



Maatschappelijke
visitatie
2018-2022

Oosterpoort 

raeflex
&

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. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

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 Oosterpoort met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Oosterpoort 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

Bennekom, 2 juni 2022

Raeflex

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

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda | Voorzitter
Mevrouw T. Booi | Algemeen commissielid
De heer W. Meijer | Secretaris

Inhoudsopgave

Deel 1	Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	4
A	Recensie Oosterpoort	5
B	Scorekaart Oosterpoort	9
C	Scorekaart in beeld Oosterpoort	10
D	Samenvatting in beeld Oosterpoort	11
E	Reactie Oosterpoort	13
Deel 2	Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	14
1	Visitatie bij Oosterpoort	15
1.1	Schets Oosterpoort	16
1.2	Werkgebied Oosterpoort	16
2	Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	17
2.1	Beschrijving prestatieafspraken en thema's	17
2.2	Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
2.3	Verbeterpunten van belanghebbenden en de corporatie	21
3	Presteren naar Opgaven en Ambities.....	22
3.1	De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	22
3.2	De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	27
4	Presteren volgens Belanghebbenden	30
4.1	De belanghebbenden van Oosterpoort	30
4.2	De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	32
4.3	Verbeterpunten van belanghebbenden	38
5	Presteren naar Vermogen.....	40
5.1	De beoordeling van de vermogensinzet van Oosterpoort	40
6	Governance van maatschappelijk presteren	43
6.1	De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	43
6.2	De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	44
6.3	De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording	45
Deel 3	Bijlagen bij het rapport.....	47
Bijlage 1	Onafhankelijkheidsverklaringen	48
Bijlage 2	Curricula vitae.....	49
Bijlage 3	Bronnenlijst	53
Bijlage 4	Lijst geïnterviewde personen	55
Bijlage 5	Position paper	56
Bijlage 6	Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	59
Bijlage 7	Meetschaal.....	80
Bijlage 8	Opbrengsten dialoogsessie.....	81

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Oosterpoort

Terugblik op visitatie 2014-2017

Stichting Oosterpoort Woon (hierna: Oosterpoort) is in 2018 gevisiteerd over de periode 2014-2017. De beoordeling op basis van cijfers varieerde van 7,5 voor Presteren naar opgaven en ambities tot 6,3 voor Presteren naar vermogen. De commissie typeerde Oosterpoort als een maatschappelijk betrokken organisatie die op het gebied van duurzaamheid en leefbaarheid sterke prestaties heeft geleverd en goede duurzame en betaalbare woningen in haar bezit heeft. Daarnaast benoemde de commissie ook de aandachtspunten:

- Investeer in de samenwerking met Huurders Vereniging Woonbelang en zorg voor duidelijke contactpersonen voor de huurders op complex- en wijkniveau.
- Betrek belanghouders meer in het maken van beleidskeuzes door onder andere transparant te zijn in welke beleidskeuzes er voorliggen en wat wel en niet mogelijk is.
- Verbeter de dienstverlening voor maatwerkvragen door de toegankelijkheid te borgen voor huurders met bijzondere vragen of klachten.
- Ontwikkel de organisatie in een tempo dat het voor medewerkers te volgen is en zorg dat de besturingsfilosofie ook voldoende gaat landen op de werkvloer.
- Zorg er bij de doorontwikkeling van de ketensamenwerking voor dat de doelmatigheid wordt gemeten en hierop wordt gestuurd.
- Zorg voor aansluiting van het toetsingskader dat de RvC hanteert bij de besturingsfilosofie.

Op bovengenoemde aandachtspunten ziet de commissie dat Oosterpoort verbeteracties heeft uitgevoerd en zich hierin heeft ontwikkeld. Alleen op het punt van de samenwerking met de huurdersorganisatie is weinig voortgang geboekt. Dit punt wordt later in het rapport uitgebreider toegelicht.

Resultaten visitatie 2018-2021

De visitatiecommissie ziet Oosterpoort als een ondernemende, sociale en ambitieuze corporatie met vele samenwerkingen en gericht op verduurzaming en de toekomst. In verhouding tot haar relatief kleine omvang van ruim 4.950 verhuureenheden heeft Oosterpoort een vrij breed werkgebied in twee gemeenten en meerdere kernen. In iedere kern heeft zij bezit: van Heumen tot aan Millingen aan de Rijn. Dit werkgebied kenmerkt zich door een sterk landelijk karakter met verstedelijkte delen nabij de stad Nijmegen. In de afgelopen visitatieperiode is het van een krimp- in een groeigebied veranderd. Er is sprake van een tekort op de woningmarkt. Bij de planontwikkeling heeft Oosterpoort hierbij aandacht voor elke kern; in elke kern zijn er namelijk projecten in gang gezet. Daarnaast heeft het werkgebied in de afgelopen vier jaar te maken gehad met afgenomen draagkracht in de wijken door een toegenomen instroom van kwetsbare huurders.

Kenmerkend voor Oosterpoort zijn de verschillende samenwerkingsvormen die zij heeft met haar belanghouders. Oosterpoort acht deze samenwerking van doorslaggevend belang om betere resultaten te behalen voor haar huurders. Zo hebben zij al langdurig een ketensamenwerking op het gebied van vastgoed en vele andere projecten samen met gemeenten en zorg- en welzijnspartijen op het gebied van leefbaarheid en wonen, welzijn en zorg.

De commissie leest in de position paper een herkenbare reflectie van de corporatie waar zij op dit moment staat. Hierin schetst zij hoe actief Oosterpoort is in beide gemeenten op met name het terrein van vastgoed. Verder toont de position paper de goede resultaten die geboekt zijn. De corporatie geeft in de position paper ook een kritische zelfreflectie op de ontwikkelopgaves op het gebied van verduurzaming en nieuwbouw, huurderstevredenheidcijfers en de vorm van samenwerkingen met

belanghouders. Bovendien typeert het Oosterpoort dat zij in de position paper hen uitnodigt om “na te denken over wat wij van hen kunnen verwachten om samen een beter Berg & Dal en Heumen te realiseren”. De keuze voor een extra dialoogsessie met belanghouders geeft volgens de commissie aan dat zij niet alleen bewust is van het nut om samen te werken, maar dat zij ook gericht is op wederkerigheid in de samenwerking om de toekomst samen vorm te geven.

Positieve ontwikkeling ketensamenwerking: versnellen nieuwbouw, experimenten, oog voor lokale context, signalen opvangen

De ketensamenwerking bestaat al sinds 2012 en deze blijft actief in ontwikkeling. Al het onderhoud en renovatie-/verduurzamingsprojecten werden al uitbesteed aan de ketenpartners, waarbij de lange termijn samenwerking leidt tot kritisch kijken naar kosten op lange termijn. Sinds kort wordt deze samenwerking ook ingezet om het realiseren van nieuwbouwwoningen te versnellen. Oosterpoort sluit aan bij de grondposities van één van de ketenpartners en samen met de gemeenten bekijkt ze actief welke bouwprojecten het meest kansrijk zijn. Bij projecten met circa meer dan 20 woningen is die ketenpartner de projectontwikkelaar, bij kleinere projecten blijft de ketenpartner voor Oosterpoort betrokken in de vorm van sparringpartner.

Deze samenwerking zorgt er ook voor dat een kleine corporatie als Oosterpoort in staat is om experimenten uit te voeren zonder uitsluitend zelf het risico te dragen. Zo heeft de corporatie in samenwerking met de ketenpartners als één van de eerste corporaties in Nederland prefabwoningen gerealiseerd. Een ander voorbeeld is dat de corporatie door het gebruik van Sanifix-badkamers snellere badkamerrenovaties uit kan laten voeren en minder onderhoud hoeft te plegen aan deze badkamers. Ook hebben de ketenpartners met Oosterpoort geëxperimenteerd met installatietechnieken zoals Warmte Koude Opslag. Elke innovatie heeft als doel kosten te besparen, wooncomfort te verbeteren en/of woonlasten te verminderen.

In de ketensamenwerking is geborgd dat oog wordt gehouden voor het belang van de lokale context; minimaal 40 procent van de medewerkers van de ketenpartners moet wonen in één van beide gemeenten (huidige stand: circa 80 procent). Bovendien wordt de ketensamenwerking nu ook ingezet, bijvoorbeeld in het Opplusproject, om signalen op te vangen over het welzijn van de huurders door één van de ketenpartners.

Stap voor stap verbeteringen doorgevoerd in het vastgoed

Mede door de ketensamenwerking heeft Oosterpoort voortgang geboekt op het gebied van vastgoed. Voor wat betreft verduurzaming van haar bestaand bezit en duurzame nieuwbouw hanteert Oosterpoort een langetermijnvisie waarbij een goede afweging wordt gemaakt tussen wat noodzakelijk is op de korte termijn en het anticiperen op toekomstige ontwikkelingen. Zij schuwt hierbij het experiment niet, zoals hierboven is toegelicht en gebruikt de uitkomsten om keuzes voor de toekomst te maken. Voor wat betreft transformatie van eengezinswoningen tot levensloopgeschikte woningen is Oosterpoort voornemens om op korte termijn resultaten te boeken. Daarnaast heeft zij in de visitatieperiode weinig nieuwbouw gerealiseerd, daarentegen wel veel projecten in de planontwikkeling opgenomen. Dit past in de ontwikkeling van haar werkgebied waarbij het in de beginperiode nog een krimpgebied was en nu een groeigebied is geworden.

Brede samenwerking

Samenwerkende partijen op bestuurlijk en uitvoeringsniveau waarderen de contacten en zien de meerwaarde van deze samenwerking in.

Oosterpoort werkt met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties aan leefbare wijken waarin mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Ook in deze visitatieperiode heeft zij gewerkt in ‘SAMEN’ en ‘Wij leven samen’. In ‘Samen leven in de Wijk’ heeft zij zich nu met partners ingezet om mensen met verward gedrag, die uit een beschermde instelling komen, zo goed mogelijk te laten wonen in de wijk.

Ook neemt Oosterpoort deel aan een regionale werkgroep met eenzelfde opdracht. Oosterpoort huisvest een deel van deze mensen via maatwerk.

Oosterpoort zet zich in samenwerking met onder andere de gemeenten actief in op het terugdringen en voorkomen van huurachterstanden. De gemeenten dragen met Oosterpoort bij aan de financiering van Buurtbemiddeling.

Nog steeds problematische relatie met de huurdersorganisatie

In de vorige twee visitatierapporten was aangegeven dat Oosterpoort een niet al te goede relatie had met haar huurdersorganisatie. Deze had zich in de vorige visitatieperiode ontwikkeld naar een "gespannen relatie". In deze visitatieperiode was de relatie nog steeds gespannen en wordt door beide partijen als problematisch ervaren. Van beide kanten zijn pogingen ondernomen om de relatie te herstellen, maar dat is om verschillende redenen niet gelukt. RvC, Huurders Vereniging Woonbelang en de nieuwe directeur-bestuurder zijn van mening dat met de komst van de nieuwe bestuurder kansen liggen om de relatie te verbeteren. Zo is men onder leiding van een onafhankelijke partij bezig om tot een nieuwe samenwerkingsovereenkomst te komen.

Financiële positie en besturing is in orde

Oosterpoort heeft een gezonde financiële positie en behoudt deze ondanks de grote opgave die zij in de nabije toekomst aanpakt. Zij presteert naar vermogen, waarbij zij duidelijk inzet levert op betaalbare, verduurzaamde en goed onderhouden woningen.

De raad zet zich actief in om zijn maatschappelijke rol vorm te geven. Dit doet hij onder andere door met verschillende belanghebbenden op structurele basis contact te hebben om te weten te komen wat er bij hen leeft en te bepalen hoe hij in het kader van "goed rentmeesterschap" kan sturen op maatschappelijke meerwaarde. Hij neemt ook zijn rol als toezichthouder serieus zoals met het initiëren van een onderzoek naar de ketensamenwerking.

De PDCA-cyclus van Oosterpoort is in orde en de corporatie zet zich actief in om haar systemen en dienstverlening te verbeteren onder andere middels het organiseren van klantpanels.

Sterke punten

- + Aandacht voor en projecten in alle kernen binnen het werkgebied.
- + Organisatiebreed samenwerkingsgericht en gewaardeerd door de beide gemeenten, zorg- en welzijnspartijen, collega-corporatie en ketenpartners.
- + Opereert sterk op leefbaarheid in de kernen.
- + Goed doorontwikkelde ketensamenwerking en succesvolle experimenten.
- + Kwalitatief goede en betaalbare woningvoorraad.
- + Actieve inzet op huisvesting van bijzondere doelgroepen door onder andere het Langer Thuis-project en maatwerk te bieden rond bemiddeling.
- + Bewust opererende RvC met specifieke aandacht voor maatschappelijke meerwaarde.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Oosterpoort voldoende tot ruim voldoende presteert op veel onderdelen. De commissie geeft Oosterpoort daarom vooral verbeter suggesties mee die bedoeld zijn als input voor het nieuwe ondernemingsplan en om zich verder te ontwikkelen tot excellente organisatie. Het nieuwe ondernemingsplantraject is een mooi middel om te zien waar de organisatie aan moet voldoen om samen met partners resultaten te behalen.

Relatie met huurdersorganisatie

- Het lijkt er op of de samenwerkingsimpasse met de huurdersorganisatie door de komst van de nieuwe bestuurder is doorbroken. Zet deze positieve ontwikkeling door en geef ruim voldoende aandacht om de relatie te herijken en te verbeteren nu deze kans zich voordoet. Hierbij is het van belang dat ook de RvC een herstart maakt met de huurdersorganisatie, waarbij niet alleen gekeken wordt naar de toekomst maar ook het verleden wordt besproken, elkaars rol en wederzijdse verwachtingen.

Vervolgstappen met belanghouders

- Verbreed de verankering van zorg en welzijn in de prestatieafspraken door een aparte discussie met zorg- en welzijnspartijen, de huurdersorganisatie en beide gemeenten te hebben over dit thema. Daarnaast, zorg in het algemeen voor een structurele opvolging van evaluatie- en monitorsessies. Betrek bij deze sessies ook de huurdersorganisatie.
- Naast goed contact met ambtenaren en wethouders van de gemeenten, is het raadzaam ook aandacht te hebben voor de gemeenteraden. Belangrijke ontwikkelingen, zoals de grote nieuwbouw- en verduurzamingsopgave, de instroom van statushouders en vluchtelingen, de toename van kwetsbare bewoners, noodzaken tot het formuleren van een gezamenlijke opgave.
- Herzien het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken. Hierbij is het van belang om eerst met de belanghouders een gedeelde visie te hebben op de opgaven om vervolgens die als basis te gebruiken om met elkaar concrete meerjarenafspraken te maken. Daarnaast is het raadzaam dat op basis van een efficiëntere monitoring van de voortgang de prestatieafspraken jaarlijks herijkt worden.
- Zorg samen met belanghouders en huurders dat de behaalde prestaties worden getoond aan de buitenwereld. Aangezien er nu veel meer gebouwd gaat worden, is er kans om te laten zien wat Oosterpoort gezamenlijk met anderen presteert om de opgaven in het werkgebied aan te pakken.
- Werk met ketenpartners aan de verbetering van de datakwaliteit, zoals de woningcartotheek. Bovendien in samenwerking met de welzijnspartijen de kracht van data benutten in het inventariseren, voortgang bewaken en realiseren van de leefbaarheidsopgaven.

Organisatie

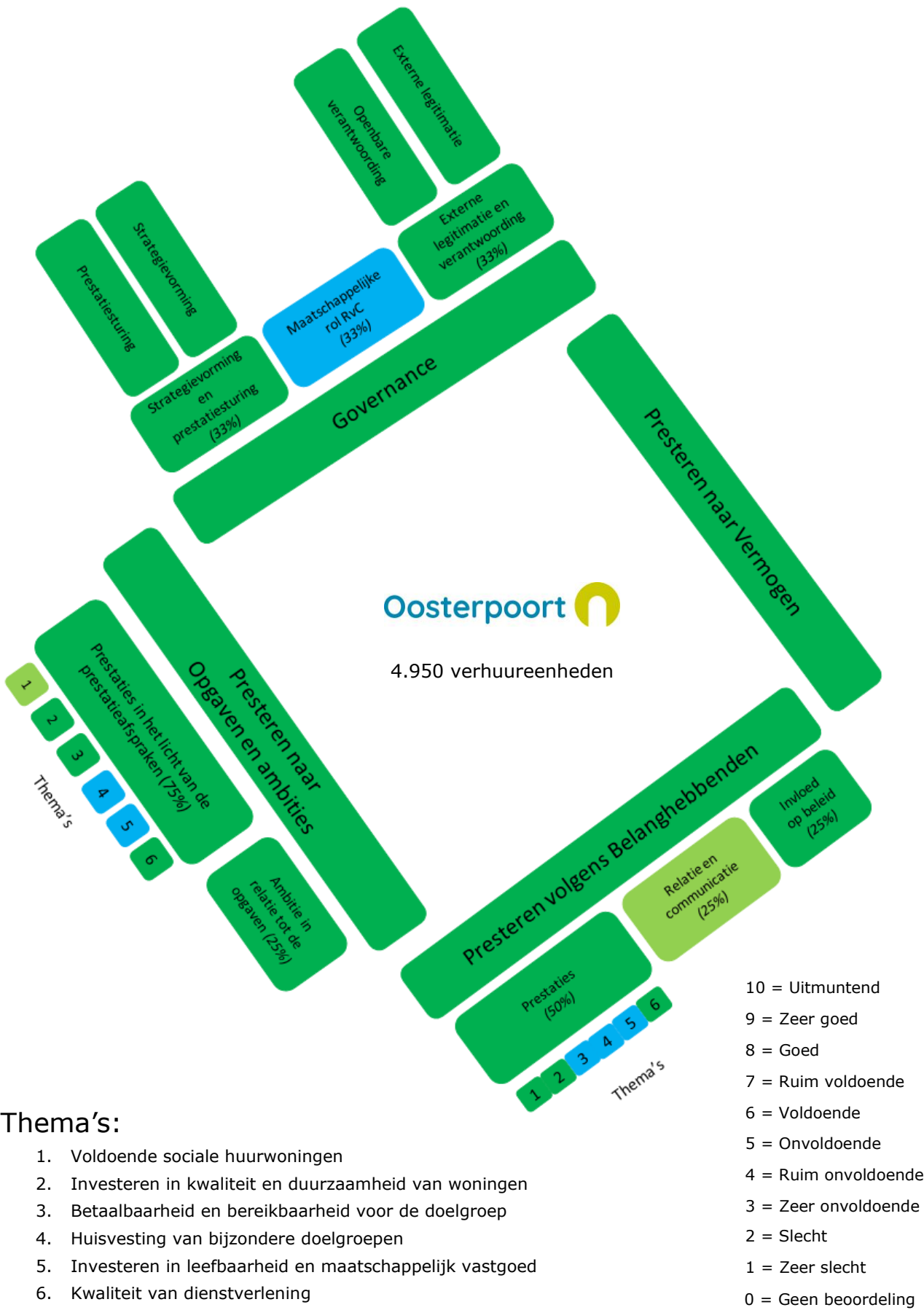
- Oosterpoort heeft zoals eerder benoemd een hoge ambitie op het gebied van verduurzaming en met name (sloop/)nieuwbouw. Gezien Oosterpoort in de afgelopen vier jaar weinig nieuwbouw heeft gerealiseerd is het zaak om de organisatie in lijn te brengen om die vastgoedambities ook te gaan realiseren. Bovendien is het wenselijk om stabiliteit te krijgen in de bemensing van het (strategisch) personeel.
- Blijf doorgaan in het samen met ketenpartners zoeken naar innovatie, houd tegelijk goed in de gaten wat het doel is van de innovatie en welke randvoorwaarden hierbij horen. En koersen op bouwstroomontwikkeling.
- Leg koppeling tussen doelen en prestatieafspraken met de trimesterrapportages/ verantwoording aan de raad van commissarissen en de openbare verantwoording.



B Scorekaart Oosterpoort

Perspectief Thema:	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6				
Presteren naar Opgaven en Ambities										7,2
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	6,0	7,0	7,0	8,0	8,0	7,0		7,2	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven								7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden										6,9
Prestaties	6,6	6,8	7,7	8,0	7,5	6,9		7,2	50%	
Relatie en communicatie								6,3	25%	
Invloed op beleid								7,0	25%	
Presteren naar Vermogen										7,0
Vermogensinzet								7,0	100%	
Governance										7,3
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						7,0	7,0	33%	
	Prestatiesturing						7,0			
Maatschappelijke rol RvC								8,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			
Thema 1: Voldoende sociale huurwoningen										
Thema 2: Investeren in kwaliteit en duurzaamheid van woningen										
Thema 3: Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep										
Thema 4: Huisvesting van bijzondere doelgroepen										
Thema 5: Investeren in leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed										
Thema 6: Kwaliteit van dienstverlening										

C Scorekaart in beeld Oosterpoort



D Samenvatting in beeld Oosterpoort

Visitatie Oosterpoort

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 2022 en juni 2022.

Raeflex wijst erop dat 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 visitatiemethoden 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 ongeveer op hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Korte schets Oosterpoort

Oosterpoort is opgericht in 2000 en beheert aan het begin van de visitatieperiode ruim 4.950 verhuureenheden (waarvan ongeveer 4.871 woningen). Oosterpoort heeft bezit in twee gemeenten: Berg en Dal en Heumen. In beide gemeenten is het bezit verspreid over een aantal kernen.

De belangrijkste belanghebbenden van Oosterpoort zijn de gemeenten Berg en Dal en Heumen, de Huurders Vereniging Woonbelang, de ketenpartners KlokGroep en De Variabele, zorgorganisaties Pluryn, Malderburch, Onder de Bomen en ZZG Zorggroep, de welzijnsorganisatie Forte Welzijn en collega-corporatie Waardwonen.

Op 31 december 2020 bestond het personeelsbestand van Oosterpoort uit 43 medewerkers (36,2 fte vaste formatie, 3,9 fte tijdelijke inhuur).

Beoordelingen Oosterpoort

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,2	6,9
Presteren naar Vermogen	6,3	7,0
Governance	6,9	7,3

Samenvatting in beeld Oosterpoort

Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Veel goede samenwerkingen en initiatieven op het thema huisvesting voor bijzondere doelgroepen en leefbaarheid.
2. Stapsgewijs de verduurzaming van haar bezit verder in gang gezet. Met name gefocust op het isoleren, maar zij heeft ook experimenten uitgevoerd.
3. Nieuwbouw loopt achter: door flink actief te zijn op dit thema zijn inmiddels veel projecten in de pijplijn te vinden.
4. De corporatie heeft actuele, complete en onderbouwde ambities.
5. Actieve inzet getoond op het thema betaalbaarheid: terugdringen en voorkomen van huurachterstanden en huisuitzettingen, en keuzes gemaakt in de hoogte van de huren in het voordeel van de huurder.

Prestaties volgens belanghebbenden

6. Belanghebbenden (behalve de huurdersorganisatie) zijn tevreden over de prestaties en de samenwerking met de corporatie. Ook waarderen zij de communicatie.
7. De huurdersorganisatie vindt dat met name het onderdeel relatie en communicatie te verbeteren is. Overigens ziet zij hiervan in het afgelopen half jaar wel een verbetering.
8. Belanghebbenden waarderen de inzet op huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zij zien hierin Oosterpoort als een betrokken partner.

Oosterpoort

4.871 woningen

Prestaties naar Vermogen

9. Oosterpoort maakt duidelijke afwegingen om met haar vermogen maatschappelijke meerwaarde te creëren.
10. Oosterpoort heeft de ketensamenwerking gebruikt om haar vermogen verantwoord in te zetten, bijvoorbeeld om experimenten uit te voeren waarbij het financiële risico wordt verdeeld over alle partijen.

Governance

11. De RvC stelt maatschappelijke meerwaarde centraal en maakt serieus gebruik van zijn toezichts- en werkgeversrol.
12. Oosterpoort is in staat om bij te sturen door bijvoorbeeld de tevredenheid van haar dienstverlening te meten en veelvuldig voortgangsoverleggen te voeren met haar ketenpartners. Aan de hand daarvan stuurt zij (in gezamenlijkheid) bij op de resultaten.

E Reactie Oosterpoort

De afgelopen periode heeft de visitatie over de periode 2018-2022 plaatsgevonden. Oosterpoort wilde deze visitatie gebruiken om niet alleen terug te kijken maar juist ook de brug te slaan naar ons nieuwe ondernemingsplan.

Wij zijn erg tevreden met dit resultaat en de inhoudelijke complimenten en verbeterpunten.

We herkennen het genuanceerde beeld dat geschetst wordt en zien dat onze belanghouders de prestaties van Oosterpoort de afgelopen jaren waarderen en dat er ook ruimte is om zaken te verbeteren waar wij mee aan de slag kunnen. De relatie met HV Woonbelang is een essentieel verbeterpunt waar we alleen samen met Woonbelang aan kunnen werken. De eerste stappen om dit te verbeteren zijn reeds gezet.

De dialoogsessie was een goede aanvulling op de visitatie.

Tijdens deze mooie stakeholders dialoog met onze belangrijkste stakeholders, voorgezeten door de visitatiecommissie, werd duidelijk dat de belangen van onze stakeholders veel overeenkomsten kennen maar soms ook echt anders zijn. De thema's betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid zijn stuk voor stuk van grote waarde voor onze doelgroepen en de lokale gemeenschap. Ondanks dat wij zijn een financieel gezonde corporatie zijn met behoorlijk wat mogelijkheden om op elk onderdeel bij te dragen aan de opgave, kunnen we het alleen samen met hen waarmaken, en moeten we net als onze partners toch keuzes maken. Als corporatie wegen we de belangen van onze stakeholders en nemen die mee in onze verantwoordelijkheid om de juiste volkshuisvestelijke keuzes te maken. Wij hopen dat de continue dialoog met ons maar ook met elkaar bijdraagt aan het maken van de juiste keuzes maar ook aan het begrip voor afwijkende keuzes. Met de input van het visitatierapport en de uitkomsten van de stakeholders dialoog kunnen wij verder in het afronden van onze nieuwe koers. Daar zijn wij van overtuigd.

Tot slot

We bedanken daarom al onze stakeholders voor hun constructieve bijdrage waarin de complimenten en soms kritische noten ons verder kunnen helpen de aankomende jaren. Ook danken wij de visitatie commissie voor hun enthousiasme gedurende dit traject en hun genuanceerde kijk op de prestaties en de complexiteit van het werk van een corporatie. De gesprekken en verhalen achter de lijstjes, soms succesvol en soms niet, zeggen vaak meer dan sec de cijfers zelf en dat hebben wij zelf ook gedurende deze visitatie wederom ervaren. Als laatste spreken we onze waardering en trots uit voor de collega's van Oosterpoort voor hun prestaties de afgelopen 4 jaar.

K. van Kampen
Directeur – bestuurder

F. Aarts
Voorzitter Raad van Commissarissen

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Oosterpoort

De reden voor visitatie

In oktober 2021 heeft Oosterpoort opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was het voor woningcorporatie Oosterpoort de belangrijkste reden om met belanghebbenden terug te kijken én om vooruit te kijken. De uitkomsten wil Oosterpoort namelijk gebruiken om de huidige koersnota up-to-date te brengen. De visitatie betreft de periode 2018 tot en met 2021.

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 2022 en juni 2022. Op basis van alle door Oosterpoort verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Oosterpoort.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 21 en 22 maart en is er één telefonisch interview afgenomen met een deelnemer die niet aanwezig kon zijn.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet, de position paper en de enquête over de prestatieafspraken toegestuurd naar de belanghebbenden. De enquête is alleen toegestuurd naar de belanghebbenden die een rol hebben gespeeld bij de totstandkoming van de prestatieafspraken (gemeenten en huurdersvertegenwoordigers).

Op vrijdag 22 april is door Oosterpoort (als plus op de visitatie) een dialoogsessie georganiseerd over terugblikken en vooruitkijken. Aan drie verschillende tafels is gesproken met bestuurders van de belanghebbenden van Oosterpoort (ketenpartners, beide gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, en de huurdersorganisatie). Deze sessie was bedoeld om van de belanghouders te horen wat goed ging en behouden moet blijven, wat moet stoppen, wat zij van Oosterpoort verwachten op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid en welke bijdragen zij op deze thema's kunnen leveren. Als laatste gaven zij per persoon aan welk thema zij prioriteit geven voor de komende jaren. Daarmee gaven de belanghouders hun agenda voor de toekomst. Oosterpoort wil de uitkomsten van de visitatie gebruiken als input voor haar nieuwe strategische koersnota.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Oosterpoort, 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 Hein Albeda (voorzitter), mevrouw Tineke Booi (algemeen commissielid) en heer Wouter-Jan Meijer (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Oosterpoort

Oosterpoort is opgericht in 2000. Woningcorporatie Oosterpoort beheert 4.950 verhuureenheden (waarvan ongeveer 4.871 woningen) en werkt in twee gemeenten: Berg en Dal en Heumen. Deze gemeenten bestaan weer uit diverse kernen en samen tellen ze ruim 52.000 inwoners. De belangrijkste belanghebbenden van Oosterpoort zijn de gemeenten Berg en Dal en Heumen, de Huurders Vereniging Woonbelang, de ketenpartners KlokGroep en De Variabele, zorgorganisaties Pluryn, Malderburch, Onder de Bomen en ZZG Zorggroep en de welzijnsorganisatie Forte Welzijn. In dit werkgebied zijn ook Waardwonen, Mooiland en Vestia actief. Zij beheren respectievelijk 815, 23 en 114 woningen in Berg en Dal. Bij Oosterpoort werken 43 medewerkers; in totaal 41,1 fte (36,2 fte vaste formatie, 3,9 fte tijdelijke inhuur). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Aan het einde van de visitatieperiode vond er een wisseling plaats op deze positie; Eugene Janssen trad af en Kees van Kampen nam het roer over. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden die op voordracht van de huurdersorganisatie in de raad van commissarissen toezicht zitting hebben.

1.2 Werkgebied Oosterpoort

Oosterpoort is werkzaam in de gemeenten Berg en Dal en Heumen in de provincie Gelderland. Deze gemeenten liggen aan de groene oost- en zuidrand van de gemeente Nijmegen. Het werkgebied is daarmee te kenmerken als plattelandsgebied met verstedelijkte delen. De woningmarkt in dit gebied kenmerkt zich door het hoge aantal eengezinswoningen en kent een aandeel van 29 procent sociale huurwoningen in de gemeente Berg en Dal en in de gemeente Heumen 19 procent. Tijdens de gevisiteerde periode was er sprake van de overgang van een krimpende woningmarkt naar een woningmarkt met een groeiende vraag, met nog steeds vergrijzing.



2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Oosterpoort 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 Oosterpoort met de huurderorganisatie en de gemeenten 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 beide gemeenten 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 en gemeenten) en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Oosterpoort sluit prestatieafspraken in de gemeenten Heumen en Berg en Dal. Zie hieronder de verschillende partners per gemeente voor de afspraken:

- **Gemeente Heumen**, Oosterpoort, Huurders Vereniging Woonbelang
- **Gemeente Berg en Dal**, Oosterpoort, Huurders Vereniging Woonbelang

De prestatieafspraken hebben mede de maatschappelijke prestaties van Oosterpoort in de afgelopen vier jaar bepaald.

De thema's van de prestatieafspraken met beide gemeenten zijn hetzelfde en zijn leidend voor de indeling (en beoordeling) van de prestaties. Dit zijn de eerste vijf onderstaande thema's. Daaraan heeft Oosterpoort het zesde thema 'Kwaliteit van dienstverlening' toegevoegd, omdat ze het belangrijk en relevant vindt wat belanghebbenden en de visitatiecommissie daarvan vinden.

Dit thema dienstverlening bestaat uit huurderstevredenheid over processen omtrent hun woning.

De thema's zijn:

1. Voldoende sociale huurwoningen
2. Investeren in kwaliteit en duurzaamheid van woningen
3. Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep
4. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
5. Investeren in leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
6. Kwaliteit van dienstverlening.

Deze thema's dekken de inhoud van de verschillende prestatieafspraken en de rijksprioriteiten. In de factsheet, in bijlage 6, volgt een weergave van de gezamenlijke afspraken die per thema zijn gemaakt en wat daarvan door Oosterpoort is gerealiseerd. De afspraken en prestaties op het thema dienstverlening zijn daar ook te vinden.

Overige lokale convenanten of prestatieafspraken

Zie hieronder verschillende lokale convenanten. Over het opstellen/actualiseren van deze convenanten zijn ook prestatieafspraken gemaakt. Deze convenanten zijn ook mede toetsingskader voor het presteren van Oosterpoort.

Wmo-convenant

Met beide gemeenten heeft Oosterpoort haar Wmo-convenant geactualiseerd. Hierin zijn afspraken gemaakt over het zo lang mogelijk thuis kunnen laten wonen van mensen, over het bieden van ondersteuning, maatwerkvoorzieningen en over het beschikbaar houden van aangepaste woningen.

Convenant Vroegsignalering

Met beide gemeenten heeft Oosterpoort een convenant afgesloten om problematische huurachterstanden te voorkomen, meer inzicht te krijgen in de reden van de huurachterstanden en zo nodig huurders aan te melden voor schuldhulpverlening.

Convenant Weer Thuis

In 2019 is een convenant ondertekend tussen gemeentes, corporaties en zorgpartijen. Door dit convenant kunnen deze partijen, waaronder Oosterpoort, de uitstroom uit instellingen verantwoord vormgeven met goede woningen, passende zorg en begeleiding.

Huisvestingsverordening

Oosterpoort heeft in 2020 met gemeenten Berg en Dal en Heumen apart een overeenkomst gesloten over het toewijzen van woningen. Hierin staan onder andere afspraken over maatwerk aan doelgroepen, wanneer voorrang bij urgentie verleend kan worden en voorrang voor een bepaalde woonruimte gegeven kan worden.

Landelijk Convenant Energiebesparing Huursector

In het Convenant Energiebesparing Huursector van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de Woonagenda 2017-2021 met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord¹. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben.

De prestaties, zoals door Oosterpoort geleverd, worden door de commissie beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied of als dat niet mogelijk is, beoordeeld in het licht van de ambities van de corporatie. Dit is het geval bij het thema 6 'Kwaliteit van dienstverlening'. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

¹ Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing".

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Beschrijving proces prestatieafspraken

In de beide gemeenten worden prestatieafspraken gemaakt met de gemeente en de Huurders Vereniging Woonbelang op basis van de woonvisies. Deze prestatieafspraken komen nagenoeg overeen in beide gemeenten: deze zijn geordend aan de hand van dezelfde thema's en de afspraken hebben nagenoeg dezelfde inhoud. Oosterpoort neemt het voortouw in de totstandkoming van deze afspraken door het doen van een bod. Daarna is er ruimte om te onderhandelen voor de Huurders Vereniging Woonbelang en de beide gemeenten. In 2017 zijn er op deze manier in beide gemeenten afzonderlijk meerjarige prestatieafspraken voor de periode 2018-2021 afgesloten. Aanvullend op deze meerjarige afspraken is jaarlijks een zogenoemde jaarschrijf opgesteld. Hierin worden de afspraken voor het komende jaar geconcretiseerd.

Waardering belanghebbenden kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken

De gemeente Heumen is positief over de initiërende rol die Oosterpoort inneemt in de totstandkoming van de prestatieafspraken. Het is een langdurig proces om tot elkaar te komen, maar de gemeente voelt wel dat het een gezamenlijk proces is en is tevreden over de samenwerking. De gezamenlijke ambitie is goed en de samenwerking biedt meerwaarde. Wel zou de evaluatie beter kunnen en zou de gemeenteraad ook meer meegenomen kunnen worden. De gemeente ziet graag een efficiënter en constructiever proces. Daarom wordt het proces van totstandkoming nu aangepast om efficiënter prestatieafspraken te maken.

De gemeente Berg en Dal is tevreden over het proces van de totstandkoming en kwaliteit van de prestatieafspraken. Wel vindt men dat de afspraken te globaal zijn en constateert ze dat partijen geen gedeeld beeld van de opgaven en ambities. Bovendien is het proces nu te ambtelijk en bureaucratisch vormgegeven. Ook is de gemeente van mening dat in het kader van een gelijkwaardig proces zij meer verwacht van de inbreng van Huurders Vereniging Woonbelang. De gemeente vindt het lastig om de huurdersvereniging vanaf de start te betrekken. De gemeente heeft getracht om te bemiddelen in de relatie tussen de huurdersvertegenwoordiging en de corporatie, maar dat is niet gelukt.

Huurders Vereniging Woonbelang is positief over het proces van de totstandkoming en kwaliteit van de prestatieafspraken. Punt van kritiek is dat de afspraken de afgelopen vier jaar niet met hen zijn geëvalueerd.

De corporatie zelf ziet dat de prestatieafspraken in beide gemeenten een beperkt wederkerig karakter hebben. Het komen tot concrete afspraken met de gemeenten en de huurdersvereniging is een lastig proces. Aanvullend hierop kunnen de prestatieafspraken meer SMART worden gemaakt. Bovendien is het volgens de corporatie van toegevoegde waarde als zorg- en welzijnspartijen betrokken worden bij bijvoorbeeld het thema Langer Thuis.

Op dit moment zijn corporatie en gemeenten bezig met een herziening van het proces, waarbij men inzet op een koppeling met een door partijen gedeelde visie op de opgaven en concrete meerjarenafspraken die jaarlijks kunnen worden herijkt op basis van een efficiëntere monitoring van de voortgang.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie

De commissie heeft zich gebogen over het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken.

Het proces: totstandkoming van de afspraken en betrokkenheid partijen

Zowel gemeenten als corporatie als huurdersvereniging, hebben zich aan de vereisten voor een prestatieafsprakentraject gehouden. Men heeft echter geconcludeerd dat het beter kan.

Daarnaast ziet de commissie rond de thema's huurachterstanden en overlast wederkerigheid in de prestatieafspraken, maar mist deze op de andere aspecten. Er is nog onvoldoende aandacht voor ieders specifieke bijdrage – zowel van de corporatie als ook van de gemeente en de huurdersorganisatie (indien van toepassing) – aan de uiteindelijke totstandkoming van resultaten.

Betrokkenheid Huurders Vereniging Woonbelang

In de afgelopen visitatieperiode is Huurders Vereniging Woonbelang betrokken geweest bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. De commissie ziet hierin ruimte voor verbeteringen. De huurdersvertegenwoordigers worden niet vanaf het begin betrokken en de evaluatie wordt vooral tussen gemeente en corporatie besproken. Daarmee is de huurdersvertegenwoordiging minder goed geïnformeerd en betrokken dan de andere twee partijen.

Betrokkenheid andere partijen (zorg en welzijn)

Zorg- en welzijnspartijen worden niet betrokken bij de prestatieafspraken, terwijl zij toch van eminente betekenis zijn voor het behalen van een aantal belangrijke volkshuisvestingsdoelen in de komende tijd. Belangrijke ontwikkelingen, zoals de grote nieuwbouw- en verduurzamingsopgave in relatie tot de instroom van statushouders en vluchtelingen, de toename van kwetsbare bewoners en vergrijzing en de daarmee samenhangende draagkracht van wijken en buurten, zouden een goede aanleiding kunnen zijn voor het formuleren van een gezamenlijke opgave. Deelnemen aan de totstandkoming van de prestatieafspraken, in welke vorm dan ook, is naar de mening van de commissie een belangrijk punt.

Monitoring en voortgangsevaluatie

De commissie constateert dat de prestatieafspraken weliswaar jaarlijks worden geëvalueerd, maar dat het tussentijds monitoren slechts beperkt is gedaan. Bovendien is Huurders Vereniging Woonbelang niet meegenomen in de evaluaties. De commissie is van mening dat partijen zich gezamenlijk nog eens zouden kunnen buigen over prioritering, monitoring en voortgangsmomenten.

Compleetheid, concreetheid, onderbouwing en actualiteit van de afspraken

Inhoudelijk vindt de commissie de prestatieafspraken helder en compleet geformuleerd bij de thema's die ertoe doen in de landelijke en lokale volkshuisvesting. De thema's dekken de rijksprioriteiten en zijn gebaseerd op de gemeentelijke woonvisies en het volkshuisvestelijk kader. Aan de afspraken en de woonvisie liggen periodieke lokale (en regionale) woningmarktonderzoeken ten grondslag. De commissie vindt de afspraken hiermee passend onderbouwd.

De commissie ziet dat de meerjarige prestatieafspraken per thema zijn geordend. Bovendien zijn deze afspraken veelal op hoofdlijnen gemaakt en in sommige gevallen SMART gemaakt. De jaarschijfafspraken hanteren dezelfde thema's, waarbij specifiekere doelstellingen zijn gezet voor het specifieke jaar. Toch vindt de commissie dat deze over het algemeen meer SMART gemaakt kunnen worden.

Voor de prestatieafspraken voor de jaren 2018 t/m 2020 is hetzelfde format aangehouden en zijn de afspraken beperkt geactualiseerd. Voor de afspraken voor 2021 is een nieuw format gehanteerd. Dit format is in de ogen van de commissie handelingsgerichter dan het eerder gehanteerde format. Hier is het namelijk duidelijk welke partij verantwoordelijk is dan wel verantwoordelijkheid neemt voor een te behalen resultaat en wanneer afgesproken is deze actie(s) plaats te laten vinden.

Kort samengevat geeft de commissie de volgende verbeterpunten mee:

- De commissie ziet mogelijkheden om ook nog andere partijen op de een of andere manier bij de prestatieafspraken te betrekken, zoals de zorg- en welzijnspartijen. Niet als mede-ondertekenaars van de afspraken, maar als belangrijke informanten en ideeën leveranciers. Dit past bij Oosterpoort omdat de corporatie veel samenwerkt met zorg- en welzijnspartijen op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen en leefbaarheid. Door deze partijen te

betrekken bij de prestatieafspraken verwacht de commissie dat je nog meer breed gedragen projecten en processen rond die thema's kunt vastleggen en oppakken. Bovendien wordt de wederkerigheid op het terrein van wonen, welzijn en zorg op deze manier geborgd.

- Zoals Oosterpoort zelf ook al concludeerde is zij in de meeste prestatieafspraken veelal verantwoordelijk voor de verschillende acties. De gemeente is meer procesmatig verantwoordelijk. Hier zouden meer SMART geformuleerde resultaatafspraken gemaakt kunnen worden. Volgens de commissie mag er meer wederkerigheid in de afspraken komen en mogen de beide gemeenten meer verantwoordelijkheid tonen voor verschillende acties.
- De wederkerigheid zou gediend zijn met meer overeenstemming over een langetermijntopgave. Dat begint met gedeelde doelen en inzicht in elkaars (on)mogelijkheden. In een stevige gezamenlijke visie, wederkerigheid en versnellingskracht ligt de basis voor het minimaliseren van politiek-bestuurlijke ruis.
- De commissie ziet dat een substantieel gedeelte van de prestatieafspraken concreet is gemaakt. Voor het overige gedeelte kunnen nog stappen worden gezet en ziet de commissie in de verschillende prestatieafspraken afspraken met werkwoorden als 'geeft aandacht aan', 'actief beleid voeren', 'stimuleren' en 'in overleg om' et cetera. De kwaliteit van de afspraken komt ten goede door dit soort werkwoorden uit de afspraken te halen en de afspraken meer SMART te maken.
- Bovendien raadt de commissie aan om frequenter en op een structurele basis monitorsessies te houden zodat eventueel bijgestuurd kan worden op het realiseren van de afspraken. Hierbij is het aan te bevelen om Huurders Vereniging Woonbelang ook te betrekken bij de monitorsessies.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden en de corporatie

De belanghebbenden hebben de volgende verbeterpunten meegegeven voor wat betreft de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces:

- Huurder Vereniging Woonbelang: monitorsessies organiseren waar Huurder Vereniging Woonbelang ook aan deelneemt.
- Gemeente Heumen: bij het maken van afspraken voor het thema wonen, welzijn en zorg de huurdersvereniging en de zorg- en welzijnspartijen ook betrekken.
- Gemeente Heumen: sommige prestatieafspraken blijven jarenlang staan. Zorgen dat we hier scherper met elkaar op zijn door bijvoorbeeld bij te sturen in het realiseren van deze afspraken.
- Gemeente Heumen: tijdsplanning van de afspraken verschillen; sommige zijn langjarig, sommige betreffen een jaar. Dit aanpassen in de komende prestatieafspraken.
- Gemeente Heumen: de monitoring van de prestatieafspraken op een structurele manier oppakken.
- Gemeente Berg en Dal: zij verwacht meer transparantie van Oosterpoort in de middelen die zij heeft om aan de opgaven in de gemeente te werken. Dit zodat het voor de gemeente duidelijk is wat wel en niet haalbaar is voor Oosterpoort.
- Gemeente Berg en Dal: de prestatieafspraken zijn globaal. Deze kunnen concreter worden gemaakt.
- Beide gemeenten en de corporatie: het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken kan efficiënter worden georganiseerd en er kunnen nieuwe meerjarige afspraken worden gemaakt.
- De corporatie wil graag meer wederkerigheid in de prestatieafspraken op kunnen nemen en goede monitoring van de afspraken.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities 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 Oosterpoort 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		7,2	75%
Thema 1: Voldoende sociale huurwoningen	6,0		
Thema 2: Investeren in kwaliteit en duurzaamheid van woningen	7,0		
Thema 3: Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep	7,0		
Thema 4: Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
Thema 5: Investeren in leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	8,0		
Thema 6: Kwaliteit van dienstverlening	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,2	

3.1 De beoordeling 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 **7,2** voldoet Oosterpoort ruim voldoende aan de afspraken op de verschillende thema's.

Thema 1 Voldoende sociale huurwoningen

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **6,0**. De afspraken zijn weliswaar niet behaald, maar dat was niet direct aan de corporatie te wijten. In de tweede helft van de visitatieperiode heeft de corporatie haar inspanningen verhoogd met als resultaat een behoorlijk gevulde pijplijn.

In de start van de afgelopen visitatieperiode werd er bij alle partijen weinig urgentie gevoeld om de woningvoorraad toe te laten nemen aangezien er in het begin, in 2018, een krimp/stabilisatie werd verwacht in het aantal benodigde woningen. Dit beeld kantelde in 2020 toen, door een nieuw regionaal woningmarktonderzoek, signalen vanuit bewoners en oplopende wachttijd, de focus op krimp/stabilisatie omsloeg naar een groei. Hierom vergrootte Oosterpoort de inspanning op projectontwikkeling.

In de afgelopen vier jaar heeft Oosterpoort acht nieuwbouwwoningen gerealiseerd -substantieel minder dan de afgesproken 80 à 85 woningen- en is het aantal woningen in exploitatie gedaald van 4.885 naar 4.871. Vanaf 2020 heeft Oosterpoort haar inspanningen verhoogd en zijn er, mede door een focus op groei van de primaire doelgroep en bescheiden middeninkomens, bij beide gemeenten veel meer (sloop/)nieuwbouwprojecten in gang gezet. Er lopen nu tegelijkertijd zo'n 30 grote en kleine projecten,

waarbij in elke kern van beide gemeenten plantontwikkeling plaatsvindt. In totaal heeft Oosterpoort tot 2025 zo'n 350 nieuwbouwwoningen op de planning staan. Het ambitieuze Centrumplan Malden springt hier in positieve zin bovenuit. Bovendien wordt Oosterpoort betrokken bij elke potentiële projectlocatie in haar werkgebied, handig gebruikmakend van de toegang tot grondposities van haar ketenpartners. Bij elke potentiële locatie in het werkgebied werd hier meteen het gesprek over gevoerd met betrokkenen.

De commissie waardeert dat Oosterpoort haar verkoopambities met name in 2020 naar beneden heeft bijgesteld. Oosterpoort deed dit om in te spelen op de groeiende behoefte aan sociale huurwoningen. De bouw van nieuwe sociale huurwoningen was nog niet volledig op gang, dus dit ziet de commissie als een passende 'beheersmaatregel'.

Bovendien had Oosterpoort in deze visitatieperiode de ambitie om woningen meer levensloop geschikt te maken door aanpassingen in de woning aan te brengen in circa 60 eengezinswoningen per jaar in het kader van langer thuis. Deze ambitie heeft zij de afgelopen vier jaar echter niet waargemaakt, hoewel recent projecten in gang zijn gezet.

In het kader van langer thuis en om de verhuisketen op gang te brengen, zijn ouderen in de bestaande sociale huurvoorraad actief benaderd en zijn met hen gesprekken gevoerd over doorstroom naar twee nieuwbouwprojecten die geschikt zijn voor ouderen. Uiteindelijk zijn 50 procent van de aankomende bewoners van de beide nieuwbouwprojecten doorstromers.

Thema 2 Investeren in kwaliteit en duurzaamheid van woningen

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **7,0**. De afspraken zijn behaald en voor een deel overtroffen.

Duurzaamheid

Oosterpoort had al goede prestaties op het thema duurzaamheid en heeft afgelopen periode stapsgewijs deze prestaties verbeterd. De prestatieafspraken heeft zij op dit onderdeel behaald. Jaarlijks zou Oosterpoort tot en met 2020 210 woningen naar label A upgraden. Dit aantal lijkt zij ruim te hebben overtroffen. Voor een deel is dit behaald door het verbeteren van de woningen, en het plaatsen van zonnepanelen en enkele warmtepompen. Ook is de substantiële stijging te wijten aan het achterlopen van het labelen van woningen die al naar label a waren gebracht. Dit heeft er mede voor gezorgd dat haar woningvoorraad niet in het afgesproken jaar 2020 gemiddeld label B zou hebben, maar dit al in 2019 bereikt was. Hiermee zijn de landelijke afspraken overtroffen.

De corporatie verduurzaamt haar woningbezit bovendien op een structurele, verstandige manier waarbij zij zoveel als mogelijk vermijdt om onnodig kosten te maken. Zij schuwt hierbij niet om te experimenteren en in te spelen op innovatieve ontwikkelingen. Dit ziet de commissie terug in het volgende:

- De corporatie is verstandig in de manier waarop verduurzaamd wordt. Zij kiest ervoor om eerst de schil te isoleren en daarna pas in te zetten op installaties als WKO en zonnepanelen. Hierbij staan dan ook bij Oosterpoort niet de labelsprongen centraal, aangezien door het plaatsen van zonnepanelen een 'gemakkelijke' sprong te maken is. Het voordeel hiervan is dat Oosterpoort in de toekomst zo min mogelijk onnodige kosten hoeft te maken. Bijvoorbeeld pas zonnepanelen te plaatsen als het dak geïsoleerd is en te wachten met het kopen van installaties aangezien die in de (nabije) toekomst mogelijk veel efficiënter en effectiever zijn. Op termijn zal dit kosten besparen.
- Sinds 2019 is Oosterpoort begonnen om zonnepanelen te plaatsen op de daken van haar woningen; 100 woningen per jaar worden voorzien van zonnepanelen. Het plan is om deze ontwikkeling te versnellen naar 250 woningen per jaar. De commissie waardeert dat zij hiermee

begonnen is, echter gezien haar goede uitgangspositie in de duurzaamheidsprestaties had de commissie verwacht dat zij er al meer had geplaatst.

- De commissie waardeert dat de corporatie experimenten uitvoert om een CO₂-neutraal woningbezit te krijgen. Zo heeft Oosterpoort experimenten uitgevoerd met verschillende warmtepompen, gasloze woningen en WKO's. Hierbij heeft zij niet alleen evaluaties uitgevoerd op basis van de financiële kosten en baten voor de woningcorporatie, maar ook het effect op de woonlasten meegenomen.

Kwaliteit woningen

De kwaliteit van woningen is ruim voldoende, de ervaren woonkwaliteit scoort een 7,2 (licht hoger dan het gemiddelde van andere corporaties). Bij 75 procent van de woningen valt de conditie in de categorie goed of uitstekend, de rest is redelijk tot matig. Oosterpoort zorgt in samenwerking met haar ketenpartners dat dit op een goede manier geborgd blijft. Al het onderhoud heeft zij uitbesteed aan deze ketenpartners. Bovendien voert zij experimenten uit met deze partners om de kosten te doen verminderen terwijl de kwaliteit van de woningen op minimaal hetzelfde niveau blijft. Een voorbeeld hiervan zijn de Sanifix-badkamers waarmee op initiatief van één van de ketenpartners geëxperimenteerd is en die nu op een breder niveau worden ingezet door Oosterpoort. Bij het realiseren van deze type badkamers worden prefab panelen op bestaand tegelwerk geplaatst. Deze renovatie wordt substantieel sneller uitgevoerd dan traditionele badkamerrenovaties; in twee dagen in plaats van twee weken. Hierdoor kan Oosterpoort vraaggestuurd badkamers renoveren. Bovendien vraagt dit type badkamer minder onderhoud dan traditionele badkamers.

Thema 3 Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **7,0**. De afspraken die Oosterpoort heeft gemaakt heeft zij behaald en deels overtroffen.

Betaalbaarheid

Oosterpoort heeft duidelijk inspanningen verricht die niet alleen oog hebben voor de betaalbaarheid van de huren, maar ook voor de andere woonlasten. Dit ziet de commissie terug in de volgende punten:

- Oosterpoort heeft de huren zoals afgesproken slechts gematigd verhoogd, namelijk vanaf 2019 maximaal met het inflatieniveau (in 2021 is de huur bevroren aangezien dit wettelijk verplicht was).
- Volgens haar prestatieafspraken heeft Oosterpoort haar woningen verduurzaamd zonder een huurverhoging te vragen. Hiermee komen de verlaagde woonlasten door een duurzamere woning volledig ten goede aan de huurder.
- Voordat het verplicht was voor gemeenten om een Convenant Vroegsignalering overeen te komen had Oosterpoort dit al gedaan met haar belanghouders.
- Zij hanteert bovendien een actief incassobeleid bij huurachterstanden waarbij gemeenten en hulpinstanties ook betrokken bij zijn. De prestatieafpraak is hiermee behaald. Zo worden bijvoorbeeld schuldhulpbuddy's ingezet om betalingsachterstanden aan te pakken. Dit resulteerde in een vermindering van de huurachterstanden en het aantal huisuitzettingen vanwege een huurachterstand; in 2020 en 2021 waren er geen ontruiming met deze oorzaak.
- In de Werkgroep Woonlasten werkt Oosterpoort samen met Waardwonen en de beide gemeenten aan betaalbare woonlasten voor haar huurders. Eén van de resultaten van dit project was een campagne om tips te verspreiden om betalingsproblemen te voorkomen en persoonlijke verhalen van mensen te beschrijven die financiële moeilijkheden hadden.

Bereikbaarheid

Oosterpoort heeft haar prestatieafspraken met betrekking tot dit thema ook behaald. Oosterpoort stuurt bij om haar verschillende doelgroepen een zo gelijk mogelijke slaagkans te bieden. Dit doet zij door een gedeelte (maximaal 15 procent) van de vrijgekomen woningen via een lotingmodel te verdelen om starters en jongeren meer kans te bieden op een woning en stimuleert zij ouderen om door te stromen door inzet van eigen medewerkers als wooncoach. Dit is zoals afgesproken. De slaagkansen van de doelgroepen starter, herstarter en doorstromer zijn echter niet gelijk geworden, daar deze afspraak gerelateerd was aan de nog te realiseren nieuwbouw. Oosterpoort heeft er in de afgelopen periode verder voor gezorgd dat haar woningen voornamelijk aan haar doelgroep, de primaire doelgroep, zijn verhuurd (meer dan de afgesproken 85 procent werd verhuurd aan de deze doelgroep). Daarnaast anticipeerde zij adequaat op het woningmarktonderzoek waaruit een tekort voor middeninkomens bleek en heeft vanaf 2020 vervolgens ook substantieel meer woningen verhuurd aan middeninkomens.

Thema 4 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **8,0**.

De afspraken op dit punt zijn minder concreet, maar de corporatie doet meer dan verwacht mocht worden. De commissie waardeert de inzet van de corporatie op dit onderdeel als zeer positief. Dit blijkt uit de vele projecten die de corporatie oppakt in gezamenlijkheid met gemeenten, zorg- en welzijnspartijen.

Hieronder een paar voorbeelden van (volgens de commissie) bijzondere projecten:

- Samen leven in de wijk: Oosterpoort, gemeente Heumen en Berg en Dal (en andere partners) nemen sinds 2020 deel aan dit project. Zij werken hier samen om ambulantisering van mensen met verward gedrag uit Beschermd Wonen naar de wijk goed mogelijk te maken. De commissie waardeert de aandacht die daarmee gegeven wordt aan de relatie tussen huidige en nieuwe bewoners om zo de acceptatie te verhogen.
- Maatwerk rond bemiddeling: Oosterpoort zoekt via maatwerk oplossingen voor specifieke doelgroepen en/of woongebouwen, zoals toewijzing aan slachtoffers of veroorzakers van overlast; cliënten van zorginstellingen; van woonwagens en; woningen voor senioren (ruim 10 procent van de toewijzingen verhuurt ze met maatwerk, hiermee voldoet Oosterpoort aan de prestatieafpraak op dit onderdeel). In dit kader neemt de corporatie deel aan de regionale samenwerking Werkgroep Bijzondere Bemiddeling (WBB) waar corporaties in Nijmegen en omgeving deel uit maken. Zorgorganisaties melden via de WBB mensen aan die zelfstandig kunnen wonen. Woningcorporaties zoeken dan voor hen een geschikte woning.
- Wij leven samen: in dit project werken gemeente, zorginstellingen en corporatie samen om mensen met dementie langer thuis te laten wonen. Hierbij worden inwoners zich ook meer bewust gemaakt van hun eigen verantwoordelijkheden en geholpen om hun weg beter te kunnen vinden in het zorgaanbod. Het heeft ook geleid tot praktische ingrepen, zoals het plaatsen van een bankje bij de jeu de boulesbaan om sociale ontmoeting te bevorderen.
- Langer Thuis project: hierbij werden ruim 50 gesprekken met ouderen gevoerd door eigen medewerkers van verschillende afdelingen met als belangrijkste doel om een fijn thuis aan te bieden. Tijdens deze gesprekken werd de behoefte van ouderen in kaart gebracht en stelde deze medewerker waar het kon oplossingen voor; woningaanpassingen of verhuizen. Naar aanleiding van deze gesprekken kregen sommige ouderen een aanpaspakket voor hun eigen woning aangeboden om zelfstandig langer thuis te kunnen wonen, anderen kozen voor verhuizing. In dat laatste geval, wanneer het een nieuwbouwproject betrof, kregen ouderen voorrang.

Ook zet Oosterpoort zich stevig in voor nieuwkomers. Toch heeft ze niet alle statushouders kunnen huisvesten. De beide gemeenten speelden hier een rol in, aangezien zij eerst aan de slag zouden gaan om deze personen te huisvesten in niet-corporatiewoningen. Echter, het aantal dat de gemeente huisvestte was lager dan verwacht. Overigens heeft Oosterpoort begin 2022 een inhaalslag bewerkstelligd.

Thema 5 Investeren in leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **8,0**.

De commissie is onder de indruk van alle activiteiten van Oosterpoort op dit thema en ziet een corporatie die investeert in het schoon, heel en veilig houden van de buurt en die dichtbij de huurders en burens wil staan.

Hieronder een greep uit de activiteiten die Oosterpoort heeft ondernomen op het gebied van schoon, heel en veilig:

- Achter de voordeur: bij complexen met leefbaarheidsproblemen heeft Oosterpoort proactief gehandeld. In 2019 belde Oosterpoort aan bij 30 appartementen aan Muldershof in Groesbeek vanwege een afvalprobleem. Het resultaat is dat in 2020 het afvalprobleem nu opgelost lijkt te zijn. Bovendien belde zij in 2019 aan bij 32 appartementen op de Papaverstraat op de Stekkenberg vanwege de staat van de tuin. Met een klein groepje huurders is daarnaast gezamenlijk een plan gemaakt voor het groen achter het gebouw en daar is in 2020 werk van gemaakt.
- De corporatie hield tweejaarlijks een wijkschouw in de wijk Vijverhof om samen met de bewoners de wijk schoon, heel en veilig te houden.

Bovendien zet zij zich in voor het welzijn van haar huurders:

- Opplusproject: in samenwerking met de ketenpartners is geëxperimenteerd met dit project en is nu Oosterpoort breed actief. Dit project houdt in dat bij het CV-onderhoud, dat eens in de twee jaar wordt uitgevoerd, een bouwkundige meegestuurd wordt van één van de ketenpartners. Deze bouwkundige kijkt of er meer reparaties nodig zijn in de woning en signaleert leefbaarheidsproblemen als die er zijn. Deze bouwkundigen zijn door het wijkteam van Oosterpoort getraind in het signaleren van leefbaarheidsproblemen. Tijdens het maandelijkse overleg met Oosterpoort, waar beide ketenpartners aan deelnemen, geven de ketenpartners hierover terugkoppeling. Op deze manier zet Oosterpoort niet alleen in op preventief onderhoud aan haar woningen, maar houdt zij tegelijkertijd goed zicht op het welzijn van haar huurders.
- Naar aanleiding van het Achter de voordeur-project bij de Muldershof heeft Oosterpoort nu de minder zelfredzame mensen beter in beeld en zoeken deze mensen Oosterpoort nu makkelijker op. Bij de Stekkenberg leverde het Achter de voordeur-project ook veel andere vragen van bewoners op, zoals het laten verwijderen van drempels, een huurder in contact laten komen met Forte Welzijn om te kijken naar een passende dagbesteding.
- Tijdens de eerste lockdown vanwege de coronamaatregelen heeft Oosterpoort het initiatief genomen om alle 75-plussers te bellen om te vragen hoe het met hen gaat en of zij hen met iets kunnen helpen.
- Om woonoverlast op te lossen en te voorkomen draagt Oosterpoort financieel bij aan de inzet van Buurtbemiddeling. Goed opgeleide vrijwillige buurtbemiddelaars zetten zich in om bij overlast ruziënde bewoners weer met elkaar te laten praten. In veel gevallen hebben deze vrijwilligers zaken opgelost.
- De corporatie organiseerde samen met de welzijnspartijen 'meet and greet' bijeenkomsten voor de statushouders en de buurt.

Thema 6 Kwaliteit van dienstverlening

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **7,0**.

Oosterpoort laat de tevredenheid van haar dienstverlening bij verschillende processen uitgebreid meten door USP. Op al deze onderdelen scoort Oosterpoort (meer dan) ruim voldoende in 2021; van een 7,3 tot en met een 7,8. Mede door de coronamaatregelen had zij de opwaartse trend in 2020 niet door kunnen zetten naar (de eigen ambitie van) een 8,0 gemiddeld.

Op het huurdersoordeel Aedes-benchmark scoort Oosterpoort vooral B. Hierbij is de tevredenheid van het reparatieverzoek door de jaren licht toegenomen (van een 7,4 naar een 7,6) en blijft de tevredenheid van de vertrokken huurders licht achter (7,3) ten opzichte van de tevredenheid op de andere processen.

Bovendien heeft Oosterpoort verschillende klantpanels ingezet in de afgelopen visitatieperiode. Zij doet dit om meer input te krijgen van haar eigen huurders om onder andere haar dienstverlening te verbeteren. Zo heeft zij haar huurders gevraagd wat zij vinden van de communicatiemiddelen en regels ten aanzien van de zelf aangebrachte veranderingen. Met name door de coronamaatregelen heeft Oosterpoort er de afgelopen paar jaar niet zoveel kunnen doen als zij in gedachten had.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Voor Oosterpoort zijn dit vooral de twee strategische koersnota's (2018-2019 en 2020-2021), waarbij een 'fijn thuis' centraal staat. De eerste koersnota is vastgesteld in 2017 en de tweede in 2019. De beide koersnota's samen omvatten precies de visitatieperiode, waardoor deze plannen worden gebruikt om een oordeel te geven over de ambities in relatie tot de opgaven.

Strategische koersnota's

Beide strategische koersnota's hebben een vergelijkbare missie:

Oosterpoort werkt aan een basis voor een fijn thuis. Dit houdt in dat Oosterpoort zorgt voor een warm en duurzaam thuis, een betaalbaar thuis en een thuis waar je in kunt blijven wonen ook als je ouder wordt of te maken krijgt met beperkingen (langer thuis). Dit doet zij voor lokale en regionale huurders.

Strategische koersnota 2018-2019

Om invulling te geven aan bovenstaande missie zijn in deze koersnota drie thema's benoemd om haar visie vorm te geven. Elk thema wordt in het koersplan verder uitgewerkt. In de jaarplannen heeft de corporatie dit vertaald naar concrete doelstellingen.

Thema 1: Klant

In dit thema focust Oosterpoort zich op het realiseren van een fijn thuis voor haar doelgroep dat tegelijkertijd betaalbaar voor hen is.

Thema 2: Vastgoedportefeuille

In deze strategische lijn geeft Oosterpoort aan dat zij het van belang vindt dat haar woningen kwalitatief goed onderhouden zijn, een groot aantal woningen verduurzaamd worden, woningen worden aangepast in het kader van langer zelfstandig thuis wonen en haar portefeuillestrategie verder ontwikkeld wordt om haar (toekomstige) huurders van een passende, kwalitatief goede, verduurzaamde en betaalbare woning te voorzien. Haar samenwerking met de ketenpartners is in de uitvoering van bovenstaande onderdelen belangrijk.

Thema 3: Gezonde organisatie

Oosterpoort vindt het belangrijk dat de organisatie gezond is om zo haar ondernemingsdoelstellingen goed te kunnen behalen. Ontwikkelingslijnen die hierbij aan bod komen zijn: persoonlijke ontwikkeling van haar medewerkers, financieel gezond blijven en de focus houden op wat de organisatie beter kan doen in bijvoorbeeld het houden aan wet- en regelgeving, mate van zelfsturing van de medewerkers en het in orde hebben van processen en procedures.

Strategische koersnota 2020-2021

In dit herijkte document is de eerdergenoemde missie vertaald naar vijf strategische sporen om de visie van Oosterpoort vorm te geven. Elk spoor wordt in dit koersplan verder uitgewerkt. In de jaarplannen heeft de corporatie deze vertaald naar concrete doelstellingen.

Spoor 1: Onze ambitie – Samen bouwen aan de samenleving

Oosterpoort werkt via dit spoor aan gelijke kansen op een betaalbaar thuis voor al haar doelgroepen, waarbij er extra aandacht uit gaat naar starters. Hierbij heeft zij ook specifiek benoemd dat bij haar doelgroep ook huishoudens behoren met een bescheiden middeninkomen. Bovendien focust Oosterpoort in dit spoor aan het voorkomen van huurachterstanden en aan een langer zelfstandig wonen voor ouderen.

Spoor 2: Onze huurders – Meer inzicht door luisteren en delen

Oosterpoort focust zich in dit thema op het verbeteren van het opvangen van signalen bij haar huurders door middel van klantpanels. Bovendien heeft zij de ambitie om de huurderstevredenheid voor haar dienstverlening te verhogen naar een 8.

Spoor 3: Onze vastgoedportefeuille – Een duurzaam huis

Hierbij zet Oosterpoort zich met name in om de verduurzaming van haar bezit te integreren in haar portefeuillestrategie en de verduurzamingsmaatregelen uit te breiden met inzet op zonnepanelen en pilots met installatietechnieken.

Spoor 4: Onze partners – Meer efficiency door slim organiseren

Oosterpoort werkt efficiënt samen met haar ketenpartners in de ketensamenwerking op de volgende onderdelen: onderhoud, verduurzaming en nieuwbouw.

Spoor 5: Onze organisatie – Wendbaar en weerbaar

Zorgt Oosterpoort ervoor dat zij wendbaar en weerbaar wordt door onder andere financieel gezond te blijven, focus te houden op procesmatig werken, ontwikkelen we de professionaliteit van onze medewerkers en geven we aandacht aan ons datagebruik.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporaties en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoende aansluiten op de opgave.

Op basis van de ambities, onderbouwing en actualisatie komt de commissie tot een ruim voldoende **(7,0)**.

De commissie ziet dat Oosterpoort haar ambities actualiseert. De strategische koersnota en de portefeuillestrategie zijn plannen die herijkt zijn tijdens de visitatieperiode. Oosterpoort heeft haar ambities in de portefeuillestrategie tijdens de visitatieperiode opgeschroefd. Aanleiding waren de resultaten van een regionaal woningmarktonderzoek. Hieruit bleek dat de druk op de woningmarkt steeds groter werd. Daarmee zijn de ambities steeds goed onderbouwd. Oosterpoort heeft vervolgens gekozen om substantieel meer woningen toe te voegen om in te spelen op het woningtekort. Daarnaast heeft zij haar doelgroep verbreed; ook voor middeninkomens wil Oosterpoort beheren en bouwen. Oosterpoort toont hiermee aan haar ambities bij te sturen gericht op de opgaven in het werkgebied.

De portefeuillestrategie is in goed overleg tot stand gekomen met gemeenten en de ketenpartners. Bovendien zijn de strategische koersnota's en de portefeuillestrategie besproken met belanghouders.

Oosterpoort heeft ervoor gekozen te werken met beknopte Koersnota's voor twee jaar. Een keuze waarmee Oosterpoort wendbaar wil blijven. In deze beknopte Koersnota's zijn ambities deels onbenoemd, bijvoorbeeld op het gebied van leefbaarheid en huisvesting van bijzondere doelgroepen (naast de ouderen). Ondanks het ontbreken van geformuleerde ambities heeft Oosterpoort in de visitatieperiode deze opgaven wel aangepakt.

Haar ambities heeft Oosterpoort per jaar geconcretiseerd in haar jaarplannen.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Oosterpoort. De visitatiecommissie heeft de verschillende belanghebbenden op de volgende manieren gesproken:

- 2 dagen face-to-face-visitatiegesprekken met de voltallige visitatiecommissie
- 1 telefonisch interview met 1 lid van de commissie.

Naast bovenstaande gesprekken heeft de commissie op vrijdag 22 april tijdens een dialoogsessie (georganiseerd door Oosterpoort als plus op de visitatie) aan drie verschillende tafels gesproken met haar belanghouders (Huurders Vereniging Woonbelang, gemeenten, zorg- en welzijnspartijen en ketenpartners). Deze dialoogsessie was bedoeld om van de belanghouders te horen wat zij de komende jaren op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid van de corporatie verwachten. Ook is de corporatie geïnteresseerd in wat de belanghouders daar aan bij kunnen dragen. En tot slot was Oosterpoort nieuwsgierig naar de prioritering van de thema's door de belanghouders. Oosterpoort wil de uitkomsten van de visitatie gebruiken als input voor haar nieuwe strategische koersnota.

Lees in bijlage 8 'Opbrengsten dialoogsessie' de uitkomsten van de middag.

Presteren volgens Belanghebbenden							
	Huurders- vereniging	Gemeenten	Zorg- en welzijnpartijen	Collega- corporatie	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie						7,2	50%
Thema 1: Voldoende sociale huurwoningen	4,0	6,7	8,0	7,5	6,6		
Thema 2: Investeren in kwaliteit en duurzaamheid van woningen	5,3	6,7	8,0	6,8	6,7		
Thema 3: Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep	6,3	7,8	8,0	8,5	7,7		
Thema 4: Huisvesting van bijzondere doelgroepen	nvt	8,1	8,5	7,5	8,0		
Thema 5: Investeren in leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed	6,3	8,0	8,3	7,3	7,5		
Thema 6: Kwaliteit van dienstverlening	6,0	nvt	nvt	7,8	6,9		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	2,0	7,5	8,0	7,5	6,3	6,3	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,6	6,2	8,0	7,0	7,0	7,0	25%
Gemiddelde score					6,9		

4.1 De belanghebbenden van Oosterpoort

Huurders Vereniging Woonbelang

Sinds de oprichting van Oosterpoort hebben de huurders zich verenigd in Huurders Vereniging Woonbelang. De relatie was in vorige visitatieperiode onderkoeld en is in deze visitatieperiode onderkoeld gebleven voor bijna de gehele periode tot het moment van aantreden van de nieuwe bestuurder. Oosterpoort had - op basis van de toenmalige ervaringen met de huurdersorganisatie - in 2017 besloten om de samenwerking te beperken tot wat noodzakelijk is vanuit de samenwerkingsovereenkomst, de Wet overleg huurders verhuurder en de nieuwe Woningwet. In 2019 werd de samenwerkingsovereenkomst eenzijdig door Oosterpoort opgezegd omdat de samenwerking niet verbeterde, waardoor het contact beperkt werd tot de wettelijk voorgeschreven zaken en de

prestatieafspraken. Na de komst van de nieuwe directeur-bestuurder zien de betrokken partijen (RvC, directeur-bestuurder en bestuur Huurders Vereniging Woonbelang) kans om de samenwerking te verbeteren. Een onafhankelijke partij is ingezet om een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Huurders Vereniging Woonbelang te begeleiden.

Naast het overleg met Huurders Vereniging Woonbelang heeft Oosterpoort contact met diverse bewonerscommissies en heeft zij klantpanels ingezet om input van bewoners op te halen voor de evaluatie en totstandkoming van reglementen.

Gemeenten

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

Zorg- en welzijnspartijen

Oosterpoort heeft samenwerkingsrelaties met diverse maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg en welzijn. De commissie heeft met vier organisaties gesproken. Pluryn is een organisatie die mensen met complexe zorgvragen op het gebied van woning, werken, leren en vrijetijdsbesteding ondersteunt. ZZG zorggroep is een organisatie die onder andere thuiszorg levert in het werkgebied van Oosterpoort. Malderburch is een verzorgings- en verpleeghuis in Malden. De commissie heeft ook gesproken met Forte Welzijn. Daarmee werkt Oosterpoort samen op het gebied van leefbaarheid en bewonersondersteuning, met name in de wijk Stekkenberg.

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

Ketenpartners

Oosterpoort heeft een strategische ketensamenwerking met de KlokGroep en De Variabele. Dit betekent dat de woningcorporatie met deze partners samen verantwoordelijkheid neemt voor de planning en uitvoering van al het onderhoud, de (portefeuille)strategie en innovatie. Vanaf 2012, toen Oosterpoort de eerste stappen richting ketensamenwerking zette, is KlokGroep ketenpartner. De Variabele is sinds 2017 aangesloten als strategische ketenpartner. Komende jaren werkt KlokGroep ook met Oosterpoort samen om nieuwbouw te realiseren. De visitatiecommissie heeft gesproken met een vertegenwoordiger van de directie van KlokGroep, KlokGroep Holding en De Variabele.

De ketenpartners hebben geen cijfers gegeven vanwege de afhankelijkheidsrelatie.

Collega-corporatie

In de gemeenten Berg en Dal en Heumen beheert Oosterpoort het overgrote deel van de voorraad sociale huurwoningen. In de gemeente Berg en Dal (in het dorp Millingen aan de Rijn) is Waardwonen actief. Deze beheert hier ruim 800 woningen. Met Waardwonen heeft de commissie gesproken over de relatie, communicatie en prestaties van Oosterpoort. Beide corporaties hebben voornamelijk contact op bestuurlijk niveau. Daarnaast werken de communicatieadviseurs van beide corporaties veel samen.

4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Oosterpoort een 6,9 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Hierbij is er een verschil in de gegeven cijfers tussen Huurders Vereniging Woonbelang (cijfer: 4,4) en de overige belanghebbenden (cijfer: 7,6).

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een beoordeling over de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een beoordeling.

Thema 1 Voldoende sociale huurwoningen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,6**.

Huurders Vereniging Woonbelang scoort de inzet van Oosterpoort op dit thema met een onvoldoende (gemiddeld cijfer: 4,0). De huurdersvereniging ziet een corporatie die hierin te weinig gepresteerd heeft. Huurders Vereniging Woonbelang vindt het aantal woningen dat Oosterpoort in de visitatieperiode heeft bijgebouwd minimaal. Oosterpoort heeft daarnaast woningen verkocht, waardoor per saldo het aantal woningen in exploitatie licht is afgenomen. Deze lichte afname doet volgens Woonbelang geen recht aan de krapte op de woningmarkt in de beide gemeenten. Bovendien is zij van mening dat Oosterpoort bij een complex waar sloop/nieuwbouw plaatsvond bij oplevering substantieel hogere huren heeft gevraagd. Ondanks dat de woningen die ervoor zijn teruggekomen van hogere kwaliteit zijn, overheerst bij Woonbelang dat hiermee de beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen is afgenomen.

De gemeenten scoren dit thema gemiddeld met een 6,7.

De **gemeente Heumen** (cijfer: 6,4) ziet op dit thema een corporatie die in beweging is. Per saldo heeft Oosterpoort te weinig bijgebouwd, aangezien er nu een tekort is. Echter, binnen de mogelijkheden heeft Oosterpoort voldoende gehandeld: beschikbare locaties zijn beperkt, zij is afhankelijk van een gemeente voor nieuwbouwlocaties en realiseren van nieuwbouw gaat gepaard met langdurige processen. Nu zijn er wel veel projecten in gang gezet en Oosterpoort zit bij al de gesprekken over de lopende projecten in de gemeente aan tafel.

Op dit onderdeel geeft de **gemeente Berg en Dal** Oosterpoort een ruim voldoende (cijfer: 7,0). De corporatie speelt een actieve rol in het verkrijgen van nieuwbouwlocaties: ze is betrokken bij grote projecten waarvoor intentieovereenkomsten zijn opgesteld en heeft daarnaast nog veel andere projecten in de pijplijn zitten. Bovendien is het volgens de gemeente bewonderenswaardig hoe Oosterpoort zich positioneert in het project Dekkerswald, waarbij zij de focus legt op huisvesting in de regio. Het complex Dekkerswald ligt namelijk dichtbij de stad Nijmegen en aan de rand van de gemeente Berg en Dal, waardoor het mogelijk is dat er relatief veel personen buiten de gemeente in dit complex zich huisvesten. Daarentegen vraagt de gemeente zich af waarom sommige woningen op de verkooplijst staan en vindt zij dat het realiseren van nieuwbouw laat op gang is gekomen. Voor wat betreft dat laatste vindt de gemeente het wel verklaarbaar gezien de eerdere focus op krimp. Daarnaast is de slaagkans en het aandeel sociale huurwoningen voor een landelijke gemeente als Berg en Dal prima in orde.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een 8,0.

Voor de doelgroep van Onder de Bomen zijn er voldoende woningen voor de doorstroom en voor 21-plus jongeren. Er is nog wel een vraag naar woningen voor 18-plussers.

ZZG, Malderburch en Forte Welzijn hebben zich onthouden in het geven van een cijfer, gezien zij geen woonruimten huren van Oosterpoort en een te beperkt beeld hebben bij de prestaties van Oosterpoort op dit thema.

De **collega-corporatie** Waardwonen scoort dit thema met een 7,5.

Waardwonen ervaart Oosterpoort als een corporatie die zich veel heeft ingezet voor huisvesting van de primaire doelgroep en maatwerk heeft geleverd. De collega-corporatie constateert dat er weinig nieuwbouw is gerealiseerd door Oosterpoort en er nu een grote druk op de woningmarkt is voor lage en middeninkomens. Echter, Waardwonen vindt dat het ook aan andere factoren ligt. Zij ervaart in haar werkgebied dat de focus vooral op verduurzaming lag en het algemene beeld heerste dat er voldoende bestaand bezit was om de primaire doelgroep te huisvesten in een krimpende markt. Bovendien heeft het tijd nodig om nieuwbouw te realiseren.

Thema 2 Investeren in kwaliteit en duurzaamheid van woningen

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

Huurders Vereniging Woonbelang scoort de inzet van Oosterpoort op dit thema met een lichte onvoldoende (gemiddeld cijfer: 5,3). Zij zien een corporatie die de doelstelling van een gemiddeld energielabel B gehaald heeft, maar te weinig actief inzet op de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. In de ogen van de huurdersvereniging zijn er op een goedkope manier verduurzamingsmaatregelen uitgevoerd en zijn er nog steeds tochtige woningen in het bezit te vinden. Bovendien is Woonbelang bezorgd dat er door de ambitieuze (sloop/)nieuwbouwplannen van Oosterpoort, waaronder het Centrumplan Malden, te weinig middelen overblijven om verder te verduurzamen.

De gemeenten scoren dit thema gemiddeld met een 6,7.

Volgens de **gemeente Heumen** (cijfer: 7,0) heeft Oosterpoort op dit thema ruim voldoende gepresteerd. Zij ziet een corporatie die innovatief is door te experimenteren met bijvoorbeeld warmtepompen. Wel kan Oosterpoort in het opstellen van plannen om te verduurzamen de gemeente meer betrekken. Op deze manier kan het inrichten van de openbare ruimte en het uitvoeren van klimaatadaptieve maatregelen beter op elkaar worden afgestemd.

Op dit onderdeel geeft de **gemeente Berg en Dal** Oosterpoort een voldoende tot ruim voldoende (cijfer: 6,5). Zij vindt dat Oosterpoort in de verduurzaming van het woningbezit een actievere rol had kunnen spelen. In vergelijking met Waardwonen heeft Oosterpoort volgens de gemeente minder gerealiseerd. Wel ziet de gemeente dat Oosterpoort met veel ambitieuze plannen bezig is, bijvoorbeeld het realiseren van meer dan 100 gesloten WKO-bronnen op de Stekkenberg en veel sloop/nieuwbouwprojecten.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een 8,0.

Voor de cliënten van Onder de Bomen is de kwaliteit van de woningen van Oosterpoort goed.

ZZG, Malderburch en Forte Welzijn hebben zich onthouden van het geven van een cijfer voor Investeren in kwaliteit en duurzaamheid van woningen.

Volgens de **collega-corporatie** Waardwonen scoort Oosterpoort op dit thema een 6,5. Oosterpoort heeft woningen in haar bezit die van kwalitatief goede staat zijn. Bovendien is zij actief in het verduurzamen van haar woningen. Echter, het tempo kan sneller volgens Waardwonen. Bijvoorbeeld in het plaatsen van zonnepanelen op de woningen.

Thema 3 Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,7.

Huurders Vereniging Woonbelang ziet dat Oosterpoort op dit thema inzet heeft getoond (gemiddeld cijfer: 6,3). Oosterpoort is actief geweest in het terugdringen van de huurachterstanden. De intentie van de samenwerking met de schuldhulpbuddy's is volgens Huurders Vereniging Woonbelang goed. Wel vraagt Huurders Vereniging Woonbelang zich af of de privacy van de huurder met schulden goed beschermd wordt. Bovendien denkt zij dat er mogelijk huisuitzettingen voorkomen kunnen worden door bijvoorbeeld een huisjurist als tussenpersoon in te zetten tussen de corporatie en een externe organisatie.

De gemeenten scoren dit thema gemiddeld met een 7,8.

De **gemeente Heumen** (cijfer: 8,0) ziet een corporatie die op dit thema actief is. Oosterpoort is proactief in de samenwerking met de gemeente en in het signaleren van betalingsachterstanden; niet alleen met betrekking tot de huur, maar ook voor wat betreft de kosten voor gas, water en licht. Oosterpoort en de gemeente zijn samen met andere partijen een Convenant Vroegsignalering overeengekomen en hebben een gezamenlijke tool waarbij rekeningachterstanden meteen worden gemeld. Deze samenwerking verloopt goed.

Op dit onderdeel geeft de **gemeente Berg en Dal** Oosterpoort een ruim voldoende (cijfer: 7,5). Zij ziet dat Convenant Vroegsignalering goed werkt in de praktijk in samenwerking met (onder andere) Oosterpoort. Bovendien heeft Oosterpoort dit Convenant met hen afgesloten voordat het verplicht was om dit te doen. De gemeente ziet dat Oosterpoort zich vasthoudt aan regels en procedures, meer maatwerk zou wenselijk zijn. Daarnaast wil de gemeente graag een inkomensafhankelijke huurverhoging hebben voor de sociale huurwoningen. De gemeente stelt dat Oosterpoort door praktische overwegingen en druk van Huurders Vereniging Woonbelang hier een aantal jaar geleden afscheid van heeft genomen.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een 8,0.

Voor de cliënten van Onder de Bomen is de betaalbaarheid van de woning goed. Met de kanttekening dat dit geldt voor jongeren vanaf 21 jaar, aangezien zij aanspraak maken op huurtoeslag. Onder de 21 jaar zijn de woningen echter te duur. Een oplossing zou kunnen zijn om voor deze jongeren goedkope studio's te realiseren.

ZZG, Malderburch en Forte Welzijn hebben zich onthouden in het geven van een cijfer, gezien zij geen gebruikmaken van vastgoed van Oosterpoort.

De **collega-corporatie** Waardwonen is zeer positief over de prestaties van Oosterpoort op dit thema (cijfer: 8,5). Beide corporaties werken op dit gebied samen. Zij zetten gezamenlijk in op vroegsignalering van rekeningachterstanden en streven niet naar huisuitzettingen. Bovendien vraagt Oosterpoort betaalbare huren aan haar bewoners.

Thema 4 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,1**.

Huurders Vereniging Woonbelang vindt dat zij te weinig zicht heeft op de prestaties van Oosterpoort om een oordeel te kunnen geven op dit thema.

De gemeenten scoren dit thema gemiddeld met een 8,1.

De **gemeente Heumen** (cijfer: 8,0) is positief over de prestaties van Oosterpoort op dit thema. De gemeente ziet een actieve corporatie die erin slaagt naar behoefte bijzondere doelgroepen te huisvesten, ondanks de lage mutatiegraad en hoge druk op de woningmarkt. Oosterpoort denkt mee in

bijvoorbeeld het plaatsen van nieuwkomers in de Broekstaete. Bovendien zet Oosterpoort eigen medewerkers als wooncoach in, om ouderen door te laten stromen naar een woning waarin ze langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Ondanks dat beweging creëren taai is, waardeert de gemeente Heumen de inzet.

Ook de **gemeente Berg en Dal** geeft Oosterpoort een positief oordeel (cijfer: 8,3). Oosterpoort voelt zich verantwoordelijk voor het huisvesten van de bijzondere doelgroep en gaat het gesprek aan om te zoeken naar oplossingen. In de werkgroep bijzondere bemiddeling is Oosterpoort bijvoorbeeld positief betrokken. Oosterpoort pakt een stevige rol in het huisvesten van deze doelgroep. Bovendien spannen zij zich goed in voor het huisvesten van statushouders. Hierbij helpt het dat er relatief veel sociale huurwoningen staan in een landelijke gemeente als Berg en Dal.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een 8,5.

Forte Welzijn, Onder de Bomen, Malderburch en ZZG vinden de samenwerking erg prettig. Deze partijen ervaren Oosterpoort als een partner. Niet alleen op bestuurlijk niveau, maar ook in de uitvoering. De betrokkenheid op dit thema is groot. Zo ontwikkelt Oosterpoort met ZZG gezamenlijk plannen om een wijk 'gezond' te houden, waarbij bewoners gestimuleerd worden om elkaar te ontmoeten en trekt Oosterpoort met ZZG gezamenlijk op bij het bespreken van bestemmingsplannen bij de gemeente.

De **collega-corporatie** Waardwonen is positief over de inzet van Oosterpoort op dit thema (cijfer: 7,5). Zij ziet dat Oosterpoort zich hiervoor inspant en het realiseren van de opgave onder controle heeft.

Thema 5 Investeren in leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,5**.

Huurders Vereniging Woonbelang waardeert de prestaties van Oosterpoort op dit thema met een 6,3. Woonbelang vindt dat de corporatie met buurtbemiddeling goede bedoelingen heeft, maar dat op basis van ervaringen deze inzet beter geleverd kan worden door gespecialiseerde professionals. Bovendien vindt Woonbelang dat wanneer overlast te moeilijk wordt, Oosterpoort haar handen van de situatie aftrekt. Ook vindt Huurders Vereniging Woonbelang dat bijvoorbeeld achterpaden niet goed onderhouden worden en er stoeptegels losliggen. Hiervoor moet je als huurder proactief zijn wil je dit opgelost krijgen. In de buurt ziet het er wel schoon uit door inzet van een afvalophaaldienst. Ook is Huurders Vereniging Woonbelang tevreden dat er een leefbaarheidsbudget beschikbaar wordt gesteld voor complexen. Huurders Vereniging Woonbelang vindt verhoging van het leefbaarheidsbudget op zijn plaats. Met meer budget kan Huurders Vereniging Woonbelang de inzet van Oosterpoort waarschijnlijk in de toekomst ook hoger waarderen.

De gemeenten scoren dit thema gemiddeld met een 8,0.

De **gemeente Heumen** (cijfer: 8,0) ziet dat Oosterpoort erg actief is op dit thema. Zij is tevreden met de inzet die Oosterpoort levert op leefbaarheid in de wijk. Hiervoor werkt Oosterpoort samen met de gemeente en zorg- en welzijnspartijen.

Ook de **gemeente Berg en Dal** geeft Oosterpoort een positief oordeel (cijfer: 8,0). Oosterpoort voelt zich verantwoordelijk om hier activiteiten in te ondernemen. Zo is de gemeente positief over de wijkgerichte aanpak bij de Stekkenberg waarbij Oosterpoort met bewoners door de wijk loopt om te zorgen voor een "schone, hele en veilige" buurt. Bovendien wanneer er problemen zijn staat Oosterpoort ervoor open om die op te lossen, maar de gemeente verwacht hierin wel een proactievare houding van de corporatie. Een ander aandachtspunt is het plaatsen van statushouders in de buurt.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een 8,0.

Forte Welzijn, Onder de Bomen en ZZG waarderen dat Oosterpoort niet alleen zegt dat ze het belangrijk vindt en activiteiten onderneemt met betrekking tot dit thema maar ook financiële middelen inzet. Forte Welzijn beschouwt 'Samen leven in de wijk, Op de Heuvel in de Stekkenberg' als een waardevolle samenwerking. Dit is een achter de voordeur-project waarbij beide partijen samen langs de voordeuren gingen om er te zijn voor bewoners en informatie op te halen. Onder de Bomen vond het sterk dat Oosterpoort zich hierbij open opstelde en wilde leren van fouten.

Malderburch heeft zich onthouden van het geven van een cijfer, gezien zij te weinig ervaring heeft met Oosterpoort op dit thema.

De **collega-corporatie** Waardwonen is positief over de inzet van Oosterpoort op dit thema (cijfer: 7,25). Zij waardeert de inzet van Oosterpoort op het gebied van buurtbemiddeling en constateert dat corporaties beiden een eigen manier van werken hebben om de leefbaarheid te versterken.

Thema 6 Kwaliteit van dienstverlening

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

Huurders Vereniging Woonbelang geeft op dit thema Oosterpoort een 6,0. Zij ziet dat Oosterpoort de goede intenties heeft en met veel activiteiten bezig is om de dienstverlening te verbeteren, maar zij ervaart dat er nog veel moeite gedaan moet worden om als huurders iets geregeld te krijgen. Bijvoorbeeld het regelen van een erfafscheiding en maatwerk om een oplossing te vinden voor een drempel.

De beide gemeenten en zorg- en welzijnspartijen hebben te weinig zicht op de prestaties van Oosterpoort om een oordeel te kunnen geven op dit thema.

Op ambtelijk niveau komen bij de gemeenten nooit klachten binnen.

De **collega-corporatie** Waardwonen is positief over de dienstverlening van Oosterpoort (cijfer: 7,8). Zij ontvangt geen signalen dat het bij Oosterpoort op dit onderdeel slecht loopt.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,3**.

Huurders Vereniging Woonbelang geeft Oosterpoort een zware onvoldoende (cijfer: 2,0) op dit onderdeel. Dit is met name gebaseerd op de relatie met de voormalig directeur-bestuurder want zij zijn van mening dat zij met de medewerkers van Oosterpoort wel redelijk goed contact hebben. De huurders vereniging noemt verschillende oorzaken voor deze onvoldoende. Van Oosterpoort kreeg Woonbelang nauwelijks informatie over bijvoorbeeld de prestaties van de corporatie. Daarnaast is het contact tussen Huurders Vereniging Woonbelang en de corporatie tot het (wettelijk) minimum beperkt. Huurders Vereniging Woonbelang was teleurgesteld dat de samenwerkingsovereenkomst eenzijdig werd opgezegd. Gesprekken over goedkeuring van de begroting van Huurders Vereniging Woonbelang verliepen gedurende de visitatieperiode elk jaar weer moeizaam. Bovendien was de RvC volgens Huurders Vereniging Woonbelang geen luisterend oor. Een oproep gericht aan de RvC om te bemiddelen inzake de discussie over de begroting van Huurders Vereniging Woonbelang werd door de toenmalige RvC niet opgepakt.

Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder, die sinds halverwege juni 2021 aan de slag is gegaan bij Oosterpoort, is het vertrouwen in herstel van de relatie gegroeid. Huurders Vereniging Woonbelang ervaart de relatie met de huidige bestuurder als goed. Zo verliep het begrotingsgesprek beter en is er een start gemaakt met de opstelling van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Ook vindt men dat de relatie met de RvC sindsdien verbeterd is.

De gemeenten scoren dit onderdeel gemiddeld met een 7,5.

De **gemeente Heumen** (cijfer: 8,0) is tevreden met de communicatie en relatie met Oosterpoort. Zij geeft aan dat de communicatie met Oosterpoort open is en er korte lijnen zijn tussen beide organisaties. Informeel en formeel is het contact goed.

Ook de **gemeente Berg en Dal** geeft Oosterpoort een positief oordeel (cijfer: 7,0). Zij voert open gesprekken met de directeur-bestuurder, waarbij voldoende inleving is in elkaars situatie. Zij geeft nog als tip om duidelijker een gezamenlijk standpunt in te nemen naar buiten als er gezamenlijke keuzes zijn gemaakt.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit onderdeel gemiddeld met een 8,3.

Forte Welzijn, Onder de Bomen, Malderburch en ZZG waarderen de relatie en communicatie met Oosterpoort. Oosterpoort wordt door hen beschouwd als een betrokken partij, zowel op directie- als op uitvoerend niveau. Er zijn korte lijnen tussen de organisaties en Oosterpoort is tijdig en open in de communicatie. Voor de zorg- en welzijnspartijen is het plezierig dat uitvoerende professionals van Oosterpoort langdurig betrokken zijn en elkaar onderling makkelijk vervangen. Ook denkt Oosterpoort in mogelijkheden wanneer maatwerk nodig is. De werkwijze van Oosterpoort geeft vertrouwen.

De **collega-corporatie** Waardwonen is positief over de inzet van Oosterpoort op dit onderdeel (cijfer: 7,5). De relatie tussen bestuurders is goed en er is veel contact tussen de communicatieadviseurs van beide corporaties. Er mag volgens Waardwonen nog intensiever contact zijn in andere lagen van de organisatie. Bovendien zou het waardevol zijn als de huurdersorganisaties van beide corporaties elkaar gaan vinden.

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

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

Huurders Vereniging Woonbelang geeft Oosterpoort ruim voldoende (cijfer: 6,6) op dit onderdeel. Dat betreft Huurders Vereniging Woonbelang met name op de invloed op de prestatieafspraken. Huurders Vereniging Woonbelang is tevreden met haar invloed op de totstandkoming daarvan. Ook op het huurbeleid heeft Huurders Vereniging Woonbelang invloed gehad. Zij heeft onder andere jaarlijkse huurverhoging met maximaal inflatie afgesproken en inkomensafhankelijke huurverhoging eruit gehaald.

Over de invloed op andere beleidsthema's is Huurders Vereniging Woonbelang minder positief. In de afgelopen jaren heeft Huurders Vereniging Woonbelang maar op een beperkt aantal beleidstukken advies kunnen geven: portefeuillestrategie, huurbeleid, basis sociaal plan en reglement sloop, renovatie en groot onderhoud en de herbenoeming van een huurderscommissaris.

De gemeenten scoren dit thema onderdeel met een 6,2.

De **gemeente Heumen** geeft Oosterpoort een voldoende (cijfer: 6,2) voor wat betreft de invloed die zij heeft op het beleid van Oosterpoort. Bij totstandkoming van de prestatieafspraken, portefeuillestrategie, woonvisie en woningbouwprogramma is de gemeente betrokken geweest. Echter, In het Centrumplan Malden had de gemeente graag meer sociale huurwoningen gewild. Ook merkt de gemeente dat de regionale woonwensen in de woningmarktonderzoeken niet worden meegenomen. De gemeente had dit graag anders gezien en vindt dat Oosterpoort hier ook een rol in heeft.

Ook de **gemeente Berg en Dal** geeft Oosterpoort een voldoende (cijfer: 6,3). Voor de gemeente is het onduidelijk of Oosterpoort zich naar vermogen inzet om haar opgave te realiseren, bijvoorbeeld ten aanzien van de verduurzaming. Graag ziet zij hier meer transparantie in. De gemeente heeft daarnaast graag meer invloed op sloop/nieuwbouw afwegingen die Oosterpoort maakt en is projectmatig graag in een eerder stadium betrokken.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit onderdeel gemiddeld met een 8,0.

Forte Welzijn, Onder de Bomen en ZZG zijn positief over de invloed die zij hebben op het beleid van Oosterpoort. ZZG en Forte Welzijn voeren met Oosterpoort bijvoorbeeld gezamenlijk beleid op Langer Thuis en alleen met ZZG op het gebied van brandveiligheid. Ook doet de directeur-bestuurder zijn best om de prestatieafspraken te verbreden met de zorgpartijen. Dit wordt gewaardeerd en gezien als een manier om meer invloed te geven op te maken keuzes.

Malderburch heeft zich onthouden van het geven van een cijfer, aangezien zij enerzijds geen behoefte heeft aan invloed op de core business van Oosterpoort en anderzijds het nog te vroeg is om te oordelen op dit thema vanwege de vroege stadia waarin de projecten zich in bevinden. Wel geven de eerste ervaringen een positief beeld. Zij merkt onder andere dat Oosterpoort duurzame relaties wil ingaan.

De **collega-corporatie** Waardwonen waardeert de invloed op het beleid van Oosterpoort (cijfer: 7,0). Ze voeren bijvoorbeeld gesprekken om gezamenlijk op te trekken richting de gemeente.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Huurders Vereniging Woonbelang

- Het toesturen van conceptbeleidsstukken zou Huurders Vereniging Woonbelang meer inzicht geven in de activiteiten die Oosterpoort uitvoert. Bovendien kan zij Oosterpoort op deze manier beter advies geven.
- Open en transparant zijn in de communicatie. Op dit moment vindt er al meer contact en overleg plaats dan in de afgelopen visitatieperiode.
- Graag zou Huurders Vereniging Woonbelang met de RvC een rolverdelingsdiscussie hebben om te bespreken wat van elkaar te verwachten en om zaken uit het verleden te bespreken. Hiermee denkt Huurders Vereniging Woonbelang vervolgens weer met energie vooruit te kunnen kijken.

Gemeente Heumen en Berg en Dal

- Meer met elkaar en met bewoners samen optrekken.
- Focussen in projecten. Welke projecten leveren bijvoorbeeld het meest op voor de betaalbaarheid? Hoe kunnen we dat versnellen?
- Een structurele organisatie opbouwen, aangezien er veel inhuurkrachten zijn op posities waar in de ogen van de gemeente permanente bezetting wenselijk is.
- Toelichting geven aan de gemeenteraad waarom zij voor KlokGroep en De Variabele hebben gekozen als ketenpartner en welke voordelen dit oplevert voor de gemeenschap. Bij de gemeenteraad ligt het gevoelig dat Oosterpoort geen projecten aan lokale partijen gunt.
- Duurzaamheidsplannen in een vroeg stadium met de gemeente delen. De gemeente kan hier dan op inspringen door bijvoorbeeld de openbare ruimte te herinrichten of klimaatadaptieve maatregelen te nemen.
- Een mix tussen sociale huur en duurdere woningen krijgen.

Zorg- en welzijnsinstellingen:

- Realiseren van betaalbare woningen, bijvoorbeeld goedkope studio's, voor jongeren tussen de 18 en 21 à 23 jaar.
- Meer data met elkaar delen, bijvoorbeeld de GGD-monitor naast die van de leefbaarheidsmonitor leggen.
- Nagaan hoe we nog meer kunnen samenwerken met elkaar (ook tussen de zorgorganisaties) en deze samenwerking steviger verankeren.



Collega-corporatie

- Het beantwoorden van een strategisch vraagstuk: waar gaat Oosterpoort haar focus leggen in het werkgebied? Gaat ze zich meer focussen op het platteland of op het stedelijk gebied? Bijvoorbeeld: gaat Oosterpoort zich focussen op het groene gebied bij Millingen of gaat ze ontwikkelen bij Heumen? Dit helpt Waardwonen ook weer om zelf keuzes te maken.

Ketenpartners

- De huidige koers vasthouden. Er zijn bijvoorbeeld ontwikkelijnen ingezet, proceslijnen opgezet en een start gemaakt met project 'N=-4' waarbij vier jaar voor start van een project begonnen wordt met de voorbereidingen. Graag zien de ketenpartners dat Oosterpoort koersvast blijft, ondanks personeelwisselingen en zich blijft focussen op de standaard productmarktcombinaties (PMC's).
- De ketensamenwerking nog beter benutten door breder in de organisatie verankeren. Dit door bijvoorbeeld andere mensen, zoals een teamleider financiën, aan te laten sluiten bij het Keten Integratie Centrum (KIC) regie en control. Het KIC heeft de regie op de ketensamenwerking.
- De huidige betrokkenen die vanuit Oosterpoort in de ketensamenwerking werken vasthouden.
- Verbetering van de woningcartotheek. Woningen blijken er bijvoorbeeld in het echt anders uit te zien dan op de tekening en de input in de MIP en MOP is soms verkeerd.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Oosterpoort, 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 gebruikmaakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	7,0	100%

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Oosterpoort

Beschrijving financiële positie Oosterpoort

Voordat de commissie zich een oordeel vormt over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties heeft de visitatiecommissie zich een beeld gevormd van de financiële positie van Oosterpoort.

Uit de correspondentie met de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat de toezichthouders wat betreft het financiële beleid en de ontwikkeling van het vermogen in de afgelopen visitatieperiode bij Oosterpoort geen aanleiding hebben gezien voor interventies.

Wel keek de Aw naar de manier waarop de corporatie de ketensamenwerking vormgaf en de risico's bleef beheersen. De WSW is van mening dat Oosterpoort een positieve ontwikkeling doormaakte. De interne beheersing is onder andere verbeterd door het formuleren van een kwalitatief voldoende strategie en personele rust was wedergekeerd. Bovendien was de portefeuillestrategie verder uitgewerkt en beleid ten aanzien van de ketensamenwerking is verbeterd door betere vastlegging, betere controle op de kwaliteit en een betere marktconformiteittoets. In 2019 had Oosterpoort nog een gemiddeld risicoprofiel van de WSW gekregen, maar in 2021 is Oosterpoort door onder meer bovengenoemde ontwikkelingen ingedeeld met een risicoprofiel in de laagste risicoklasse. Zij is financieel gezond en voldoet aan alle beoordelingscriteria zoals die gesteld worden aan solvabiliteit, ICR en LtV. Het WSW gaf in 2021 aan dat de transitieopgave van Oosterpoort ambitieus is, maar dat zij ook financieel gezond blijft op de korte en middellange termijn bij uitvoering van deze opgave.

Aandachtspunten binnen deze risicobeoordeling zijn het opstellen van een nieuw koersplan om de strategische kaders voor de komende jaren te bepalen waarin Oosterpoort wil opereren, en de projectbeheersing en realisatie van de investeringen. Dat laatste is vanwege de mate van slagkracht van de organisatie die het vergt om de investeringen te realiseren.

De accountant was in 2018 kritisch op het risicomanagement en de beheersing van de vastgoeddata. In de loop der jaren heeft de corporatie het risicomanagement beter vormgegeven. De accountant ziet dat aanbevelingen serieus overwogen en opgevolgd worden. De vastgoeddata verbeteren, maar blijven een aandachtspunt waar de corporatie aan werkt.

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW). Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging.



De indicatieve bestedingsruimte laat zien Oosterpoort ruime middelen heeft om te investeren. Vanaf 2022 zet de corporatie deze ruimte in voor het aanpakken van de huidige woningvoorraad (door renovaties en energetische verbeteringen) en de bouw van nieuwe woningen.

Maatschappelijke bestemming vermogen

Marktwaarde is de waarde van het bezit als het verkocht zou worden; dat past echter niet bij de missie en visie van een corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd. Alle (huur/verkoop)inkomsten die niet worden gerealiseerd vanwege doorexploiteren, huurkortingen, onderhoud, verbetering en extra bedrijfslasten, vormen dat verschil.

Met andere woorden: het verschil ontstaat door de keuzes die een corporatie maakt over de inzet van haar vermogen. Beleidswaarde is een in 2017 door de rijksoverheid geïntroduceerd begrip. Dit waardebegrip is nog in ontwikkeling.

In onderstaande tabel is weergegeven dat meer dan 320 miljoen euro (691 miljoen minus 369 miljoen) van de marktwaarde van het vastgoed van Oosterpoort een maatschappelijke bestemming heeft. Dat is circa 43 procent van de marktwaarde.

Tabel 1: De afslagen van marktwaarde naar beleidswaarde

Marktwaarde verhuurde staat	691.448
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	21.141
Betaalbaarheid (huren)	-255.502
Kwaliteit (onderhoud)	-30.515
Beheer (beheerkosten)	-57.529
Beleidswaarde	369.043

Bron: Jaarverslag 2020 Oosterpoort

De grootste afslag vloeit voort uit de inzet op betaalbaarheid: dat heeft te maken met de keuze van Oosterpoort om niet de maximale huurprijs voor het bezit te vragen. De afslag voor kwaliteit en beheer heeft te maken met onderhoud en de inzet van bijvoorbeeld wijkbeheerders. De plus voor beschikbaarheid vloeit voort uit het langer doorexploiteren van het bezit dan waarmee rekening is gehouden met de berekening van de marktwaarde.

In de Aedes-benchmark blijft Oosterpoort de gehele visitatieperiode op doelmatigheid ondergemiddeld scoren ten opzichte van de sector (score C). De hoogte van de beïnvloedbare bedrijfslasten per verhuureenheid zijn wel gedaald in de afgelopen vier jaar; van euro 1.202,- per vhe in 2018 tot euro 1.062,- per vhe in 2021. Ondanks deze ingezette daling is de afstand tot het gemiddelde in de sector nog circa euro 220,- en blijft het daarom nog een punt van aandacht voor Oosterpoort.

Beoordeling vermogensinzet

De commissie beoordeelt de verantwoording en motivering van de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke doeleinden met een **7,0**.

Oosterpoort denkt na hoe en op welke manier het vermogen het beste kan worden ingezet. Daarbij spreekt Oosterpoort over het invullen van "goed rentmeesterschap", waarmee een goede balans wordt gezocht tussen de borging van de financiële continuïteit en maatschappelijk rendement. Ze maakt telkens goede afwegingen rond de inzet van het maatschappelijk vermogen. Bij Oosterpoort zijn de financiële kaders niet doorslaggevend om het vermogen in te zetten, maar randvoorwaardelijk; zij zoekt



naar maatschappelijke meerwaarde binnen haar meerjarenstrategie. Specifiek voor dit thema organiseerde men een aparte sessie onder leiding van Finance Ideas over financieel rentmeesterschap, waar de RvC, de directeur-bestuurder en de controller aan deelnamen. De commissie heeft kunnen constateren dat zij deze afweging serieus neemt, blijkt uit het specifiek agenderen van deze discussie in de RvC bij nieuwe investeringen.

De manier waarop de corporatie afwegingen maakt is bijvoorbeeld te zien bij de verduurzamingsingrepen die zij uitvoert. Hierbij beoordeelt zij namelijk ook wat de voordelen voor de huurders zijn in de woonlasten en wooncomfort wanneer Oosterpoort experimenteert met bijvoorbeeld verschillende warmtepompen. Op basis van deze experimenten heeft zij besloten dat het niet alleen financieel voordelig is voor Oosterpoort, maar ook voor haar huurders een meerwaarde om eerst volledig de schil te isoleren voordat er installaties als warmtepompen worden geplaatst. De verduurzaming van het bezit is gericht op de lange termijn en bijvoorbeeld de trage start van het plaatsen van zonnepanelen verklaart de corporatie, door de keuze om eerst het dak te isoleren en daarna pas zonnepanelen te plaatsen. Een ander treffend voorbeeld zijn projectbesluiten die zij heeft goedgekeurd waarbij (net) niet werd voldaan aan de financiële criteria, maar de maatschappelijke meerwaarde volgens Oosterpoort dermate groot was dat zij tot goedkeuring is overgegaan. Voorbeelden hiervan zijn Veldschuur Malden en Broeksingel Malden. Daarnaast zet zij bewust in op de betaalbaarheid van de huren door voor een gematigd huurbeleid te kiezen en geen huurverhoging te vragen bij verduurzaming wat ook de deelname voor huurders weer vergemakkelijkt. Dit inzet van vermogen is goed te zien in bovenstaande Tabel 1 bij de betaalbaarheidsafslag van marktwaarde naar beleidswaarde.

De corporatie is er alert op financieel beleid, investeringsstatuut en treasury statuut steeds actueel te houden. Ter voorbereiding hierop heeft Oosterpoort besloten om projectbesluiten ook te gaan toetsen op basis van de volkshuisvestelijke uitgaven in plaats van alleen op het financieel rendement. Hierdoor kan zij ook sturen op maatschappelijke financiële meerwaarde.

Ook zoekt de corporatie in samenwerking met de ketenpartners naar snellere beperktere renovatievormen die meer vraag gestuurd kunnen worden ingezet. Een voordeel van de ketensamenwerking is dat met innovaties geëxperimenteerd kan worden zonder dat er veel financieel risico wordt genomen, aangezien dit risico wordt onderverdeeld over al de partijen. Ook een kleinere corporatie kan zo innoveren zonder risico op hoge kosten omdat ze alle kosten van de innovatie die niet het gewenste effect heeft geheel alleen moet dragen.

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 prestatiebesturing		7,0	33%
Strategievorming	7,0		
Prestatiebesturing	7,0		
Maatschappelijke Rol RvC		8,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		7,0	33%
Externe legitimatie	7,0		
Openbare verantwoording	7,0		
Gemiddelde score		7,3	

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiebesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiebesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en prestatiebesturing. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiebesturing met een **7,0**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele langetermijnvisie 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** op basis van een aantal overwegingen. Oosterpoort heeft in de afgelopen visitatieperiode een paar belangrijke strategische documenten opgesteld en/of herijkt. Zij heeft een koersplan 2018-2019 en 2020-2021 opgesteld, en haar portefeuillestrategie uitgewerkt op complexniveau en haar duurzaamheidsbeleid erin verwerkt.

De beide strategische koersnota's hebben een heldere opbouw. Beide nota's lichten de missie toe van Oosterpoort en per thema is beschreven welke visie zij heeft voor de komende twee jaar. Dit blijft op globaal niveau. Na twee jaar heeft zij de eerste koersnota herijkt en heeft zij bijgestuurd in deze visie. Een vertaling van deze koersnota's is gemaakt naar de jaarplannen en vervolgens naar de afdelingsplannen. In deze plannen staan concretere doelstellingen. Hierdoor ziet de commissie dat monitoring op deze doelstellingen ruim voldoende mogelijk is.

Bovendien waardeert de commissie dat de jaar- en afdelingsplannen zijn opgesteld door de verantwoordelijke teams. Hierdoor is er een brede verankering van de ondernemingsdoelstellingen in de organisatie.

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 prestatieonderdeel met een **7,0** op basis van de volgende argumenten.

Oosterpoort volgt de voortgang op de doelstellingen onder andere met trimesterrapportages. Ook wordt de klanttevredenheid continu gemeten op diverse onderdelen waarvan twee keer per jaar een monitorrapportage wordt gemaakt, evalueert Oosterpoort de tevredenheid over de ketensamenwerking en voert de organisatie sinds kort ook medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit. In de trimesterrapportages worden de resultaten tot en met dat trimester beschreven aan de hand van de jaarplandoelstellingen en kerncijfers, en de voortgang beschreven in de projectontwikkeling.

Uit onderstaande voorbeelden blijkt dat de corporatie bijstuurt wanneer dit nodig is:

- De verkoop van woningen wordt beperkt totdat de stroom nieuwbouwwoningen goed op gang komt.
- Tijdens de coronacrisis heeft de corporatie snel bedacht om oudere huurders te bellen en te vragen of het goed met ze ging of het lukte om boodschappen te doen, iets wat natuurlijk in geen enkel jaarplan stond. Deze telefoontjes werden goed ontvangen. Een huurder werd een tijd lang elke week gebeld voor een praatje.
- Ook ziet de commissie dat er wordt bijgestuurd op de ketensamenwerking. De corporatie heeft veelvuldig met de ketenpartners op verschillende niveaus overleg, waarbij ze de prestaties monitoren; zowel op inhoud als ook op organisatie en kosteneffectiviteit. Voorbeelden van een positief resultaat zijn dat de huurderstevredenheid over het reparatieonderhoud in de afgelopen vier jaar is verbeterd en een gezamenlijke koers is ontwikkeld.

6.2 De beoordeling 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 commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een **8,0**.

De commissie ziet dat de RvC in de afgelopen visitatieperiode geprofessionaliseerd heeft in de diverse rollen. De advies-, toezichts- en werkgeversrol zijn goed uitgewerkt en worden goed gehanteerd. Dit blijkt uit de volgende voorbeelden:

- Zij zet zich actief in om zoveel mogelijk in contact te blijven met belanghebbende partijen om te weten wat er speelt bijvoorbeeld door middel van periodiek bestuurlijk overleg gemeenten, een projectendag, schouw van het bezit, themabijeenkomsten en informele bijeenkomsten over nieuwe projecten.
- Daarnaast zet zij zich actief in om binding te houden met de organisatie middels themabijeenkomsten met het MT of betreffende teams en gesprekken met personeel. Daarbij nodigt ze uit tot tegenspraak.
- De RvC is zich tevens bewust van haar toezichthoudersrol, hetgeen onder andere tot uitdrukking komt door het initiëren van een onafhankelijk onderzoek om de ketensamenwerking te evalueren. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de ketensamenwerking adequaat 'in control is', de belangrijkste stakeholders de ketensamenwerking met een 'voldoende' tot en met een 'zeer goed' waarden en dat de betrokken medewerkers er hard aan werken om het te blijven ontwikkelen. Als verbeterpunt werd de interne beheersing genoemd.
- De RvC heeft zich expliciet gebogen over hoe toezicht te houden op de maatschappelijke relevantie van projecten. Onder leiding van een onafhankelijk extern bureau Finance Ideas heeft de Raad bekeken op welke wijze de leden maatschappelijke meerwaarde kunnen

beoordelen. Aan de hand van deze uitkomsten zijn het financieel beleid, treasurystatuut en het investeringsstatuut aangepast om te borgen dat er meer gefocust wordt op het realiseren van maatschappelijke meerwaarde. Per project bepalen ze nu welke thema's prioriteit hebben in de afweging van een projectbesluit waarbij de maatschappelijke meerwaarde voorop staat.

- Ook bleek de RvC bewust van het feit dat Oosterpoort aan een andere inrichting van de organisatie toe was, met meer verantwoordelijkheid voor de medewerkers en een definitieve oplossing voor de benauwde relatie met de huurdersorganisatie. Hierop specifiek, heeft hij de nieuwe bestuurder geworven.

6.3 De beoordeling 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 **7,0**.

Externe legitimatie

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

De commissie constateert dat Oosterpoort aandacht besteedt aan de externe legitimiteit van haar handelen. De corporatie past de Overlegwet toe, zoals van haar verwacht wordt. Daarnaast doet Oosterpoort veel moeite om signalen op te vangen via andere kanalen dan de huurdersorganisatie teneinde haar werk te verbeteren. Zo zet Oosterpoort klantpanels in wanneer zij input van haar huurders wil over diverse praktische vragen. Ook houdt zij een wekelijks spreekuur in de Stekkenberg, waarbij alle vragen over wonen, zorg en politie door bewoners gesteld kunnen worden.

De relatie met Huurders Vereniging Woonbelang is daarentegen niet goed en de samenwerking in de afgelopen jaren tot het wettelijke beperkt. Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder wordt er opnieuw gewerkt aan het herstel van de relatie. De huurdersorganisatie ziet hierbij ook kansen tot verbetering.

Naast contact met haar huurders, heeft Oosterpoort ruime aandacht voor overleg met andere belanghebbenden, zoals de gemeenten, maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg en welzijn en collega-corporaties. Een voorbeeld daarvan zijn de brainstormsessies in het kader van Samen leven in de wijk en samen met de welzijnsorganisatie de wijkschouws in De Vijverhof. Zoals een van de belanghouders het noemde: Oosterpoort is bereid te luisteren en van haar fouten te leren.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

Oosterpoort heeft een toegankelijke website met de gebruikelijke basisinformatie die voor de huurder van belang is met daarnaast informatie over de organisatie en de governance.



Op de website legt zij, via het jaarverslag, openbare verantwoording af over de prestaties van het afgelopen jaar.

Naast het jaarverslag kun je op de website ook een jaaroverzicht met korte verhalen lezen, waarbij men kan doorklikken naar artikelen over de afzonderlijke activiteiten die in dat betreffende jaar hebben plaatsgevonden. Ook wordt op de website verantwoording afgelegd over de prestaties op het gebied van de dienstverlening middels een overzicht van feiten en cijfers.

Ook voor wat betreft haar voornemens is de corporatie transparant: het koersplan heeft een plek gekregen op de website.

De commissie ziet ook dat de corporatie een bewonersblad *Perspectief* uitbrengt. In dit blad vertelt Oosterpoort wat ze doet, geeft zij tips aan huurders en komen ook huurders aan het woord. De commissie waardeert het uitgeven van een huurdersmagazine.

De commissie ziet verder dat Oosterpoort op het sociale medium Facebook actief is, waarbij zij onder andere informatie deelt over aanstaande veranderingen, tips geeft aan huurders en huizen te koop aanbiedt.

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 : Oosterpoort te Groesbeek

Jaar visitatie : 2022

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Bennekom, 22 november 2021 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Oosterpoort te Groesbeek verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022 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, 1 december 2021 de heer H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 14 januari 2021 mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

Bennekom, 24 november 2021 de heer W.J. Meijer | secretaris



Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter

H.D. Albeda (Hein)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als lid van de Rekenkamer Zeist, die kijkt naar effectiviteit en efficiëntie van het gemeentebestuur.
- ✓ Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- ✓ Brede kennis van governance door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- ✓ Ervaring met visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Hein Albeda | Raeflex](#)



[Hein Albeda | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

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

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

Visitaties

Vanaf 2005 betrokken bij 68 visitaties als voorzitter en algemeen commissielid. Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Ik kijk ook naar het netwerk. De scheiding van wonen en zorg betekent dat je moet kijken naar de kwaliteit van een netwerk: wie doet wat om maatschappelijke prestaties te behalen? Dat zien we ook bij gemeenten: als de corporatie terug gaat naar de kerntaak is het belangrijk om samen resultaten te behalen. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

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

Nevenfuncties

2020–heden Lid Rekenkamer Zeist
2017–heden Vice voorzitter bestuur Stichting Toetsing verzekeraars
2013–2017 Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars
2012–2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars
2006–heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers



Algemeen commissielid

T. Booi (Tineke)

Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



[Tineke Booi | Raeflex](#)



[Tineke Booi | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Mijn gehele werkcarrière speelt zich af in de sector wonen en woningcorporaties. Als bestuursadviseur houd ik me vooral bezig met visieontwikkeling, beleidsmatige vraagstukken, innovatie uitdagingen en het vormen van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en andere partijen. Ook ben ik actief op het gebied van governancevraagstukken en de ontwikkeling van 'moresprudentie'. Daarnaast heb ik ervaring met diverse toezichthoudende functies bij corporaties, het merendeel op voordracht van huurdersorganisaties. De affiniteit met bewonersbelangen stamt uit het begi van mijn loopbaan. Ik ben na mijn studie begonnen als consulent bij het LOBH, een van de voorlopers van de Woonbond. Vervolgens ben ik overgestapt naar het NCIV (het huidige Aedes). Daarna heb ik gewerkt als directeur bij de stichting Werkgroep '2Duizend en deze omgevormd tot de B.V. Laagland'advies. De laatste jaren maak ik deel uit van het adviseursnetwerk ORKA-advies. Door mijn werk heb ik een brede kennis van de volkshuisvesting en het werk van corporaties in verschillende omstandigheden. Mijn huidige functie is zelfstandig adviseur binnen het netwerk ORKA-advies, werkzaam op het gebied van stedelijke ontwikkeling en wonen.

Visitaties

Vanaf 2002 heb ik meer dan 30 visitaties als algemeen commissielid uitgevoerd. Visiteren is een hele klus, maar wel een hele leuke. Vaak verrassend hoe corporaties hun maatschappelijke taak invullen. Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik ben nieuwgierig hoe de maatschappelijke prestaties zich verhouden tot het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisiteerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage. Een goede visitatie biedt een corporatie kansen, leerpunten en mogelijk ook nieuwe ideeën waarmee zij nóg weer wat stappen kan zetten. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo krijgt verantwoording een dynamisch karakter.

Kort CV

Opleiding

- Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)

Carrière

2002-heden	Visitor bij Raeflex
2001-heden	Bestuursadviseur bij ORKA-advies
1989-2001	Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep '2Duizend (het latere Laagland'Advies, nu Atrivé)
1981-1989	Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)
1979-1981	Consulent bij LOBH (nu Woonbond)

Nevenfuncties

2015-heden	Organisator De Weide Blik, voorzitter De Brede Kijk
2016-2019	(initiatiefnemer) en bestuurslid lokaal goede doelenfonds
2012-2018	Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg (saneringstaak)
2011-heden	Voorzitter culturele stichting 100% Heuvelrug
2010-2017	Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten (reorganisatie en fusie)
2009-2010	Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem
2006-heden	Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen
1999-2007	Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum (reorganisatie en fusie)



Secretaris

W. Meijer MSc (Wouter-Jan)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Due dilligence en financieel risico onderzoek
- ✓ Vertaling volkshuisvestelijke opgaven naar financiële haalbaarheid
- ✓ Brede volkshuisvestelijke basiskennis
- ✓ Beleidsadvisering en bedrijfsvoering corporaties

Meer informatie:



[Wouter-Jan Meijer | Raeflex](#)



[Wouter-Jan Meijer | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Het functioneren en presteren van woningcorporaties boeit me. Corporaties spelen namelijk een grote rol om te zorgen dat mensen betaalbaar en fijn wonen. In mijn functie als financieel & strategisch adviseur draag ik hier graag aan bij door mij te richten op organisatie-brede vraagstukken met een financiële component. Onder andere adviseer ik over de volkshuisvestelijke meerwaarde en financiële kansen en risico's bij fusies van woningcorporaties. Daarnaast breng ik bij positioneringsvraagstukken de externe ontwikkelingen in kaart die betrekking hebben op de corporatie en maak een koppeling met haar volkshuisvestelijke en bedrijfsmatige prestaties. Als interim beleidsadviseur wonen heb ik mij op een ander gebied gefocust; namelijk het in kaart brengen van de woonbehoefte van bijzondere doelgroepen. Mijn focus is dus breder dan de bedrijfsmatige kant en geboeid door de combinatie met het maatschappelijk functioneren van de gehele corporatie. Verder ondersteun ik huurdersorganisaties bij het geven van adviezen en instemming over volkshuisvestelijke onderwerpen in het kader van de participatie. Deze ervaring neem ik graag mee bij het uitvoeren van visitaties.

Visitaties

Als secretaris ben ik recent bij Raeflex gestart en breng ik kennis in op de prestatievelden presteren naar vermogen en de governance van maatschappelijk presteren. Als secretaris lever ik een bijdrage aan de oordeelsvorming van de commissie.

In samenwerking met de projectleider van de corporatie zorg ik voor een efficiënt en plezierig proces. En verder zorg ik als schrijver voor een goed leesbaar visitatierapport.

Kort CV

Opleiding

- Bachelor Bedrijfseconomie, Universiteit van Tilburg
- Master Strategic Management, Universiteit van Tilburg

Carrière

2019 – heden Adviseur bij Atrivé
2017 – 2019 Vestigingscoördinator bij Lyceo
2018 Werkgroep docent bij InHolland

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Prestatieafspraken: hele visitatieperiode • Monitor prestatieafspraken 2018-2020 • Strategische koersnota 2018-2019 en 2020-2021 • Jaarplannen en afdelingsplannen: hele visitatieperiode • Notities over leefbaarheid die betrekking hebben op: Stekkenberg, Vijverhof, woonoverlast, project Samen leven in de wijk en huisvesting bijzondere doelgroepen in de Broekstaete. • Notities over wonen en zorg die betrekking hebben op: stathouders, Langer Thuis, Doorstroming (oudere) huurders, Passend toewijzend in de regio, het geven van voorrang aan jongeren, en collectieve woonvormen • Notities over vastgoedprojecten: projectenstatus met gemeente Berg en Dal • Notities over huurbeleid die betrekking hebben op: streefhuren, huurverhogingen, benutten toewijzingsruime middeninkomens. • Woonvisie 2017 Gemeente Heumen • Woningprogramma 2020 Gemeente Heumen • Actieplan Wonen 2020 Gemeente Berg en Dal • Woondeal regio Arnhem-Nijmegen • Notitie coalitie collectieve woonvormen Woonkr8 • Diverse woningmarktonderzoeken • Portefeuillestrategie en kernplannen • Routekaart CO₂-neutraal • Uitstroomconvenant Nijmegen • Huisvestingsverordening Gemeente Heumen en Gemeente Berg en Dal • Wmo-convenant Gemeente Heumen en Gemeente Berg en Dal • Convenant Vroegsignalering gemeente Heumen en gemeente Berg en Dal • Notities over woonlasten • Jaarverslagen Buurtbemiddeling 2018-2020 • Samenwerkingsovereenkomst Ketensamenwerking • Ontwikkelijnen Oosterpoort Ketensamenwerking.
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportages medewerkersonderzoeken • Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken, klantenpanels et cetera • Notitie over inhoud samenwerking tussen gemeente Berg en Dal en Oosterpoort • Jaarlijkse evaluatie Ketensamenwerking: hele visitatieperiode • Evaluatie PlusPakket • Rapportages USP onderzoeken • Klantreis uitstroom WBB en verslagen overleggen klantpanels • Verslagen overleggen met huurdersorganisatie
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Aw oordeelsbrieven: hele visitatieperiode • WSW beoordelingen en borgbaarheidsverklaringen: hele visitatieperiode • Aedes-benchmark cijfers en notities: hele visitatieperiode • Jaarrekeningen: hele visitatieperiode • Managementletters: hele visitatieperiode • Treasury Jaarplan: hele visitatieperiode • Treasuryrapportages: hele visitatieperiode • Investeringsstatuut • Financieel beleidsplan • Financieringsstrategie • Risicorapportages over softcontrols, ketensamenwerking, financiële risico's, risicovolwassenheid, risicoanalyse gezamenlijk beoordelingskader Aw/WSW • Notities die betrekking hebben op renteherzieningen • Scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB • Notities over indicatieve bestedingsruimte.



**Governance van
maatschappelijk
presteren**

- Trimesterrapportages: hele visitatieperiode
- Jaarverslagen: hele visitatieperiode
- Jaarlijkse evaluatie Ketensamenwerking: hele visitatieperiode
- Rapport evaluatie Ketensamenwerking
- Evaluatie PlusPakket
- Evaluatie ketens wonen, zorg en welzijn
- Notitie evaluatie bijzondere klantthema's 2019
- Notities die betrekking hebben op de projectendag, waarbij onder andere de portefeuillestrategie aan bod komt
- Governance-agenda: hele visitatieperiode
- Notulen RvC-vergaderingen: hele visitatieperiode
- Toezicht- en toetsingskader RvC
- Zelfevaluaties RvC: hele visitatieperiode
- Evaluatie omgang met en de participatie en invloed van belanghebbenden 2020
- Bewonersbladen 2018-2020.

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens tien face-to-facegesprekken en één telefonisch gesprek geïnterviewd over de prestaties van Oosterpoort.

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

Mevrouw F.M. Aarts – Voorzitter
Mevrouw A.T.M. Bouwmeister-Wegdam –
Vicevoorzitter
De heer J.G.B.J. Hooge Venterink
De heer J.A.J. Lenssen
De heer J.J.M. Waegemaekers

Directeur-bestuurder

De heer K. van Kampen

Teamleiders

Mevrouw M. Oud – Teamleider Diensten
Mevrouw D. van Haare – Teamleider Financiën
Mevrouw J. van Coenen – Teamleider Wijken
De heer A. Zandstra – Teamleider Strategie en
Regie
Mevrouw S. Biesheuvel – Teamleider Klant

Medewerkers

De heer J. Verbruggen – Ketenregisseur
Mevrouw M. van Kesteren – Strategisch
Beleidsadviseur

Concern controller

De heer P. Hubers

OR

De heer B. van Berkum – Medewerker
Kwaliteitszorg
Mevrouw E. Hoppenbrouwer –
Beleidsadviseur/Gebiedsregisseur
De heer H. Gerrits – Beleidsadviseur ICT
De heer P. Dijkstra – Senior medewerker
financiële bedrijfsvoering

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

De heer J. Rutten – Voorzitter
De heer B. Petkovsek – Secretaris
De heer M. Geurts - Vicevoorzitter

Gemeente Heumen

De heer R. Waas – Wethouder Wonen
Mevrouw A. Stunnenberg – Wethouder Sociaal
Domein
Mevrouw J. Batelaan – Projectmanager en
Beleidsadviseur Wonen

Gemeente Berg & Dal

De heer N. Verheul – Wethouder Wonen en
Duurzaamheid
Mevrouw I. van de Scheur – Wethouder Sociaal
Domein
De heer M. Jongeneel – Beleidsmedewerker
Wonen

Ketenpartners

De heer T. van de Klok (KlokHolding) –
Algemeen directeur
De heer H. van Rooijen (KlokGroep) –
Algemeen directeur
De heer J. Burghouts (De Variabele) –
Proceseigenaar Marktontwikkeling/DGA

Zorg- en welzijnsinstellingen

De heer L. Peeters (Forte Welzijn) – Directeur-
bestuurder
Mevrouw S. Lukassen (Onder de Bomen) –
Oprichtster en eigenaar
De heer H. Vos (ZZG zorggroep) –
Gebiedsdirecteur
Mevrouw P. Peters (Malderburch) – Directeur-
bestuurder

Collega-corporatie

De heer E. Cuppen (Waardwonen) - Directeur-
bestuurder

Het position paper maakt onderdeel uit van de visitatie over de periode 2018-2021. Het geeft in het kort weer wie we zijn, de doelen die we willen bereiken en waar we nu staan.

Wie zijn we?

Oosterpoort is de enige sociale huisvester in de gemeente Heumen en de grootste in de gemeente Berg & Dal, waar wij op Millingen na alle kernen van sociale huisvesting voorzien. In Millingen is onze collega corporatie Waardwonen actief. In totaal bezitten we ongeveer 5000 verhuureenheden. Dit zijn voornamelijk sociale huurwoningen voor de verschillende doelgroepen maar ook zorgenheden, multifunctionele wijkcentra, schoolgebouwen en commerciële ruimtes. We zijn actief in deze gemeenten en betrekken onze sociale partners bij onze vaak gezamenlijke opgaven in de wijken.

We zijn een ondernemende corporatie en op het vastgoedterrein willen we ons onderscheiden door de ketensamenwerking met 2 vaste partners. Ten aanzien van de vastgoedopgave zien we onszelf dan ook als regie corporatie.

Onze missie

Oosterpoort zorgt voor goed en betaalbaar wonen voor regionale en lokale huurders. Een basis voor een fijn thuis.

Onze waarden

Oosterpoort heeft zich tot doel gesteld om meerwaarde te creëren voor haar huurders en voor de maatschappij. Iedereen is even belangrijk en iedereen heeft recht op een prettig thuis. Om dat voor elkaar te krijgen, nemen we onze verantwoordelijkheid en werken we resultaatgericht samen met partners. Omdat maatschappelijke veranderingen snel gaan, zijn we wendbaar. Zo maken we het verschil.

Onze ambitie

Samen bouwen aan de samenleving. Hierbij richten we ons steeds op de Klant, het Vastgoed en de Gezonde Organisatie. De belangrijkste doelen per thema die we gesteld hebben zijn:

Klant: We zetten in op lage woonlasten met gelijke kansen voor mensen met en zonder huurtoeslag en bescheiden middeninkomens. De verduurzaming van woningen moet bijdragen aan die lage woonlasten. Ons woningbezit past bij alle levensfasen van onze huurders waarbij we oog hebben voor het op gang brengen van verhuisketens. Langer thuis is een belangrijk speerpunt. We willen meer inzicht in wat onze huurders nodig hebben door vooral ook naar hen te luisteren en streven daarbij naar een klanttevredenheid van minimaal een 8.

Vastgoed: We zetten vooralsnog vooral in op de schilaanpak waarbij het doel is alle woningen minimaal een A of B label. Verduurzaming van onze woningen draagt bij aan de betaalbaarheid.

Ondertussen hebben we aandacht voor installatietechniek (zonne-energie en warmtepompen) door middel van pilots. Verdere uitrol van deze technieken vindt plaats na de schilaanpak en alleen bij bewezen effect. We sluiten aan op de sectorafspraken en gaan voor CO2 neutraal uiterlijk in 2050. Huurders ondersteunen we door hen meer inzicht te geven op het effect van huurdersgedrag (stook en ventilatiegedrag). In onze nieuwe portefeuille strategie hebben we als ambitie tot 2030 geformuleerd ongeveer 800 nieuwbouwwoningen te realiseren. Door de sloop en verkoop van ongeveer 400 woningen betekent dit een groei van circa 400 woningen.

Als regie corporatie (op het terrein van vastgoed) werken we samen met onze vaste ketenpartners. Deze samenwerking loopt nu ruim 8 jaar en is na een grondige evaluatie en aangetoonde meerwaarde voorgezet voor een periode van in ieder geval 4 jaar. We zetten in op deze manier van continu samenwerken, waarbij we expliciet gebruik maken van de kennis en kunde van onze ketenpartners, om tot betere maatschappelijke (vastgoed) prestaties te komen.

Organisatie: We zijn een financieel gezonde organisatie en dat blijven we. We werken vanuit vertrouwen aan de verdere professionaliteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Het procesmatig werken is daarbij een uitgangspunt. Informatisering, digitalisering en dataverwerking heeft expliciete aandacht.

Waar staat Oosterpoort nu?

De afgelopen 4 jaren hebben we vaak samen met partners hard gewerkt aan onze volkshuisvestelijke opgave. Graag delen we een aantal resultaten met u:

- De klanttevredenheid is de afgelopen jaren langzaam gestegen van een 7.4 naar gemiddeld een 7.8 in 2020. Samen met onze ketenpartners is hier op geïnvesteerd. In 2021 hebben we een daling geconstateerd. Vermoedelijk door de vele beperkingen als gevolg van corona zeker ten aanzien van het persoonlijke contact. Ondanks dat gaven onze huurders ons een 7.5 gemiddeld.
- Op het terrein van het voorkomen van schulden werken we intensief samen met onze partners (gemeenten en welzijnsorganisaties) onder andere door het woonlastenproject en het achter de voordeur project. De huurachterstanden zijn gedaald tot onder 1% op jaarbasis en het aantal uithuiszettingen als gevolg van huurachterstanden is minimaal.
- Naast onze reguliere inzet op leefbaarheid door onze afdeling wijken hebben we aan verschillende projecten deelgenomen en/of deze samen met partners opgepakt. Enkele voorbeelden daarvan zijn de introductie van het pluspakket, koffiegesprekken op de Stekkenberg (op de Heuvel), deelnemer aan het project Welkome wijk samen met de gemeente Berg & Dal en Forte Welzijn en wijkbewoners (kennis over mensen met psychische kwetsbaarheid), extra aandacht voor dementie samen met ZZG en in de gemeente Heumen, het ondersteunen van de inburgering van nieuwkomers samen met Forte Welzijn, Samen leven in de wijk (samen met de gemeente Berg & Dal en Heumen, RIBW en GGD).
- Om de doorstroming te bevorderen hebben we verschillende pilots gedraaid bij nieuwbouwprojecten waarbij senioren actief benaderd zijn om te verhuizen naar een meer passende woning.
- Er zijn naast de reguliere verbetering van woningen circa 400 woningen grondig verduurzaamd. Gemiddeld zitten we nu ruim onder het sector gemiddelde met een energieprestatie index van 1,27 per 31-12-2020 (sectorgemiddelde is 1,51 per 31-12-2019) en daarmee zitten we in de top 50 van Nederland.
- We zijn in 2020 gestart met het plaatsen van zonnepanelen. Inmiddels zijn op bijna 400 woningen meer dan 2800 zonnepanelen geplaatst.
- De afgelopen 4 jaar hebben we geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. Wel zijn we in 2021 gestart met de bouw van 20 woningen die in de eerste maanden van 2022 worden opgeleverd en de verbouw van 7 eengezinswoningen tot 14 appartementen voor zorginstelling Dichterbij. Ook zijn we gestart met de transformatie van 250 seniorenwoningen. De focus heeft meer gelegen op het verbeteren/verduurzamen van het bestaande bezit. De nieuwe ambitieuze portefeuille strategie zet zowel in op het verduurzamen en verbeteren (sloop en transformatie) van het bestaande bezit als het toevoegen van ruim 800 nieuwbouwwoningen de aankomende 5-10 jaar. Veel van deze projecten bevinden zich in de opstartfase.
- We hebben na een intentieovereenkomst met de gemeente Heumen en veel verschillende partijen en langdurig onderzoek naar de mogelijkheden om het centrum van Malden te vitaliseren, samen met onze ketenpartner Klok een uitgebreid aanbod gedaan aan de gemeente Heumen. In dit aanbod slopen we ongeveer 56 huurwoningen en bouwen we circa 230 woningen terug. Naast ongeveer 90 sociale huurwoningen betreft het hier midden huur, sociale koop en duurdere koopwoningen. Naast een vitaal centrum wordt de beschikbaarheid van verschillende typen woningen en de doorstroming hiermee bewerkstelligd.
- De ketensamenwerking met onze ketenpartners is na ruim 8 jaar grondig geëvalueerd. De evaluatie laat zien dat deze samenwerking voordelen oplevert voor Oosterpoort en daarmee haar huurders. Wel zijn er verbeterpunten die als ontwikkellijn zijn opgenomen in de nieuwe samenwerkingsovereenkomst voor een periode van in ieder geval 4 jaar. In deze overeenkomst/samenwerking krijgt ook de ontwikkeling op portefeuille niveau (sloop en vervangende nieuwbouw en nieuwprojecten) een belangrijke plaats.

Reflectie bestuurder

Als bestuurder ben ik nu ruim een half jaar in dienst van Oosterpoort, waardoor reflecteren op de prestaties de afgelopen 4 jaar enigszins ingewikkeld is. Dat neemt niet weg dat ik de afgelopen periode een goed beeld heb gekregen van Oosterpoort en de geleverde prestaties. Oosterpoort is een actieve corporatie die ook ambitie durft te tonen. De intensieve ketensamenwerking maar ook vastgoedprojecten als het centrumplan Malden zijn daar goede voorbeelden van. Overall gezien staat het woningbezit van Oosterpoort er bovengemiddeld goed bij. Naast de objectieve (benchmark) cijfers is dit zichtbaar als je door de meeste wijken van Oosterpoort loopt. Dat geldt uiteraard niet voor alle (individuele) woningen of complexen. Ook wij hebben nog een grote opgave zowel op het terrein van het verbeteren en verduurzamen van het bestaande bezit als de nieuwbouw. De nieuwe ambitieuze portefeuille strategie moet hier handen en voeten aan geven. De huidige organisatie is daar nog niet volledig op ingericht en dan kijk ik vooral naar de (sloop en vervangende) nieuwbouwpoging die extra expertise en inzet vraagt. De aankomende periode zal dit ingericht moeten worden. Ook de wederkerigheid, soms afhankelijkheid en de



samenwerking met de belangrijkste partners voor de realisatie hiervan, zal explicieter en geïntensiveerd moeten worden. Het betreft dan in ieder geval de gemeenten, zorginstellingen en onze vastgoed ketenpartners.

De klant/huurder heeft een prominente plek binnen Oosterpoort en krijgt veel (individuele) aandacht waarbij nog steeds ruimte is voor maatwerk. De vele projecten op het gebied van leefbaarheid, doorstroming, incasso etc. zijn daar voorbeelden van. De over het algemeen stijgende klanttevredenheidscijfers laten zien dat hier ook progressie in zit. Toch gaat dat langzaam en moeizaam en lijkt ons eigen “beleid” soms een beperkende factor te zijn net als het eigenaarschap of de bevoegdheden. Er is ruimte om dit te verbeteren.

Financieel is Oosterpoort een gezonde en solide organisatie die ook in control is. Vanuit deze basis is het prettig werken. De aankomende jaren gaan onze financiële mogelijkheden toenemen waarbij de druk zowel intern als extern hoog zal zijn om de volkshuisvestelijke prestaties te realiseren. De uitdaging hierbij blijft om te versnellen maar ook maatschappelijk verantwoorde/gezonde keuzes te maken waarbij iedere partij zijn bijdrage levert en verantwoordelijkheid neemt.

Oosterpoort is zichtbaar en werkt ook in de praktijk nauw samen met de partners in de wijken. Dit komt de leefbaarheid ten goede. De bestuurlijke samenwerking met gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen is over het algemeen positief maar mag integraler en intensiever worden. De vraag is wie daarbij de regie moet hebben? De relatie met onze huurdersbelangenvereniging is verre van goed geweest de afgelopen jaren. Beide partijen zijn zich daar van bewust. Recentelijk hebben we de eerste stappen gezet om dit in de toekomst te verbeteren.

Overall gezien is Oosterpoort een solide, lokaal verankerde en betrokken woningcorporatie die bereid is veel opgaven op te pakken in alle verschillende kernen waar wij actief zijn. Ruimte voor verbetering is er. Wij willen deze visitatie expliciet gebruiken als input voor onze koers de komende 2-4 jaar (met de blik 10 jaar vooruit). Aan onze belanghouders vraag ik of zij bovenstaande herkennen en zeker ook te benoemen waar de ruimte voor verbetering zit en welke opgave(n) nu de absolute prioriteit zou(den) moeten krijgen. Ook vraag ik hen na te denken wat wij van hen kunnen verwachten om samen een beter Berg & Dal en Heumen te realiseren. Dat kan ons verder helpen in het maken van de juiste keuzes en het realiseren van de noodzakelijke volkshuisvestelijke opgaven.

Kees van Kampen, directeur-bestuurder
Datum: 25 januari 2022



Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Om de maatschappelijke prestaties van Oosterpoort inzichtelijk te maken is het van belang om de prestatieafspraken inzichtelijk te maken. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Oosterpoort in de afgelopen vier jaar bepaald.

Per gemeente worden prestatieafspraken opgesteld en ondertekend. Voor de periode 2018 t/m 2021 heeft Oosterpoort met de gemeenten Heumen en Berg en Dal en haar huurdersorganisatie Huurders Vereniging Woonbelang meerjarige prestatieafspraken op hoofdlijnen gesloten voor de periode 2018 t/m 2021. Jaarlijks heeft zij met dezelfde partijen jaarlijkse prestatieafspraken gesloten. Zie hieronder de verschillende partners per gemeente voor de afspraken in de afgelopen vier jaar:

- **Gemeente Heumen**, Oosterpoort, Huurders Vereniging Woonbelang
- **Gemeente Berg en Dal**, Oosterpoort, Huurders Vereniging Woonbelang.

In overleg met Oosterpoort zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met een thema uit de ambities van Oosterpoort. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Voldoende sociale huurwoningen
2. Investeren in kwaliteit en duurzaamheid van woningen
3. Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep
4. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
5. Investeren in leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed
6. Kwaliteit van dienstverlening.



Voldoende sociale huurwoningen

Opgaven

Strategische koersnota

In 2018 en 2019...

Zorgen we dat onze portefeuillestrategie uitgewerkt is naar wijken, kernen en complexen.

In 2020 en 2021...

Zorgen we dat onze portefeuillestrategie verder geactualiseerd wordt naar aanleiding van de woningmarktanalyses en integreren we in deze strategie onze duurzaamheidsambities.

Prestatieafspraken Oosterpoort

Gemeente	Doelstellingen	Activiteiten
Heumen	In de periode 2016-2025 wordt conform de Woonvisie gestuurd op een sociale voorraadontwikkeling van -45 tot +105.	Oosterpoort bouwt in de periode 2018-2021 circa 55 à 60 sociale huurwoningen in Malden.
	Alle nieuwbouw wordt, waar mogelijk en nodig voor de desbetreffende doelgroepen, levensloopbestendig en energieneutraal.	Tweejaarlijks monitoren de gemeente en Oosterpoort de vraagontwikkeling en stellen de aantallen zo nodig bij.
	<i>Vanaf 2020 zijn ambities bijgesteld door een fors hogere vraag naar o.a. sociale huurwoningen.</i>	Oosterpoort verkoopt vanaf 2018 per jaar 1 tot 2 sociale huurwoningen in de kern Heumen (die geen goede bijdrage meer leveren aan de sociale voorraad die op termijn nodig is) Bovendien in 2018 1 niet-DAEB woning in Heumen bij mutatie verkopen. <i>Vanaf 2020 wordt verkoop beperkt. Alleen gezinswoningen kunnen verkocht worden.</i>
		Voormalige sociale huurwoningen van Oosterpoort die met Koopgarant zijn verkocht worden na terugkoop doorverkocht zonder Koopgarant door Oosterpoort. <ul style="list-style-type: none"> - Uitzondering 1: deze woning staat in Malden én als ze niet "te luxe" zijn geworden om als sociale huurwoning te verhuren. Jaarlijks 1 à 2 woningen worden terug in de verhuur genomen. - Uitzondering 2: woningen die gebouwd zijn in Overasselt in het kader van collectief particulier opdrachtgeverschap (CPO 1). <i>Vanaf 2020 koopt Oosterpoort koopgarantwoningen terug voor de verhuur als deze passen in de wensportefeuille.</i>

		Oosterpoort heeft geen sloopplannen. Mochten die er komen: eerst met gemeente en Woonbelang overleggen voordat er een besluit wordt genomen.	
	<i>Bijsturing: Woningaanbod in het middensegment voor jonge gezinnen en kleine huishoudens vergroten.</i>	In 2020 verkennen Oosterpoort en de gemeente de vraag naar woningen in het middensegment. Bovendien onderzoekt de gemeente mogelijke nieuwbouwlocaties.	
	Oosterpoort zet in op meer levensloopgeschikte woningen voor ouderen in het sociale huursegment. Van 37 procent naar 37-43 procent levensloopgeschikte woningen in de voorraad. Hiervoor worden reguliere gezinswoningen getransformeerd.	In de bestaande voorraad past Oosterpoort vanaf 2018 circa 20 woningen per jaar aan voor kleine huishoudens, voor ouderen en mensen met een zorgvraag. <i>Vanaf 2019 zijn deze aantallen bijgesteld naar circa 10 vanwege het totaal aantal aanvragen en de mutatiwoningen in 2018.</i>	
Berg en Dal	In de periode 2018-2025 wordt conform de Woonvisie gestuurd op een sociale voorraadontwikkeling van -140 tot +105. Alle nieuwbouw wordt, waar mogelijk en nodig voor de desbetreffende doelgroepen, levensloopbestendig en energieneutraal.	In 2020 voegt Oosterpoort 25 nieuwbouw sociale huurwoningen toe in Berg en Dal (locatie Vijverhof).	
		Tweejaarlijks monitoren de gemeente en Oosterpoort de vraagontwikkeling en stellen de aantallen zo nodig bij.	
		Oosterpoort verkoopt vanaf 2018 per jaar 8 sociale huurwoningen in Berg en Dal (die geen goede bijdrage meer leveren aan de sociale voorraad die op termijn nodig is). <i>Bijsturing: Vanaf 2020 wordt verkoop beperkt. Alleen gezinswoningen kunnen verkocht worden.</i>	
		Voormalige sociale huurwoningen van Oosterpoort die met Koopgarant zijn verkocht worden na terugkoop doorverkocht zonder Koopgarant door Oosterpoort. <i>Bijsturing: Vanaf 2020 koopt Oosterpoort koopgarantwoningen terug voor de verhuur als deze passen in de wensportefeuille.</i>	
		Oosterpoort heeft geen sloopplannen. Mochten die er komen: eerst met gemeente en Woonbelang overleggen voordat er een besluit wordt genomen.	
		<i>Bijsturing: Woningaanbod in het middensegment voor jonge gezinnen en kleine huishoudens vergroten.</i>	In 2020 verkennen Oosterpoort en de gemeente de vraag naar woningen in het middensegment. Bovendien onderzoekt de gemeente mogelijke nieuwbouwlocaties.
		Oosterpoort zet in op meer levensloopgeschikte woningen voor ouderen in het sociale huursegment. Van 37 procent naar 37-43 procent levensloopgeschikte woningen in de voorraad. Hiervoor worden reguliere gezinswoningen getransformeerd.	In de bestaande voorraad past Oosterpoort ca. 40 woningen per jaar aan voor kleine huishoudens, voor ouderen en mensen met een zorgvraag. Eén uniform Wmo-convenant maken voor de gemeente en deze actualiseren.

Aantal verhuureenheden

	2018	2019	2020	2021
Woningen in exploitatie	4.885	4.876	4.885	4.871
Onzelfstandige verhuureenheden	11	11	11	7
Zorgvastgoed	26	26	26	26
Garages	37	34	32	29
Overige objecten (BOG & MOG)	35	36	36	36
Totaal	4.994	4.983	4.990	4.969

Bron: Jaarverslagen

Veranderingen in woningbezit Berg en Dal

	2018	2019	2020	2021
Aantal reguliere woningen verkocht	9	5	2	6
Teruggekochte Koopgarant woningen in <u>verhuur</u> genomen	0	1	3	1
Aantal nieuwbouw	0	0	0	0

Bron: Jaarverslagen

Veranderingen in woningbezit Heumen

	2018	2019	2020	2021
Aantal reguliere woningen verkocht	2	5	2	4
Teruggekochte Koopgarant woningen in <u>verhuur</u> genomen	0	1	2	1
Aantal nieuwbouw	0	0	8	0

Bron: Jaarverslagen

Aantal woningen getransformeerd in regulier bezit

	2018	2019	2020	2021
Aantal woningen getransformeerd	0	0	0	4

Bron: Jaarverslagen



Kwaliteit woningen en duurzaamheid

Opgaven

Strategische koersnota

In 2018 en 2019...

Hebben we samen met ketenpartners onze portefeuillestrategie uitgewerkt naar wijken, kernen en complexen.

Hebben we samen met ketenpartners doelen opgesteld over de ketensamenwerking.

Hebben we onderzocht welke innovatieve concepten voor Oosterpoort toepasbaar zijn.

In 2020 en 2021...

Hebben we de portefeuillestrategie verder uitgewerkt om een duurzame vastgoedportefeuille te krijgen welke betaalbaar is voor onze doelgroep.

Isoleren we de woningen zodat deze een A- of B-label behalen.

Zetten we in op zonne-energie en warmtepompen. We starten met pilots en leren hiervan voordat een volgende stap wordt gezet.

In gesprek zijn gegaan met huurders over gebruikersgedrag met betrekking tot energiebesparing.

Prestatieafspraken Oosterpoort

Gemeente	Doelstellingen	Activiteiten
Heumen	Alle woningen op minimaal kwaliteitsniveau 3 (redelijk) houden (conform NEN 2767)	Geen
	<p>Aanpak van asbest:</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2020 alle voor bewoners bereikbare asbest verwijderd. In 2024 alle asbest aan buitenlucht verwijderd. In 2030 alle bereikbare asbest verwijderd. <p>Asbestsanering vindt plaats in combinatie met de duurzaamheidsingrepen, bij regulier planmatig onderhoud of bij mutatie.</p>	<p>Het aantal woningen dat wordt aangepakt per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018: circa 65 2019: 82 <p>Voor 2020 en 2021 zijn er geen afspraken over de aantallen gemaakt.</p>
	Aanpak werkafspraken tussen gemeente en Oosterpoort over verouderde woning onderdelen in het kader van Wmo.	In 2018 samen met de corporaties en de gemeente het Wmo-convenant uniform maken voor alle betrokkenen.
	<p>In 2050 is de gemeente Heumen klimaatneutraal, waarbij de woningvoorraad van Oosterpoort:</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2020 gemiddeld energielabel B is In 2030 gemiddeld energielabel A 	Oosterpoort voert maatregelen in bestaande bouw uit op basis van het 'no-regret'-principe. Dit betekent dat de energetische ingrepen die nu worden gedaan, het verduurzamen in de toekomst niet in de weg staan, ook als er andere technologische ontwikkelingen volgen.

	<ul style="list-style-type: none"> In 2021 geen of zo min mogelijk woningen heeft met labels lager dan C. 	<p>In 2018 t/m 2020 worden jaarlijks gemiddeld 65 woningen naar een A-label gebracht.</p> <p>Na 2020 zijn er dan nog ruim 400 woningen met een C-label. Jaarlijks zullen dan circa 40 van deze woningen naar A-label of hoger worden gebracht.</p>
	Verdergaande verduurzaming (in bredere zin) onderzoeken.	<p>Experimenteren met warmtepompen in 2020 en een pilot met zonnepanelen voor 100 woningen</p> <p>Gezamenlijk toepasbaarheid van nieuwe technologische ontwikkelingen onderzoeken</p> <p>Nieuwbouwwoningen energieneutraal en gasloos opleveren. Bovendien verder te gaan dan de minimale eisen vanuit het vigerende Bouwbesluit.</p> <p>Bij investeringen in nieuwbouw wordt ook gekeken naar milieu, gezondheid, (her)gebruikskwaliteit en toekomstwaarde.</p>
	Klimaatadaptatie (vanaf 2020 met name aandacht voor wateradaptatie).	<p>Bewustzijn creëren bij bewoners over het voorkomen van wateroverlast en de aanpak om wateroverlast te voorkomen.</p> <p>Gemeente betreft Oosterpoort bij het maken van plannen op kern- en wijkniveau om openbare ruimte en particuliere terreinen klimaatadaptief te maken. Oosterpoort en Huurders Vereniging Woonbelang leveren input voor het opstellen en uitvoeren van plannen ter voorkoming of vermindering van wateroverlast.</p>
Berg en Dal	Alle woningen op minimaal kwaliteitsniveau 3 (redelijk) houden (conform NEN 2767).	Geen
	<p>Aanpak van asbest:</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2020 alle voor bewoners bereikbare asbest verwijderd In 2024 alle asbest aan buitenlucht verwijderd In 2030 alle bereikbare asbest verwijderd. <p>Asbestsanering vindt plaats in combinatie met de duurzaamheidsingrepen, bij regulier planmatig onderhoud of bij mutatie.</p>	<p>Het aantal woningen dat wordt aangepakt per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2018: circa 145 - 2019: 51. <p>Voor 2020 en 2021 zijn er geen afspraken over de aantallen gemaakt.</p>
	Aanpak werkafspraken tussen gemeente en Oosterpoort over verouderde woning onderdelen in het kader van Wmo.	In 2018 samen met de corporaties en de gemeente het Wmo-convenant uniform maken voor alle betrokkenen.
	<p>In 2050 is de gemeente Berg en Dal klimaatneutraal, waarbij de woningvoorraad van Oosterpoort:</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2020 gemiddeld energielabel B is In 2030 gemiddeld energielabel A In 2021 geen of zo min mogelijk woningen heeft met labels lager dan C. <p>En waarbij de gemeente bij het sociale bezit:</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2025 gemiddeld label A wil bereiken 	<p>Oosterpoort voert maatregelen in bestaande bouw uit op basis van het 'no-regret'-principe.</p> <p>In 2018 t/m 2020 worden jaarlijks gemiddeld 145 woningen naar een A-label gebracht.</p> <p>Na 2020 zijn er dan nog ruim 800 woningen met een C-label. Jaarlijks zullen dan ca. 80 van deze woningen naar A-label of hoger worden gebracht.</p>
	Verdergaande verduurzaming (in bredere zin) onderzoeken	<p>Gezamenlijk toepasbaarheid van nieuwe technologische ontwikkelingen onderzoeken.</p> <p>Nieuwbouwwoningen energieneutraal en gasloos opleveren. Bovendien verder te gaan dan de minimale eisen vanuit het vigerende Bouwbesluit.</p>

		Bij investeringen in nieuwbouw, onderhoud en renovatie wordt ook gekeken naar milieu, gezondheid, (her)gebruikskwaliteit en toekomstwaarde.
		De gemeente betreft Oosterpoort bij het principe van het bouwen via de circulaire economie in de nieuwbouw. Gezamenlijk mogelijkheden in de praktijk hebben uitgewerkt.
	Klimaatadaptatie (vanaf 2020 met name aandacht voor wateradaptatie)	Bewustzijn creëren bij bewoners over het voorkomen van wateroverlast en aanpak om wateroverlast te voorkomen
		Gemeente betreft Oosterpoort bij plannen ter voorkoming van wateroverlast en gaan gezamenlijk aan de slag met wijkgerichte wateroplossingen.
		Bij nieuwbouw en renovatie rekening houden met klimaatadaptatieve maatregelen.

Condiestaat van het bezit (in %)

	2018*	2019	2020	2021
Redelijk (3) tot uitstekend (1)	56,5%	81%	75%	69%
Zeer slecht (6) tot matig (4)	1,8%	19%	25%	31%

Bron: Jaarverslagen

*Alleen circa 60 procent van het bezit was hier gemeten.

Letterscore onderhoud en verbetering Aedes-benchmark

	2018	2019	2020	2021
Instandhoudingskostenindex driejarig	C	C	C	B
Technische woningkwaliteitsindex	A	A	B	B
Ervaren woningkwaliteitsindex	B	B	B	B
Totaal	B	B	B	B

Bron: Aedes-benchmark

Zonnepanelen

	2018	2019	2020	2021
Aantal woningen waarop zonnepanelen zijn geplaatst	0	25	178	314

Bron: Jaarverslagen

Energetische verbetering²

Energie-Index (EI)	2018	2019	2020	2021
Aantal A-labels of hoger	1265	1401	2252	2307

Bron: Jaarverslagen

² Na vaststelling van de factsheet is het volgende opgemerkt: De stijging in woningen met een A-label of hoger komt gedeeltelijk door woningen die verbeterd zijn met een zogenoemde POEA aanpak (357 woningen), woningen waarop zonnepanelen zijn geplaatst en enkele woningen die een warmtepomp hebben gekregen. Daarnaast komt de stijging door een vertraging in het labelen van woningen die gedurende de visitatieperiode gelabeld zijn en door een verandering in methodiek van het labelen van de woningen.

Duurzaamheid Aedes-benchmark 2018 t/m 2020*

	2018	2019	2020
Energie-Index	1,40 (1,65): A	1,28 (1,57): A	1,33 (1,51): A
CO ₂ -uitstoot warmtevraag per m ²	19,8 (21,4): A	20,0 (21,2): A	19,4 (20,9): A
Totaal	A	A	A

*Resultaten als volgt opgebouwd: score Oosterpoort (gemiddelde score sector): letter Oosterpoort.

Bron: Aedes-benchmark

Duurzaamheid Aedes-benchmark 2021*/**

	2021
Energetische prestatie: Primair fossiel energieverbruik (EP2) (kWh per m ²)	18,2 (18,6): A
CO ₂ -uitstoot gasverbruik (kg per m ²)	195,3 (205,4): B
Isolatie prestatie: Afstand tot doelstelling standaard (kWh per m ²)	41,4 (47,6): A
Totaal	A

*Resultaten als volgt opgebouwd: score Oosterpoort (gemiddelde score sector): letter Oosterpoort.

** Vanaf Aedes-benchmark 2021 zijn de prestatie indicatoren m.b.t. duurzaamheid aangepast.

Bron: Aedes-benchmark

Samenwerking met partners

Wmo-convenant

Met beide gemeenten heeft Oosterpoort haar Wmo-convenant geactualiseerd. Hierin zijn afspraken gemaakt over het zo lang mogelijk thuis kunnen laten wonen van mensen, over het ondersteuning geven als dat nodig is, over maatwerkvoorzieningen en over het beschikbaar houden van aangepaste woningen.

Samenwerkingsovereenkomst Ketensamenwerking

Sinds 2012 is Oosterpoort gestart met een ketensamenwerking met aannemers. Na een evaluatie van deze samenwerking is Oosterpoort in 2018 opnieuw een langjarige ketensamenwerking aangegaan (t/m 2021). De KlokGroep en De Variabele Groep zijn hierbij als strategische partners uitgekozen. Deze samenwerking heeft onder andere als doel om het onderhoud, de verbeteringen en de vernieuwing van het woningbezit van Oosterpoort aan te pakken. Op zo'n manier dat de klant tevreden is. Daarnaast dat de woningen duurzaam en van goede technische kwaliteit zijn.



Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Opgaven

Strategische koersnota

In 2018 en 2019...

Zorgen wij dat de huren op een acceptabel niveau blijven.

Zorgen wij dat wij geen huurverhoging vragen bij het verduurzamen van woningen.

Gaan we aan de slag met onze stakeholders om oplossingen te zoeken voor de totale woonlasten van onze huurders.

In 2020 en 2021...

Werken we aan een betaalbaar thuis: lage woonlasten (= som van huur- en energielasten).

Zorgen we ervoor dat 80 procent van de nieuwe verhuringen een huur onder de huurtoeslaggrens heeft.

Werken we aan gelijke kansen voor mensen met en zonder huurtoeslag en mensen met een middeninkomen.

Prestatieafspraken Oosterpoort

Gemeente	Doelstellingen	Activiteiten
Heumen	Voorkomen van huurachterstanden via preventie, vroegsignalering en het optimaliseren van het incassobeleid.	Inwoners met een minimuminkomen en geen vermogen kunnen bij de gemeente kwijtschelden van de gemeentelijke belasting aanvragen.
		Werkgroep Woonlasten (alle partijen inclusief gemeente Berg en Dal) ontwikkelen een woonlastenbeleid. Hierin worden ook procesafspraken uitgewerkt om huurachterstanden aan te pakken.
		Oosterpoort hanteert bij huurachterstanden een incassobeleid waarbij actief contact wordt gezocht met huurders en zo nodig door te wijzen naar hulpinstanties.
	Beperkte huurverhoging.	Gedifferentieerd de jaarlijkse huurverhoging inzetten. In 2018 de maximale gemiddelde huursomstijging inflatie +1 procent, voor 2019 t/m 2021 maximaal inflatievolgend.
		Geen huurverhoging doorrekenen bij energetische maatregelen.
	Oosterpoort zorgt voor voldoende betaalbare woningen voor huurtoeslaggerechtigden en mensen met een laag inkomen (zonder recht op huurtoeslag).	85 procent van de totale woningvoorraad van Oosterpoort verhuren onder de huurtoeslaggrens. Daarnaast wijst Oosterpoort sociale huurwoningen toe aan mensen met een laag inkomen (zonder recht op huurtoeslag).

	<i>Bijsturing: vanaf 2020 gebruikt zij de beperkte ruimte in de woningwet om middeninkomens ook te huisvesten.</i>	<i>Bijsturing: vanaf 2020 wordt het 80 procent in plaats van 85 procent. 10 procent zet Oosterpoort in voor huishoudens tot euro 42.436 en de overige 10 procent aan huishoudens met voorrang en verder aan middeninkomens.</i>
	Gelijke slaagkans op een woning voor de huurtoeslaggerechtigden en mensen met een laag inkomen (zonder recht op huurtoeslag).	Oosterpoort monitort halfjaarlijks de slaagkans voor verschillende doelgroepen en huishoudens. Deze resultaten worden besproken met Woonbelang en gemeente Heumen.
	<i>Bijsturing: vanaf 2020 stuurt Oosterpoort op gelijke slaagkans voor alle doelgroepen.</i>	Oosterpoort past haar huurprijsbeleid aan als deze groepen geen gelijke slaagkansen hebben.
	Meer slaagkans bieden op een woning voor starters en jonge gezinnen.	Oosterpoort biedt maximaal 15 procent van de vrijgekomen woningen aan via het lotingsmodel om starters en jongeren meer kans te laten maken op een woning. Bovendien onderzoeken of dit percentage verhoogt kan worden voor met name jongeren en jonge gezinnen.
		De gemeente informeert, in samenwerking met Oosterpoort, iedere inwoner van 18 over de regelgeving en het systeem van toewijzing van sociale huurwoningen in de gemeente.
		Doorstroming bevorderen door ouderen te stimuleren om te verhuizen.
Berg en Dal	Voorkomen van huurachterstanden via preventie, vroegsignalering en het optimaliseren van het incassobeleid.	Inwoners met een minimuminkomen en geen vermogen kunnen bij de gemeente kwijtschelden van de gemeentelijke belasting aanvragen.
		Werkgroep Woonlasten (alle partijen inclusief gemeente Berg en Dal) ontwikkelen een woonlastenbeleid. Hierin worden ook procesafspraken uitgewerkt om huurachterstanden aan te pakken.
		Oosterpoort hanteert bij huurachterstanden een incassobeleid waarbij actief contact wordt gezocht met huurders en zo nodig door te wijzen naar hulpinstanties.
	Beperkte huurverhoging.	In 2018 de maximale gemiddelde huursomstijging inflatie +1 procent, voor 2019 t/m 2021 maximaal inflatievolgend.
		Geen huurverhoging doorrekenen bij energetische maatregelen.
	Oosterpoort zorgt voor voldoende betaalbare woningen voor huurtoeslaggerechtigden en mensen met een laag inkomen (zonder recht op huurtoeslag).	85 procent van de totale woningvoorraad van Oosterpoort verhuren onder de huurtoeslaggrens. Daarnaast wijst Oosterpoort sociale huurwoningen toe aan mensen met een laag inkomen (zonder recht op huurtoeslag).
	<i>Bijsturing: vanaf 2020 gebruikt zij de beperkte ruimte in de woningwet om middeninkomens ook te huisvesten.</i>	<i>Bijsturing: vanaf 2020 wordt het 80 procent in plaats van 85 procent. 10 procent zet Oosterpoort in voor huishoudens tot euro 42.436 en de overige 10 procent aan huishoudens met voorrang en verder aan middeninkomens.</i>
	Gelijke slaagkans op een woning voor huishoudens met en zonder huurtoeslag.	Oosterpoort monitort halfjaarlijks de slaagkans voor verschillende doelgroepen en huishoudens in de regio Arnhem-Nijmegen met de corporaties in datzelfde woningmarktgebied. Deze resultaten worden besproken met Woonbelang en gemeente Heumen.
	<i>Bijsturing: vanaf 2020 stuurt Oosterpoort op gelijke slaagkans voor alle doelgroepen.</i>	Oosterpoort past haar huurprijsbeleid aan als deze groepen geen gelijke slaagkansen hebben.
	Oosterpoort biedt voor enkele kernen woningen aan via het lotingsmodel die geschikt voor jongeren zijn.	



	Meer slaagkans bieden op een woning voor starters en jonge gezinnen in enkele kernen.	Oosterpoort biedt maximaal 15 procent van de vrijgekomen woningen aan via het lotingsmodel om starters en jongeren meer kans te laten maken op een woning.
		Oosterpoort onderzoekt of deze 15 procent voor enkele kernen verhoogt kan worden om met name jongeren en jonge gezinnen meer kans te laten maken.
		De gemeente informeert, in samenwerking met Oosterpoort, iedere inwoner van 18 over de regelgeving en het systeem van toewijzing van sociale huurwoningen in de gemeente.

Prestaties

Betaalbaarheid Aedes-benchmark*

	2018	2019	2020	2021
Huurprijs (DAEB)	€521 (€516)	€536 (€531)	€546 (€544)	€562 (€561)
Verhouding huur/ maximaal toegestane huur (DAEB)	65,0% (72,1%)	65,3% (71,6%)	65,3% (71,2%)	65,5% (69,6%)
Verandering huurprijs t.o.v. afgelopen jaar (DAEB)	1,8% (0,9%)	2,4% (2,0%)	1,8% (2,3%)	2,9% (2,3%)
Totaal	B	B	A	**

*Resultaten als volgt opgebouwd: score Oosterpoort (gemiddelde score sector).

**In de Aedes-benchmark 2021 is er geen score gegeven op dit onderdeel

Bron: Aedes-benchmark

Huurverhogingen

Jaartal	
2021	Huurbevroezing
2020	Huursomstijging: 2,6% (inflatievolgend) Elke huurder kreeg dezelfde huurverhoging: 2,6%
2019	Huursomstijging: 1,6% (inflatievolgend) Elke huurder kreeg dezelfde huurverhoging: 1,6%
2018	Huursomstijging: 2,24% (inflatievolgend + 0,84%) Inkomensafhankelijke huurverhoging die ook afhankelijk is van kwaliteit van de woning in relatie tot de huurprijs: Lage inkomens ≤ euro 36.798: tussen 0% en 3,4% Hogere inkomens; Inkomen ≥ euro 41.056: tussen 4,0% en 5,4%

Bron: Jaarverslagen

Huur zelfstandige woningen Oosterpoort

Huursom*	2018		2021	
	Heumen	Berg en Dal	Heumen	Berg en Dal
<€442	5%	9%	6%	10%
€442 tot €633	70%	68%	46%	25%
€633 tot €679	15%	10%	24%	34%
€679 tot €752	8%	8%	24%	26%
>€752	3%	5%	0%	4%

Bron: Jaarverslagen

* Stand 2021

Woningtoewijzing vrijkomend aanbod zelfstandige sociale huurwoningen

Inkomen*	2018	2019	2020		2021	
			Heumen	B en D	Heumen	B en D
< €40.024	99,3%	96,6%	90,7%	92,7%	97,1%	92,4%
> €40.024	0,7%	3,4%	9,3%	7,3%	2,9	7,6%

Bron: Jaarverslagen

* Stand 2021

Acties m.b.t. huurachterstanden

	2018	2019	2020	2021
Aantal betalingsregelingen getroffen	100	111	95	96
Aantal ontruimingen vanwege een huurachterstand	3*	2	0	0

Bron: Jaarverslagen

*waarvan 2 niet-bewoonde woningen

Slaagkans voor doelgroepen

	2018	2019	2020	2021
Starter	29%	27%	25%	30%
Herstarter	12%	11%	5%	8%
Doorstromer	59%	62%	70%	62%

Bron: Jaarverslagen

Toewijzing van vrijgekomen woningen < € 752,33*

	2018	2019	2020	2021
Totaal	283	293	252	254
Via het lotingsmodel	45 (16%)	43 (15%)	34 (14%)	29 (11%)

Bron: Jaarverslagen

*Prijspeil 2021

Een greep uit samenwerking met partners

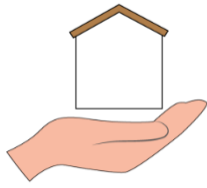
Samenwerking met partners

Convenant Vroegsignalering

Met beide gemeenten heeft Oosterpoort een convenant afgesloten om problematische huurachterstanden te voorkomen, meer inzicht te krijgen in de reden van de huurachterstanden en zo nodig huurders aan te melden voor schuldhulpverlening.

Woonlasten

Samen met Waardwonen en de beide gemeenten werkten we aan het project Woonlasten. In dit project wordt niet alleen naar de huurachterstand gekeken van de huurders, maar naar de hele (financiële) situatie. Eén van de resultaten van dit project was een campagne om tips te verspreiden om betalingsproblemen te voorkomen en persoonlijke verhalen van mensen te vertellen die financiële moeilijkheden hadden.



Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Opgaven

Strategische koersnota

In 2018 en 2019...

Bieden we een fijn thuis aan minder zelfredzame huishoudens.

Kijken we wat oudere klanten nodig hebben om langer zelfstandig thuis te blijven wonen.

In 2020 en 2021...

Geven we extra aandacht aan senioren om voor hen een fijn thuis aan te bieden.

Prestatieafspraken Oosterpoort

Gemeente	Doelstellingen	Activiteiten
Heumen	Vergroten van minder zelfredzame huishoudens.	Jaarlijkse afstemming tussen de gemeente en Oosterpoort om proces te verbeteren m.b.t. vraag van mensen met een LLG-indicatie en de hiervoor geschikte woningen.
	Passend wonen voor senioren vergroten.	Oosterpoort blijft deelnemen aan opplusproject "wij blijven hier wonen".
		Informatie en dienstverlening naar ouderen verbeteren.
		Gemeente en Oosterpoort nemen deel aan 'Wij leven samen' om gezamenlijk met welzijn- en zorginstellingen mensen langer zelfstandig thuis te laten wonen.
	Mensen met een ondersteuningsvraag (Wmo) die voorheen in een instelling woonden worden waar mogelijk gehuisvest in sociale huurwoningen.	Oosterpoort neemt hiervoor deel aan de regionale werkgroep Bijzondere Bemiddeling. Vanuit hier wordt de opgave voor Oosterpoort bepaald. Zij huisvest deze vraag.
	Voldoen aan afspraken m.b.t. huisvesten stathouders.	Gemeente streeft ernaar om een substantieel deel van de taakstelling in niet-corporatiebezit te plaatsen. Oosterpoort beheert het vastgoed waar deze stathouders worden geplaatst. Overige stathouders huisvest Oosterpoort in haar eigen bezit.
Mensen met verward (onbegrepen) gedrag plaatsen in de wijk.	Oosterpoort, gemeente Heumen en Berg en Dal (en andere partners) nemen sinds 2020 deel aan het project Samen Leven in de wijk. Zij werken in dit project samen om ambulantisering van mensen uit Beschermd Wonen naar de wijk goed mogelijk te maken.	
	Maatwerk toepassen.	Oosterpoort past maatwerk toe in huisvesting van specifieke doelgroepen en/of wooncomplexen, zoals toewijzing woonwagens, slachtoffers of veroorzakers van overlast, cliënten van zorginstellingen, woningen voor senioren.
Berg en Dal	Vergroten van minder zelfredzame huishoudens.	Jaarlijkse afstemming tussen de gemeente en Oosterpoort om proces te verbeteren m.b.t. vraag van mensen met een LLG-indicatie en de hiervoor geschikte woningen.

	Passend wonen voor senioren vergroten.	Informatie en dienstverlening naar 70+'ers in eengezinswoningen verbeteren.
		Gemeente en Oosterpoort nemen deel aan 'SAMEN' om gezamenlijk met welzijn- en zorginstellingen mensen langer zelfstandig thuis te laten wonen.
	Mensen met een ondersteuningsvraag (Wmo) die voorheen in een instelling woonden worden waar mogelijk gehuisvest in sociale huurwoningen.	Oosterpoort neemt hiervoor deel aan de regionale werkgroep Bijzondere Bemiddeling. Vanuit hier wordt de opgave voor Oosterpoort bepaald. Zij huisvest deze vraag.
	Voldoen aan afspraken m.b.t. huisvesten stathouders.	Gemeente streeft ernaar om een substantieel deel van de taakstelling in niet-corporatiebezit te plaatsen. Oosterpoort beheert het vastgoed waar deze stathouders worden geplaatst. Restant van de taakstelling wordt verdeeld over Oosterpoort (82 procent) en Waardwonen (18 procent).
	Mensen met verward (onbegrepen) gedrag plaatsen in de wijk.	Oosterpoort, gemeente Heumen en Berg en Dal (en andere partners) nemen sinds 2020 deel aan het project Samen Leven in de wijk. Zij werken in dit project samen om ambulantisering van mensen uit Beschermd Wonen naar de wijk goed mogelijk te maken.
	Maatwerk toepassen	Oosterpoort past maatwerk toe in huisvesting van specifieke doelgroepen en/of wooncomplexen, zoals toewijzing woonwagens, slachtoffers of veroorzakers van overlast, cliënten van zorginstellingen, woningen voor senioren. In de huisvestingsverordening is vastgelegd dat maximaal 20 procent van de vrijgekomen woningen mag worden gebruikt voor maatwerk.

Huisvesting stathouders gemeente Heumen

	2018	2019	2020	2021
Taakstelling die overblijft*	14	14	13	22
Gehuisvest door Oosterpoort	5	9	10	14

*Oosterpoort huisvest alle stathouders die de gemeente niet in niet-corporatiebezit huisvest.

Bron: Jaarverslagen

Huisvesting stathouders gemeente Berg en Dal*

	2018	2019	2020	2021
Taakstelling die overblijft*	35	24	28	45
Gehuisvest door Oosterpoort	29	16	21	26

*Oosterpoort huisvest 82 procent van alle stathouders die de gemeente niet in niet-corporatiebezit huisvest.

Bron: Jaarverslagen

Vrijgekomen woningen verhuurd via maatwerk

	2018	2019	2020	2021
% van totaal aantal verhuringen	9,3%	12,8%	12%	13%

Bron: Jaarverslagen

Een greep uit de projecten

Wat doet Oosterpoort?

Wij leven samen

In het project "Wij leven samen" lag in 2019 de focus op een dementievriendelijke samenleving en wat er gebeurt in wijken. In de wijk 't Grind is bijvoorbeeld, na een onderzoek (samen met de HAN-werkplaats in Heumen), heeft Oosterpoort een bank geplaatst bij de jeu de boulesbaan. Zo kunnen mensen elkaar makkelijker ontmoeten.



Een greep uit samenwerking met partners

Samenwerking met partners

Bijzondere Bemiddeling

Oosterpoort maakt deel uit van de Werkgroep Bijzondere Bemiddeling (WBB) waar corporaties in de omgeving van Nijmegen deel uit maken. Zorgorganisaties melden via de WBB mensen aan die zelfstandig kunnen wonen. Woningcorporaties zoeken een geschikte woning. Dit is maatwerk en gaat buiten het reguliere toewijzingsstelsel om. Via de WBB huisvest Oosterpoort een substantieel deel van de woningen die zij met maatwerk verhuurt.

Samen leven in de wijk

De gemeente Berg en Dal en de gemeente Heumen slaan samen met woningbouwcorporatie Oosterpoort de handen ineen om een stap te maken in de sluitende aanpak voor personen met verward gedrag. De organisaties willen samen concrete verbeterpunten en aanbevelingen echt laten werken voor de doelgroep en hun omgeving. Met als doel dat mensen prettig kunnen samenleven en wonen, met de juiste zorg en met oog voor henzelf en hen omgeving.

Wij blijven hier wonen

In 2011 is het Projectplan Uitrol Opplussen onder de titel: 'Wij Blijven Hier Wonen' van start gegaan. Wij Blijven Hier wonen is ontstaan binnen de Werkconferentie en later ondergebracht binnen Wij Leven Samen. In 2017 is hier de Blijverslening aan toegevoegd. De activiteiten van Wij Blijven hier Wonen (WBHW) zijn gericht op bewustwording en preventie, waarmee ouderen in Heumen langer zelfstandig thuis kunnen blijven.

SAMEN

Vanuit samenwerkingsverband SAMEN starten en ondersteunen de Gemeente Berg en Dal, ZZG zorggroep, SPOG (Stg Primair Onderwijs Groesbeek), Forte Welzijn en Oosterpoort activiteiten die het leven en wonen in het dorp prettiger maken. Bewoners, professionals en vrijwilligers organiseren en ondersteunen samen wat nodig is, zodat iedereen prettig kan wonen. Dus: Door en voor de inwoners van de dorpen!

Langer thuis project

Gezamenlijk met de gemeente Berg en Dal, Forte Welzijn en ZZG zorggroep organiseerde Oosterpoort een informatiebijeenkomst voor senioren in Leuth. Oosterpoort merkte hierbij op dat zij hun bewoners meer kunnen helpen door persoonlijke begeleiding naar woningaanpassingen en met inschrijven en reageren op een woning.

Huisvestingsverordening

Oosterpoort heeft in 2020 met gemeente Berg en Dal en Heumen apart een overeenkomst gesloten over het toewijzen van woningen. Hierin staan onder andere afspraken wanneer maatwerk geleverd mag worden aan doelgroepen, wanneer voorrang bij urgentie verleend kan worden en voorrang bij een bepaalde woonruimte gegeven kan worden.

Bron: Jaarverslagen



Strategische koersnota

In 2018 en 2019...

Geen plannen voor opgenomen in de koersnota.

In 2020 en 2021...

Geen plannen voor opgenomen in de koersnota.

Prestatieafspraken Oosterpoort

Gemeente	Doelstellingen	Activiteiten
Heumen	Leefbaarheid versterken.	Oosterpoort geeft maximaal euro 125 per woning uit aan leefbaarheidsactiviteiten.
		Oosterpoort en Gemeente werken samen aan oplossingen die noodzakelijk zijn om de leefbaarheid te bewaren, zoals bij afvaldumping.
		Gemeente, Oosterpoort en zorginstellingen werken gezamenlijk aan het programma Wij Leven Samen. Met als doel: het behoud van zelfstandigheid van kwetsbare inwoners en het versterken van de leefbaarheid in de dorpskernen.
	Samenwerking m.b.t. extramuralisering vormgeven.	Gemeente maakt een sluitende aanpak met o.a. Oosterpoort voor mensen met sociale problemen en verward gedrag (zoals GGZ en dementie).
		Oosterpoort en de gemeente maken afspraken om de wonen en zorgketen m.b.t. extramuralisering vorm te geven.
	Bewonersparticipatie verbeteren.	Oosterpoort continueert de initiatieven van bewoners om participatie binnen complexen te vergroten. Onder andere is Oosterpoort betrokken bij de werkgroep "van Steen naar hart" die zich inzet om de samenhang in de wijk Broeksingel/'t Grind te vergroten.
		Oosterpoort ondersteunt burgerinitiatieven voor nieuwe woonvormen.
	Toegankelijk maken van de openbare ruimte.	Jaarlijks bespreken gemeente en Oosterpoort af bij welke specifieke complexen en/of langs welke looproutes behoefte is aan toegankelijk maken van de openbare ruimte. De gemeente neemt uitkomsten van deze gesprekken op in haar onderhoudsprogramma.
	Overlast klein houden en veiligheid verbeteren.	Aanpak ernstige vervuiling van woningen door afspraken over rolverdeling tussen gemeente en Oosterpoort te hebben.
		Oosterpoort en gemeente dragen financieel bij aan Buurtbemiddeling om overlast zo klein mogelijk te houden.

	Maatschappelijk vastgoed in bezit hebben dat een meerwaarde heeft voor de leefbaarheid.	Verkenning verkoop Brede School in Malden aan de gemeente.
Berg en Dal	Leefbaarheid versterken.	Oosterpoort geeft maximaal euro 125 per woning uit aan leefbaarheidsactiviteiten.
		Oosterpoort werkt in project SAMEN met gemeente, organisaties voor het basisonderwijs en zorg- en welzijnsinstellingen aan het programma Samen/gebiedsgericht werken. Met als doel: het behoud van zelfstandigheid van kwetsbare inwoners en het versterken van de leefbaarheid in de dorpskernen.
		Oosterpoort en Gemeente werken samen aan oplossingen die noodzakelijk zijn om de leefbaarheid te bewaren, zoals bij afvaldumping.
		In stuurgroepen nemen de gemeente en Oosterpoort deel om de leefbaarheid te versterken van de Stekkenberg en op het voormalig zorgterrein Vijverhof.
	Samenwerking m.b.t. extramuralisering vormgeven.	Gemeente maakt een sluitende aanpak met o.a. Oosterpoort voor mensen met sociale problemen en verward gedrag (zoals GGZ en dementie).
		Oosterpoort en de gemeente maken afspraken om de wonen en zorgketen m.b.t. extramuralisering vorm te geven.
		Oosterpoort werkt o.a. samen met ZZG-zorggroep in het project 'Wonen met dementie in Groesbeek'.
	Bewonersparticipatie verbeteren.	Oosterpoort continueert de initiatieven van bewoners om participatie binnen complexen te vergroten. Bovendien voert zij achter de voordeurprojecten uit om de participatie en leefbaarheid te stimuleren.
	Toegankelijk maken van de openbare ruimte.	Jaarlijks bespreken gemeente en Oosterpoort af bij welke specifieke complexen en/of langs welke looproutes behoefte is aan toegankelijk maken van de openbare ruimte. De gemeente neemt uitkomsten van deze gesprekken op in haar onderhoudsprogramma.
	Overlast en veiligheid verbeteren.	Aanpak ernstige vervuiling van woningen door afspraken over rolverdeling tussen gemeente en Oosterpoort te hebben.
		Oosterpoort en gemeente dragen financieel bij aan Buurtbemiddeling om overlast zo klein mogelijk te houden.
		Oosterpoort stuurt een vakman mee bij CV-controles die probleemgevallen direct meldt.
	Maatschappelijk vastgoed in bezit hebben dat een meerwaarde heeft voor de leefbaarheid.	Verkenning verkoop Op de Heuvel aan de gemeente.

Prestaties

Leefbaarheidsuitgaven

In €	2018	2019	2020	2021
Totaal	569.000	631.000	582.000	546.000
Per woning	116	129	119	112

Bron: Jaarrekeningen

Een greep uit de projecten*

Wat doet Oosterpoort samen en voor de buurt?

Luisterend oor

Door middel informele gesprekken is Oosterpoort Op de Heuvel op de Stekkenberg een luisterend oor voor de bewoners in de wijk en proberen ze (woon)problemen voor te zijn. Ook op de Vijverhof is zij in gesprek met bewoners door middel van maandelijkse koffiebijeenkomsten. Dit om de leefbaarheid van de wijk te behouden, aangezien er sloop en nieuwbouw projecten de komende jaren aan de gang zijn. Met betrokken partijen maakte Oosterpoort een plan om het wonen prettig te houden.

Schoon, heel en veilig houden van appartementencomplexen

Oosterpoort gaat regelmatig in gesprek met vertegenwoordigers of bewonerscommissies van deze complexen om het schoon, heel en veilig te houden.

Achter de voordeur

In 2019 belde Oosterpoort aan bij 30 appartementen aan Muldershof in Groesbeek vanwege een afvalprobleem. In 2020 lijkt dat het afvalprobleem nu opgelost te zijn. Minder zelfredzame mensen zijn beter in beeld en mensen zoeken Oosterpoort nu makkelijker op. Bovendien belde zij in 2019 aan bij 32 appartementen op de Papaverstraat op de Stekkenberg vanwege de staat van de tuin. Dit leverde veel specifieke vragen van bewoners op, zoals het laten verwijderen van drempels, een huurder in contact laten komen met Forte Welzijn om te kijken naar een passende dagbesteding aangezien diegene zich eenzaam voelt. Met een klein groepje huurders is daarnaast gezamenlijk een plan gemaakt voor het groen achter het gebouw en daar is in 2020 werk van gemaakt.

*Naast deze voorbeelden heeft Oosterpoort ook geld beschikbaar (door middel van een subsidie) voor het ondersteunen van initiatieven van huurders. Zoals bijvoorbeeld het opstarten van een moestuinproject en een maandelijks bewonersblad.
Bron: Jaarverslagen

Een greep uit samenwerking met partners

Samenwerking met partners

Buurtbemiddeling

Oosterpoort draagt financieel bij aan Buurtbemiddeling. Bij Buurtbemiddeling proberen goed opgeleide vrijwillige buurtbemiddelaars ruziënde bewoners weer met elkaar te laten praten. Dit gebeurt alleen als beide partijen daarmee ingestemd hebben. Vaak is het resultaat dat burens onderling afspraken hebben gemaakt:

- 2018: 10 bemiddelingsgesprekken geweest (9 leidden tot het gewenste resultaat). Bovendien zijn er 10 zaken opgelost door bewoners handvatten mee te geven.
- 2019: 19 bemiddelingsgesprekken geweest (17 zaken zijn opgelost). Bovendien zijn er 19 zaken opgelost door bewoners handvatten mee te geven.
- 2020: door de Coronamaatregelen liep het aantal zaken op en konden er nauwelijks huisbezoeken plaatsvinden. Uiteindelijk zijn bijna alle meldingen nog opgepakt.
- 2021: In dit jaar ontving Buurtbemiddeling het hoogste aantal meldingen sinds de oprichting. Er waren 57 situaties die huurders van Oosterpoort betreffen. Helaas kon ook in 2021 Buurtbemiddeling niet alles doen wat gewenst was. Zo waren er minder fysieke bemiddelingen en heeft de coördinator veel mensen telefonisch gecoacht bij het in gesprek gaan met de burens in verband met de coronamaatregelen.

Convenant Weer Thuis

In 2019 een convenant ondertekend tussen gemeentes, corporaties en zorgpartijen. Door dit convenant kunnen deze partijen, waaronder Oosterpoort, de uitstroom uit instellingen verantwoord vormgeven met goede woningen, passende zorg en begeleiding.



Achter de voordeur

Wijkconsulenten zochten de samenwerking op bij het "PlusPakket" met vaklieden van de ketenpartners om signalen te krijgen als er een zorgelijke situatie speelt, zoals bij vervuiling of verward gedrag. Vaklieden komen in dit geval achter de voordeur door een bezoek voor het CV-onderhoud en doen meteen ook preventief onderhoud in de woning.

Vijverhof

Gezamenlijk met de gemeente en Forte Welzijn heeft Oosterpoort in deze week de leefbaarheid verbeterd door initiatieven voor en door burgers te realiseren, bijvoorbeeld het tweejaarlijks uitvoeren van een wijkschouw met de bewoners om de wijk schoon, heel en veilig te houden en er zijn medische en sociale voorzieningen in de wijk opgezet.

Bron: Jaarverslagen



Kwaliteit van dienstverlening

Opgaven

Strategische koersnota

In 2018 en 2019...

Willen we dat medewerkers verantwoordelijkheid nemen binnen kaders en daarover uitleg kunnen geven.

In 2020 en 2021...

Verhogen we de waardering over onze dienstverlening naar op zijn minst een 8.

Starten we met klantpanels om *met* huurders te praten.

Prestatieafspraken Oosterpoort

Gemeente	Doelstellingen	Activiteiten
Berg en Dal	Geen prestatieafspraken op dit thema.	
Heumen	Geen prestatieafspraken op dit thema.	

Bron: Prestatieafspraken

Prestaties

Klachten via Klachtenadviescommissie*

	2018	2019	2020	2021
Totaal	5	1	2	6
Gegrond	n.b.	0	0	2

*Per 1 januari 2019 is Oosterpoort van de eigen klachtencommissie overgestapt naar de "Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen". Hier kunnen huurders terecht bij een geschil.

Bron: Jaarverslagen

Tevredenheidsonderzoek USP

	2018	2019	2020	2021
Reparatieverzoeken	7,4	7,7	7,6	7,6
Nieuwe huurders	7,7	7,9	7,8	7,8
Vertrokken huurders	-	7,8	7,6	7,3
Pluspakket*	-	7,6	7,9	7,5
Planmatig onderhoud	-	-	-	7,7

*Pluspakket is vanaf T2 meegenomen in het tevredenheidsonderzoek.

Bron: Jaarverslagen



Huurdersoordeel Aedes-benchmark*

	2018	2019	2020	2021
Nieuwe huurders	7,7 (7,5): B	7,8 (7,7): B	7,9 (7,7): B	7,7 (7,7): B
Huurders reparatieverzoek	7,4 (7,5): B	7,8 (7,6): B	7,8 (7,7): C	7,9 (7,7): B
Vertrokken huurders	7,5 (7,4): B	7,9 (7,5): B	7,7 (7,5): B	7,4 (7,5): C
Totaal:	B	B	B	B

*Resultaten als volgt opgebouwd: score Oosterpoort (gemiddelde score sector): letter Oosterpoort.

Bron: Aedes-benchmark

Klantpanels

Oosterpoort vindt het belangrijk om met huurders te praten in plaats van over hen. Vanaf 2018 is zij gestart met het werken met klantpanels. Hier komen verschillende onderwerpen aan bod: mening van huurders over communicatiemiddelen en reglementen ten aanzien van de huur en zelf aangebrachte veranderingen tot woningmarktonderzoek. De input uit deze panels zijn meegenomen in bijvoorbeeld het opstellen van de uitvoeringsregels voor de zelf aangebrachte veranderingen en het laten zien wie er bij Oosterpoort werken aan een fijn thuis voor de huurders.

Door de coronamaatregelen zijn er in 2020 geen klantpanels gehouden. Door middel van aangepaste werkwijzen konden we in 2021 weer bijeenkomsten met het klantenpanel organiseren, al was dat op kleinere schaal en deels online.

Bron: Jaarverslagen

Bijlage 7 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 aan toont 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.

Bijlage 8 Opbrengsten dialoogsessie

Op vrijdag 22 april is door Oosterpoort een dialoogsessie georganiseerd. Aan drie verschillende tafels is gesproken met belanghouders (ketenpartners, Huurders Vereniging Woonbelang, zorg- en welzijnspartners en beide gemeenten). Aan deze tafels zat ook een medewerker van de corporatie. De medewerker luisterde en lichtte een onderwerp toe wanneer dat nodig was om de discussie verder te brengen. Aan het einde van de dialoogsessie koppelde de visitatiecommissie plenair terug wat er per tafel besproken was. Vervolgens werd er afgesloten met het bepalen welk thema voor de belanghouder de hoogste prioriteit heeft.

Per tafel werd één thema besproken. Dit zijn volgens Oosterpoort de meest kapitaalintensieve thema's.

Namelijk:

- Beschikbaarheid
- Verduurzaming
- Betaalbaarheid

Er zijn drie rondes gehouden zodat iedereen langs elk thema kwam.

Hieronder leest u per thema een algemene terugkoppeling en tabel met een specifieke terugkoppeling op de vier vragen die zijn gesteld: wat doet de corporatie goed en moet zij blijven doen? Waar kan zij beter mee stoppen? Aanvullend hebben deelnemers aangegeven wat zij van Oosterpoort in de toekomst verwachten. En welke bijdrage de belanghouder zelf hierin kan leveren.

Beschikbaarheid

De deelnemers koppelden verschillende punten terug die goed gaan: voldoende inzet op nieuwbouw, het gebruik van het toewijzingssysteem, aandacht voor doorstroming en woningen voor een- en/of tweepersoonshuishoudens, denken vanuit een "thuis", het inzichtelijk hebben van de vraag en gezamenlijk bewoners leren kennen. In het vergroten van de beschikbaarheid voor de doelgroepen wordt verwacht om inzet te leveren voor middeninkomens door het bouwen van (middel)dure huurwoningen. Bovendien is er de verwachting om oog te hebben voor de leefbaarheid van de wijken en complexen door gemengde buurten en complexen te realiseren.

In de context van het vergroten van de beschikbaarheid kwamen twee dilemma's naar voren:

- **Weinig beschikbare bouwgrond, inbreiding versus uitbreiding**
Het is lastig geworden om goedkope woningen te realiseren en tegelijk de ruimtelijke karakteristiek en groene ruimten binnen de kernen te behouden. Daarom gaat inbreiding voor uitbreiding, dat maakt de bouwgrond duur en schaars.
- **Kleine versus grote nieuwbouwprojecten**
Kleine projecten zijn minder effectief dan grote projecten, aangezien de kleine projecten in verhouding meer geld kosten en inspanning vergen. Mogelijk kunnen deze projecten wel van toegevoegde waarde zijn als het echt kwaliteit oplevert voor de buurt en het dorp.

Een greep uit de concrete 'geeltjes':

Wat gaat goed?	Waar moet mee gestopt worden?
Meedoen met de Werkgroep Bijzondere Bemiddeling doelstellingen.	Verkoop van woningen.
Splitsen van één woning naar twee woningen.	Rolvervaging wonen versus zorg, helder houden welke partij waarvan is.
Aandacht voor woningen voor een- en/of tweepersoonshuishoudens.	Onrealistische beelden. Niet alles kan en niet op korte termijn. Langetermijnlijnen niet laten verwarren door kortetermijndoelen, incidenten et cetera.



De woningen worden op entree vermeld.	
Het woonruimteverdeelsysteem.	
De (toekomstige) vraag in kaart brengen.	
Voldoende inzet op nieuwbouw (rekening houdend met de financiële mogelijkheden en beschikbare locaties). Bovendien heeft de gemeente hierbij ook een rol.	
Denken vanuit de zachte kant van een "thuis". Het huis is een middel om een thuis te realiseren.	
Doorgaan met doorstroomprojecten met behulp van ondersteuning.	
Uitwisseling met partners "achter" de voordeur. Samen je bewoners kennen.	
Doorstromen binnen kern (binnen 5 à 10 straten van oude woning).	

Wat verwacht je van Oosterpoort?	Waar kan ik aan bijdragen?
Aandacht voor leefbaarheid. Met name bij de bijzondere doelgroepen.	Focus van de gemeente op de huidige projecten om de beschikbare capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten.
Ook middeldure huurwoningen realiseren. Waarbij het van belang is om niet de kerntaak (zorgen voor voldoende huisvesting voor lage inkomens) in het geding laten komen.	Gemeente onderzoekt kostendelersnorm problemen etc. om te voorkomen dat er een prikkel is om niet te gaan samenwonen en zo twee woningen bezet te houden.
Ook woningen voor middeninkomens, bijvoorbeeld door Koopgarant.	Gemeente onderzoekt financiële gevolgen van het samen gaan wonen. Houdt de inkomensterugval het gaan samenwonen tegen?
Aandacht voor gemengde buurten.	Locaties beschikbaar krijgen voor tijdelijke woonproducten om de grootste problemen nu op te lossen.
Bij nieuwbouw sturen op doorstroming. Door middel van het houden van gesprekken en inrichten van de nieuwbouw conform de wensen.	Norm van 30 procent sociale huurwoningen vasthouden (bij de grotere projecten).
Neem de gemeenteraad mee bij de dilemma's die Oosterpoort ervaart.	Met de gemeenteraad bespreken dat als er te weinig tempo is, de druk van buitenaf toeneemt.
Met de gemeenteraad bespreken dat als er te weinig tempo is, de druk van buitenaf toeneemt.	Lokale verankering medewerkers ketenpartners in regio.
Verdergaande samenwerking met ieders eigen rol.	Bouwlocaties delen.
Woningsplitsing of sloop/verdichting.	Gemeente stelt locaties beschikbaar en berekend een passende grondprijs.
Wijzigen doelgroep als optie verkennen in het geval de "oude" doelgroep afneemt.	Beschikbaar stellen van zorgvastgoed (intramuraal). Herontwikkelen voor de toekomst.
Samenwerking continueren met partners, waaronder Forte Welzijn, maar ook met gemeente en het onderwijs.	Eigen inzet vanuit zorg en welzijn in de samenwerking; in het doen en het denken.
Kritisch blijven op de prijzen die de ketenpartners vragen.	Zorgverzekeraars betrekken bij bouw & buurt: de inrichting van de omgeving waarbij mensen elkaar helpen kan leiden tot minder zorgkosten.
Duurdere woningen realiseren.	Gemeente levert een bijdrage door het bouwen van kleine flexibele woningen (tiny houses).
Bouwen aan gevarieerde buurten en complexen.	
Forte Welzijn zou graag van de gemeente willen dat zij grondprijisdifferentiatie toepast om te zorgen dat er betaalbare en geschikte woningen komen voor de groep die zich minder kan permitteren.	

Verduurzaming

Over het algemeen vindt men dat Oosterpoort goed bezig is met het thema duurzaamheid. Zij maakt over het algemeen verstandige keuzes in het verduurzamen van de woningen die het meest opleveren voor haar huurders. Afwegingen herzien/maken om nog hogere ambities te stellen (in verband met de toenemende urgentie door de hoge gasprijzen) en om circulaire en klimaatadaptieve maatregelen te nemen, om tegelijkertijd wonen levensloopbestendig(er) te maken.

In die context kwam een dilemma naar voren:

- **Stoppen of doorgaan met het geen huurverhoging vragen na verduurzaming?**
Waar heeft Oosterpoort en haar huurders meer profijt van? Het voordeel van geen huurverhoging vragen is dat huurders hierdoor geneigd zijn in te stemmen met de renovatie. Bijkomend voordeel is dat projecten in ieder geval bij deze processtap geen vertraging oplopen. Het nadeel is dat het Oosterpoort geld kost dat ook gestoken kan worden in het verduurzamen van meer woningen. Natuurlijk, dit heeft ook een positief effect op de woonlasten van die huurders.

Samenwerkingen vormen de sleutel tot versnelling van de verduurzaming; de samenwerking met de gemeente kan een grotere rol spelen in de verduurzaming en de ketensamenwerking kan ook gebruikt worden om stappen te ondernemen in circulariteit en klimaatadaptatie.

Een greep uit de concrete 'geeltjes':

Wat gaat goed?	Waar moet mee gestopt worden?
Experimenteren met oog voor het rendement.	Worden de juiste keuzes gemaakt in het isolatieprogramma per woning? Sommige woningen worden niet meteen helemaal geïsoleerd. Is dat een bewuste en juiste keuze geweest?
In de verduurzamingsopgave is er voor gekozen om de meeste energie en middelen te steken in het isoleren van de bestaande woningen. Dit heeft ook voordelen voor de woonlasten van de huurders.	Worden er de juiste afwegingen gemaakt wanneer voor een sloop/nieuwbouwproject gekozen wordt? Is het soms niet goedkoper om voor nieuwbouw te kiezen? Daarnaast worden in het maken van deze keuze ook duurzaamheidsafwegingen meegenomen? Welke van de voorliggende opties is het meest 'duurzaam' in bijvoorbeeld CO ₂ -uitstoot? Hierbij kan het materiaalgebruik ook meegenomen worden.
Gezamenlijk verduurzamingsplannen maken met ketenpartners. Meerwaarde wordt hierin gezien.	
Integraal verduurzaming aanpakken – een rijtje woning wordt tegelijkertijd verduurzaamd.	
Er ligt een beleidsplan voor het aanpakken van de woningen met de slechtste labels.	
Oosterpoort is realistisch in de verduurzamingsopgave – maakt geen onnodige kosten.	
Oosterpoort heeft zorgvuldig een verduurzamingsprogramma opgesteld voor de lange termijn.	
Verduurzaming ook proberen te versnellen door middel van innovatie, slimme oplossingen.	
Een duurzame partner voor de lange termijn; houden aan afspraken en open in de communicatie.	



Wat verwacht je van Oosterpoort?	Waar kan ik aan bijdragen?
Koersvast blijven. Als eenmaal gekozen is, deze koers blijven houden. Hierin gaan afwijken kan zorgen voor meer (tijd)verlies dan dat het voordelen oplevert.	
Woningen met enkelglas zo snel mogelijk van dubbelglas voorzien.	
Hogere ambities stellen in het verbeteren van de Energie-Index van het bestaand bezit. Er wordt verwacht dat de organisatie van Oosterpoort in staat is om deze te behalen. Bovendien heeft het extra urgentie gekregen in verband met stijgende energielasten.	
Deelnemen aan (door middel van financiële bijdrage/mankracht) en/of profiteren van innovatienetwerken die de verduurzaming proberen te versnellen.	Ketenpartners kunnen de opbrengsten uit innovatienetwerken delen met Oosterpoort.
De klantvraag om duurzaam te (kunnen blijven) wonen voorop te stellen; bijvoorbeeld door het nemen van levensloopbestendige maatregelen en te bemiddelen bij maatwerk.	
In 2025 gemiddeld energielabel A behalen.	
Nazorg verlenen aan huurders na een verduurzamingsproject om te zorgen dat de beoogde kostenbesparing ook gerealiseerd wordt.	
In het nemen van circulaire maatregelen in ieder geval wet- en regelgeving en landelijke/regionale richtlijnen/afspraken volgen. Iets 'extra's' doen is niet per se nodig.	
Sturen op huurdersgedrag om energiebesparing te realiseren.	De gemeente kan een partner zijn in het sturen op huurdersgedrag om energiebesparingen te realiseren.
Bij voorkeur meteen klimaatadaptieve maatregelen nemen bij een verduurzamingsproject. Hierbij is het van belang om frequent en bijtijds de gemeente op de hoogte te stellen wanneer en welke woningen worden verduurzaamd.	De gemeente kan een projectplan opstellen om klimaatadaptieve maatregelen te nemen bij een verduurzamingsproject van Oosterpoort.
Mogelijkheden verkennen en stappen ondernemen om circulair slopen/bouwen en duurzame materialen te integreren in de projecten. Hierbij formuleren: Wat wil Oosterpoort hiermee gaan bereiken?	Ketenpartners kunnen een adviserende rol hebben in het circulair bouwen; helpen bij het schetsen en invullen van het keuzepakket aan mogelijkheden in relatie tot de kosten.
Versnellen (eigen) besluitvorming en uitvoering. Met name in de besluitvorming valt tijdwinst te boeken.	
Gebruik te maken van technologische ontwikkelingen om betaalbaar te verduurzamen (bijvoorbeeld de prefab woningen).	
Tegelijkertijd woningen levensloopbestendig(er) maken wanneer die woningen verduurzaamd worden.	
Waar het kan de samenwerking met de gemeente opzoeken in het verduurzamen van een wijk	Gemeente: waar het kan de samenwerking met Oosterpoort opzoeken in het verduurzamen van een wijk

Betaalbaarheid

Alle deelnemers spraken hun zorg uit over de stijgende inflatie en de daaraan gekoppelde consequenties voor degenen met een smalle beurs. Ook verwachtte men een toename van vluchtelingen en mensen "met een rugzakje" die beiden veelal lage inkomens hebben. De woningvraag stijgt, nieuwbouw is noodzaak, maar de bouwprijzen zijn fors gestegen. In die context kwamen twee dilemma's naar voren:

- **Een inflatievolgend huurbeleid hanteren of juist niet?**
Dergelijk beleid genereert enerzijds opbrengsten die gebruikt kunnen worden om nieuwbouw te realiseren, maar is negatief voor de portemonnee van de doelgroep. Dit brengt risico's van huurachterstand, huurderving en betalingsregelingen met zich mee, hetgeen de corporatie ook weer het nodige kost.
- **Wel of geen inkomensafhankelijke huren?**
Het voordeel is dat het wellicht doorstroming op gang brengt, waardoor enerzijds weer een huis vrij komt voor de huurder uit de doelgroep, anderzijds een waardevolle schakel in de sociale infrastructuur wegvalt. Enerzijds is het een vrijwillige keuze om in een wellicht "mindere" woning te wonen, versus een min of meer "gedwongen keuze" om te verhuizen. Zoals een van de deelnemers zei: "Het is een privézaak versus een rijkstaak, daar moet je je als corporatie dus niet mee bemoeien."

Overige dilemma's:

- **Is het een hangmat of een vangnet?**
De corporatie is actief op het gebied van preventie van financiële problemen bij haar huurders. Dat werkt enerzijds heel goed voor alle betrokkenen, echter het kan ook leiden tot verkeerde verwachtingen van de huurders (het wordt voor mij wel opgelost).
- **PMC's** doorontwikkelen, o.b.v. individuele huurderswensen (met bijbehorende meerkosten) of houden aan de standaard (goedkoop) met meer flexibiliteit in de inrichting van de woonomgeving voor meer kwaliteit voor de huurder.
- **Woonruimteverdeling:** Voorrang voor eigen inwoners of vrije vestiging? Eigen inwoners eerst biedt enerzijds meer kans in de eigen gemeente voor degenen die daar persé willen blijven wonen, maar verlaagt anderzijds de slaagkans van woningzoekenden die ook elders willen wonen. Onderzoek in dit kader naar alternatieven zoals doorstromende inwoner eerst en achtergelaten woning voor vrije vestiging.

Een greep uit de concrete 'geeltjes':

Wat gaat goed?	Waarmee stoppen of niet aan beginnen?
Preventieve acties zoals bijv.: Maatjesproject. Achter de voordeur, schuldhelpverlening, betalingsregelingen, mail to pay, maandelijks overleg met gemeente.	Korting geven aan mensen (lees: scheefwoners) die het prima kunnen betalen.
Investeren in duurzaamheid.	
Huurniveaus passend bij de doelgroep.	



Wat verwacht je van Oosterpoort?	Waar kan ik aan bijdragen?
Bouw ook voor middeninkomens, werk aan gedifferentieerde wijken. Onderzoek koop (met langjarig kettingsbeding of andersoortige constructies.).	Gemeente: wij staan voor de city-deal (30 procent sociaal, 20 procent betaalbaar, 10 procent duur).
Goedkoop bouwen (zie ook hierna).	Gemeente: willen nagaan welke bijdrage ze aan de totstandkoming kunnen leveren, via de grondprijs, of overige mogelijkheden (leges).
Idem	Gem. meerjarige afspraken en bij projecten met elkaar vroegtijdig aanpak van managen van verwachtingen raad en bewoners.
Meer sloop en vervangende nieuwbouw, biedt grotere bouwstroom en kan versnelling betekenen.	Gemeente: samen bekijken of er afspraken mogelijk zijn over de woonlasten, eventuele huurcompensatie. Ketenpartners: beschikbare grond.
Genereer meer kennis over de wijk, samen met partners, koppel data.	Allen: brengen hun specifieke kennis en ervaring in.
Bespreek met alle partners (zorg, welzijn, gemeente en ketenpartners) wat de definitie is van een goede wijk.	Allen: brengen hun specifieke kennis en ervaring in.
Bij renovatie, nieuwbouwontwikkeling et cetera: alle partijen in een vroeg stadium betrekken.	Gemeente: dan kunnen overige zaken ook meegenomen worden (aanpak nutsvoorzieningen, riolering etc.).
Stap over op een gebiedsgerichte aanpak en betrek alle partijen (gemeente, zorg, welzijn, en ketenpartners) in een vroeg stadium).	Allen: leveren hun kennis en expertise.
Houd focus, niet te veel schaken op verschillende borden, maar houd stip op de horizon vast.	
Oriëntatie innovatieve bouw voordelig voor lagere woonlasten, bijv. industrieel prefab, modulair bouwen.	Ketenpartners: uitwisseling info en ervaring.
Onderzoek energiebesparing op buurtniveau (schaalvoordeel) bijv. inzet van buurtaccu's.	Ketenpartners: uitwisseling info en praktijkvoorbeelden.
Onderzoek samen met (nieuwe) bewoners delen van voorzieningen zoals fiets, auto, of leaseconstructies zoals wasmachines et cetera.	Gemeente en welzijnsinstellingen > op projectbasis.
Onderzoek nieuwe woonvormen, zoals hofjes met gedeeld wonen ouderen en vrijwillige zorgondersteuners (tegemoetkoming in de huur).	Zorg- en welzijnsinstellingen kunnen helpen bij projectinvulling.
Projecten energiebesparing: licht de bewoners voor over hoe zij om moeten gaan met de energiebesparende maatregelen.	Ketenpartners kunnen wellicht helpen hierbij.
Zorg en welzijn: toe naar ontschotting en samen onderzoeken hoe we slim kunnen financieren, bijvoorbeeld koppeling budgetten.	Zorg kijkt uit naar een dergelijke gezamenlijke studiebijeenkomst voor onderzoek naar mogelijkheden.
De Blijfwijk.	Samen met zorg- en welzijnsinstellingen bekijken wat de wijk van de toekomst is, niet alleen levensloopbestendige woningen, maar een levensloopbestendige wijk.
Multifunctioneel Bruikbaar Bouwen Gebouwen kunnen op verschillende tijdstippen voor verschillende gebruikers worden ingezet. Met behulp van slimme inzet ICT.	Gemeente, welzijn, zorg en ketenpartners willen samen de mogelijkheden onderzoeken.



Prioritering

Aangezien al de drie thema's kapitaalintensief zijn en Oosterpoort niet in één keer op alles 'vol' in kan zetten, is aan de aanwezige belanghouders gevraagd welk thema zij de hoogste prioriteit geven. Onderstaande tabel geeft dit weer.

Duurzaamheid	Beschikbaarheid	Betaalbaarheid
<ul style="list-style-type: none">Huurders Vereniging WoonbelangKetenpartner deelnemer 1	<ul style="list-style-type: none">Ketenpartner deelnemer 2Ketenpartner deelnemer 3Zorg- en welzijn deelnemer 1Zorg- en welzijn deelnemer 2Gemeente deelnemer 1Gemeente deelnemer 2	<ul style="list-style-type: none">Gemeente deelnemer 3

Hiervan is af te lezen dat voor bijna alle partijen (behalve voor Huurders Vereniging Woonbelang) en voor de meeste deelnemers het vergroten van de beschikbaarheid de hoogste prioriteit heeft. Huurders Vereniging Woonbelang vindt dat de prioriteit bij duurzaamheid ligt.