt bewust op doelmatigheid zodat meer middelen voor de maatschappelijke doelstellingen ingezet kunnen worden. De Aedes-benchmark laat zien dat de corporatie doelmatig opereert, De inspanningen om efficiënter te gaan werken werpen hun vruchten af. De bedrijfslasten bij Omnia Wonen zijn verder omlaag gegaan van € 729,- per verhuureenheid in 2018 naar € 661,- in 2019 en ook in 2020 liggen ze ruim onder het gemiddelde van de sector dat op € 785,-per verhuureenheid zit. Bestuur en raad van commissarissen geven aan dat het eind van verdere verbetering van de doelmatigheid in zicht is.

Een optie die serieus is onderzocht door de corporatie, is het uitbesteden van het beheer van haar woningportefeuille buiten de kernregio. Na de verrassende uitkomst dat dit tot hogere kosten zou leiden, is de zorgvuldig afgewogen beslissing genomen om het beheer in eigen hand te houden. Bij de beslissing werden ook de belangen van huurders meegenomen. Kanttekening hierbij is dat naar het inzicht van de commissie de keuze om het woningbezit op afstand te organiseren, ook marginaal beheer met zich meebracht, dat altijd goedkoper uitpakt. Daarnaast brengt bezit op afstand, minder zicht op het bezit met zich mee, getuige ook de ontdekking van het bestaan van verschillende aandachtscomplexen waar onderhoudsachterstand aangepakt moest worden.

Conclusie: op basis van het voorgaande stelt de commissie vast dat Omnia Wonen voldoet aan de eisen voor een voldoende.

De commissie beoordeelt dit onderdeel als goed op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie zet haar vermogen bewust zorgvuldig en actief in voor de gekozen prioriteiten in haar beleid. De focus van Omnia Wonen ligt op de gemeenten die zij tot haar kerngebied rekent en beschikbaarheid van voldoende sociale voorraad. Bouwen is daarmee het devies! De fusie met Vallei Wonen en eerder de overname van bezit van een collega-corporatie past in het eerste deel van de strategie. Met het recent vastgestelde portefeuillebeleid zijn de opgaven in het kerngebied vastgelegd, de financieringskaders bepaald en naar buiten toe transparant gemaakt.
- + Gedurende de visitatieperiode van afgelopen vijf jaar is daarbij duidelijk doorgepakt op de kernstrategie en is gelijktijdig een extra bijdrage geleverd aan de volkshuisvestelijke opgave in haar werkgebied door een fusie aan te gaan met Vallei Wonen. De corporatie nam hiermee een risicovol besluit, gelet op aandacht en tijd die de reeds ingezette professionaliseringsstrategieën – in de vorm van een reorganisatie inclusief nieuwe inrichting van de ICT-organisatie – daarnaast ook vroeg.

- + Na het vaststellen van de woningmarktregio's heeft Omnia Wonen zich voluit en met verve actief getoond in de gemeente Amersfoort en heeft daarbij vervolg gegeven aan de uitgesproken intentie om hier te willen en kunnen investeren.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		6,5	33%
Strategievorming	7,0		
Sturing op prestaties	6,0		
Maatschappelijke Rol RvC		8,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		7,5	33%
- Externe legitimatie	7,0		
- Openbare verantwoording	8,0		
Gemiddelde score		7,3	

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **6,5** als ruim voldoende tot voldoende.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** als ruim voldoende op basis van onderstaande overwegingen.

In de afgelopen visitatieperiode is een aantal belangrijke strategische documenten opgesteld. Omnia Wonen heeft haar strategie beschreven in haar ondernemingsplannen: 'Waar het echt om gaat' voor de periode 2015–2018 en 'Iedereen een thuisbasis' als actuele beleidsperiode 2019–2022. Het strategieplan voor de periode 2015-2018 werd aangescherpt in 2016 naar aanleiding van de nieuwe Woningwet. Jaarlijks krijgt de strategie een doorvertaling naar een organisatie breed jaarplan en begroting.

Andere koersdocumenten die een rol speelden zijn het beleid voor risicomangement, de visie op duurzaamheid, de visie op wonen welzijn en zorg en de verdieping van de ketensamenwerking. De portefeuillestrategie 2020-2030 werd inclusief het bijbehorende financieringsbeleid, die de strategie van door verkoop bekostigde nieuwbouw onderbouwt, in het laatste jaar van deze visitatie vastgelegd en vastgesteld.

De corporatie kent een gedegen proces van strategie en visievorming naar concrete doelstellingen. Jaarlijks worden de strategische risico's van de organisatie vastgesteld. Dit doet de corporatie door middel van een aantal gesprekken met medewerkers.

Deze methode draagt naast een actualisatie van de risico's ook bij aan het verrijken van het risicobeeld en het vergroten van het risicobewustzijn in de organisatie. De resultaten van visievorming binnen Omnia Wonen worden duidelijk aan de interne organisatie teruggekoppeld en ook de verankering in de raad van commissarissen is duidelijk zichtbaar.

Uit het hoofdstuk over de belanghebbenden en hun oordelen, met name over beleidsbeïnvloeding blijkt dat de corporatie in haar strategievorming meer gebruik mag maken van de inbreng van haar stakeholders. Er is behoefte aan meer contact en soms nog aan kennismaking. Revitalisering van de Lente-bijeenkomst kan hier mogelijk uitkomst bieden.

Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0** als voldoende.

Omnia Wonen bewaakt de voortgang op de voorgenomen maatschappelijke prestaties met rapportages, waar met name de tertiaal bestuursrapportages als verantwoording richting de raad van commissarissen opvallen. In deze rapportages worden de resultaten uitgebreid toegelicht op basis van de planning van het jaarplan en wordt koppeling gemaakt met de strategie uit het ondernemingsplan. Verder worden de ontwikkelingen uit de verschillende gemeenten in het werkgebied en met name kerngebied gerapporteerd en besproken. Door middel van deze rapportages is de organisatie goed in staat haar vorderingen in samenhang te kunnen volgen en beoordelen. De commissie ziet dat Omnia Wonen al langere tijd op deze manier werkt en dat rapporteren en sturen op de prestaties onderdeel van het werk is.

De commissie heeft onder meer in de verschillende aangeleverde documenten gezien en uit de gevoerde gesprekken opgemaakt dat de organisatie bijstuurt wanneer er afwijkingen worden geconstateerd. Tijdens het transitieproject "Uitbesteden beheer buitengebied" werd bijvoorbeeld duidelijk dat de uitkomsten van de businesscase onvoldoende positief waren om te besluiten tot volledige uitbesteding van dit beheer. Het uitgangspunt dat Omnia Wonen zich door uitbesteding van beheer in het buitengebied beter zou kunnen concentreren op het kerngebied werd bijgesteld omdat onderzoek naar het effect van regiecorporatie worden, aantoonde dat dit efficiencyvoordelen in de bedrijfsvoering mogelijk zou maken.

Een ander voorbeeld ligt bij de duidelijkheid en scherpe keuzes die vastgelegd zijn in de portefeuillestrategie. De corporatie is zich bewust van de impact van haar keuzes op de waardering van kerngemeenten, waar de focus naar uit gaat, en gemeenten in het buitengebied. Dit ontslaat de organisatie niet van haar plicht om zorg te dragen voor het geconstateerde achterstallig onderhoud. Ook in het buitengebied is fors geïnvesteerd in het toekomstbestendig maken van dit deel van de woningvoorraad.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

De toezichtsbrief, waarin de governance inspectie wordt toegelicht die de Autoriteit Wonen in 2020 bij Omnia Wonen heeft uitgevoerd, geeft aan dat de organisatie voldoet aan de criteria voor good governance. RvC en bestuur werken al sinds 2018 met een gedeelde visie op toezicht en bestuur en evalueren deze jaarlijks. De RvC geeft op een professionele manier vorm aan zijn rol als toezichthouder en toont zich zo is de commissie gebleken bewust van zijn maatschappelijke rol. Omnia Wonen voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd en beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** als goed op basis van de volgende pluspunten:

Actieve rol, kritisch stimulerende rol in strategievorming en klankbord richting het bestuur

- + De raad van commissarissen is zich bewust van de complexiteit en maatschappelijke opgaven waar Omnia Wonen zich voor gesteld ziet. Er is goed stil gestaan bij de strategische doelen en wat hiervoor aan organisatie nodig is. De raad van commissarissen werkt vanuit eenzelfde agenda. De toezichtvisie geeft het belang aan om in een vroeg stadium de raad actief te betrekken en kaders voor de strategie gezamenlijk te bespreken, en wordt ook in praktijk gebracht. Deze werkwijze brengt de scherpte in het proces en leidt tot een goed gezamenlijk kader zonder de bestuurlijke verantwoordelijkheden aan te tasten. Deze plus zou nog sterker uitpakken wanneer het toezicht meer stil staat bij risicobeheersing in plaats van de tendens om in te springen op kansrijke mogelijkheden.

Betrokken bij de regio

- + De leden van de raad van commissarissen hebben een brede spreiding over het werkgebied. Zij zijn daarmee samen bekend met het hele werkgebied en maken daarnaast optimaal gebruik van de ogen en oren die huurdersorganisatie de SHOW biedt. In het proces van prestatieafspraken wordt de raad meegenomen in verschillende gemeentelijke biedingen en kan de RvC zijn kennis van lokale situaties inbrengen.
- + In het fusieproces met Vallei Wonen hebben de commissarissen zich actief opgesteld in het bewaken van de belangen van alle stakeholders. Denk aan de bijzonderder aandacht voor de lokale huurdersvertegenwoordiging in Woudenberg naast de formele rol van de SHOW In Woudenberg naast formele rol van de SHOW.

Consequente zelfevaluatie

- + De raad houdt consequent zelfevaluatie, vaker dan voorgeschreven met externe begeleiding als jaarlijkse ijkmomenten voor professionele ontwikkeling van de raad. Ze heeft daarbij actieve aandacht voor de integratie van de nieuwe commissaris bij de fusie en de teamvorming binnen de RvC.

Duidelijke visie op maatschappelijke rol

- + De raad van commissarissen laat zien dat zij zich bewust is van de maatschappelijke rol die zij vervult. Het werkveld van Omnia Wonen is breed en divers en de maatschappelijke opgaven zijn omvangrijk en complex. Van de commissarissen wordt maatschappelijke betrokkenheid gevraagd en de raad streeft naar diversiteit. Ieder van de leden van de raad laat een grote persoonlijke betrokkenheid zien en is bereid tijd te investeren in haar taak als commissaris. Er is sprake van veelzijdige expertises en de leden van de raad zijn betrokken op ambities, missie, strategie en belangenhouders. De RvC heeft, zo is de commissie gebleken, in de gesprekken zicht op wat er speelt bij externe belangenhouders in de lokale context. Toezicht krijgt de tijd en aandacht die nodig is en kent een goede balans met de klankbordrol voor het bestuur. De samenwerking tussen bestuur en commissarissen brengt scherppte aan.

Contact met de SHOW

- + Tenslotte staat de raad van commissarissen in goed contact met de SHOW als huurdersvertegenwoordiging. De raad is trots op de mooie huurdersorganisatie die een belangrijke rol speelt in het zijn en uitdragen van Omnia Wonen haar portefeuillebeleid inclusief het onderscheid in kernregio en buitengebied. Er is een goede relatie opgebouwd met de huurders, de raad telt drie commissarissen die de huurders vertegenwoordigen, er is een open lijn vanuit de RvC naar de SHOW waardoor men elkaar weet te vinden en commissarissen nemen actief deel aan de SHOW bijeenkomsten.

6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,5** als goed.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De commissie constateert dat de corporatie consequent aandacht heeft voor het betrekken van de huurdersorganisatie bij het beleid en bij keuzes van de corporatie. De huurdersorganisatie wordt vanaf de start meegenomen en vervult een eigenstandige rol in het proces van prestatieafspraken met de gemeente.

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

- + Omnia Wonen is in staat haar biedingen aan de gemeenten in haar werkgebied in verband te laten zien met de portefeuillestrategie en haar prestaties aan te laten sluiten op de hierin gemaakte keuzes. De intensieve wijze waarop de corporatie haar huurdersorganisatie weet te betrekken bij het beleid met aandacht voor de breedte van het werkgebied, en in staat zijn inhoudelijke verschilpunten te overbruggen.

- + De intensieve wijze waarop de corporatie haar huurdersorganisatie weet te betrekken bij het beleid met aandacht voor de breedte van het werkgebied.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

De commissie waardeert positief dat de corporatie op eigentijdse wijze openbaar verantwoording aflegt. Zij is hierbij erg actueel, zo zijn nieuwsberichten en jaarstukken snel online beschikbaar.

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

- + De toegankelijke manier waarop de corporatie via haar jaarverslag openbaar verantwoording afgelegd over de prestaties in dat jaar en deze aanvullend aantrekkelijk weet te presenteren via een beknopter jaarbericht met overzichtelijke infographics.
- + De website van Omnia Wonen is een waardevolle bron van informatie over de activiteiten van de corporatie. Daarnaast zijn niet alleen haar jaarverslagen en populaire jaarberichten digitaal beschikbaar, maar is ook een uitgebreid overzicht van publicaties, beleidsstukken en brochures online te raadplegen.
- + Omnia Wonen is actief op sociale media en benut Facebook, Twitter en YouTube om informatie te delen.
- + De bestuurder van Omnia Wonen zoekt actief naar mogelijkheden om discussies te starten en verantwoording af te leggen in de pers en sociale media over voor Omnia Wonen belangrijke dossiers.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Omnia Wonen te Harderwijk

Jaar visitatie : 2021

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 Omnia Wonen te Harderwijk hebben.

Bennekom, 20 oktober 2020 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Omnia Wonen te Harderwijk verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2021 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.

Bennekom, 20 oktober 2020 de heer DH. Van Ginkel CMC | voorzitter

Bennekom, 26 oktober 2020 mevrouw N.S. Boudrie | algemeen commissielid

Bennekom, 26 oktober 2020 drs. J.M. van de Kreeke | secretaris

Bennekom, 25 november 2020 drs. C.H.B. Heemskerk | aspirant visitorator

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 (Dick)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Als manager/bestuurder: Ruime ervaring bij woningcorporaties en adviesorganisaties; coach voor raden van bestuur.
- ✓ Als adviseur: Ruim dertig jaar ervaring als bestuurs- en organisatieadviseur en manager voor maatschappelijke organisaties en het (semi) publieke domein. Adviseur voor toezichthouders en bestuurders voor governance vraagstukken. Coach en sparringpartner voor bestuurders en commissarissen in de volkshuisvesting, onderwijs en het openbaar bestuur. Organiseadvies ervaring in complexe bestuurlijke en organisatorische contexten. Begeleider van opvolgsvraagstukken aan de top. Coach voor burgemeesters en wethouders.
- ✓ Als toezichthouder.: Breed georiënteerde toezichthouder in wonen, zorg en welzijn; vaak als voorzitter, even graag als lid van een goed team. Bruggebouwer, teamspeler, inspirator. Strategisch denken en doen, en voeten in de klei.
- ✓ Ervaren visitator woningcorporaties.

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/d-h-van-ginkel-cmc-dick/>



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

Korte kennismaking

Maatschappelijke organisaties, daar loop ik warm voor. Wonen, zorg, onderwijs en een goed openbaar bestuur vormen het fundament van onze samenleving. Vanuit mijn werk als bestuurs- en organisatieadviseur, toezichthouder en manager ken ik deze maatschappelijke organisaties. Met deze ervaring coach ik bestuurders en toezichthouders 'in de boardroom' en word ik geraadpleegd bij situaties in bestuurskamer. 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. Vanaf 2003 ben ik bij Raeflex betrokken en heb ik zeker 50 visitaties uitgevoerd. Ik heb verschillende visitaties gedaan, bij kleine corporaties en bij grotere corporaties, meestal 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 tegemoetkomt, horen daar net zo sterk bij als de kwaliteit van het toezicht.

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

2005-heden Partner organisatieadviesbureau Consort
1989-2005 Partner en adviseur bij GITP
1977-1989 Diverse functies bij het NCIV, voorloper van Aedes

Nevenfuncties

2014-heden Lid gemeenteraad Zeist (D66)
2014-heden Voorzitter Utrecht International Comedy festival
2011-heden Voorzitter RvT Spectrum Gelderland
2009-2015 Voorzitter RvT bij Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland Arnhem
2008-heden Voorzitter redactie Management & Consulting
2005-2014 Voorzitter RvC bij Woningcorporatie de Combinatie te Zeist
1993-2004 Voorzitter RvT Studentenhuisvesting Wageningen (Idealis)
1988-1996 Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen



Algemeen commissielid

drs. N.S. Boudrie (Nathalie)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuur en toezicht
- ✓ Teamontwikkeling
- ✓ Veranderkunde

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/n-boudrie-poll/>



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

Korte kennismaking

Nieuwsgierig naar de wereld van de woningcorporaties en aangetrokken door de doelen van volkshuisvesting ben ik in 2011 via de VTW ingestroomd. Met mijn achtergrond als arbeid- & organisatiepsycholoog heb ik als adviseur en onderzoeker in zeer verschillende bedrijfstakken en branches ervaring op mogen doen. Door de verschillende rollen en perspectieven profiteer ik van een groot inlevingsvermogen voor alle betrokkenen. Mijn jarenlange ervaring als procesbegeleider voor sociale partners maakt dat ik gewend ben aan het werken in een complexe politiek-bestuurlijke context. Als toezichthouder is mijn perspectief verder verbreed bij zowel een goed functionerende corporatie als een inzet vanuit de commissarissenpool. Mijn dagelijkse praktijk bestaat uit het ondersteunen van teams en medewerkers met een leervraag, een veranderkundige opgave, het onder de loep nemen van de groepsdynamica om als team (nog) beter te gaan functioneren.

Visitaties

Mijn kijk is vaak van buiten naar binnen. Betrokken, maar wel vanuit een zekere distantie. Daarbij kan ik makkelijk schakelen tussen de perspectieven van alle belanghouders van de corporatie. Mijn achtergrond als psycholoog en coach helpen me daarbij. Wat ik bij wil dragen in de visitatie is mijn vermogen om makkelijk verbinding te maken met alle partijen. Met de inzet van mijn analyserend vermogen en als teamspeler zorgen dat we op een positief kritische wijze reflecteren met elkaar. Een uitspraak die ik daarbij vaak hanteer is: 'de oplossing is het probleem niet'. Het gaat om de weg ernaartoe. En hoe die weg eruit kan zien, daar wil ik middels visitatie graag aan bijdragen.

Kort CV

Opleiding

- Arbeid- & organisatie psycholoog
- Integriteit coördinator en vertrouwenspersoon
- Een keur aan opleidingen in veranderkunde en coaching
- VTW leergang aankomend commissaris

Carrière

2009-heden Zelfstandig ondernemer als procesbegeleider, onderzoeker, coach en vertrouwenspersoon
2002-2009 Adviseur en directeur Orbis BV Advies- en Onderzoeksbureau voor sociale partners
1995-2007 Toegevoegd docent Universiteit van Amsterdam/Psychologie
1994-2002 A&O deskundige in de arbodienstverlening

Nevenfuncties

2016-heden Commissaris bij Aboma
2013-heden Vrijwilligerswerk
2012-2020 Commissaris bij WoonopMaat



Secretaris

drs. J.M. van de Kreeke (Janneke)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Brede kennis van sociaal maatschappelijke vraagstukken
- ✓ Kent verschillende publieke organisaties, zoals gemeenten en corporaties van binnenuit
- ✓ Ruime ervaring in verbeterprocessen

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-j-m-van-de-kreeke-janneke/>



<https://nl.linkedin.com/in/jannekevandekreeke>

Korte kennismaking

Met een achtergrond als cultureel antropoloog houd ik me graag bezig met het alledaagse binnen organisaties. In de afstemming tussen strategie, uitvoering en middelen, vinden op de werkvloer de processen plaats waar de strategie wordt gerealiseerd. Denken en doen komt hier samen. En het is deze alledaagse praktijk waar klantwaarde besloten ligt en ik mijn focus als organisatieadviseur gevonden heb. Van nature ben ik nieuwsgierig naar anderen en de verschillende manieren waarop mensen hun leven vormgeven. Helemaal als daar allerlei sociale vraagstukken bij komen kijken.

Visitaties

Visitaties

Bij Raeflex vervul ik vanaf 2018 de rol van secretaris en heb ik al meerdere visitaties uitgevoerd, waaronder een experiment visitatie bij Talis te Nijmegen. Een rol die mij goed past en vaak terugkeert in mijn opdrachten. Voor het oppakken van complexe sociale vraagstukken word ik doorgaans geacht overal wat van te weten en voelsprietten in de organisatie en bij haar samenwerkingspartners te hebben. Informatie tijdig en volledig samen te brengen, maar ook discreet en diplomatiek met al die kennis om te kunnen gaan.

Kort CV

Opleiding

- Sociale Wetenschappen || Culturele antropologie
- Diverse trainingen gericht op organisatieverandering, adviesvaardigheden en opleiding tot Lean Black Belt voor de diensten- en publieke sector

Carrière

2016–heden Adviseur bij Verbeterwerk

2013–heden Zelfstandig organisatie- en beleidsadviseur, bij voorkeur werkend op het snijvlak van publiek en private sector

2009–2015 Beleidsadviseur bij Woonlinie in Zaltbommel

2007–2008 Senior adviseur bij Stimulans, Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling in Rotterdam

2006–2007 Onderzoek/veldwerk voor diverse mensenrechtenorganisaties in Cuba

2004–2006 Junior adviseur bij Centrum voor Integratiebevordering in Dordrecht



Aspirant visitator

drs. C.H.B. Heemskerk (Conny)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Governance
- ✓ Leefbaarheid, wijkgericht werken en Wonen met Zorg
- ✓ Totstandkoming en kwaliteit van de prestatieafspraken
- ✓ Stakeholdermanagement en positie van de huurders in het bijzonder

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/c-heemskerk/>



www.ConnyHeemskerk.nl

Korte kennismaking

Mijn focus in de visitatie ligt op het benoemen van leerpunten, en vooral (toekomstige) opgaven en uitdagingen. Ik zie de visitatie als een moment om het eigen leren van de onderneming te versterken.

Ik ben sterk analytisch-strategisch, vraag door en geef terug. Doel is tot een betekenisvol en verdiepend gesprek te komen. Ik ben daarbij een goed oog voor ieders behoefte en belang.

Na mijn studie politicologie (UvA) werkte ik in lange tijd bovenop de politiek: eerst in Brussel (Europees Parlement), nadien tien jaar in Den Haag (BBO en Oxfam-Novib). De rode draad in mijn leven is mijn passie voor maatschappelijke vraagstukken, in het bijzonder in wonen, zorg en welzijn. Het moet ertoe doen.

Visitaties

Sinds 2019 ben ik bij Raeflex betrokken en heb ik een inwerktraject doorlopen. Woningcorporaties zijn mij goed bekend. Ik ben op voordracht van de huurders actief als commissaris bij twee corporaties én ik ondersteun grootstedelijke gemeentes bij het tot stand komen van vitale coalities in wonen, zorg en welzijn. Ik ben tevens lid van het Expertteam Wonen en Zorg van de Rijksoverheid. Eerder werkte ik als manager bij Ymere en bij Aedes. Landelijk was ik actief betrokken bij de gesprekken over toezicht bij maatschappelijke ondernemingen in mijn rol als secretaris en lobbyist namens zes brancheorganisaties uit Wonen, Zorg, Welzijn en Onderwijs.

Kort CV

Opleiding

- Politicologie, Universiteit van Amsterdam (UvA), 1991
- Verandermanagement SIOO, 2014
- Verschillende trainingen en opleidingen i.v.m. toezichhouderschap

Carrière

2014–heden Alliantiemanager, Samenwerken in Wonen, zorg en welzijn
2009– 2014 Manager Wijkaanpak en Leefbaarheid, Ymere
2006–2009 Lid Management Aedes, Branchevereniging woningcorporaties
2003–2006 Senior Adviseur Maatschappelijk Ondernemen, Aedes
1996–2003 Senior en lid management Oxfam Novib, Den Haag
1994–1996 Senior Beleidsmedewerker en lobbyist BBO, Den Haag
1992–1994 Beleidsmedewerker PvdA Europees Parlement, Brussel

Nevenfuncties

- Lid RvC Kennemer Wonen, voordracht huurders, lid Renumeratiecommissie
- Lid RvC Antonius van Padua, voordracht huurders, lid Vastgoedcommissie
- Lid Expertteam Wonen en Zorg, RVO Nederland

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
<p>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Ondernemingsplan 'Waar het echt om gaat' 2015–2018 • Addendum ondernemingsplan 2016 • Ondernemingsplan 'Iedereen een thuisbasis' 2019–2022 • Actuele woonvisies van gemeenten in het kerngebied; Amersfoort, Elburg, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, Woudenberg • Raamovereenkomst gemeente Elburg 2016–2021 • Raamovereenkomst gemeente Harderwijk 2017–2022 • Raamovereenkomst gemeente Nunspeet 2017–2021 • Raamovereenkomst gemeente Oldebroek 2018–2023 • Prestatieafspraken 2018–2020 voor alle gemeenten uit heel het werkgebied • Activiteitenoverzichten 2018–2020 voor alle gemeenten uit heel het werkgebied • Jaarplannen en begrotingen • Jaarverslagen 2016–2020 • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> • Beleid passend toewijzen 2015 • Beleid passend toewijzen zorgwoningen 2018 • Beleid statushouders 2015 • Huurbeleid 2016 & huurbeleid 2020 • Onderhoudsbeleid 2017 • Jaarplan onderhoudsorganisatie - verlagen onderhoudskosten 2017 • Visie op duurzaamheid 2018 • Visie op wonen, zorg & welzijn 2019 • Portefeuillestrategie 2020–2030 • Aangepast plan van aanpak uitbesteden beheer buiten gebied 2018 • Folder activiteitgericht werken 2018 • Mededelingen RvC corona maart & juni 2020 • Terug naar kantoor oktober 2020 • Voorstel evaluatie ketensamenwerking Omnia Wonen 2020 • Evaluatiematrix ketensamenwerking • Informatieboekje fusie • Convenanten en/of samenwerkingsovereenkomsten: <ul style="list-style-type: none"> • Afsprakenkader Nunspeet 'Toekomstig wonen' 2020 • Convenant Beschermd wonen en maatschappelijk opvang Noord-Veluwe 2020–2023 • Convenant Buurtbemiddeling Harderwijk 2017–2021 • Convenant Housing first Noord-Veluwe 2020 • Convenant ter voorkoming van huurschulden en huisuitzettingen Nunspeet 2019 • Convenant Vroeg Eropaf Woudenberg 2020 • Convenant Woonvoorzieningen WMO Oldebroek 2015 • Hennepconvenant Midden-Nederland 2019–2022 • Landelijke convenant Vroegsignalering 2020 • Partnersamenwerking de Pionier Amersfoort 2020 • Samenwerkingsovereenkomst beheer Soesterhof Amersfoort 2020

Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportage traject ketensamenwerking Omnia Wonen en partners 2020 • Verbeteracties ketens o.b.v. ketenevaluatie 2020 • Verslagen van overleg met dagelijks bestuur van de SHOW • Verslagen overleg met samenwerkingspartners; directeurenoverleg RNV Corporaties, Coördinatiegroep Huren Noord-Veluwe, SWEV-overleg • Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken; MTO 2017, Huurderstevredenheidsonderzoek 2019
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • AW oordeelsbrieven 2016-2020 • WSW beoordelingen 2016-2020 • AW governance inspectie 2020 • Jaarplannen en begrotingen • Jaarrekeningen en jaarverslagen 2016-2020 • Management Letters 2016-2020 • Strategisch risicomanagement 2018, 2019 & 2020 • Aedes-benchmarkcentrum (ABC): kengetallen en verloop daarin aan de hand van CiP 2016 en factsheets 2017-2020
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> • Tertiaalrapportages 2016-2020 • Zelfevaluaties 2016-2020 • Jaarverslagen 2016-2020 • Relevante notulen RvC vergaderingen 2016-2020 • Visie op besturen en toezicht houden 2018 • Fusiedocument Omnia Wonen en Vallei Wonen, inclusief goedkeuringsdocumenten AW en RvC

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle 37 geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 12 online gesprekken via MS Teams geïnterviewd over de prestaties van Omnia Wonen.

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

Mevrouw Albertine van Vliet-Kuiper, voorzitter
De heer Wim Weide, lid
De heer Marcel Celie, lid
De heer Peter Siebinga, lid
Mevrouw Marleen van Wegberg, lid

Directeur-bestuurder

Mevrouw Monique Govers, directeur-bestuurder

Managementteam

Mevrouw Jantine Clasie, manager Bemiddeling & Beheer en Vastgoed
De heer Roy Viring, manager financiën & ICT en Volkshuisvesting & vastgoedsturing
De heer Lars ten Dolle, business controller

Medewerkers en OR

Mevrouw Marlies Hofland, voorzitter OR en medewerker bemiddeling en beheer
Mevrouw Erica van de Burgwal, vice-voorzitter OR en change manager ICT
De heer Jurriaan van den Brink, secretaris OR en woonadviseur
De heer Ronald Brouwers, plaatsvervangend secretaris en medewerker vastgoed kwaliteit
De heer Ben van de Brink, lid OR en vastgoed regisseur

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

SHOW

De heer Rinus van Norde, voorzitter en ambassadeur Amersfoort
De heer Henk Graafland, vice-voorzitter en ambassadeur Nunspeet & Oldebroek & Elburg
De heer Herman Kost, secretaris
De heer Arnold Copier, penningmeester en ambassadeur Woudenberg
Mevrouw Yvonne Schuijl, bestuurslid en ambassadeur Harderwijk & Ermelo
Mevrouw Diane Kleine, bestuurslid en ambassadeur Nunspeet
De heer Dick Deirkauf, bestuurslid en ambassadeur Harderwijk & Oldebroek & Elburg

Gemeenten

Amersfoort

De heer Menno Tigelaar, wethouder wonen en zorg
De heer Gerard van der Tol, senior adviseur economie & wonen

Nunspeet

De heer Jaap Groothuis, Wethouder Dienstverlening, Ruimtelijke ontwikkeling, Projecten
Mevrouw Anja, Beleidsmedewerker volkshuisvesting

Oldebroek

De heer Ben Engberts, Wethouder wonen
Mevrouw Annegreeth Nijhof, Beleidsmedewerker volkshuisvesting

Woudenberg

Mevrouw Marleen Treep-Wolfswinkel, Wethouder wonen
Mevrouw Theona Willigenburg-Zeeuwe, Beleidsadviseur wonen

Collega-corporaties

deltaWonen

De heer Martijn Sweitser, adjunct-directeur

Portaal

Mevrouw Dorien Lommen, manager volkshuisvesting

UWOON

Mevrouw Fleur Imming, directeur-bestuurder

Woningstichting Putten

Mevrouw Marieta Peek – Marlet, directeur-bestuurder

Zorg- en welzijnsinstellingen

Zorgcentrum Oranjehof Nunspeet

Mevrouw Cokky de Visser, directeur

Woonzorgnet Nunspeet, locatie Het Kodal

De heer Martin Juffer, teamleider

Buurbemiddeling Nunspeet

Mevrouw Hetty Schoonhoven

Zorggroep Noordwest-Veluwe

De heer Roelof Hoving, interim regiomanager

Ketenpartners

Lenferink BV

De heer Alfred Lenferink, directeur

Van Wijnen projectontwikkeling

De heer Marcel Mulder, directeur

Position paper
Visitatie 2016-2020
15 januari 2021



www.omniawonen.nl

Position paper

Visitatie 2016-2020

15 januari 2021



Iedereen een thuisbasis

Een tijdloze titel, gelijk aan die van ons huidige ondernemingsplan, waarbij de context van de tijd de betekenis verleent. Wat we echter bij de vaststelling van ons ondernemingsplan niet hadden kunnen bevroeden, is dat de wereld in drie jaar tijd zo zou veranderen; dat het hebben van een thuisbasis nóg belangrijker zou zijn. De pandemie waarmee we inmiddels ruim tien maanden te kampen hebben zal het beroep op woningcorporaties en hun rol in de samenleving veranderen. Zo ook op Omnia Wonen. De vraag is echter of en zo ja op welke elementen we onze koers moeten bijstellen. Een vraag die we graag meegenomen zien in deze visitatie.

Het nieuwe Omnia Wonen

Het nieuwe Omnia Wonen is in 2020 ontstaan vanuit een fusie met Vallei Wonen uit Woudenberg. Deze fusie past naadloos in de strategie van Omnia Wonen om zich te versterken in haar kernregio en de daarmee samenvallende woningmarktregio: de Noordwest Veluwe en Amersfoort. Binnen onze regio zijn we lokaal verankerd in zeven gemeenten, waarbij we in de gemeenten Nunspeet en Woudenberg de enige woningcorporatie zijn. Verder zijn we -verklaarbaar vanuit onze geschiedenis- nog verspreid over heel Nederland aanwezig in zes gemeenten (met een voormalig garnizoen).

In 2016 hebben we scherp gedefinieerd dat we een corporatie willen zijn die een betaalbare en kwalitatief goede thuisbasis biedt aan mensen die daarin -als gevolg van hun lage inkomen of specifieke woonwensen- niet zelf kunnen voorzien. Een corporatie die in haar kernregio herkenbaar, aanspreekbaar en bereikbaar is voor haar huurders en samenwerkingspartners. Die weet wat er speelt en oog heeft voor prettig wonen in de buurt. Én, een corporatie die buiten haar kernregio een goed beheerder is. In de loop van de tijd is gebleken dat deze -op het eerste gezicht ogenschijnlijk simpele- missie en koers ons voor de nodige vraagstukken stelt.

Geleerd vanuit het verleden

“Een nieuwe balans...”. Dat waren de woorden die het advies vanuit de vorige visitatieperiode inluiden. De adviezen hadden betrekking op de focus op ons werkgebied, en boden een gedegen inzicht in de opgaven en transparantie over de wijze waarop wij de opgaven uitvoeren. Het laatste advies was om de organisatie aan te laten sluiten hierop en de professionalisering door te zetten.

De adviezen hebben wij ter harte genomen, onderzocht én in de praktijk gebracht. De afgelopen jaren is gezocht naar en hard gewerkt aan het vinden en verkrijgen van een nieuwe balans. Een balans tussen kerngebied en overige gemeenten, een balans tussen de belangen van de diverse stakeholders, een balans tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid en een balans tussen dienstverlening en doelmatigheid. Veelal gaat dit gepaard met het balanceren tussen datgene wat er al is en goed gaat én de noodzakelijke slag ten behoeve van het vergroten van de slagkracht en vernieuwing in een complexe en telkens veranderende omgeving.



www.omniawonen.nl

Focus

Vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid om dicht bij onze huurders te kunnen blijven staan, onze bedrijfslasten laag te houden én de professionaliteit van de organisatie te vergroten, hebben wij besloten om de omvang van Omnia Wonen op minimaal 8.000 verhuurenheden te houden. Wij zetten in op het vergroten van onze woningportefeuille in ons kerngebied. Daarom zijn we bereid om de woningen buiten onze kernregio af te stoten. Een optie -die serieus is onderzocht en tot onze verrassing tot hogere kosten zou leiden- was het uitbesteden van het beheer van onze woningportefeuille buiten onze kernregio. Na een zorgvuldige afweging waarbij financiën, maar ook huurdersbelangen een belangrijke rol speelden hebben we besloten om het beheer in eigen hand te houden. De afgelopen jaren is, samen met onze huurdersorganisatie SHOW, de bestuurlijke focus op onze kernregio geëffectueerd, maar hebben op operationeel niveau geen veranderingen plaats gevonden.

Inzicht in de opgaven

De gemiddelde woningkwaliteit van Omnia Wonen was en is goed., In 2016 kwam vanuit een bredere volkhuysvestelijke sturing echter naar voren dat bij een tiental complexen -in het totaal 625 woningen- sprake was van een grote onderhoudsachterstand, die moest worden ingelopen. De laatste complexen, in de gemeente Oldebroek, worden in 2021 opgeleverd. Deze renovaties hebben we in nauw overleg met onze huurdersorganisatie SHOW, speciaal hiervoor opgerichte bewonersadviesgroepen én onze ketenpartners voorbereid en uitgevoerd. In totaal is voor ruim achtentwintig miljoen aan verbeteringen aangebracht. Inmiddels is de meerjarenonderhoudsbegroting in lijn gebracht met de instandhoudingsbehoefte gebaseerd op de gewenste kwaliteit van de woningen op langere termijn. Het komend jaar zal -in nauwe samenspraak met de SHOW- een nieuw kwaliteitsbeleid worden ontwikkeld dat vervolgens in het daarop volgende jaar geïmplementeerd zal worden.

In 2020 heeft Omnia Wonen haar algehele portefeuillestrategie vastgesteld. Een belangrijke stap voorwaarts om vanuit onze strategie op de langere termijn te kunnen sturen. Dit biedt ons ook handvatten om stil te staan bij de verkoop van ons bezit buiten onze kernregio. In combinatie met de actuele woningmarktvragestukken geeft de strategie invulling aan onze keuzes. Wij willen een goede en betrouwbare samenwerkingspartner zijn, die oog heeft voor de vraagstukken waarmee iedere afzonderlijke gemeente te maken heeft. Wij participeren in onderzoek en trekken graag samen conclusies. Daarbij zijn we steeds beter in staat om toekomstgericht te kijken en te denken en nodigen we anderen uit hetzelfde te doen.

De afgelopen jaren hebben we routine opgebouwd in het doen van biedingen en het maken van prestatieafspraken samen met onze huurdersvertegenwoordigers en de afzonderlijke gemeenten. Deze afspraken zijn vastgelegd én openbaar. Wij publiceren zij op onze website. In de gemeenten behorend tot onze kernregio zijn deze ook onderdeel van de ambtelijke en bestuurlijke overleggen en wordt tussentijds geëvalueerd.

Professionalisering

In 2020 werd, mede als gevolg van de pandemie, duidelijk waar we staan in onze professionaliseringsslag. Tot onze grote tevredenheid hebben we kunnen vaststellen dat we wendbaar en veerkrachtig zijn! Binnen een paar dagen waren we in staat om vanuit huis te werken en onze dienstverlening -in aangepaste vorm- door te laten lopen.

Vanwege onze toekomstige opgaven hebben wij in 2017 een reorganisatie doorgevoerd gebaseerd op de besturingsfilosofie die de verantwoordelijkheden dicht bij de deskundige medewerkers neergelegt. We zijn

nieuwsgierig wat onze stakeholders hiervan in positieve, maar ook in negatieve zin merken. Graag willen wij leren van de scherpe blik van anderen!

De afgelopen jaren hebben we geïnvesteerd in het aantrekken van talent en professionals die hun sporen reeds verdiend hebben. Op tal van plekken binnen de organisatie heeft dat geleid tot een vruchtbare kruisbestuiving. Technologische vernieuwing en digitalisering hebben de afgelopen jaren een prominente plek binnen Omnia Wonen gekregen. Gebaseerd op onze dienstverleningsvisie is het tijd- en plaats onafhankelijk werken geïntroduceerd en geïmplementeerd, onze kantoorhuisvesting vernieuwd en hebben we volop ingezet op kanaalsturing. Onze dienstverleningsvisie 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet of wenselijk is', heeft onze huurders, maar ook onszelf, al veel gebracht. Zo hebben we meer ruimte gecreëerd voor het persoonlijke contact. Samen met bewoners en onder andere zorg- en welzijnsorganisaties zijn initiatieven ontplooid ten behoeve van het verbeteren van de leefbaarheid, het voorkomen van eenzaamheid of betalingsachterstanden. Wij luisteren, spiegelen en reflecteren op ons handelen, zeker als de bedoeling of opdracht in het geding lijkt te geraken. De aandacht hiervoor zetten we in de toekomst onverkort voort, waarbij zeker ook nog kwaliteitsslagen gemaakt kunnen en moeten worden.

De gesprekken met ketenpartners, ontwikkelaars, gemeenten en corporaties zijn de afgelopen jaren geïntensiveerd. Het vergroten van de slaagkans van woningzoekenden staat hoog op de agenda, naast het betaalbaar houden van het wonen. De besluitvorming over de verduurzaming van ons bezit laten we consequent langs de lijn van het toepassen van no regret maatregelen en van de toekomstige woonlasten voor onze huurders lopen. Per gemeente voeren we het gesprek over onze toegevoegde waarde en hetgeen we van anderen nodig hebben om zodoende samen ambities te realiseren. Dit vraagt om een breder perspectief van en de wil bij alle betrokken partijen om over de eigen organisatie- en gemeentegrenzen heen te kijken. Dit kan en moet nog beter. Met name de afzonderlijke gemeenten hebben de neiging om woon- en leefbaarheidsvraagstukken lokaal te benaderen, terwijl voor mensen de precieze gemeentegrenzen veelal niet zo relevant zijn. Zowel binnen het samenwerkingsverband van de corporaties op de Noord Veluwe (RNV) als binnen de regio Eemvallei (SWEV) draagt Omnia Wonen actief bij aan een meer gezamenlijke strategische agenda op het gebied van volkshuisvesting en ruimtelijke ordening. Daarnaast hebben we samen met onze bouwpartners onze ketensamenwerking geëvalueerd, gezamenlijke lessen getrokken en nieuwe afspraken met elkaar gemaakt. Vanuit het wederzijdse vertrouwen is gebleken dat het juist dan mogelijk is om scherp richting elkaar te zijn. De komende jaren zien we uit naar innovaties ten behoeve van de verduurzaming van ons (toekomstige) bezit. Daarbij vinden we het belangrijk om te leren van de ervaringen van anderen en kiezen we daarmee bewust voor de positie van 'slimme volger'.

Onze uitdagingen

Bouwen, bouwen, bouwen! Sinds 2016 hebben we de ambitie om jaarlijks minimaal 100 woningen te bouwen. In die gemeenten waar we óf zelf eigenaar van grond zijn of via de gemeente grond beschikbaar is gesteld, hebben we een deel van onze ambities waar kunnen maken. In Amersfoort zien we dat we langzamer op stoom zijn gekomen en pas in 2021 boven de 100 nieuwe woningen op jaarbasis zullen komen. Een combinatie van factoren ligt hieraan ten grondslag.

Graag leren we van de verscheidenheid in onze praktijk en delen we onze positieve ervaringen. Zo zijn we met projecten in staat gebleken hoge volkshuisvestelijke waarde te creëren zowel in de doorlooptijd van de besluitvorming, in de realisatie van de bouw als bij de woningtoewijzing.

De impact van de status van Omnia Wonen als enige permanent toegelaten instelling in de gemeente Amersfoort is vele malen groter dan vooraf voorzien. Anno 2020 zijn we bezig om met elkaar het profiel van Omnia Wonen in Amersfoort nader te duiden. We zijn nieuwsgierig naar de zienswijze van anderen hierop. Is het mogelijk een bescheiden rol als volwaardige woningcorporatie te spelen en tegelijkertijd een omvangrijke nieuwbouwambitie en -opgave te realiseren?

Het leren kennen van de Woudenbergse 'couleur locale', de opgebouwde gewoonten en ingesleten patronen in de bestaande samenwerking tussen de gemeente, partner(s) en de woningcorporatie is betekenisvol. We hebben tijd nodig om aan elkaar te wennen en elkaar te begrijpen. De periode dat woningcorporaties uitvoeringsorganisaties van een gemeente zijn ligt achter ons. Ook hebben wij juist de afgelopen jaren afstand genomen van de nauwe banden die we vanuit het verleden kenden met (lokale) bouwpartners. Wij staan en hebben oog voor een gezonde zakelijkheid. Van daaruit gaan we graag gezamenlijk voorwaarts in de opgaven waarvoor we ons gesteld zien.

Vanzelfsprekend is 2020 een jaar dat niet vergeten gaat worden. Hoe anders is het geworden dan we onszelf hadden voorgesteld. We zouden werken aan het opbouwen van nieuwe routines. De start van ons nieuwe primair systeem Dynamics Empire met tegelijkertijd de implementatie van de fusie waren, zonder het zoveel als mogelijk thuiswerken, al een enorme uitdaging. Wij wilden hierbij immers geen afbreuk doen aan de kwaliteit van onze dagelijkse dienstverlening en de langdurige samenwerking met stakeholders.

Na jarenlang professionaliseren en volkshuisvestelijk meer presteren zien we onszelf gesteld voor het wederom maken van keuzen. Want het is niet langer mogelijk om met de relatief lage bedrijfslasten -mede gezien de grote spreiding van ons bezit als middelgrote woningcorporatie- de ambities te verwezenlijken waarvoor we opgesteld willen staan. Acquireren en realiseren van nieuwbouw, het verduurzamen van ons bezit, het transformeren van een deel van ons bezit naar levensloopbestendige woonconcepten ten behoeve van de vergrijzende bevolking en verkoop van ons bezit buiten ons kerngebied zijn onze uitdagingen. Én daarnaast en bovenal er dagelijks zijn voor onze bewoners; jong én oud, soms hulpbehoevend en eenzaam, soms verlangend naar een eigen leven en eigen plek.

De kunst is en blijft om -juist ook in deze tijden- zichtbaar, benaderbaar, aanspreekbaar en navolgbaar te zijn. Voor onze huurders en woningzoekenden. Maar ook voor onze stakeholders, die met ons nadenken en anticiperen op datgene wat gaat komen. We zullen samen de balans moeten vinden tussen de ambities enerzijds en de realisatie anderzijds waarbij de opgaven en middelen in evenwicht zijn.

Maximaal verstandig volkshuisvestelijk presteren is en blijft onze opdracht. De komende jaren zetten we de ingezette lijnen dan ook onverkort door, waarbij wij na een periode van saneren en hervormen onze aandacht verleggen naar implementeren, investeren en op kleine schaal innoveren. We bouwen, zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin, zorgvuldig verder aan een netwerkorganisatie waarbij medewerkers met plezier samen met anderen in staat zijn de gewenste prestaties leveren. Zoals een thuisbasis moet groeien, zo kunnen ook wij nog samen verder doorgroeien.

Monique Govers
Directeur-Bestuurder Omnia Wonen

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen Vallei Wonen

Prestatietabel Vallei Wonen 2015-2019



Op basis van jaarverslagen en Aedes Benchmark. De gegevens van 2020 zijn verwerkt in de algemene prestatietabel van Omnia Wonen



www.omniawonen.nl

1. Beschikbaarheid en betaalbaarheid

Ontwikkeling woningbezit

	2015	2016	2017	2018	2019
Woningen	1051	1055	1050	1073	1083
Overige	41	41	41	41	41

Aantallen bezit

Soort	2015 (daeb en niet-daeb)	2019 (daeb en niet-daeb)
Woning onder 1 ^e aftoppingsgrens	19	14
Woning onder 2 ^e aftoppingsgrens	780	773
Woning onder liberalisatiegrens	218	244
Woning boven liberalisatiegrens	34	52
Garages	36	36
Commerciële ruimten	5	5
Totaal	1090	1124

Toewijzing aan primaire doelgroep

Minstens 80% van de woningen wordt toegewezen aan de primaire doelgroep. Maximaal 10% is beschikbaar voor de middeninkomens en maximaal 10% voor de hogere inkomens.

	2015	2019
Primaire doelgroep	X	95%

Passend toewijzen

Minstens 95% van de woningen wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot en de huurtoeslaggrens.

	2015	2019
	98	100%

Mutatiegraad (Daeb)

	2015	2019
	5,9%	5,8%

Huurverhoging

Vallei Wonen kent een inkomensafhankelijk huurbeleid waarbij de prijs van de woning is gekoppeld aan de kwaliteit.



2015

In 2015 is een gemiddelde huurverhoging van 1,77% doorgevoerd.

Inkomen ≤ € 34.229 of onbekend	1.5%
Inkomen > € 34.229 en ≤ € 43.786	2.0%
Inkomen > € 43.786	5.0%

2019

In 2015 is een gemiddelde huurverhoging van 1,87% doorgevoerd. De lagere inkomensgroepen kregen een verhoging van 1,6% en de hogere inkomstengroepen 4,11%.

Incasso en ontruiming

2015

Eind 2015 bedroeg de totale huurachterstand € 98.290 oftewel 1,27%. Het betrof 71 huurders.

In totaal is achtmaal een ontbinding van het huurcontract uitgesproken door de rechtbank. Er zijn geen daadwerkelijke ontruiming geweest.

2019

Eind 2019 bedroeg de totale huurachterstand € 83.587 oftewel 1,05%. Het betrof 90 huurders.

In totaal is negenmaal een vonnis gewezen over de huurachterstand, viermaal is een huurcontract ontbonden. Er is 1 ontruiming uitgevoerd.

2. Kwaliteit en duurzaamheid

Uitgaven aan onderhoud

Op basis van jaarrekening zonder toegerekende organisatiekosten

	2015	2019
Klachten/repairatie	€ 260.026	€194.059
Mutatie	€ 98.978	€ 81.934
Contract	€ 138.896	€ 251.668
Planmatig	€ 672.200	€ 959.812
Toegerekende kosten	X	€ 59.410

Instandhoudingskosten

Op basis van de Aedes benchmarkgegevens. Kosten per Vhe.

2015	2019
€ 1.081	€ x



www.omniawonen.nl

Energie-index

	2015	2019
Energie-index	1,39	1,24

De energielabels zijn niet voor beide jaren beschikbaar en daarom niet opgenomen.

3. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Aangepaste woningen

Vallei Wonen heeft woningen die volledig geschikt zijn voor mensen met een lichamelijke beperking. Daarnaast zijn er deels aangepaste woningen.

	2015	2019
Volledig geschikt	26	26
Deels aangepast	24	38

Bijzondere toewijzingen

In 2015 heeft Vallei Wonen 28 statushouders geplaatst. In 2019 waren dit er 14.

Uitgaven leefbaarheid

Op basis van de jaarverslagen. Tot 1 januari 2016 had Vallei Wonen een leefbaarheidsfonds en meerdere sponsorafspraken. Met de invoering van de Woningwet is dit niet meer toegestaan. Dit verklaart de hoge uitgaven in 2015. In 2019 zijn de vergoedingen voor de huismeester verwerkt in de kosten van de leefbaarheid.

	2015	2019
Uitgaven	€ 158.509	€ 27.373

4. Dienstverlening

Huurderstevredenheid

Op basis van de Aedes benchmarkgegevens.

Onderdeel	2015	2019
Nieuwe huurders	8,1	8,1
Reparatieverzoek	8,1	7,2
Vertrokken huurders	8,1	8,1

Klachten

Vallei Wonen heeft in 2015 46 klachten ontvangen. In 2019 is het aantal klachten niet vermeld. Voor de externe afhandeling is Vallei Wonen aangesloten bij de externe geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied. In beide jaren zijn geen zaken door huurders hier voorgelegd.



www.omniawonen.nl

Bijlage 7 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen Omnia Wonen

Prestatietabel Omnia Wonen 2016-2020



Op basis van jaarverslagen, Aedes Benchmark en achterliggende stukken. Voor 2020 is gebruik gemaakt van de gegevens uit de laatste T-rapportage.

Woudenberg is enkel meegenomen in 2020 tenzij anders vermeld. De prestaties van voormalig Vallei Wonen 2015 en 2019 zijn apart toegevoegd voor Woudenberg.



www.omniawonen.nl

1. Beschikbaarheid en betaalbaarheid

Ontwikkeling woningbezit

Stand per 1-1-2016	8025
Nieuwbouw	196
Koop	0
Splitsing	21
Verkoop	-96
Sloop	-66
Overige wijzigingen	-10
Stand per 31-12-2019	8070

Stand per 1-1-2020	8070
Fusie Vallei Wonen	1.124
Nieuwbouw	101
Koop	31
Splitsing	1
Verkoop	-23
Sloop	0
Overige wijzigingen	-2
Stand per 31-12-2019	9302

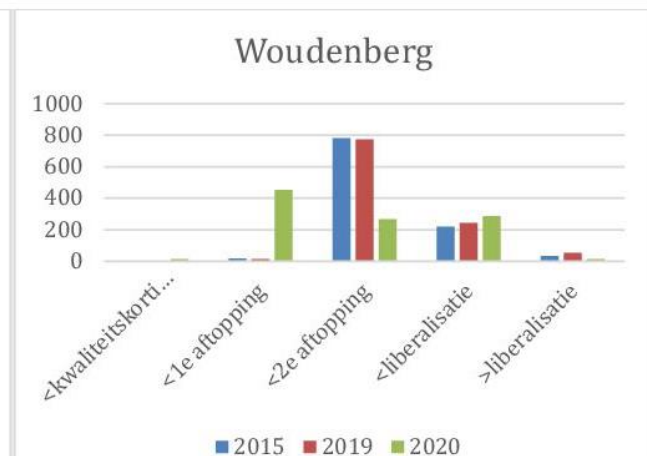
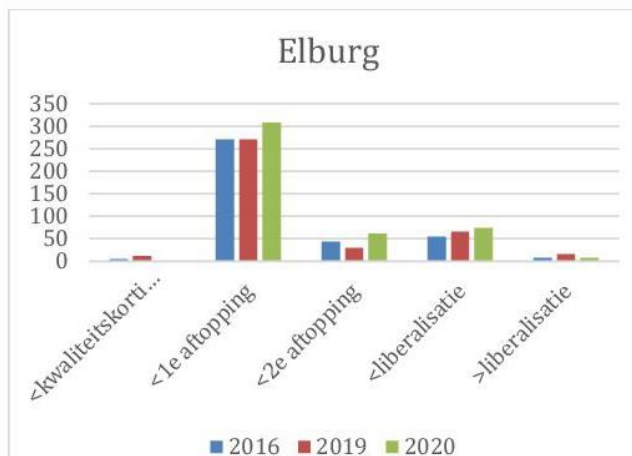
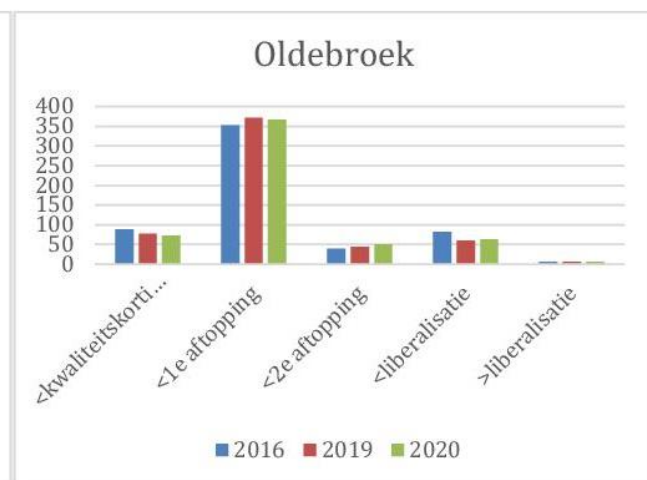
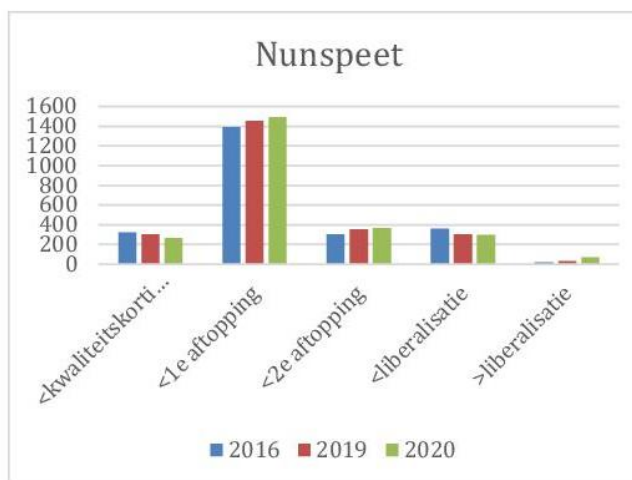
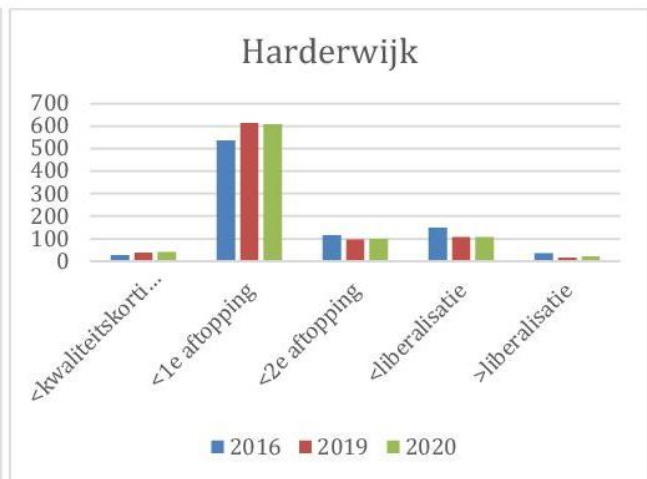
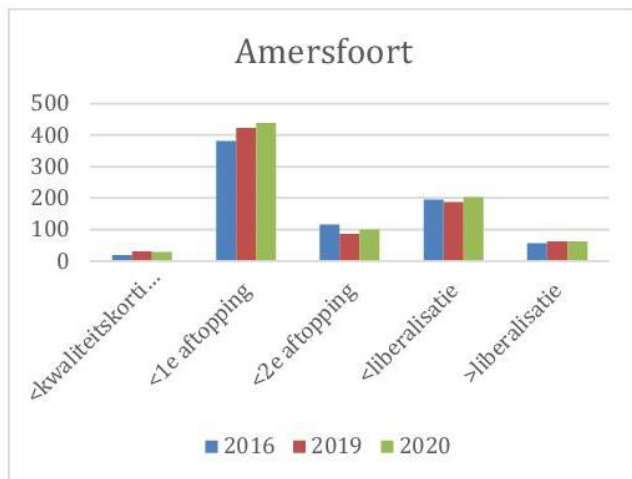
Aantallen bezit

Soort	2016 (daeb/niet-daeb)	2019 (daeb/niet-daeb)	2020 (daeb/niet-daeb)
Woning onder 1 ^e aftoppingsgrens	5.115/1	5.283/2	5.734/2
Woning onder 2 ^e aftoppingsgrens	679/2	714/1	1.062/1
Woning onder liberalisatiegrens	1.025/0	871/86	1.194/81
Woning boven liberalisatiegrens	138/371	137/355	165/390
Maatschappelijk vastgoed	343/0	314/0	328/0
Garages	0/231	0/237	0/273
Commerciële ruimten	10/74	13/57	11/61
Totaal	7.989	8.070	9.302

Verdeling woningbezit per huurcategorie (DAEB)

	<Kwaliteitskorting	<1 ^e aftopping	<2 ^e aftopping	<liberalisatie	>liberalisatie	totaal
2016	799	4.316	679	1.025	138	6.975
2019	788	4.495	714	871	137	7.005
2020	754	5.137	1.130	1.258	215	8.494

Verdeling woningbezit per huurcategorie (DAEB) in kernregio



Toewijzing aan primaire doelgroep

Minstens 80% van de woningen wordt toegewezen aan de primaire doelgroep. Maximaal 10% is beschikbaar voor de middeninkomens en maximaal 10% voor de hogere inkomens.

	2016	2017	2018	2019	2020
Primaire doelgroep	93%	96,2%	95,6%	97,2%	96,5%
Middeninkomens	2,4%	2,0%	3,1%	1,9%	2%
Hogere inkomens	4,6%	1,8%	1,3%	0,9%	1,5%

Passend toewijzen

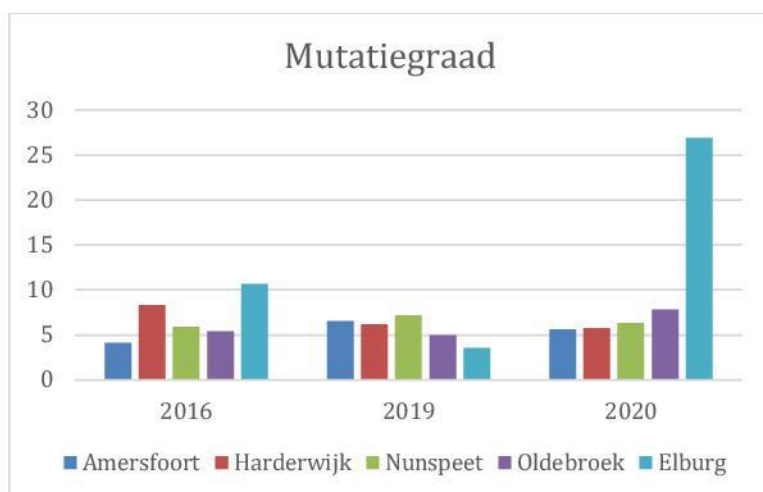
Minstens 95% van de woningen wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot en met de huurtoeslaggrens.

2016	2017	2018	2019	2020
98,2%	99,7%	99,4%	98,8%	99,5%

Mutatiegraad

2016	2017	2018	2019	2020
7,3%	7%	6,9%	6,95%	8,74%

Mutatiegraad per gemeente in de kernregio



Gemiddelde huur afgezet tegen streefhuur en maximaal toegestane huur

Omnia Wonen hanteert een streefhuurbeleid. Op basis van de maximale toegestane huur (WWS-punten) wordt de streefhuur bepaald. Het streefhuurpercentage is sinds 2016 gelijk. In de praktijk betaalt niet iedereen de streefhuur. Dit is terug te zien in de werkelijke gemiddelde huur.

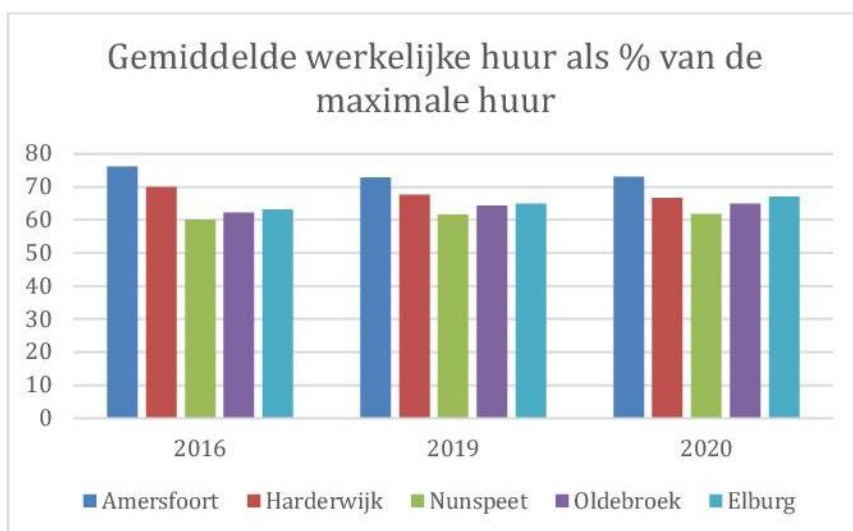
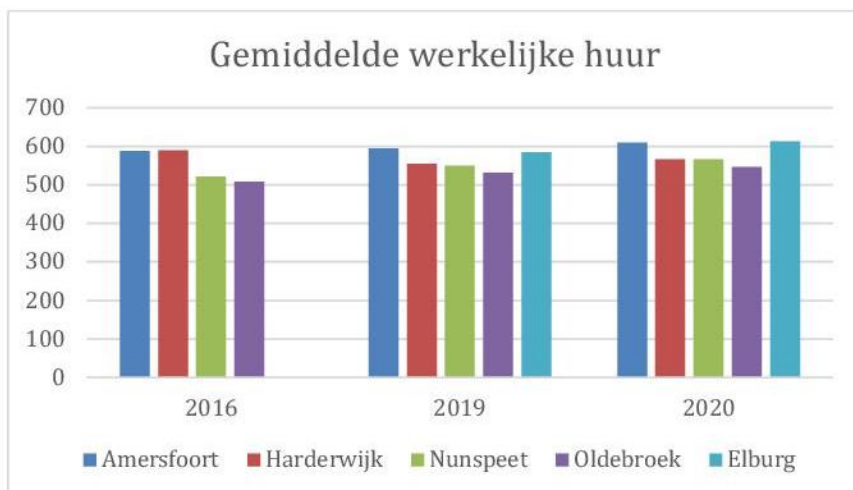
Gemeente	Streefhuurpercentage
Oldebroek, Elburg, Nunspeet, Harderwijk, Ermelo	67,5%
Assen, Steenwijkerland	70%
Amersfoort, Arnhem, Utrecht	75%
Den Haag, Amstelveen	82,5%



www.omniawonen.nl

	Gemiddelde maximaal toegestane huur	Gemiddelde streefhuur (% maximaal)	Gemiddelde werkelijke huur (% maximaal)
2016	€ 801	€ 563 (70,3%)	€ 536 (66,9%)
2019	€ 821	€ 570 (69,4%)	€ 544 (66,3%)
2020	€ 852	€ 597 (70%)	€ 569 (66,7%)

Gemiddelde werkelijke huur per gemeente in de kernregio



Huurverhoging

In samenspraak met de huurdersorganisatie heeft Omnia Wonen beleidsuitgangspunten voor de huursombenadering bepaald. Dit houdt in dat de beschikbare ruimte eerst wordt gebruikt om de huur bij nieuwe huurders aan te passen naar de streefhuur. Daarna wordt de resterende ruimte benut om de jaarlijkse verhoging te berekenen voor de huurders met een hoger inkomen en geliberaliseerde woningen. Als er dan nog ruimte over is dan wordt deze ingezet voor de huurverhoging van de primaire doelgroep.

2016

In 2016 is niet de maximale huurverhoging gevraagd.

Inkomen ≤ € 34.678 of onbekend	0,6% (maximaal toegestaan 2,1%)
Inkomen > € 34.678 en ≤ € 44.360	0,6% (maximaal toegestaan 2,6%)
Inkomen > € 44.360	3,0% (maximaal toegestaan 4,6%)



www.omniawonen.nl

De vrije sectorwoningen kregen een huurverhoging van 0,6%. De gemiddelde huurverhoging kwam per saldo op 0,86% uit.

2019

De individuele huurverhoging voor de primaire doelgroep bedroeg maximaal 4,1%. Door het toepassen van de inkomensafhankelijke huurverhoging bij de niet-doelgroep kwam de verhoging voor de primaire doelgroep uit op maximaal 1,85%.

Uiteindelijk was de gemiddelde huurverhoging voor de primaire doelgroep 2,19% en voor de niet-doelgroep 5,99%.

2020

Vanaf 2020 tellen de verhogingen door mutatie niet meer mee in het bepalen van de huursombenadering.

De individuele huurverhoging voor de primaire doelgroep bedroeg gemiddeld 2,55% en voor de niet-doelgroep gemiddeld 2,82%.

Ontruimingen

Omnia Wonen voert een actief beleid op overlast en huurachterstanden. Bij huurachterstanden maken we afspraken over het inlopen van de achterstand. Als het nodig is verwijzen wij door naar een wijkteam of maatschappelijk werk. In meerdere gemeenten zijn we deelnemer aan 'Vroeg er op af'-convenanten.

Ook bij overlast wordt snel gehandeld en samengewerkt met Buurtbemiddeling.

In sommige gevallen rest ons niets anders dan de rechter te verzoeken om de huurovereenkomst te ontbinden.

	2016	2017	2018	2019	2020
Aangezegd	36	31	19	23	3
Sleutel ingeleverd	2	2	2	2	3
Ontruimd	9	9	3	12	0

2. Kwaliteit en duurzaamheid

Uitgaven aan onderhoud

Op basis van jaarrekening zonder toegerekende organisatiekosten, behalve 2020. Deze cijfers komen uit de T-rapportage.

	2016	2017	2018	2019	2020
Reparatie	€ 1.199.000	€ 1.058.000	€ 1.094.000	€ 885.000	€ 2.087.000
Mutatie	€ 792.000	€ 275.000	€ 189.000	€ 308.000	€ 1.346.000
Planmatig	€ 8.860.000	€ 8.555.000	€ 15.011.000	€ 10.711.000	€ 10.220.000

Instandhoudingskosten

Op basis van de Aedes benchmarkgegevens. Kosten per Vhe.

2016	2017	2018	2019	2020
€ 2.244	€ 2.244	€ 2.258	€ 2.536	€ 2.495



3. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Maatschappelijk vastgoed

Omnia Wonen heeft op meerdere locaties verschillende soorten maatschappelijk vastgoed. Daarnaast verhuren wij meerdere complexen aan zorgpartijen, die de woningen verhuren aan hun doelgroep.

	2016	2019	2020
Aantallen maatschappelijk onroerend goed (MOG)	343	314	328

Aangepaste woningen

Omnia Wonen hanteert een sterrenclassificatiesysteem om in kaart te brengen welke woningen geschikt zijn voor ouderen of mensen met een beperking of zorgbehoefte. Dit systeem wordt in sommige gemeenten benut om gericht woningen toe te wijzen. In dit overzicht is alleen de kernregio weergegeven.

Aantal sterren	omschrijving	2016	2019	2020
*	Nultreden woning	1.049	1.055	1.005
**	Rollator toegankelijke woning	250	250	250
***	Rolstoel toegankelijk, rollator toe- en doorgankelijk woning	44	44	44
****	Rolstoel toe- en doorgankelijke woning	167	259	307

Bijzondere toewijzingen

Jaarlijks maakt Omnia Wonen afspraken met gemeenten over het plaatsen van speciale doelgroepen. Hierbij kan gedacht worden aan statushouders, spoedzoekers, mensen met een beperking en grote gezinnen. Omnia Wonen heeft de afgelopen de gemaakte afspraken elk jaar weten te realiseren.

In 2020 is op de Noord Veluwe 4,4% gerealiseerd aan bijzondere toewijzingen. Door het niet accepteren en matchen van woningen is dit iets onder de afgesproken 5%. De toewijzing door loting bedroeg 19,3%. Dit is conform de afspraak van 20% op de Noord-Veluwe en 10% in Harderwijk.

In Amersfoort is met de gezamenlijke corporaties afgesproken dat 20% door loting wordt toegewezen, 30% regulier en 50% urgentie. In 2020 was de verdeling bij Omnia Wonen 24% loting, 38% regulier en 38% urgentie.

Daarnaast zijn in 2020 36 statushouders geplaatst. Dit is conform de afspraken met de gemeenten, net als voorgaande jaren.

Uitgaven leefbaarheid

Op basis van de jaarverslagen zonder toegerekende organisatiekosten. De kosten zijn inclusief de bijdrage aan woonmaatschappelijk werk en kleine infrastructurele aanpassingen. In 2020 is enkel de categoriale post leefbaarheid opgenomen (zonder toegerekende kosten).

	2016	2017	2018	2019	2020
Uitgaven	€ 445.000	€ 415.000	€ 372.000	€ 324.000	€ 112.000



4. Dienstverlening

Huurderstevredenheid

Op basis van de Aedes benchmarkgegevens.

Onderdeel	2016	2017	2018	2019	2020
Nieuwe huurders	7,8	7,9	7,7	7,9	7,9
Reparatieverzoek	7,8	8,0	7,7	7,9	7,9
Vertrokken huurders	6,7	7,2	7,7	7,5	6,9

Klachten

Omnia Wonen heeft de afgelopen jaren actief gewerkt aan het verbeteren van de klachtafhandeling. In 2018 is aan de hand van een klantreis het proces opnieuw uitgedacht en georganiseerd. Klachten worden adequaat opgepakt en opgelost. Dit leidt er toe dat er gemiddeld slechts 1 zaak per jaar bij de externe klachtencommissie wordt aangemeld. In de afgelopen jaren heeft dit een paar keer tot behandeling geleid. Dit heeft geleid tot intern extra aandacht besteed aan verspreiden en toelichten van de klachtenregeling. In een andere zaak werd de vordering tot huurverlaging afgewezen.

In 2020 heeft Omnia Wonen zelf twaalf huurbezwaren doorgestuurd naar de huurcommissie. Hiervan zijn vier zaken ingetrokken. In de overige acht zaken heeft commissie de huurverhoging als redelijk beoordeeld.



www.omniawonen.nl

Bijlage 8 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

Cijfer	Score 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

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 dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.