

Visitatierapport

Stichting Omnivera GWZ
2010-2016



Goed Wonen Zederik

8 augustus 2017

Cognitum

Postbus 224
3700 AE Zeist

Visitatiecommissie

Onno Peer, voorzitter
Hanneke de Zwart, visitor
Jan Wachtmeester, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegeelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Omnivera GWZ. Omnivera en Goed Wonen Zederik zijn in 2015 gefuseerd. De vorige visitaties vonden plaats in 2010. Door Aedes is drie keer uitstel verleend. Omnivera verzocht en kreeg uitstel tot 1 juli 2015. Omnivera en GWZ kregen vervolgens opnieuw uitstel vanwege de fusie tot eind 2016. Daarna is voor de derde keer uitstel verleend tot 1 juli 2017. Als gevolg van al dit verkregen uitstel, vindt de visitatie nu over een langere periode plaats: 2010-2016.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart 2010-2016	12
1.4 Samenvatting	13
1.5 SWOT diagram	14
2 Stichting Omnivera GWZ	15
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	17
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	18
3.1 Beoordelingskader	18
3.2 Opgaven in het werkgebied van Omnivera GWZ	18
3.3 Relevante ontwikkelingen	18
3.4 Beoordeling prestaties	18
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	18
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	20
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	21
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	22
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	24
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	25
3.5 Beoordeling van de ambities	25
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	25
3.5.2 Beoordeling van de ambities	26
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	26
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	27
4 Presteren volgens belanghebbenden	28
4.1 Beoordelingskader	28
4.2 Werkwijze	28
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	28
4.4 Belanghebbenden over Omnivera GWZ	30
4.4.1 Typering van Omnivera GWZ	30
4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Omnivera GWZ	31
4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden	33

4.4.4	Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	33
4.5	Omnivera GWZ's reputatie	34
4.6	Bewonderpunten en verwonderpunten	35
5	Presteren naar Vermogen	36
5.1	Beoordelingskader	36
5.2	Relevante ontwikkelingen	36
5.3	Financiële continuïteit	36
5.4	Doelmatigheid	38
5.5	Vermogensinzet	39
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	40
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	41
6	Governance	42
6.1	Beoordelingskader	42
6.2	Relevante ontwikkelingen	42
6.3	Besturing	42
6.3.1	Plan	42
6.3.2	Check	43
6.3.3	Act	44
6.4	Intern toezicht	45
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	45
6.4.2	Toetsingskader	48
6.4.3	Governancecode	49
6.5	Externe legitimering en verantwoording	49
6.5.1	Externe legitimatie	50
6.5.2	Openbare verantwoording	50
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	51
6.7	Totale beoordeling Governance	51
7	Bijlagen	52
	Position paper	53
	Factsheet maatschappelijke prestaties	61
	Reputatie Quotiënt Model Omnivera GWZ	74
	Overzicht geïnterviewde personen	75
	Korte cv's visitatoren	77
	Onafhankelijkheidsverklaringen	78
	Meetschaal	80
	Werkwijze visitatiecommissie	83
	Bronnenoverzicht	85
	Prestatiemonitor	88

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2010 zijn beide voorgangers van de fusieorganisatie Omnivera GWZ, te weten Omnivera in Hardinxveld-Giessendam en Goed Wonen Zederik in Lexmond, voor het laatst geïnspecteerd. Dit betekent dat er 7 jaar ligt tussen de in dit rapport beschreven inspectie en de inspectie die daar direct aan vooraf gaat. Dat is beduidend langer dan de gebruikelijke periode van 4 jaar. De inspecties uit 2010 zijn uitgevoerd volgens methodiek 3.0, terwijl de inspectie hier beschreven volgens methodiek 5.0 is uitgevoerd. Dat maakt de resultaten van de vorige inspecties met deze lastig vergelijkbaar.

Citaat uit het inspectierapport van 2010 voor Omnivera:

‘Omnivera wordt door haar omgeving erkend als een degelijke, betrouwbare en betrokken partij die maatschappelijk gewaardeerde prestaties levert. De servicegerichtheid en klantvriendelijkheid van Omnivera is hoog. Omnivera is één met haar omgeving en weet impliciet wat belanghebbenden van haar verwachten’.

Die laatste constatering geldt zeker ook voor de periode volgend op de rapportage uit 2010; Omnivera heeft naar de mening van de commissie in een aantal gevallen de oren wel erg naar de belangen van een aantal belanghebbenden laten hangen, en niet altijd in het belang van de eigen doelgroepen. Dan breekt het zich wanneer een lange termijnvisie ontbreekt waar de eigen belangen tegen die van de belanghebbenden kan worden afgewogen.

Aanbevelingen voor Omnivera uit de vorige inspectie waren:

- Omnivera zou een termijnvisie moeten ontwikkelen over haar maatschappelijke prestaties; een strategische visie in de maatschappelijke context.
- Omnivera dient haar belanghebbenden actief en in een vroeg stadium te betrekken bij het formuleren van beleidsmatige keuzes.
- Een strategische visie moet gekoppeld worden aan SMART geformuleerde doelen welke opgenomen worden in de PDCA-cyclus.

Met als voorbeeld een aantal vastgoedprojecten welke in de afgelopen periode opgestart waren, en die recentelijk door de nieuwe bestuurder van Omnivera GWZ zijn afgeblazen, kan geconcludeerd worden dat Omnivera de aanbeveling om een eigen afwegingskader te ontwikkelen niet heeft opgevolgd, of in ieder geval niet heeft ingezet. Immers, wanneer Omnivera bovengenoemde drie aanbevelingen in praktijk gebracht zou hebben, waren deze vastgoedprojecten nooit opgestart.

De inspectie uit 2010 voor Goed Wonen Zederik komt tot de conclusie dat zij goed presteert, en de commissie van destijds komt niet met aanbevelingen tot verbetering. Het is daarom niet mogelijk na te gaan in hoeverre Goed Wonen Zederik met de conclusie(s) uit de vorige inspectie aan de gang is gegaan. De commissie van destijds merkt weliswaar opdat zij mogelijkheden ziet voor verbetering maar deze worden niet herkenbaar uitgewerkt in de toenmalige rapportage en zijn dan ook niet te beoordelen over de huidige inspectieperiode.

1.2 Recensie

De visitatiecommissie stond voor de opgave een rapportage te schrijven over een periode van 7 jaar, welke onder te verdelen is in drie verschillende periodes:

- van 2010 t/m 2013 over de beide voorgangers van de huidige fusieorganisatie
- 2014 - medio 2015; de periode van het fusietraject en gekenmerkt door bestuurlijke problemen bij beide voorgangers van de fusieorganisatie
- medio 2015 t/m 2016; de gefuseerde organisatie.

Zowel Omnivera als Goed Wonen Zederik hebben in deze periode verzoeken tot uitstel van visitatie gedaan en daarvoor toestemming gekregen.

De commissie heeft ervoor gekozen deze rapportage daar waar mogelijk op te vatten als één visitatie over de gehele periode van 7 jaar. Dat brengt natuurlijk wel met zich mee dat (negatieve) ontwikkelingen uit het verleden van met name de beide voorgangers van de huidige fusieorganisatie, doorwerken in de beoordeling over de meer recente jaren. De commissie erkent daarmee dat dit op sommige onderdelen een vertekend beeld geeft over met name de laatste 2 jaren van deze gehele periode van 7 jaar.

De commissie vraagt zich af of het terecht is dat beide organisaties van Aedes zo lang uitstel hebben gekregen; vanaf 2013 was de raad van commissarissen van Goed Wonen Zederik al bezig met de oriëntatie op mogelijke fusiepartners maar dit proces hoeft geen reden te zijn een visitatie uit te stellen. Wel was in die periode al sprake van een serie interim bestuurders bij Goed Wonen Zederik die hun focus vooral op de begeleiding van het fusieproces hadden. Ook voor Omnivera heeft de commissie niet kunnen vaststellen wat de moverende redenen voor uitstel van een visitatie daar waren. Daar was weliswaar een bestuurscrisis uitgebroken nadat het personeel, gesteund door het management het vertrouwen in de toenmalige bestuurder had opgezegd, maar ook dat hoeft nog geen reden te zijn een visitatie over de daaraan voorafgaande periode uit te stellen. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat er praktische bezwaren zijn tegen een visitatie tijdens een bestuurscrisis, stelt de commissie tegelijkertijd dat juist een dergelijke crisis inhoudelijk gezien een prima startpunt is voor verbeteringen waarbij de resultaten van een visitatie welkome aangrijpingspunten hadden kunnen geven. De visitatiecommissie vindt dan ook dat het aangevraagde en verkregen uitstel achteraf gezien geen meerwaarde heeft gehad.

Het initiatief tot fuseren lag bij de raad van commissarissen van Goed Wonen Zederik. Bij deze raad van commissarissen leefde destijds het besef dat Goed Wonen Zederik een te kleine organisatie was om in de toekomst zelfstandig te kunnen overleven. Er was geen investeringsruimte meer voor nieuwbouw. Bovendien was er behoefte om de organisatie van meer professionaliteit te voorzien. De huidige medewerkers van Goed Wonen Zederik geven aan de noodzaak tot fusie te begrijpen en te steunen maar hadden de voorkeur voor een andere fusiepartner. Medewerkers en huurders van Omnivera voelden zich overvallen door de fusie met Goed Wonen Zederik; iemand kwalificeerde de informatie hierover als “vasthoudend niet geïnformeerd”. De commissie constateert dat de mate waarin beide organisaties betrokken waren bij het fusieproces niet synchroon liep, de informatiepositie bij de medewerkers en huurdersorganisatie van Goed Wonen Zederik was in 2014 en 2015 beter dan die van dezelfde partijen bij Omnivera. Daar komt bij dat de fusie op 30 juni 2015 vooral een juridische noodzaak kende en er geen inhoudelijk document aan te grondslag lag waarop de samenwerking en eenwording van beide organisaties voldoende gestalte kon krijgen. De commissie beoordeelt dit als een

omissie in het fusietraject, wat achteraf gezien tot kostbaar tijdverlies heeft geleid in de inhoudelijke en procesmatige integratie van beide organisaties. Tel daarbij op het ontbreken van een stabiel, volledig en besluitvaardig management in de cruciale periode rondom het fusietraject. Ook in de periode volgend op de feitelijke fusie had de nieuwe organisatie nog onvoldoende leidinggevende capaciteit aan boord om de ratio achter de fusie voor de hele organisatie inzichtelijk te maken en de mensen mee te nemen in dit proces. Naar de mening van de raad van commissarissen van Goed Wonen Zederik bleek Omnivera op papier de beste kandidaat als fusiepartner voor Goed Wonen Zederik. Daar is een grondige analyse aan vooraf gegaan. Bovendien meende de raad van commissarissen een aantal lopende interne kwesties in één klap met een fusie aan te kunnen pakken. De commissie ziet grote cultuurverschillen tussen niet alleen de beide voormalige organisaties, maar ook tussen beide huurdersgroepen en de gemeenten. Met andere woorden, er moest nog wel veel gebeuren om er één 'club' van te maken.

De huidige directeur-bestuurder trad in oktober 2015 aan, een aantal maanden na de feitelijke fusie. Dit was na een bestuurlijk chaotische periode bij beide voorlopers van de huidige fusieorganisatie. Vooraf gegaan door wisselingen op bestuurdersposities en een onvolledig management bestonden er serieuze uitdagingen voor deze nieuwe bestuurder. Vanaf het eerste begin werden haar werkzaamheden in beslag genomen door het oplossen van problemen, er werd vooral reactief gewerkt. Uitzonderingen daarop waren het begin 2016 opstellen van een geconsolideerde portefeuillestrategie en het aanvangen van het opstellen van een nieuw ondernemingsplan eind 2015 (gereed begin 2017).

Van een lerende organisatie was geen sprake en van de PDCA-cyclus lag de nadruk op een beetje 'Plan' en vooral 'Do'. Het koersdocument uit 2014, wat onder verantwoordelijkheid van de vertrokken bestuurder van Omnivera en de interim-bestuurder van Goed Wonen Zederik tot stand was gekomen, werd, zoals verwoord tijdens één van de interviews vooral een bureaula-document. Aan het overbruggen van de culturele verschillen is zij nog nauwelijks toegekomen. Uit interviews met medewerkers en huurdersvertegenwoordigers blijkt meermaals dat tussen beide fusiepartners nog steeds een 'wij-zij' gevoel bestaat. Medewerkers hebben zicht op de eigen sterke en minder sterke punten van hun organisaties en het zal zaak worden op zoek te gaan naar 'the best of both worlds' in het verenigen van beide culturen. Op sommige afdelingen zijn hier in het laatste jaar van deze visitatieperiode al stappen gezet. Als voorbeeld geldt de afdeling financiën waar de integratie tussen beide organisaties naar het eigen oordeel van medewerkers succesvol verloopt.

Position paper

In de position paper geeft de huidige directeur-bestuurder haar visie over het laatste jaar van de visitatieperiode, 2016. Langer kan zij niet terug kijken omdat zij in de voorliggende jaren nog niet bij de organisatie werkzaam was. Daarmee oordeelt de commissie dat de position paper van de bestuurder maar voor beperkte waarde is voor deze visitatie, gemeten naar het percentage van het tijdsbeslag over de gehele te visiteren periode.

Omdat direct voorafgaand aan het aantreden van de huidige bestuurder Goed Wonen Zederik maar liefst 7 opeenvolgende interim bestuurders heeft gekend, en het personeel van Omnivera, in diezelfde periode het vertrouwen in haar bestuurder had opgezegd, waren deze oud-bestuurders om diverse redenen geen voor de hand liggende kandidaten voor een interview door de visitatiecommissie. Dit heeft het vergaren van informatie over de hele periode wel bemoeilijkt maar Informatie verkregen uit alle andere interviews en ook uit alle beschikbare documentatie leidt bij de commissie tot het oordeel dat zij een betrouwbaar beeld heeft kunnen ophalen.

De huidige bestuurder van Omnivera GWZ beschrijft het werkgebied van de organisatie in de afgelopen 6 jaar als een ontspannen woningmarkt, waarbij de opgaven vooral gezocht moeten worden in kwaliteit en minder in kwantiteit. De enige doelgroep waarvoor kwantiteit relevant lijkt in het werkgebied zijn de statushouders. Dit is door de dalende instroom van nieuwe asielzoekers echter van incidentele aard. De commissie oordeelt hierover, mede op basis van gesprekken met diverse belanghebbenden, dat zeker sprake is van een ontspannen woningmarkt maar dat er diverse bijzondere doelgroepen zijn die om nieuwe woonvormen vragen. Door de jaren heen is dat ook juist de inzet van de organisatie geweest en zijn belanghouders tevreden over de bereikte prestaties.

Een belangrijk statement dat in de position paper wordt gemaakt is dat gedurende de periode van de fusie, welke gelijktijdig een bestuurscrisis kende, de primaire processen op orde zijn gebleven. Dat mag dan zo zijn geweest, maar de beide organisaties draaiden kennelijk op de ‘automatische piloot’, zij deden waar zij goed in waren. Een toekomstvisie ging in de bureaula bij Goed Wonen Zederik, bij Omnivera ging men door met het ontwikkelen van projecten die achteraf niet in de portefeuille pasten. De commissie heeft waardering voor de manier waarop de organisatie de focus heeft weten te behouden op de primaire processen.

Over de belanghebbenden wordt opgemerkt dat zij in de hele visitatieperiode nauw betrokken zijn geweest bij de beleidsvorming van de corporatie(s). De commissie wil dit op grond van gesprekken met verschillende belanghebbenden toch nuanceren. Eenmaal per jaar uitnodigen om input te geven op een nieuw beleidsplan wordt niet als nauw betrokken ervaren.

In de laatste alinea van de position paper valt op dat er vooral veel staat te gebeuren in de nabije toekomst; het verder professionaliseren van een klant gestuurde werkwijze, een nieuwe portefeuillestrategie, het verankeren van de PDCA-cyclus, een cultuurverandering. Daarmee komt de commissie terug bij haar eerder gemaakte opmerking namelijk: dat al veel kostbare tijd verloren is gegaan in de aanloop naar en tijdens het fusietraject. En dat er nu dus stevig doorgepakt moet worden. De verwachting is, zoals al eerder werd opgemerkt, dat de aandacht de komende jaren nog sterk intern gericht zal zijn.

Werken met Omnivera GWZ

Beelden over de samenwerking met de belanghebbenden worden vooral gekarakteriseerd door de situatie van voor de fusie. Dan valt op dat Goed Wonen Zederik door haar beperkte omvang onvoldoende in staat was een eigen koers uit te zetten en haar belanghebbenden daarin mee te nemen. De praktijk was eerder andersom, belanghebbenden zetten een koers uit en Goed Wonen Zederik volgde die. Daarbij bleek Goed Wonen Zederik wel een betrouwbare partner. Wat verder opvalt is dat samenwerking tussen de gemeente Zederik en Goed Wonen Zederik zelden in de vorm van meetbare prestatieafspraken werd gegoten, maar dat er desondanks uit de samenwerking mooie projecten als de hofjeswoningen in Ameide en de herstructurering van het marktplein in Lexmond ontstonden.

Opvallend is dat prestatieafspraken tussen Omnivera en de gemeente Hardinxveld-Giessendam in het verleden nauwelijks van invloed zijn geweest op het gemeenschappelijke volkshuisvestelijke beleid. De sfeer was meer: ‘niet alles vastleggen, wij komen er in onderling overleg wel uit’. Eenzelfde type beoordeling van de samenwerking komt ook van welzijnsorganisaties. De commissie heeft toch moeten constateren dat dit voor een aantal vastgoedprojecten die Omnivera in die sfeer heeft opgestart, niet goed is afgelopen. De huidige fusieorganisatie zou zich daarom meer op goed doordachte

prestatieafspraken moeten vastleggen, die hun basis hebben in een stevige eigen visie van Omnivera GWZ.

Omnivera GWZ wordt gekenmerkt als een betrokken maar vooral reactieve partij. De belanghebbenden zien veranderingen die vooral door een verzakelijking worden ingegeven. Omnivera GWZ heeft nog niet veel van een eigen koers laten zien, en dat is wel waar de belanghebbenden op zitten te wachten. Met name bij de zorgpartijen is dit een punt van zorg. Bovendien leeft de wens om anders dan in het verleden, uitgenodigd te worden om in diverse stadia serieus invloed op de beleidsvorming bij de corporatie te kunnen uitoefenen. Enkele belanghebbenden van Omnivera GWZ gaven aan met betrekking tot de verantwoording over, en de voortgang van met name de vastgoedprojecten slecht tot niet geïnformeerd te zijn geweest.

Toezicht bij Omnivera GWZ

Het toezicht bij beide voorlopers van Omnivera GWZ was duidelijk verschillend van aard; waar de raad van commissarissen van Goed Wonen Zederik wat meer afstand hield, mogelijk zelfs teveel en daardoor onvoldoende scherp toezicht hield op de doelmatigheid van met name de investeringen die de vroegere directeur-bestuurder aan de dag legde, was in Hardinxveld-Giessendam sprake van een heel andere situatie. Daar bekleedden toezichthouders belangrijke maatschappelijke of zakelijke posities bij belanghebbenden van Omnivera. Dit leidde er toe dat Omnivera zich zonder voldoende kritische reflectie inliet met projecten waarvan de volkshuisvestelijke waarde, zeker in relatie tot de lokale opgaven, niet aangetoond kon worden.

Het laatste jaar van deze visitatie bestaat het toezicht op de fusie organisatie uit een raad van commissarissen van drie leden die allen een Goed Wonen Zederik verleden met zich meedragen. Hoewel deze raad van commissarissen zich naar de commissie toe heeft getoond als een deskundige en integere raad is het te begrijpen dat deze raad op korte termijn wordt uitgebreid met aanvullende competenties.

De commissie geeft de huidige raad van commissarissen een compliment voor het proactieve beleid en het daaruit voortvloeiende gedegen onderzoek bij het vinden van een geschikte fusiepartner voor Goed Wonen Zederik. Dat zij daarbij, mede door het ontbreken van managers op cruciale posities, gecombineerd met een bestuurscrisis bij beide organisaties in de voorbereiding op een juridische fusie in 2015, in uitvoerend opzicht dicht op de organisatie kropen is voor de commissie uitlegbaar. Recente positieve ontwikkelingen maken voor de raad van commissarissen de weg vrij hun toezichthoudende rol weer wat op afstand te zetten van de bestuurder en met haar meer een relatie als sparringpartner op te zoeken en ruimte te geven aan reflectie.

Verbeter- en aandachtspunten:

- De fusieorganisatie heeft een heldere, volkshuisvestelijke visie nodig met daaraan gekoppeld een uitvoeringsprogramma. Zorg voor een PDCA-cyclus die door de gehele organisatie begrepen en ingezet wordt. Een belangrijk cultuurelement dat in samenhang hiermee opgepakt dient te worden is het verbeteren van de consistentie. Hiermee bedoelt de commissie dat acties en activiteiten worden afgestemd op de geformuleerde doelen en te behalen resultaten.
- De organisatie komt in voorkomende gevallen besluiteloos over; dossiers blijven naar de mening van medewerkers en belanghebbenden onnodig lang zonder afronding. Dat zou vooral het management zich aan moeten trekken. Een sterk management moet actief gaan sturen op het realiseren van deadlines en op het verbinden van acties en werkplannen met de (volkshuisvestelijke) doelen.

- De belanghebbenden hebben sterk de behoefte in vroeg stadium en duurzaam bij strategische keuzes en beleidsvorming van Omnivera GWZ betrokken te worden. Geef invulling aan het samenwerkingsmodel en bepaal welke visies met de belanghebbenden gedeeld moeten worden. Met andere woorden: haal de buitenwereld meer naar binnen. Ontwikkeling van nieuwe projecten moeten een antwoord geven op met andere belanghebbenden overeengekomen uitdagingen. Leg dit vast in de prestatieafspraken en maak helder wie welk aandeel daarin levert.
- De commissie heeft vastgesteld dat de fusieorganisatie in cultureel opzicht nog steeds de kenmerken heeft van twee verschillende organisaties; een familiecultuur in Hardinxveld-Giessendam, met bureaucratische trekjes, en een kleine, op uitvoering gerichte slagvaardige, maar weinig op doelmatigheid georiënteerde organisatie in de gemeente Zederik. Beide organisaties zijn zich bewust van hun sterke en zwakke kanten maar hebben nog niet overal in synergie als fusiepartner leren de denken. Het 'wij-zij' gevoel is alom aanwezig. Het management zal nu vooral aan de slag moeten met de 'best of both worlds' bij het verenigen van beide organisatieculturen. In de organisatie leeft het verlangen dat de bestuurder meer zichtbaar maakt waarmee zij bezig is.
- Het fusietraject heeft nog niet geleid tot begrip en/of brede acceptatie bij beide organisaties. Dit ondanks de inzet van de huidige bestuurder. Hier ligt een taak voor het complete management, niet alleen voor de bestuurder.
- De huidige raad van commissarissen heeft een scherp beeld van het functioneren van beide organisaties en de context waarin de fusieorganisatie haar doelen moet stellen en realiseren. Die kennis zou nu vooral ingezet kunnen worden in de ondersteuning van de bestuurder, waarbij de raad van commissarissen zich nadrukkelijker manifesteert in de rol van toezichthouder en ruimte maakt voor het management om de organisatie te leiden.

1.3 Integrale scorekaart 2010-2016

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	7,0	6,7	7,3	7,0	-	7,2	75%	6,9
Ambities in relatie tot de opgaven							6	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,7	7,4	6,6	6,3	7,1	-	7,0	50%	7,2
Relatie en communicatie							7,9	25%	
Invloed op beleid							7,0	25%	
Presteren naar vermogen									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							6	30%	5,4
Doelmatigheid							4	30%	
Vermogensinzet							6	40%	
Governance									
							gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan				5,5		6,2	33%	5,8
	Check				6				
	Act				7				
Intern toezicht	Functioneren RvC				4,3		5,1	33%	
	Toetsingskader				6				
	Toepassing governancecode				5				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				6		6,0	33%	
	Openbare verantwoording				6				

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Omnivera GWZ over de periode 2010-2016 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 8 en 9 mei 2017. Omnivera GWZ is werkzaam in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Zederik. Zij is ontstaan per 1 juli 2015 door de fusie tussen Omnivera en Goed Wonen Zederik.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,9

De scores bij presteren naar opgaven zijn bijna allemaal een 7 of hoger. Energie en duurzaamheid valt op door een 6. Hier moet nog wel werk verzet worden om de eigen ambitie en de sectorbrede afspraken te behalen. Positief scoren het huisvesten van de primaire doelgroep en de nieuwbouw met alle twee een 8. Vooral nieuwbouw valt op. Waar veel corporaties de ambities en afspraken qua nieuwbouw naar beneden hebben moeten bijstellen heeft Omnivera GWZ er meer bijgebouwd dan afgesproken. De ambities scoren een 6 vanwege het ontbreken van een ondernemingsplan voor de directe periode na de fusie.

Presteren volgens belanghebbenden: 7,2

De belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Omnivera GWZ (een 7). Hier springen vooral bij de overige belanghebbenden en de gemeenten het huisvesten van de doelgroep en bij de overige belanghebbenden de kwaliteit van wijken en buurten er positief uit (een 8). De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Omnivera scoort ook een ruime voldoende (7). Dit geldt voor alle drie de categorieën belanghebbenden. Men is zeer tevreden over de relatie en de communicatie met en van Omnivera GWZ (een 7,9).

Presteren naar vermogen: 5,4

De financiële continuïteit en de inzet van vermogen is voldoende en scoren allebei een 6. De doelmatigheid acht de visitatiecommissie onder de maat en krijgt een 4. Daar zal Omnivera GWZ de komende tijd mee aan de slag moeten. Een belofte van de fusie was om doelmatiger en goedkoper te kunnen gaan werken. Dat is nog niet zichtbaar.

Governance: 5,8

De besturing scoort een voldoende omdat het onderdeel act een 7 krijgt van de visitatiecommissie. Omnivera GWZ heeft het na de fusie aangedurfd met een aantal projecten te stoppen. Daar tegenover staan lagere scores bij plan en check. Dat kan en moet sterker ontwikkeld worden. Het intern toezicht is gedurende het grootste deel van de visitatieperiode (tot de fusie) onder de maat gebleven. Dit betreft bijvoorbeeld het niet voldoen aan de vereisten uit de Governancecode over zittingstermijn en zelfevaluaties van de raad van commissarissen. Bij Omnivera was de volkshuisvestelijke deskundigheid onvoldoende vertegenwoordigd in de raad van commissarissen, werd de maximale zittingstermijn niet altijd is gevolgd, is onduidelijk of er altijd openbaar wordt geworven en is er geen introductieprogramma voor nieuwe commissarissen. Overigens voldoet de raad van commissarissen na de fusie aan alle voorschriften. De externe legitimering is voldoende geweest in de visitatieperiode.

1.5 SWOT diagram

<u>Sterk</u> <ul style="list-style-type: none"> • Goede contacten met alle relevante belanghebbenden • Goed uitvoeren primaire processen • Door de fusie is de investeringsruimte voor de nieuwe organisatie in het hele werkgebied weer toegenomen 	<u>Zwak</u> <ul style="list-style-type: none"> • De huidige fusieorganisatie scoort, net als beide voorgangers, onvoldoende op het onderdeel Doelmatigheid; de organisatiekosten per vhe zijn hoog in relatie tot de benchmark • PDCA-cyclus wordt niet volledig doorlopen; met name het CA-deel blijft achterwege
<u>Kans</u> <ul style="list-style-type: none"> • Het vertrek van beide oud bestuurders maakt ruimte voor een 'frisse wind' aan de top van de organisatie • Grotere afstand van lokale gemeenschap door vertrek RvC leden Omnivera • Verstrijken sociaal plan per 1 juli 2017 • Door de fusie kan de nieuwe organisatie sterke punten uit beide voorgangers combineren 	<u>Bedreiging</u> <ul style="list-style-type: none"> • Cultuurverschillen staan een snelle integratie van beide organisaties in de weg • Focus gemeente Hardinxveld-Giessendam ligt op korte termijn. Er is nog weinig bereidheid om in gezamenlijkheid met partners toekomstperspectieven te schetsen

2 Stichting Omnivera GWZ

Op 1 juli 2015 ontstond Omnivera GWZ door de fusie tussen Goed Wonen Zederik en Omnivera. Omnivera GWZ is werkzaam in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Zederik. Beide gemeenten maken, samen met 17 andere gemeenten, onderdeel uit van de woningmarktregio Woongaard.

De gemeente Zederik ligt in de oosthoek van de Alblasserwaard en de Vijfheerenlanden, tussen de steden Vianen en Gorinchem in. De A27, de A2 en de A15 zorgen als belangrijke verkeersaders voor goede verbindingen met alle steden in de Randstad, maar ook met de andere delen van het land. Zederik maakt deel uit van het Groene Hart, heeft een oppervlakte van 7.649 ha en telt ongeveer 13.500 inwoners. Zederik heeft 7 woonkernen. Omnivera GWZ heeft ongeveer 1.100 woningen in deze gemeente.

30% van de woningen in de gemeente zijn huurwoningen. 88% van de woningen zijn eengezinswoningen. De gemiddelde WOZ-waarde is € 246.000 per woning (Nederland € 209.000). Het aantal personen per huishouden is gemiddeld 2,58. In Nederland is dit gemiddeld 2,20.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam telt bijna 18.000 inwoners. De dorpen binnen de gemeente zijn Boven-Hardinxveld en Giessendam-Neder-Hardinxveld. Het dorp Hardinxveld is een van de oudste dorpen van de Alblasserwaard. Omnivera GWZ bezit ongeveer 2.100 woningen in deze gemeente. 38% van de woningen in de gemeente zijn huurwoningen. 75% van de woningen zijn eengezinswoningen. De gemiddelde WOZ-waarde is € 217.000 per woning (Nederland € 209.000). Het aantal personen per huishouden is gemiddeld 2,58. In Nederland is dit gemiddeld 2,20.

Het werkgebied van Omnivera GWZ:



In de woningmarktregio Woongaard werken de volgende corporaties: Stichting KleurrijkWonen, Stichting Poort6, Stichting Woonlinie, Stichting Woningbeheer Betuwe, SCW Tiel, Stichting Omnivera GWZ, Stichting Woonservice Meander, Woningbouwvereniging Nieuw- Lekkerland, Woningstichting Maasdriel, Woonstichting Land van Altena, Woningbouwstichting 'Lek en Waard Wonen', Woningbouwvereniging De Goede Woning- Neerijnen, Woningbouwvereniging Beter Wonen, Woonstichting De Kernen.

Zowel in Hardinxveld-Giessendam als in Zederik is Omnivera GWZ de enige corporatie.

Omnivera GWZ kent twee huurdersorganisaties: Stichting Huurdersraad Omnivera en Huurders- en Bewonersbelang Zederik. Beiden behartigen zij de gezamenlijke (bijvoorbeeld voor het algemene beleid) en de gemeentelijke belangen (bijvoorbeeld voor individuele projecten) van de huurders. Met de huurdersorganisaties zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten. Het beheer van de leden is in handen van de organisaties zelf. Omnivera GWZ levert geen diensten aan de organisaties.

Omnivera GWZ wordt bestuurd door een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht is in handen van de raad van commissarissen. Twee van de leden kunnen voorgedragen worden door de huurdersorganisaties.

Bij Omnivera GWZ werken bestuur, toezichthouders en medewerkers aan de realisering van de missie, die luidt:

‘Huisvesting is een eerste levensbehoefte. Met goed wonen is het beter leven.

Wij bieden goede betaalbare huisvesting voor huishoudens met lagere inkomens en de kwetsbare doelgroepen in de samenleving die vanuit de marktsector geen of onvoldoende kansen krijgen.

Wij doen dat met huurdersgestuurde dienstverlening en keuzevrijheid als centrale waarde. Ons motto luidt: “Huurders aan top.”

De visie van Omnivera GWZ:

‘De woonstichting is er voor de (toekomstige) huurder die is aangewezen op huisvesting in de sociale sector. Zij heeft een duidelijke maatschappelijke en volkshuisvestelijke taak: het gaat dan om het aanbieden van betaalbare woningen met bijbehorende kwaliteit, om investeringen in energiezuinigheid en om noodzakelijke aanpassingen zodat mensen met zorgbehoeften langer thuis kunnen blijven wonen. Huurders en woningzoekenden kunnen bouwen en vertrouwen op hun sociale verhuurder. Zij kunnen rekenen op een huurdersgerichte organisatie, goede service, en passende huisvesting in een veilige en schone woonomgeving. Het woningbezit is bouwtechnisch goed en woontechnisch functioneel.

Wonen is lokaal maatwerk. O/GWZ is een kleine en slagvaardige woonstichting met een sterke lokale binding in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Zederik. Daarom kan O/GWZ vanuit de lokale situatie haar volkshuisvestelijke inzet en bijdrage leveren, samen met de stakeholders. Belangrijke stakeholders zijn de huurdersvertegenwoordigers, de gemeenten en zorg- /maatschappelijke instellingen. We trekken samen op om de maatschappelijke opgave in het werkgebied te definiëren, te verdelen en te realiseren. We gebruiken hiervoor ieders expertise en doen een beroep op ieders verantwoordelijkheid.

O/GWZ streeft naar samenwerking met andere investeerders in de kernen, wijken en buurten.’

(Missie en visie aldus het Koersdocument, november 2014).

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Omnivera GWZ

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Omnivera GWZ gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2010 tot en met 2016. In de visitatieperiode had Omnivera GWZ prestatieafspraken met de gemeente Hardinxveld-Giessendam (2008-2015, 2014, 2016-2020) en de gemeente Zederik (2009-2011, 2016-2020). De prestatieafspraken 2009-2011 zijn steeds jaarlijks verlengd totdat de nieuwe afspraken van kracht werden.

De ambities van Omnivera GWZ zijn vastgelegd in het ondernemingsplan 2011-2015 van Omnivera, de ondernemingsplannen 2008-2011 en 2012-2014 van Goed Wonen Zederik en het koersdocument voor de fusie uit 2014.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor opgaven en ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken en prestaties opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

Voor Omnivera GWZ is uiteraard de fusie in 2015 tussen Omnivera en Goed Wonen Zederik van groot belang. Momenteel speelt de discussie over de woningmarkt waar Omnivera GWZ werkzaam is. Nu is dat Woongaard omdat beide gemeenten in deze regio liggen. Door de voorgenomen gemeentelijke herindeling tussen Zederik, Vianen en Leerdam (in de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden), verhuist de voormalige gemeente Zederik mogelijk naar de provincie Utrecht. Het is nog niet duidelijk in welke woningmarktregio de nieuwe gemeente opgenomen wil worden. Dit zou kunnen betekenen dat Omnivera GWZ straks in twee woningmarktregio's werkzaam is.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Gedurende gehele visitatieperiode wordt meer dan 90% van de vrijkomende woningen binnen de EU- inkomensgrens verhuurd
- Gedurende de meeste jaren van de visitatieperiode werd meer dan 75% van de woningen passend toegewezen conform de inkomensgrenzen van de WHT
- Zowel Omnivera, Goed Wonen Zederik als Omnivera GWZ leveren conform de vraag woningen aan urgenten
- De taakstelling voor het huisvesten van statushouders wordt in beide gemeente ruimschoots gehaald (in Hardinxveld-Giessendam + 11% en in Zederik + 2%)
- Er zijn ook nog specifieke afspraken gemaakt met de gemeenten over de doorstroming van senioren (het pilotproject senioren van eengezinswoning naar seniorenwoning), maar dit is nog niet gestart.

Met deze resultaten overtreffen de prestaties van Omnivera GWZ de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8 (goed).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Zowel Omnivera als GWZ hebben zich in de periode tot en met 2014 aan de grenzen van de maximale huurverhoging gehouden.
- Omnivera GWZ heeft in 2015 en 2016 een aanzienlijk lagere huurverhoging doorgevoerd dan mogelijk was conform het Rijksbeleid.
- Omnivera had de afspraak met Hardinxveld-Giessendam om de voorraad goedkope en betaalbare huurwoningen op hetzelfde niveau houden voor de periode tot en met 2015. Van 2010 tot en met 2015 is die voorraad met 5% afgenomen.
- Voor Goed Wonen Zederik gold de afspraak om 1.000 woningen in de categorieën goedkoop en betaalbaar te houden tot en met 2011. Goed Wonen Zederik had in 2011 1.051 woningen in die categorieën.
- In de nieuwe prestatieafspraken is alleen afgesproken dat het aantal vrije sectorwoningen op het zelfde aantal blijft. En dat is ook het geval in 2015 en 2016.
- Omnivera GWZ en haar voorgangers zijn actief op het tegengaan van huurachterstanden. Het aantal huisuitzettingen is bijna nul. Omnivera GWZ werkt hiervoor samen met Servanda, de lokale welzijnsinstelling in Hardinxveld-Giessendam.

Alles overziende overtreffen de prestaties de opgaven en scoort Omnivera GWZ een 8 (goed). Bij deze beoordeling speelt vooral de gematigde huurverhoging in 2015 en 2016 een rol.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	8
Oordeel	8,0

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Op dit terrein zijn er prestatieafspraken met de gemeente Hardinxveld-Giessendam, deze betreffen het oplossen van 55 woningen en het aantal gewenste nultredewoningen (zowel koop- als huur).
- De 55 woningen zijn conform afspraak opgeplust.
- Het aandeel nultredewoningen in het bezit van Omnivera GWZ is 795. Onduidelijk is hoeveel dat aan het begin van de visitatieperiode waren.

De prestaties van Omnivera GWZ zijn daarmee gelijk aan de opgave en de visitatiecommissie beoordeelt dat met een 7 (ruim voldoende).

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De prestatieafpraak met de gemeente Hardinxveld-Giessendam om een woonproject te realiseren voor lichamelijk en verstandelijke beperkten in 2010, wordt conform gerealiseerd (project de Notarisappel met 20 wooneenheden).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Omnivera GWZ op dit gebied presteert conform de opgave en geeft zij een 7 (ruim voldoende).

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen prestatieafspraken en/of ambities op dit specifieke werkterrein.
- Omnivera GWZ beschikt ook niet over tijdelijke opvangvoorzieningen.

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	-
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn prestatieafspraken met ingang van 2016 over het budget wat Omnivera GWZ uit dient te geven voor planmatig en dagelijks onderhoud aan haar woningen in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Zederik (respectievelijk 2,7 en 1,45 miljoen euro).
- In 2016 is door Omnivera GWZ in totaal 1,3 miljoen aan niet planmatig onderhoud uitgegeven en 2,8 miljoen aan planmatig onderhoud.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Omnivera GWZ gelijk zijn aan de afspraken.

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen prestatieafspraken voor wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening.
- Tot en met 2012 deed Goed Wonen Zederik mee aan KWH. De gestelde KWH-normen werden steeds ruimschoots gehaald.
- Omnivera nam tot en met 2013 deel aan KWH en scoorde elk jaar ook erg goed (eigen ambities).
- In 2015 scoorde Omnivera GWZ de letter B in de Aedes Benchmark en in 2016 de letter A. Dat is een mooie verbetering ten opzichte van de referentiecorporaties.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Omnivera GWZ gelijk zijn aan de eigen ambities.

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraak in de volkshuisvestingssector (Convenant energiebesparing) is dat in 2020 het gemiddelde label B zal zijn.

- In de prestatieafspraken met de gemeente Hardinxveld-Giessendam wordt gesproken over minimaal label C en waar mogelijk label B.
- Aan het begin van de visitatieperiode (2010) had Omnivera in totaal 716 woningen met label C of hoger. Dat was 38%. In 2014 waren dat er 1.388 (66%).
- Van Goed Wonen Zederik zijn over 2010 geen gegevens beschikbaar. In 2011 had Goed Wonen Zederik in totaal 211 woningen met label C of hoger. Dat was 19%. In 2014 waren dat 325 woningen (29%).
- In 2016 heeft Omnivera GWZ in totaal 1.974 woningen met label C of hoger (62%). 27% heeft minimaal label B (851 woningen).
- De ambitie van zowel Omnivera, GWZ als Omnivera GWZ is om minimaal label C te hebben. Aan de realisatie is geen tijdsplanning gekoepeld. In de visitatieperiode (gerekend met ingang van 2011) is het bezit van Omnivera GWZ dat minimaal label C heeft gestegen van 36% in 2011 naar 66% in 2016.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Omnivera GWZ de opgaven in belangrijke mate evenaren.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	6
Oordeel	6,7

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De prestatieafspraken met beide gemeenten omvatten nieuw te bouwen woningen. In Hardinxveld-Giessendam in totaal 230 nieuwbouwwoningen en in Zederik in totaal 166 nieuwbouwwoningen.
- In de visitatieperiode heeft Omnivera GWZ in totaal 429 woningen in beide gemeenten samen toegevoegd. Dat is 8% meer dan afgesproken.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Omnivera GWZ op dit gebied de opgaven overtreffen en geeft zij een 8 (goed).

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overweging tot dit oordeel:

- Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt op het gebied van sloop.

- Omnivera GWZ heeft een aantal woningen gesloopt conform de ambities in relatie tot de nieuwbouwafspraken. Dit betrof de projecten Nieuwe Laak en Dorpshart in Lexmond en Oranjebuurt in Hardinxveld-Giessendam.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Omnivera GWZ op dit gebied gelijk zijn aan de ambities en geeft zij een 7 (ruim voldoende).

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Met de gemeente Zederik is de afspraak gemaakt 5 woningen volgens de pilot vraaggestuurd renoveren uit te voeren. Dit is conform deze afspraak door Omnivera GWZ uitgevoerd.
- In Hardinxveld-Giessendam is gedurende de visitatieperiode hard gewerkt aan de sloop/nieuwbouw van een groot aantal woningen in de Oranjebuurt. Dit is conform de eigen ambitie.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties op het gebied van verbetering van het bestaand woningbezit gelijk zijn aan de opgaven en ambities.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Er zijn geen specifieke afspraken op dit terrein gemaakt, noch beschikt Omnivera GWZ over concrete ambities.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Omnivera GWZ heeft in 2016 de ambitie om 14 woningen te verkopen. Dit zijn er 19 geworden. In 2015 waren dat er nog 25.
- De voorgangers verkochten in de jaren daarvoor mondjesmaat woningen (Goed Wonen Zederik 11 tot en met 2014 en Omnivera 50 tot en met 2014). In die jaren waren er geen afspraken of ambities over te verkopen aantallen.

De prestaties van Omnivera GWZ zijn hier mee gelijk aan de opgaven.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	8
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	-
verkoop	7
Oordeel	7,3

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn met beide gemeenten afspraken gemaakt over budgetten voor leefbaarheid. Die budgetten zijn daar conform die afspraken aan besteed.
- Omnivera GWZ heeft in beide gemeenten zogenaamde wijkbeheerders die de leefbaarheid monitoren en concrete acties ondernemen c.q. begeleiden als zij menen dat de leefbaarheid onder druk komt te staan.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Omnivera GWZ gelijk zijn aan de opgaven en ambities.

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn met beide gemeenten algemene afspraken gemaakt over wijk- en buurtbeheer.
- Bij alle belanghebbenden is de indruk dat Omnivera GWZ een goede rol vervult en daarmee invulling geeft aan de lokale opgave.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Omnivera GWZ gelijk zijn aan de opgaven.

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt over de aanpak van overlast met de gemeenten.
- In Zederik wordt samengewerkt via buurtbemiddeling.
- Omnivera GWZ hanteert een tweede kansbeleid, waardoor huurders met een belast huurdersverleden een nieuw start kunnen maken.

- In samenwerking met de Sociale Teams in beide gemeenten wordt het zogenaamde wonen met voorwaarden toegepast.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Omnivera GWZ gelijk zijn aan de opgaven.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

Gedurende de visitatieperiode 2010-2016 werkten de voorgangers van Omnivera GWZ met ondernemingsplannen. De voorgenomen fusie leidde tot het koersdocument 'Huurlers aan top' (november 2014) maar door de bestuurlijke crisis bij Omnivera verdween dit snel naar de achtergrond. Pas in 2016 wordt gestart met het opstellen van een nieuw Ondernemingsplan voor de nieuwe organisatie Omnivera GWZ. Volgens de visitatiecommissie was dat een grote omissie die te laat is ingevuld. Begin 2017 is het nieuwe ondernemingsplan vastgesteld.

Het laatste ondernemingsplan van Goed Wonen Zederik gold tot en met 2014. Dat van Omnivera tot en met 2015.

In het koersdocument van november 2014 (wat de facto de ambitiedrager voor de jaren 2015 en 2016 is geweest) werd de ambitie als volgt omschreven:

'Huisvesting is een eerste levensbehoefte. Met goed wonen is het beter leven.

Wij bieden goede betaalbare huisvesting voor huishoudens met lagere inkomens en de kwetsbare doelgroepen in de samenleving die vanuit de marktsector geen of onvoldoende kansen krijgen.

Wij doen dat met huurdersgestuurde dienstverlening en keuzevrijheid als centrale waarde. Ons motto luidt: "Huurlers aan top."

'De woonstichting is er voor de (toekomstige) huurder die is aangewezen op huisvesting in de sociale sector. Zij heeft een duidelijke maatschappelijke en volkshuisvestelijke taak: het gaat dan om het aanbieden van betaalbare woningen met bijbehorende kwaliteit, om investeringen in energiezuinigheid

en om noodzakelijke aanpassingen zodat mensen met zorgbehoeften langer thuis kunnen blijven wonen.

Huurders en woningzoekenden kunnen bouwen en vertrouwen op hun sociale verhuurder. Zij kunnen rekenen op een huurdersgerichte organisatie, goede service, en passende huisvesting in een veilige en schone woonomgeving. Het woningbezit is bouwtechnisch goed en woontechnisch functioneel.

Wonen is lokaal maatwerk. O/GWZ is een kleine en slagvaardige woonstichting met een sterke lokale binding in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Zederik. Daarom kan O/GWZ vanuit de lokale situatie haar volkshuisvestelijke inzet en bijdrage leveren, samen met de stakeholders. Belangrijke stakeholders zijn de huurdersvertegenwoordigers, de gemeenten en zorg- /maatschappelijke instellingen. We trekken samen op om de maatschappelijke opgave in het werkgebied te definiëren, te verdelen en te realiseren. We gebruiken hiervoor ieders expertise en doen een beroep op ieders verantwoordelijkheid.

O/GWZ streeft naar samenwerking met andere investeerders in de kernen, wijken en buurten.'

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Omnivera GWZ met een 6.

Omnivera GWZ heeft in het grootste deel van de visitatieperiode haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties beschreven en deze ambities passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie ziet het als een belangrijk mankement dat Omnivera GWZ de fusie is ingegaan zonder een breed gedragen gezamenlijke koers of ondernemingsplan. Het fusiedocument van november 2014 had die positie door de bestuurscrisis bij Omnivera verloren. Om deze reden zijn door de commissie geen pluspunten toegekend.

Er worden ook geen minpunten toegekend omdat er gedurende het grootste deel van de visitatieperiode wel ambities van Omnivera GWZ en haar rechtsvoorgangers aanwezig waren.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt

- Realisatie nieuwbouw.

Verwonderpunt

- Ontbreken van een ondernemingsplan waarmee de fusie ingegaan is.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,9 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	8,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7	
(des)investeren in vastgoed	7,3	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,2	6
Gewogen oordeel		6,9

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Omnivera GWZ is voornamelijk werkzaam in de gemeenten Hardinxveld –Giessendam en Zederik. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Hardinxveld-Giessendam

De gemeente is ontstaan uit de vroegere gemeenten Hardinxveld en Giessendam, die in 1957 werden samengevoegd. Daarbij verviel ruim de helft van het grondgebied van Giessendam - te weten het dorp Giessen-Oudekerk - aan de nieuwe gemeente Giessenburg, die in 1986 opging in Giessenlanden. Sinds de jaren zestig is de gemeente door de bouw van nieuwe wijken, in Giessendam - Neder-Hardinxveld, (De Peulen, de Wielwijk, en later de Westwijk) sterk gegroeid. Het dorp Hardinxveld is een van de oudste dorpen van de Alblasserwaard. Er is bekend dat er al in het jaar 1105 een pastoor aanwezig was, en dus ook een kerk. Sinds het jaar 1282 werd Hardinxveld een zogeheten hoge heerlijkheid. Het dorp heeft door de eeuwen heen zeer te lijden gehad van verschillende oorlogen, waaronder de Gelderse Oorlogen en de Tachtigjarige Oorlog. De naam Giessendam komt voor het eerst voor in 1231 en is hoogstwaarschijnlijk afgeleid van de aanwezigheid van een dam in het veenriviervtje de Giessen, waaromheen een dorp is ontstaan. Deze dam is lange tijd de gemeentegrens tussen Hardinxveld en Giessendam geweest. De grens tussen de dorpen Giessendam - Neder-Hardinxveld en Boven-Hardinxveld is het Kanaal van Steenenhoek.

Omnivera GWZ heeft prestatieafspraken met de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer K. Janssen, ambtenaar.

Gemeente Zederik

Zederik maakt deel uit van het Groene Hart, heeft een oppervlakte van 7.649 ha en telt ongeveer 13.500 inwoners. De gemeente Zederik ontstond in 1986 na samenvoeging van zeven gemeenten in de Alblasserwaard en de Vijfheerenlanden, te weten Ameide, Hei- en Boeicop, Leerbroek, Lexmond, Meerkerk, Nieuwland en Tienhoven. De naam van de gemeente is ontleend aan een riviervtje met hoge natuurwaarden dat zich door het gebied kronkelt. Deze stroom kreeg in 1825 nationale en Europese bekendheid toen hij deel uit ging maken van het aldaar gegraven kanaal: het Zederikkanaal, onderdeel van de Keulse Vaart. In 1893 is dit kanaal vervangen door het Merwedekanaal dat het grondgebied van de gemeente doorsnijdt.

De geschiedenis van de 7 dorpen in de gemeente gaat terug tot de jaren 1000 toen op hogere gedeelten in de Rijndelta nederzettingen ontstonden.

Omnivera GWZ heeft prestatieafspraken met de gemeente. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. van Middelkoop, wethouder.

Huurders

- **Huurdersraad Omnivera:** Het doel van de stichting Huurdersraad Omnivera is de belangen van alle huurders van Omnivera GWZ te behartigen in het kader van volkshuisvesting. Zij brengt gevraagd en ongevraagd advies uit over diverse onderwerpen die van invloed zijn op het huurbeleid van Omnivera GWZ. Tevens is door rechtsvoorganger Woningstichting Omnivera en de stichting Huurdersraad Omnivera een samenwerkingsovereenkomst afgesloten waarin een en ander is vastgelegd.

De stichting Huurdersraad Omnivera is samengesteld uit afgevaardigden alle wijken verdeeld over Hardinxveld-Giessendam. De diverse bewonerscommissie hebben het recht een vergadering van de stichting Huurdersraad Omnivera bij te wonen. Binnen de stichting Huurdersraad Omnivera wordt onderling een Dagelijks Bestuur gekozen die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken, zoals verslaglegging, goede doorstroming van informatie en communicatie, en het onderhouden van contacten met en representatie naar andere partijen.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heren J. Kuipers, secretaris en J. Heijkoop, penningmeester.

- **Huurders- en Bewonersbelang Zederik** is een huurdersorganisatie en behartigt de collectieve belangen van de huurders in Zederik. Zij zijn namens de huurders de belangenbehartiger en gesprekspartner bij de corporatie en gemeente.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer L. Smit, voorzitter a.i. en mevrouw Th. Bolwijn secretaris.

Maatschappelijke instellingen

- **Syndion** biedt zorg aan mensen met een verstandelijke of een fysieke handicap. Syndion biedt uiteenlopende vormen van ondersteuning aan volwassenen en kinderen met een beperking, kleinschalig georganiseerd en midden in de samenleving. Het werkgebied van Syndion omvat de Drechtsteden, de Alblasserwaard, het Rivierengebied en het Land van Heusden en Altena.
- **Rivas** biedt verschillende soorten zorg, zoals ziekenhuiszorg, woonzorg, verpleeghuiszorg, huren met zorg, thuiszorg, jeugdgezondheidszorg, cursussen en activiteiten.
- **De Lange Wei** ondersteunt ouderen en mensen met functiebeperkingen in de gemeente Hardinxveld-Giessendam, gemeente Giessenlanden en omgeving. Zij biedt thuis diverse mogelijkheden tot wonen, zorg, welzijn en diensten.
- **Sociaal team Zederik** kan ingezet worden als er sprake is van meerdere problemen in een gezin. In het team zitten professionals van instanties zoals maatschappelijk werk, Wmo-loket, Jeugdhulp, wijkverpleging en Avres.
- **Sociaal team Hardinxveld** helpt bewoners die problemen hebben en er zelf (tijdelijk) niet uitkomen.
- **Servanda** is een brede welzijnsorganisatie voor alle inwoners van Hardinxveld-Giessendam.
- **Stichting Gehandicapten Platform Zedje** is een adviesorgaan voor mensen met een lichamelijke handicap in de gemeente Zederik.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer H. Vogelaar (Syndion), de heer R. Kraan (Rivas), mevrouw A. Klaren (De Lange Wei), mevrouw E. Winkelman en mevrouw A. Lakerveld (Social team Zederik), mevrouw S. Kos (Servanda), de heer G. van Rijswijk en mevrouw G. Bos (Zedje) en mevrouw S. Klokman (Sociaal team Hardinxveld).

4.4 Belanghebbenden over Omnivera GWZ

4.4.1 Typering van Omnivera GWZ

Aan de belanghebbenden is gevraagd Omnivera GWZ in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Omnivera GWZ wordt getypeerd als betrokken, betrouwbaar en adequaat.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Omnivera GWZ

Gemeenten

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,3

Beide gemeenten zijn tevreden over de prestaties die Omnivera GWZ de afgelopen 7 jaar heeft gerealiseerd. De gemeente Hardinxveld-Giessendam geeft een 8, de gemeente Zederik een 7. De gemeente Zederik zou graag een nog actieve rol van Omnivera GWZ willen zien op het terrein van de kwaliteit van wijken en buurten, bijvoorbeeld door de combinatie van wonen en zorg in de huidige woningen. De gemeente Hardinxveld-Giessendam is vooral tevreden over de nieuwbouw die Omnivera GWZ pleegt. Dat doen zij goed (zoals Oranjebuurt en AF-Hoed).

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,7

De gemeente Zederik is zeer tevreden over de relatie en de communicatie met Omnivera GWZ. Zij ziet tal van mogelijkheden om de samenwerking verder vorm en inhoud te geven in de nabije toekomst. In de gemeente Hardinxveld-Giessendam wordt de relatie iets minder positief beoordeeld. Omnivera GWZ is in hun ogen zakelijker geworden en doet niet meer zomaar alles. En mogen ook niet alles meer. Daar moeten ze bij de gemeente wel aan wennen.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,0

Ook op dit onderwerp is verschil tussen beide gemeenten te zien. In Hardinxveld-Giessendam ervaart men minder invloed op het beleid en is Omnivera GWZ meer haar eigen gang gegaan. De gemeente had bijvoorbeeld eerder en meer bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan betrokken willen worden. In Zederik wordt de invloed op het beleid positief beoordeeld.

Huurders

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,6

Het beeld bij beide huurdersorganisaties komt redelijk overeen. Zij scoren beide een kleine 7 voor de maatschappelijke prestaties van Omnivera GWZ. De huurdersorganisatie in Hardinxveld-Giessendam is van mening dat Omnivera GWZ te veel naar zich toe trekt en betaalt op het gebied leefbaarheid. Dat zou de gemeente meer op moeten pakken. Maar voor het overige zijn zij tevreden over Omnivera GWZ.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,0

De huurdersorganisatie in Hardinxveld-Giessendam vindt dat zij in de periode voor fusie slecht geïnformeerd is over de ontwikkelingen. Dat is nu veel beter geworden. Zij zien weer met vertrouwen naar de toekomst. De huurdersorganisatie in Zederik had een slechte verhouding met de vorige bestuurder van Goed Wonen Zederik. Zij zijn zeer tevreden over relatie die er nu is en zich aan het ontwikkelen is met de nieuwe directeur-bestuurder.

Bij het geven van de cijfers hebben de huurdersorganisatie vooral naar de afgelopen 3 jaar gekeken. De visitatieperiode is erg lang om daar een alomvattend cijfer voor te kunnen geven.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,0

De huurdersorganisatie in Hardinxveld-Giessendam is positief over de mate van tevredenheid over de invloed op beleid. Er is goed contact met de nieuwe directeur-bestuurder en zij hebben de indruk dat zij daadwerkelijk luistert. Dit geldt eveneens voor de huurdersorganisatie in Zederik.

Overige partijen

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,0

De scores die door de overige belanghebbenden worden gegeven lopen nogal uiteen: van een 5 voor het huisvesten van specifieke doelgroepen tot een 9 voor de kwaliteit van wijken en buurten. Het hangt dus erg van de specifieke ervaring van de desbetreffende partij af, hoe de prestaties van Omnivera GWZ beoordeeld worden. Algemeen punt dat naar voren komt is dat Omnivera GWZ met zoveel woorden gevraagd wordt sterker aan te geven wat zij zelf wil en waar zij voor staat, onder andere op het gebied van zorg en welzijn. Aan die duidelijkheid hebben belanghebbenden behoefte.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,0

De relatie met Omnivera GWZ is goed en ook altijd wel goed geweest met belanghebbenden. Daar zijn niet echt specifieke opmerkingen over te maken, behoudens de opmerking die ook al eerder naar voren kwam dat het prettig is als Omnivera GWZ vaker belanghebbenden informeert over ontwikkelingen die spelen, ook al betreft het geen specifieke samenwerkingsprojecten.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,0

De tevredenheid over de mate van invloed op beleid is met een 7 ruim voldoende. Iedereen acht het plezierig dat zij betrokken zijn bij de tot standkoming van het nieuwe ondernemingsplan, maar dat zou wel intensiever mogen. Nu bleef het bij een bijeenkomst en hebben ze het vervolgproces niet meegemaakt totdat het nieuwe plan er lag.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>n = 4</i>	<i>n = 3</i>	<i>n = 3</i>	<i>n = 10*</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,0	8,0	8,0	7,7
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,8	7,7	6,7	7,4
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,3	7,0	6,5	6,6
	4. (des)investeren vastgoed	5,8	7,0	6,0	6,3
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,3	7,0	8,0	7,1
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	gemiddelde	6,6	7,3	7,0	7,0
	De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie	8,0	7,7	8,0	7,9
	De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,0	7,0	7,0	7,0

*de drie categorieën belanghebbenden scoren alle even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Omnivera GWZ. Deze punten zijn gebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder letterlijk en zonder interpretatie weergegeven:

Gemeenten

- betere afspraken over verantwoording
- bouwen goedkope woningen
- signalen vanuit omgeving concreet maken voor gezamenlijk aanpak
- zorgen voor goede seniorenappartementen
- meedoen in projecten
- gemeente en huurders sterker betrekken bij nieuw beleid (zoals bijvoorbeeld ondernemingsplan)
- prestatieafspraken eerst goed evalueren voordat er weer nieuwe gemaakt worden
- hou gemeenten regelmatig op de hoogte van ontwikkelingen
- investeer meer in de combinatie wonen en zorg vanuit huis

Huurders

- beter luisteren naar Huurdersraad Omnivera
- meer goedkope starterswoningen bouwen
- Omnivera GWZ moet leefbaarheid aan gemeente overlaten

Overige belanghebbenden

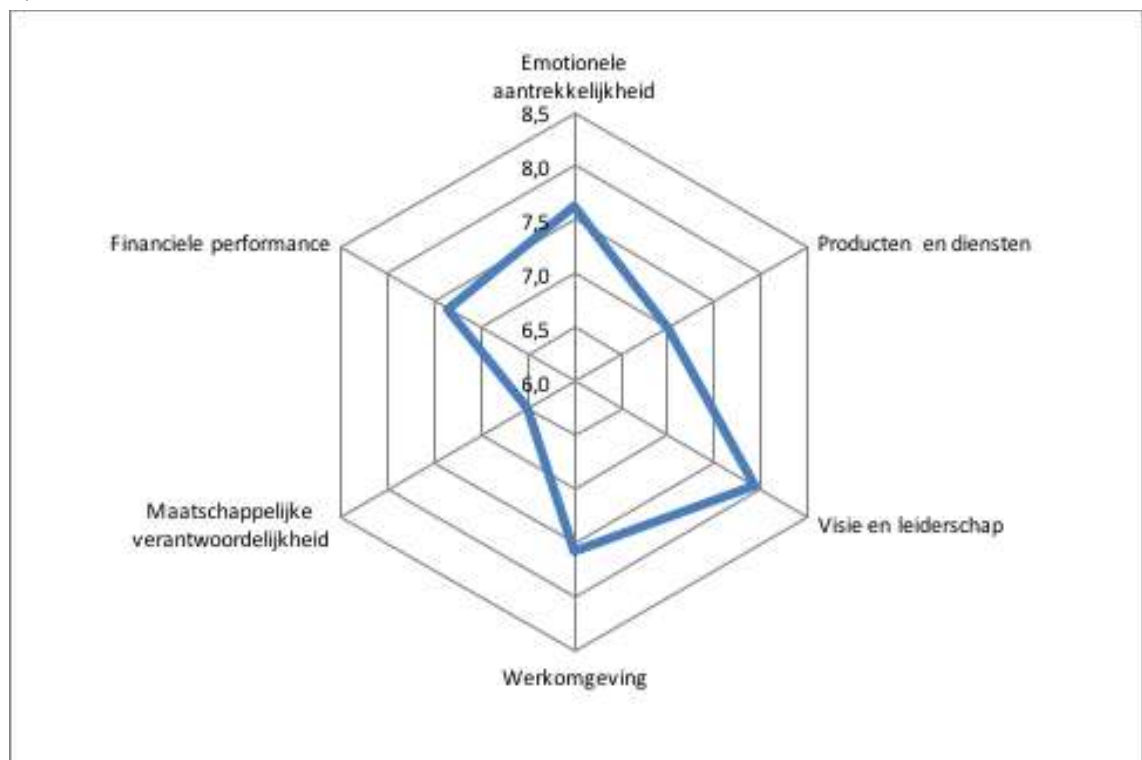
- als input gevraagd wordt (zoals bij nieuwe ondernemingsplan) dan ook terugkoppeling geven
- regelmatig op de hoogte gehouden worden
- vroegtijdig bij nieuwe ontwikkelingen betrokken worden
- zou prettig zijn als Omnivera GWZ een eigen zorgvisie ontwikkelt
- Omnivera GWZ is bureaucratisch, mag allemaal wel wat sneller

4.5 Omnivera GWZ's reputatie

In de enquête heeft de visitatiecommissie, naast de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Omnivera GWZ. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputatie Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Omnivera GWZ heeft een reputatie met een gemiddelde score van een ruime 7.

In onderstaande figuur is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat.

Hoog zijn de scores op visie en leiderschap. Dit wordt ondersteund door de beelden uit de gesprekken. De belanghebbenden zijn zonder uitzondering positief over de nieuwe wind die er waait onder de nieuwe directeur-bestuurder. Ook de emotionele aantrekkelijkheid en de werkomgeving scoren hoger dan het gemiddelde. Het vertrouwen in Omnivera GWZ is hoog. De maatschappelijke verantwoordelijkheid scoort relatief laag met een 6,5 en hierbinnen het onderdeel 'Omnivera GWZ steunt goede doelen'.

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Omnivera GWZ heeft een prima relatie met alle belanghebbenden, ook al worden er wel kritische kanttekeningen geplaatst bij de mate van informeren over projecten en / of andere lopende onderwerpen.
- De reputatie van Omnivera GWZ is met een dikke 7 goed te noemen.

Verwonderpunt

- De gemiste kans om in een interactief en intensief samen met alle belanghebbenden het nieuwe ondernemingsplan vorm en inhoud te geven. Nu was het (weer) te veel Omnivera GWZ's eigen feestje.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Omnivera GWZ voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Dat heeft ook zijn weerslag gehad op de financiële positie en perspectieven. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. Met de vaststelling van de Woningwet medio 2015 werden ook nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB).

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Omnivera GWZ haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties, en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De visitatiecommissie komt tot dit oordeel omdat Omnivera GWZ voldoet aan het ijkpunt voor een 6; de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De kengetallen liggen, op een uitzondering na, binnen de waardes van het WSW en de financiële continuïteit is niet in gevaar geweest. In de toezichtbrieven worden wel wat kanttekeningen geplaatst.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

Continuïteits- oordeel	Solvabiliteit (norm WSW > 20%)	Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	Loan to value (norm WSW < 75%)	Debt Service Coverage Ratio (norm WSW >1)
2010 O: A1 GWZ: A1	O: 36% GWZ: 24%	O: 1,7 GWZ: 2,7	O:66% GWZ: 55%	n.b.
2011 O: A1 GWZ:A1	O: 34% GWZ: 23%	O: 2 GWZ: 2,3	O:74% GWZ: 50	n.b.

2012 O: A1 GWZ: A1	O: 40% GWZ: 21%	O: 2 GWZ: 2,3	O: 67% GWZ: 57%	O: n.b. GWZ: 6,2
2013 O: geen opmerkingen GWZ: opmerking	O: 39% GWZ: 22%	O: 2 GWZ: 2,4	O: 73% GWZ: 58%	O: 0,75 GWZ: 1,4
2014 O: geen opmerkingen GWZ: geen opmerking	O: 39% GWZ: 22%	O: 2,1 GWZ: 1,5	O: 68% GWZ: 62%	O: 1,8 GWZ: n.b.
2015: O: geen opmerkingen GWZ: opmerking	66%	1,9	59%	1,2
2016:	69%	1,9	56%	1,4

Op de vier ratio's van het WSW scoren de corporaties bijna allemaal binnen de normgetallen. Alleen in 2013 ligt de Debt Service Coverage Ratio (DSCR) van Omnivera onder de normwaarde; 0,75 in plaats van boven de 1. Deze ratio geeft aan of de corporatie haar rente en aflossingsverplichtingen kan nakomen.

In 2010 t/m 2012 gaf het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) een A1 oordeel voor beide corporaties af; de voorgenomen activiteiten pasten bij de vermogenspositie van de corporaties. De financiële continuïteit werd in de jaren 2013 en 2014 beoordeeld op de terreinen: kwaliteit financiële informatie, behoud maatschappelijk gebonden vermogen, financieel risicobeheer, liquiditeit, solvabiliteit en draagvlak vermogen. Vanaf 2015 wordt het financiële toezicht en het toezicht op de rechtmatigheid, governance en integriteit uitgevoerd door de Autoriteit Wonen (Aw) in de oordeelbrief.

In de toezichtbrief 2013 van Goed Wonen Zederik werden opmerkingen gemaakt over de hoge stichtingskosten bij nieuwbouw en de daaraan gerelateerde onrendabele top die relatief hoog was. Het CFV zag geen noodzaak tot interventies. Wel gaven zij de corporatie mee het behoud van maatschappelijk vermogen ook mee te nemen als beoordelingscriterium bij toekomstige investeringen. In 2015 oordeelde de Aw over Goed Wonen Zederik:

- De aantallen van verkochte woningen zijn de afgelopen jaren aanmerkelijk hoger dan geprognostiseerd. Dit kan duiden op een onvoldoende in controle zijn
- De netto variabele lasten laten in de periode 2012 -2014 relatief grote schommelingen zien. Dit geeft de Aw weinig vertrouwen in een adequate kastroomprognose
- De omvang van onder voorwaarden verkochte woningen is relatief groot; hieraan kleven risico's. Terugkoop in de toekomst geeft moeilijk in te schatten kosten.

In de vastgoedstrategie uit 2016 wordt het behoud van het maatschappelijk vermogen meegenomen in de financiële uitwerking van de verschillende scenario's. De commissie ziet dat op deze manier er actief wordt gereageerd op het oordeel van de Aw. Daarnaast heeft Goed Wonen Zederik al vanaf 2012 met scenario's gewerkt bij de voorbereidingen van de begrotingen om te zien welke risico's er aan de

verkochte woningen onder voorwaarden kunnen zitten als er onverhoopt veel en snel moet worden teruggekocht.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders, raad van commissarissen en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

Omnivera GWZ voldoet niet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering onvoldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties. De visitatiecommissie geeft twee minpunten voor de afwijkingen van de benchmark en de ontslagbescherming van twee jaar voor de medewerkers die bij de fusie is afgesproken.

In de navolgende tabel illustreren we de ontwikkeling van de bedrijfslasten met enkele cijfers:

	netto bedrijfslasten		vhe per fte		personeelskosten/fte	
	Omnivera / GWZ	referentie	Omnivera / GWZ	referentie	Omnivera / GWZ	referentie
2010	€1.033	€1.238	77	91	€65.734	€63.680
	€1.071	€1.253	78	99	€67.606	€65.870
2011	€892	€1.255	81	93	€66.585	€66.414
	€1.212	€1.237	78	96	€71.479	€64.189
2012	€1.382	€1.359	81	95	€72.411	€69.246
	€1.198	€1.269	85	101	€79.328	€68.887
2013	€1.338	€1.337	86	97	€72.008	€71.600
	€1.332	€1.300	87	104	€82.348	€72.426
2014	€1.069	€951	104	109	€85.417	€76.113
	€1.532	€951	102	109	€94.375	€76.113
2015	n.b.	n.b.	91	110	€78.988	n.b.
2016	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

*Vanaf 2014 wordt gewerkt met een aangepaste definitie. Het gaat vanaf dat jaar om de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten.

De twee corporaties hebben in een aantal jaren hogere netto bedrijfslasten dan de referentie corporaties (Goed Wonen Zederik, 2014 en Omnivera, 2012, 2014). Ook de ontwikkeling van de bedrijfslasten (Goed Wonen Zederik, 2011 en Omnivera, 2012) is hoger dan de referentiegroep. De hogere bedrijfslasten bij beide corporaties werden in 2014 onder andere beïnvloedt door een hogere verhuurdersheffing, extra kosten voor interim personeel en advieskosten.

De visitatiecommissie geeft twee minpunten op basis van de volgende overwegingen:

- In alle jaren zijn bij beide corporaties de personeelskosten per fte hoger dan de referentiegroep. Het aantal vhe per fte is in alle jaren lager. Dit doet vermoeden dat de werkdruk per medewerker lager en het salaris hoger is dan de referentiegroep. De benchmark van Aedes laat een relatieve

verslechtering van de bedrijfslasten zien bij Goed Wonen Zederik (van 2014/A naar 2015/C) en Omnivera (van 2014/B naar 2015/C). Voor 2016 is geen score bekend.

- Bij de fusie is er in het sociaal plan afgesproken dat de medewerkers twee jaar ontslagbescherming krijgen tot 1 juli 2017. De visitatiecommissie vraagt zich af of deze regeling past binnen een sobere en doelmatige bedrijfsvoering, ook gezien de eerdere geconstateerde hoge personeelskosten en lage bezetting per fte. Een van de uitgangspunten van de fusie in het document 'Huurders aan top' was een besparing op de bedrijfskosten. De afspraken in het sociaal plan staan hier haaks op. Volgens de visitatiecommissie dient de bedrijfsvoering nog eens een kritisch onder de loep genomen worden qua soberheid en doelmatigheid.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Omnivera GWZ voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties.

In de opmaat naar de fusie in 2015 wordt een start gemaakt met een integrale afweging tussen markt, vastgoed en financiën. Beide organisaties realiseren zich dat zij kritisch moeten gaan kijken naar een goede balans tussen beleidskeuzes, investeringsplannen, financiering en kasstromen. Volgens het fusiedocument 'Huurders aan top' is Omnivera GWZ een financieel gezonde organisatie. Naast sturen op financiële kengetallen is bedrijfslastenreductie een belangrijk uitgangspunt. Dit is noodzakelijk om ook in de toekomst positieve operationele kastromen te blijven behouden. In het beleidsdocument uit 2016 'Naar een vastgoedstrategie voor Omnivera GWZ' worden de financiële gevolgen van verschillende scenario's van volkshuisvestelijke keuzes uitgewerkt. Ook worden na de fusie langlopende projecten als AF Hoed, de Groene Wei en de Peulenflat stopgezet omdat ze niet meer passen in de kerntaak van de corporatie zoals vastgelegd in de nieuwe Woningwet.

Omnivera en Goed Wonen Zederik werken tot 2014 onvoldoende uit wat de gevolgen van beleidskeuzes zijn op de verschillende onderdelen markt, vastgoed en financiën. Het behoud van maatschappelijk vermogen wordt onvoldoende meegenomen als toetsingscriterium bij investeringsafwegingen (zie toezichtbrief Goed Wonen Zederik 2013 en 2015).

In het beleidsdocument uit 2016 'Naar een vastgoedstrategie voor Omnivera GWZ' wordt de portefeuillestrategie beschreven. De samenstelling, de kwaliteit (inclusief de energetische), de toegankelijkheid en bereikbaarheid, de beschikbaarheid van de voorraad, het rendement en de populariteit van de portefeuille worden belicht vanuit verschillende invalshoeken. Deze beschreven beleidswijzigingen hebben geleid tot een herziene begroting voor 2016. Deze begroting geeft tevens een doorkijkje naar de periode 2017 tot en met 2020. In de begroting is ook een (investerings-)programma ingerekend t/m 2020 dat rekening houdt met de volgende elementen: duurzaamheidsmaatregelen, nieuwbouw van 225 woningen, het terug kopen van 35 woningen die onder voorwaarden zijn verkocht, reservering voor huisvesting statushouders van 1,5 miljoen per jaar, verkoop van 14 woningen per jaar

en 200 verhuringen per jaar. Dit herziene programma is doorgerekend met behulp van verschillende goed en slecht weer scenario's.

Hieruit blijkt dat ook in de slecht weer scenario's alle uitkomsten op de verschillende kengetallen (ruimschoots) blijven voldoen aan de WSW normen. Dat geldt voor de gehele periode tot en met 2020. De gekozen volkshuisvestelijke inzet kan worden gerealiseerd binnen de ratio's van het WSW voor deze jaren.

Een doelmatigere inzet van vermogen door kostenbesparingen is een van de onderbouwingen voor de fusie. Door kosten te besparen kunnen er extra middelen ingezet worden voor investeringen in de volkshuisvesting (Huurders aan top, 2014).

In het strategisch plan 2011 – 2015 wil Omnivera zich meer richten op mensen en wonen in plaats van op de stenen (de woningen). Omnivera kiest voor het maatschappelijk effect en niet voor de winst. Al blijven de financiën niet onbelangrijk. Ze willen zich richten op zoals aspecten van de klant als de wijkcorporatie. De organisatie wil meer oog krijgen voor het maatschappelijk rendement van de investeringen. Er wordt een visie neergezet op het gebied van klant, buurt en maatschappij. Vastgoed, financiën en organisatie dragen bij aan het realiseren van deze visie. Het strategisch plan wordt uitgewerkt naar doelen en acties.

In het ondernemingsplan 2012 – 2014 van Goed Wonen Zederik worden 736 woningen Te Woon aangeboden en 132 woningen onder koopgarant gelabeld. De totale woningvoorraad is op dat moment 1.243 woningen; dit is bijna 70% van de totale voorraad. In de toezichtbrief van de Aw in 2015 wordt aangegeven dat er toekomstige financiële risico's kleven aan het groot aantal woningen dat onder voorwaarden is verkocht. Het maatschappelijk succes van de producten Te Woon en Koopgarant hebben vergaande financiële gevolgen voor de corporatie. In het ondernemingsplan en de (meerjaren) begrotingen worden de financiële gevolgen van de gemaakte beleidskeuzes niet in verschillende scenario's uitgewerkt.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Verwonderpunten

- In het sociaal plan van de fusie is een baangarantie voor het personeel van beide corporaties afgegeven voor 2 jaar (t/m 1 juli 2017). Dit ondanks de lage werkdruk per fte en de hoge personeelskosten.
- De hogere personeelskosten en de lagere bezetting per fte hebben geen directe relatie met klanttevredenheid. De corporaties scoren in de Aedes Benchmark wisselend op klanttevredenheid GWZ (2014/B, 2015/C), Omnivera (2014/A, 2015/B) en Omnivera GWZ (2016/A).
- In het ondernemingsplan 2012 – 2014 van Goed Wonen Zederik wordt de organisatie 'kosten efficiënt' genoemd. De vraag is of, gezien de schommelingen in de ontwikkeling van de bedrijfslasten, de lagere belasting per fte en de hoge personeelskosten, dit juist is.
- Omnivera is in 2012 gekanteld van een vastgoedonderneming met een sociale missie naar een sociale instelling met een ondernemende taak. Een verlaging van de bedrijfslasten was een van de uitgangspunten van de reorganisatie. Opvallend is dat het aantal vhe per fte en de personeelskosten per VHE in de jaren daarna niet zijn afgenomen maar gestegen of bijna gelijk gebleven.
- Volgens het fusiedocument 'Huurders aan top' worden de bedrijfslasten per woning voor 2020 verlaagd naar €1.000 per woning. Voor de jaren 2015 en 2016 zijn nog geen getallen bekend.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 5,4:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	6
doelmatigheid	4
vermogensinzet	6
Oordeel	5,4

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe governance-code van kracht geworden.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Omnivera GWZ voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren.

Zowel de gefuseerde organisatie Omnivera GWZ als de twee voormalige individuele organisaties formuleerden regelmatig de stip op de horizon in een ondernemingsplan. De ondernemingsplannen op een rijtje gezet: 'Ruimte voor Wonen (2017, Omnivera GWZ), 'Naar een vastgoedstrategie voor Omnivera GWZ' (2016, Omnivera GWZ), 'Huurders aan top' (2014, Omnivera en Goed Wonen Zederik), 'Koersvast naar 2014' (2011, Goed Wonen Zederik), 'Thuis in wonen, strategisch plan 2011 - 2015' (2011, Omnivera), 'Tijd om te oogsten, ondernemingsplan 2008 – 2011' (2008, Goed Wonen Zederik). In deze plannen keken de corporaties naar hun positie in de omgeving, de ontwikkelingen in de omgeving en hoe hier op te reageren met een volkshuisvestelijke visie. Kenmerkend voor alle rapporten was, dat ze veelal beschrijvend van aard waren. Concrete doelen werden in algemene termen benoemd. De strategische doelen werden niet doorgerekend in verschillende scenario's en financiële gevolgen. Uitzondering is het rapport over de vastgoedstrategie. Hier worden verschillende scenario's uitgewerkt met de financiële gevolgen in de toekomst.

Vertaling doelen**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.**

Omnivera GWZ voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie onvoldoende heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

De ondernemingsplannen van de corporaties werden uitgewerkt in jaarplannen en begrotingen. Bij Omnivera waren de jaarplannen verder uitgewerkt en uitgebreider beschreven dan bij Goed Wonen Zederik. Wie, wat, wanneer was bij Omnivera uitgewerkt in de doelen en activiteiten 2011 – 2015. Er werden echter geen normen beschreven. Jaarplannen en begrotingen van Goed Wonen Zederik waren meer financieel ingericht en vrij algemeen en beschrijvend beschreven. De visitatiecommissie constateert dat beide ondernemingsplannen beschrijvend van aard waren en niet sterk gericht op een vertaling naar concrete tactische doelen en operationele activiteiten. Beide organisaties noemden als financiële randvoorwaarden een gezonde financiële organisatie te willen zijn die binnen de ratio's van het WSW functioneerde. In het accountantsverslag Omnivera van 2015 werd er op gewezen dat de externe toezichthouder (Aw en WSW) in de toekomst een brede integrale benadering kiezen.

Het koersdocument van de fusie 'Huurders aan top' heeft als leidraad gediend voor het jaarplan en de begroting van de gefuseerde organisatie in 2016.

Een concrete vertaling van de strategische doelen naar tactische en operationele doelen in de tijd en met concrete normen heeft de visitatiecommissie niet kunnen vinden. Het nieuwe ondernemingsplan (begin 2017 vastgesteld) kent een globale planning van onderwerpen die nog verder vorm gegeven moeten worden.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 5,5:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	6
vertaling doelen	5
Oordeel	5,5

6.3.2 Check**Monitoring en rapportagesysteem****De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.**

Omnivera GWZ beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Omnivera GWZ aan de minimale vereisten voor een 6.

In de managementrapportages van Omnivera werd de stand van zaken op de onderdelen betaalbaar wonen, woningzoekenden en toewijzing, kwaliteit van de voorraad, projectontwikkeling, personeel en organisatie en financiën uitgewerkt. Goed Wonen Zederik beschreef in de managementrapportages de

onderdelen: algemeen, vastgoed, operationeel versus realisatie en balanced scorecard. Er werd gebruik gemaakt van een stoplichtmodel.

De gefuseerde organisatie Omnivera GWZ heeft in de managementrapportages van 2016 de resultaten per afdeling beschreven (Wonen, Vastgoed en HRM), daarnaast is er aandacht voor de voortgang van de Woningwet, de opbouw van de nieuwe organisatie en de realisatie van een nieuw ondernemingsplan.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Omnivera GWZ voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. Voor het stopzetten van een drietal projecten door de huidige bestuurder geeft de visitatiecommissie een pluspunt.

Gewijzigde omstandigheden, regels en ontwikkelingen zowel vanuit de markt, de wetgeving als de toezichthouder hebben er bij beide corporaties toe geleid om een fusie in gang te zetten. Aanleiding hiervoor waren: regionale inbedding van de corporaties, de kwetsbare omvang van Goed Wonen Zederik, de complementaire financiën van beide corporaties, sturingsproblemen bij beide organisaties en een gebrek aan investeringsruimte bij Goed Wonen Zederik. De fusie laat zien dat beide organisaties inspelen op de gewijzigde omstandigheden en hun strategie wijzigen en gaan fuseren.

In het koersdocument voor de fusie 'Huurders aan top' uit 2014 zagen beide corporaties vanuit verschillende invalhoeken de meerwaarde van fusie. De fusie heeft meerwaarde voor de huurders, lokale volkshuisvesting, dorpskernen en medewerkers. Regionale samenwerking, schaalvergroting, verdergaande professionalisering, verlaging van de bedrijfslasten en een verbeterde financiële positie van de gefuseerde organisatie zijn dragers voor het realiseren van deze meerwaarde. De risico's die de Aw in de oordeelsbrief uit 2015 signaleerden bij het product Te Woon/Koopgarant nemen bij de fusie af. Het aantal woningen dat Te Woon/Koopgarant worden aangeboden, worden verminderd en de financiële risico's zijn in de gefuseerde organisatie kleiner. Door te fuseren spelen beide corporaties in op de gewijzigde omstandigheden in de omgeving en profiteren beide van de meerwaarde van de fusie.

De 'oude' strategische plannen van de twee fusiepartners waren veelal algemeen beschrijvend van aard. Hierdoor was het lastig om bij te sturen aangezien de doelen niet concreet beschreven waren.

Na de fusie werden de langlopende projecten Peulenflat, de Lange Wei en AF Hoed gestopt. Door de veranderende regelgeving pasten ze niet meer binnen de kerntaak van de corporatie. Deze voorbeelden geven aan dat Omnivera GWZ bijstuurt als dat door veranderende omstandigheden noodzakelijk is.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde besturing met een 6,2:

Prestatievelde besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	5,5
check	6
act	7
Oordeel	6,2

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

Omnivera GWZ voldoet niet aan de eisen voor een 6. Bij Omnivera was de volkshuisvestelijke deskundigheid onvoldoende vertegenwoordigd in de raad van commissarissen, bij Omnivera en bij Goed Wonen Zederik werd de maximale zittingstermijn niet altijd is gevolgd, is onduidelijk of er altijd openbaar werd geworven en tot voor kort was er geen introductieprogramma voor nieuwe commissarissen. De visitatiecommissie geeft hiervoor twee minpunten.

De meest actuele profielschets van de raad van commissarissen van Omnivera GWZ dateert uit 2016, hierin is aandacht voor de specifieke onderdelen volkshuisvesting en financiën. De voorgangers van de gefuseerde corporatie waren ook in het bezit van profielschetsen, Goed Wonen Zederik uit 2008 en Omnivera uit 2011 en 2012. Ook deze profielschetsen gingen uit van ervaring in de volkshuisvesting en met financiën binnen de raad van commissarissen. In de praktijk was bij Omnivera de deskundigheid volkshuisvesting niet specifiek vertegenwoordigd in de raad van commissarissen.

De visitatiecommissie heeft uit stukken geen duidelijk beeld gekregen hoe de werving van nieuwe commissarissen bij Omnivera verliep. Er ontstaat een beeld waarbij meerdere methodes naast elkaar werden gebruikt zoals kijken in eigen netwerk, informeren bij de VTW en een advertentie plaatsen. In een geval heeft een kandidaat zichzelf aangemeld na de sluiting van de wervingsperiode. Hij is toen

meegenomen in de procedure. Bij Goed Wonen Zederik wierf men via een advertentie of via een bureau. Soms maakten ze bij benoemingen gebruik van de Galan Groep. In 2012 is bij een benoeming van een commissaris een belangenconflict opgetreden. Bij de benoeming van de commissaris werd duidelijk dat hij ook commissaris was bij een corporatie in de regio. Uiteindelijk heeft de commissaris zich teruggetrokken.

In 2016 zijn drie commissarissen teruggetreden. Dit waren oud-commissarissen van Omnivera. In 2016 zijn twee nieuwe commissarissen via een extern bureau geworven. Beide kandidaat-commissarissen hebben een positieve zienswijze van de fit en propertest ontvangen. Zij zijn per 15 juni 2017 benoemd.

De maximale zittingstermijn uit de Governancecode (2 maal 4 jaar) werd bij Omnivera overschreden. Twee commissarissen hadden een zittingstermijn langer dan acht jaar. Ook bij Goed Wonen Zederik was er een commissaris die niet aan deze Governancecoderegels voldeed.

Omnivera GWZ heeft in 2017 een introductieprogramma vastgesteld voor de twee nieuwe commissarissen die in 2017 benoemd zullen worden.

De raad van commissarissen van Omnivera GWZ houdt een overzicht bij van behaalde punten per commissaris. Ook volgen de commissarissen regelmatig bijeenkomsten of seminars/opleidingen.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

De raad van commissarissen is zich onvoldoende bewust van haar onderscheidende rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet Omnivera GWZ niet aan de minimale eisen voor een 6.

Bij Omnivera was de rolopvatting van de raad van commissarissen niet altijd juist. Zij trokken te veel gezamenlijk op met de directeur-bestuurder. De visitatiecommissie is geen verslagen van beoordelingsgesprekken met de directeur-bestuurders tegen gekomen. De doelen waarop de directeur-bestuurder beoordeeld werd door de raad van commissarissen heeft de commissie niet terug kunnen vinden. Gedurende de visitatieperiode was de afstand tot de (interim) bestuurder niet altijd optimaal. De raad van commissarissen zat tijdens de periode van interimmanagers dicht op de bestuurder.

Uit de stukken komt een cultuurverschil naar voren tussen de twee raden van commissarissen van Goed Wonen Zederik en Omnivera. De raad van commissarissen van Goed Wonen Zederik karakteriseert zich door een toenemende professionalisering. De raad van commissarissen heeft haar toezichtrol opgepakt en ingegrepen in het bijstellen van de nieuwbouwopgave en de Te Woon/Koopgarant producten en aan te sturen op een fusie met Omnivera. Doel van de fusie was o.a. een extra impuls te geven aan de professionalisering van de organisatie.

Binnen Omnivera was er een nauwe band tussen de raad van commissarissen en de directeur-bestuurder. Dit komt naar voren in de actieve rol die de raad van commissarissen samen met de directeur-bestuurder speelde in het lokale krachtenveld. De scheidslijn tussen dreigende conflicterende belangen tussen de raad van commissarissen en andere zakelijke partijen was niet altijd even helder.

De raad van commissarissen van Goed Wonen Zederik beoordeelde ieder jaar aan de hand van de zelfevaluatie van de directeur-bestuurder en het beoordelingsformulier het functioneren van de bestuurder. Begin 2012 wordt besloten dat de bestuurder begin 2014 met vervroegd pensioen zou gaan in verband met een strategische heroriëntatie van Goed Wonen Zederik. Van begin 2014 tot en met de fusie in juli 2015 hebben meerdere interim bestuurders leiding gegeven aan Goed Wonen Zederik. Het niet definitief invullen van de functie van directeur-bestuurder wordt ingegeven door de onzekerheid over de samenwerking, het toezicht door het WSW, de normen van de WNT, de kwaliteit van het management en de vrijheid om alle opties met betrekking tot de samenwerking open te houden. De rol van de raad van commissarissen verschoof in deze periode steeds meer naar opdrachtgeversrol in plaats van een werkgeversrol.

In 2010 heeft de raad van commissarissen van Omnivera met behulp van een extern bureau een nieuwe bestuurder geworven; de vorige bestuurder was met pensioen gegaan. Jaarlijks werd het functioneren van de bestuurder geëvalueerd door de remuneratiecommissie. Wat heeft de bestuurder nodig om zijn rol naar behoren uit te voeren? In april 2015 was er een conflict tussen de directeur-bestuurder en het personeel. Het personeel zegde het vertrouwen op in de directeur-bestuurder. De raad van commissarissen verving vervolgens, de bestuurder door een interim bestuurder.

In 2015 ging de raad van commissarissen van Omnivera GWZ na fusie werven voor een nieuwe bestuurder. In oktober startte de nieuwe directeur-bestuurder.

Bij de twee oude corporaties zijn geen documenten gevonden van de gevoerde beoordelingsgesprekken en van de onderliggende beoordelingsmethodes. Bij Omnivera GWZ is dat wel het geval en hebben reeds twee beoordelingsgesprekken met de nieuwe directeur-bestuurder plaats gevonden.

Zowel Omnivera als Goed Wonen Zederik hebben een tijd met interim bestuurders gewerkt. In deze periode was de afstand bij beide corporaties van de raad van commissarissen tot de interim-bestuurder kleiner dan gebruikelijk. In de raad van commissarissen van Omnivera GWZ is men zich ervan bewust dat de nieuwe directeur-bestuurder meer ruimte nodig heeft en zichzelf meer op afstand moeten gaan staan. In de praktijk is dit een weerbarstig proces van twee stappen vooruit en een stap achteruit. Mogelijk zal dit proces verder worden gestimuleerd als de twee nieuwe commissarissen toetreden tot de raad van commissarissen van Omnivera GWZ.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 4.

Omnivera GWZ voldoet niet aan de eisen voor een 6, omdat de raad niet minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen onder de loep neemt. Er wordt niet om de twee jaar gebruik gemaakt van een extern deskundige en de verslaglegging van de zelfevaluaties is erg summier. De corporatie krijgt hiervoor twee minpunten.

De raad van commissarissen van Goed Wonen Zederik hield ieder jaar een zelfevaluatie. Regelmatig komt het voor dat de zelfevaluatie niet in het zelfde jaar werd gehouden. Bijvoorbeeld de zelfevaluatie van 2011 vindt plaats in begin 2012. In het jaarverslag van de raad van commissarissen doet de raad van commissarissen zeer summier verslag van de gehouden zelfevaluaties. Niet van iedere zelfevaluatie heeft de commissie een verslag kunnen vinden. Over het wat en hoe van de zelfevaluaties is weinig terug te lezen in de stukken. In 2014 (de zelfevaluatie van 2013) maakt de raad van commissarissen voor het eerst gebruik van een externe bij de zelfevaluatie.

Niet in alle jaren hield de raad van commissarissen van Omnivera een zelfevaluatie. In 2011 en 2013 is er geen zelfevaluatie gehouden. In 2010 (gehouden in 2011) en 2013 wordt de zelfevaluatie door een externe begeleid. Alleen van de zelfevaluatie uit 2013 is een verslag te vinden.

De nieuwe raad van commissarissen van Omnivera GWZ hield begin 2016 een zelfevaluatie over het jaar 2015 met een externe. De algemene conclusie van de zelfevaluatie was dat de raad van commissarissen van Omnivera GWZ sinds de fusie nog onvoldoende tijd en aandacht heeft vrijgemaakt om in de nieuwe samenstelling toe te werken naar een goed functionerend toezichtteam en een helder gemeenschappelijk toetsingskader en normenkader. In de raad van commissarissen zijn er afspraken gemaakt om met de punten van de zelfevaluatie aan de slag te gaan. De uitwerking in hoe, wat en wanneer heeft de commissie niet terug kunnen vinden. Zeker gezien de twee nieuwe commissarissen die geworven zijn en de nieuwe dynamiek die dit in de groep geeft, ligt hier een belangrijke en urgente opgave voor de raad van commissarissen.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 4,3:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	4
rolopvatting	5
zelfreflectie	4
Oordeel	4,3

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Omnivera GWZ voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

Omnivera GWZ heeft een actueel toetsingskader. Haar voorgangers ook. In de jaarverslagen wordt hier aandacht aan gegeven. De belangrijkste documenten zijn: de BBSH, Aedescode inclusief de Governancecode, Beleidsplan/ondernemingsplan/strategisch plan, jaarplan, begroting, kwartaal/tertiaalrapportage, treasurystatuut, investeringsstatuut, woningwet, kaders WSW en CFV, benchmark CFV en afspraken externen.

Bij de beide corporaties werden plannen onvoldoende richtinggevend vertaald naar de organisatie. De plannen werden in algemeen beschrijvende termen beschreven. Het is daarom lastig om te controleren of de geformuleerde doelen ook gehaald zijn. Heldere toetsingscriteria ontbreken. Hierdoor wordt het voor de raad van commissarissen lastig om te toetsen of de plannen ook hun doel gehaald hebben en of

er eventueel bijgesteld moeten worden. In de vastgoedstrategie uit 2016 zijn de doelen concreter aangegeven.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Omnivera GWZ leeft niet op alle punten de governancecode na, zij past niet alle de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet Omnivera GWZ aan niet de vereisten voor een 6.

In deze visitatieperiode voldoet de corporatie (respectievelijk haar voorgangers) niet aan twee belangrijke bepalingen van de governancecode, namelijk: de maximale zittingstermijn en zelfevaluatie. De zittingstermijn van 2 maal 4 jaar wordt in een aantal gevallen overschreden (zowel bij Omnivera als bij Goed Wonen Zederik) en er zijn niet alle jaren zelfevaluaties gehouden bij Omnivera.

In de jaarverslagen van Omnivera worden er t/m 2014 geen afwijkingen van de Governancecode vermeld. Terwijl er twee commissarissen zijn met een langere zittingsperiode dan maximaal is toegestaan. Dit is een verplichte bepaling in de Governancecode. Goed Wonen Zederik vermeldde dit wel in het jaarverslag. In het jaarverslag 2011 van Goed Wonen Zederik werd vermeld dat een lid van de raad van commissarissen maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar zitting kon hebben in de raad van commissarissen. Op 23 juni 2011 is het reglement voor de raad van commissarissen en bestuur op de nieuwe zittingstermijn aangepast. Tevens was er een overgangsregeling opgenomen voor de zittende commissaris die al in zijn derde termijn zit. Deze commissaris is per 31 december 2012 afgetreden.

Zoals ook al bij rolopvatting is vermeld trokken de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen van Omnivera nauw samen op in het maatschappelijk middenveld. De scheiding tussen volks-huisvestelijke en zakelijke belangen was soms niet altijd scherp te trekken.

De visitatiecommissie zet vraagtekens gezet bij het toekennen van het uitstellen van de visitatie. Zij is geen goede redenen tegengekomen voor dit lange uitstel. Het is de vraag wat uitstel heeft opgeleverd voor de organisatie.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 5,1:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	4,3
toetsingskader	6
governancecode	5
Oordeel	5,1

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de

corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Omnivera GWZ voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee voldoet Omnivera GWZ aan de vereisten voor een 6.

De relatie met de twee huurdersvertegenwoordiging van Omnivera GWZ in Hardinxveld- Giessendam en Lexmond is nu te beschrijven als constructief en transparant. In het verleden lag dat anders. Bij de voormalige directeur-bestuurder van Goed Wonen Zederik werd de huurdersorganisatie slechts 'gedoogd' volgens hen.

Omnivera had een andere relatie met zijn huurdersorganisatie. De nieuwe directeur-bestuurder kwam een kritische vertegenwoordiging tegen die de fusie met de nodige argwaan tegemoet trad. De huurdersorganisatie constateert achteraf dat ze jarenlang niet volledig zijn geïnformeerd door de toenmalige bestuurder. De volgende voorbeelden worden genoemd; de nieuwe huurprijzen van de woningen in de Oranjebuurt en de voortgang van projecten zoals AF Hoed.

Omnivera en Goed Wonen Zederik hadden minimaal eenmaal per jaar overleg met de huurdersorganisaties. De raad van commissarissen van Omnivera had tweemaal per jaar overleg met de ondernemingsraad. De ondernemingsplannen die beide organisatie in de loop der jaren hebben gemaakt zijn zowel intern als extern met de belangrijkste belanghebbenden zoals huurdersorganisatie en gemeente besproken. Het nieuwe ondernemingsplan van Omnivera GWZ uit 2017 is uitgebreid besproken met de diverse belanghebbenden. De visitatiecommissie heeft ook wat kritische geluiden gehoord van belanghebbenden dat de communicatie rond het nieuwe ondernemingsplan iets wederkeriger had mogen zijn.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Omnivera GWZ voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

In de jaarverslagen wordt de stand van zaken op het gebied van de volkshuisvesting, organisatie en financiën weergegeven. De veranderende omgeving en de eisen van de externe toezichthouder en de wetgeving worden hierin meegenomen. Omdat de strategische plannen meer algemeen en meer beschrijvend van aard zijn, is het lastig om afwijkingen aan te geven.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6,0:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	6
openbare verantwoording	6
Oordeel	6,0

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunt

- De nieuwe directeur-bestuurder heeft sinds haar aantreden veel ballen tegelijk in de lucht moeten houden; invoering van de nieuwe Woningwet, opzetten nieuw ondernemingsplan, nieuwe vastgoedstrategie maken, integratie organisatie verder vormgeven, ingrijpen in een aantal lopende projecten, vertrouwen winnen van de twee huurdersorganisaties en de relatie met de gemeentes opnieuw vorm geven uitgaande van de nieuwe taakopdracht van de corporatie.

Verwonderpunt

- De beide oude organisaties beter zijn in het eerste deel van de plancycclus PDCA maar minder aandacht hebben voor het tweede deel van de cyclus. Dit wordt in de hand gewerkt omdat de doelen beschrijvend en algemeen geformuleerd worden.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 5,8:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	6,2
intern toezicht	5,1
externe legitimatie en verantwoording	6,0
Oordeel	5,8

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Omnivera GWZ
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper



Position paper Omnivera GWZ

2010-2017

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Opgaven en Ambities	3
2.1	GWZ.....	3
2.2	Omnivera.....	4
2.3	Omnivera GWZ	4
2.3.1	Maatschappelijke opgaven	4
2.3.2	Ontwikkelingen in de organisatie	4
3	Belanghebbenden	4
3.1	Huurders	5
3.1.1	GWZ.....	5
3.1.2	Omnivera	5
3.1.3	Omnivera GWZ.....	5
3.2	Gemeenten	5
3.2.1	GWZ & Zederik	5
3.2.2	Omnivera	5
3.2.3	Omnivera GWZ.....	5
4	Vermogen.....	6
4.1	GWZ.....	6
4.2	Omnivera.....	6
4.3	Omnivera GWZ	6
5	Intern Toezicht	6
5.1	GWZ.....	6
5.2	Omnivera.....	7
5.3	Omnivera GWZ	7
6	Tot slot.....	7

1 Inleiding

Een fusieorganisatie waarin de twee voorgangers (Omnivera – Hardinxveld-Giessendam en Goed Wonen Zederik – Lexmond) duidelijk van elkaar te onderscheiden waren, trof ik aan toen ik in oktober 2015 als directeur-bestuurder aantrad. De belangrijkste aandachtspunten op dat moment waren:

1. een drietal lopende projecten die i.v.m. de herziene woningwet en de opgaven in de markt gestopt of her-ontwikkeld dienden te worden;
2. de integratie van beide organisaties; en
3. de ontwikkeling van alle woningwetdossiers.

Minder duidelijk was voor mij dat beide voorgangers zeer woelige tijden achter de rug hadden. Voor de medewerkers van oud-GWZ was ik de 7^e directeur-bestuurder in drie jaar, voor de medewerkers van oud-Omnivera was ik de 3^e directeur-bestuurder in een jaar. Op de manager wonen van oud-GWZ na was er geen vast managementteam na de fusie aanwezig. In de fusie was de functie van manager vastgoed verdwenen en was de manager financiën a.i. ingevuld. Er was geen controller aanwezig, geen HRM-medewerker en geen ICT-medewerker. In de eerste weken werd mij duidelijk dat de medewerkers van Omnivera in de aanloop tot de fusie het vertrouwen in haar directeur-bestuurder hadden opgezegd. De effecten van het wisselende management hebben impact gehad op de situatie waarin de gefuseerde organisatie zich bevond. Het gebrek aan leiders/leiderschap om samen met de medewerkers te bouwen aan de nieuwe gezamenlijk organisatie zijn merkbaar en vragen om veel aandacht.

Eén en ander laat onverlet dat de primaire processen - de verhuur, het klachtenonderhoud en het mutatieonderhoud - door de medewerkers met grote inzet en succes werden uitgevoerd. Getuige hiervan is de A-score in 2016 op de AEDES benchmark. Voor de medewerkers van oud-Omnivera overigens geen verrassing. In de KWH metingen behoort het bedrijf tot de meest klantvriendelijke van de sector.

In december 2015 rezen bij de nieuwe directeur-bestuurder en het interne toezicht vragen over de besluitvorming rond een aantal projecten binnen oud-Omnivera. Na afronding van een interne analyse in maart 2016, is in overleg met de Aw besloten verkennend onderzoek te laten uitvoeren. In december 2016 werd geconcludeerd dat er geen reden is om aanvullend onderzoek te doen.

Vanaf 2017 ligt de focus op de toekomst. Voor onze opgaven is het nieuwe ondernemingsplan richtinggevend. Dat ligt aan de basis van nieuw op te stellen portefeuillestrategie, het strategisch voorraadbeleid en de verdere professionalisering van de organisatie.

2 Opgaven en Ambities

In de afgelopen zes jaar zijn de belangrijkste opgaven door GWZ en Omnivera als volgt gedefinieerd: huisvesting van de primaire doelgroepen en bijzondere doelgroepen (met name ouderen en starters en de middeninkomens) en verduurzaming van de voorraad. In de relatief ontspannen woningmarkten is sprake van een kwalitatieve opgave in plaats van een kwantitatieve. De afgelopen twee jaar is hier een aanzienlijke opgave bijgekomen met de huisvesting van statushouders.

2.1 GWZ

Als antwoord op deze opgaven heeft GWZ ingezet op vernieuwing van de voorraad door nieuwbouw in Meerkerk, Ameide, Lexmond en Leerbroek. Daarnaast is via het vraaggestuurd onderhoud invulling gegeven aan verbetering van de woningvoorraad. Voor de middengroep en koopstarters heeft GWZ gekozen voor het Koopgarant-concept. Met de inzet van het Koopgarant sloot GWZ voor de middeninkomens aan bij de in de dorpen gebruikelijke koopcultuur, een gouden greep. Echter, de terugkoopregeling die onderdeel uitmaakt van het concept werd het risico dusdanig groot dat het WSW op de rem ging staan. Door terugkoop en te huur zetten en door de fusie is dit risico binnen aanvaardbare normen gekomen.

Naast Koopgarant heeft GWZ voor dezelfde middengroep ook in het huursegment geïnvesteerd. Voor de doelgroep ouderen heeft GWZ zich gericht op het toevoegen van gelijkvloerse woningen voor starters en ouderen. Daarnaast heeft GWZ in de bestaande bouw een project ontwikkeld waarbij op verzoek een volledige plattegrond op de begane grond gerealiseerd wordt.

Een aantrekkelijke optie voor een kwetsbare oudere doelgroep met weinig geld. Ook heeft GWZ kleinschalige intramurale zorgvoorzieningen gerealiseerd die de vraag vanuit het eigen dorp opvangen. Daarnaast werkt GWZ aan de energetische duurzaamheid door o.a. te experimenteren met de eerste gasloze woningen.

2.2 Omnivera

Omnivera heeft vanaf begin 2010 de middengroep vooral bediend door nieuwbouw van woningen met een lagere koopprijs en door kleinschalige verkoop van bestaand bezit aan zittende huurders en derden. Door verkoop in het sociale segment ontstond doorstroming vanuit de huur. In de bestaande voorraad richt Omnivera zich met de herstructurering van de Oranjebuurt op verduurzaming en het maken van een kwaliteitsslag.

Voor de doelgroep ouderen heeft Omnivera fors ingezet op de ontwikkeling van senioren-appartementen, intramurale zorgwoningen en zelfstandige zorgwoningen. De projecten Tiendwaert, AF-Hoed en de Groene Wei zijn voorbeelden van dit laatste. De rationale achter de laatste twee projecten is niet altijd duidelijk. Al bij aanvang van de projecten bleek dat de vraag onder de lage inkomensgroepen zeer beperkt was. Daar komt bij dat het laatste project onderdelen bevatten welke door de nieuwe woningwet niet (meer) zijn toegestaan.

2.3 Omnivera GWZ

2.3.1 Maatschappelijke opgaven

Direct na de fusie bestaat de projecten portefeuille uit de herstructurering van de Oranjebuurt & het Dorpshart Lexmond, de ontwikkeling van de AF-Hoed, de Groene Wei en het Peulenplein. Halverwege 2015 is in deze laatste drie projecten geïntervenieerd. Het project Peulenplein is stopgezet. Voor AF-Hoed en de Groene Wei is een herontwikkeling gestart met het oog op compliance en de volkshuisvestelijke meerwaarde. Eind 2016 zijn de projecten uit de portefeuille verdwenen.

Daarnaast staat de huisvesting van statushouders nadrukkelijk op de maatschappelijke agenda. De omvang van deze opgave varieert op dat moment tussen 47 en 300 personen voor alleen Hardinxveld-Giessendam. Voor Zederik ligt de opgave ongeveer op de helft. Deze opgave is voortvarend opgepakt. Door de ontwikkeling en inzet van een toolkit huisvesting statushouders, met daarin o.a. maatregelen als het uit de verkoop halen van woningen en het terugkopen en in verhuur nemen van Koopgarant woningen, heeft Omnivera GWZ de opgave met succes kunnen volbrengen zonder dat de reguliere verhuur echt onder druk is komen te staan. Bovenstaande inzet was gebaseerd op een acute vraag.

2.3.2 Ontwikkelingen in de organisatie

Naast de maatschappelijke opgaven waarop Omnivera GWZ een antwoord dient te geven, heeft zij sinds de fusie te maken met een ontwikkelopgave van de organisatie. Uitgangspunt voor deze ontwikkeling is het ondernemingsplan dat in het eerste kwartaal van 2017 is vastgesteld. Inmiddels heeft Omnivera GWZ een ondernemingsplan opgesteld (www.omniveragwz.org). Daarnaast heeft eind 2016 een operational audit plaatsgevonden om de PDCA-cyclus scherp in beeld te krijgen. In de eerste helft van 2017 wordt een plan van aanpak opgesteld. Voor een verantwoorde en slimme manier van werken is het noodzakelijk dat de organisatie zich door ontwikkelt. Naast de inrichting van de processen gaat het dan om de ontwikkeling van het leiderschap binnen het management, de cultuur, om het weghalen van doublures in functies, het toevoegen van ontbrekende functionaliteiten in het functiegebouw en een op de nieuwe manier van werken toegesneden huisvesting,

3 Belanghebbenden

De belanghebbenden zijn gedurende de gehele visitatieperiode nauw betrokken geweest bij de beleidsontwikkeling. Voor de ondernemingsplannen van de voorlopers van Omnivera GWZ, het koersdocument voor de fusie en het recent vastgestelde ondernemingsplan hebben alle stakeholders input kunnen leveren. Dat laat overigens onverlet dat de woelige tijden rondom de fusie vanuit oud-Omnivera de relatie met de belanghouders behoorlijk heeft beïnvloed. Eind 2015 was het zaak te investeren in deze relaties.

3.1 Huurders

3.1.1 GWZ

De relatie met Huurders en bewoners Belang Zederik (HBZ) is vanuit het verleden te kenschetsen als constructief en transparant. Met begrip voor de complexiteit waarmee GWZ als kleine organisatie haar opgaven vorm gaf, de openheid en transparantie daarover vanuit de organisatie, is de relatie met HBZ positief geweest. De fusie was een logische stap naar professionalisering en het verminderen van de kwetsbaarheid van de organisatie.

3.1.2 Omnivera

De relatie met de Huurdersraad Omnivera (HRO) had een ander karakter. Eind 2015 ontmoette ik een kritische HRO die de bestuurder met de nodige argwaan tegemoet trad. Na alle perikelen rond de fusie was het wantrouwen onder de huurders en in de organisatie groot.

3.1.3 Omnivera GWZ

Parallel aan het fusietraject zijn gesprekken gestart tussen HBZ en HRO om beide organisaties samen te voegen. Eind 2015 heeft men deze gedachte laten varen. Het gevoelde wantrouwen vanuit de huurdersorganisatie HRO en de cultuurverschillen waren te groot. Omnivera GWZ heeft zich daarin volgend en faciliterend opgesteld om de beschadigde relatie te kunnen herstellen.

Om het vertrouwen vanuit de huurdersorganisaties te vergroten zet Omnivera GWZ in op maandelijks informeel overleg met de voorzitters en een bestuurslid van de huurdersorganisaties. Daarnaast is een gezamenlijk proces gestart om tot prestatieafspraken met de gemeenten te komen en hebben de huurders in de opzet van het nieuwe ondernemingsplan input geleverd en is een concept versie uitgebreid besproken. Voorop staat het grote belang van deze stakeholders voor de legitimatie van het handelen van de corporatie.

3.2 Gemeenten

3.2.1 GWZ & Zederik

De focus van GWZ lag in de afgelopen jaren sterk op de gewenste maatschappelijke/volkshuisvestelijke prestaties. Daarbij heeft de gemeente Zederik vanuit het verleden een belangrijke leidende rol. De projecten van oud-GWZ krijgen alom lof en dragen bij aan de duurzaamheid van de woningvoorraad en de vitaliteit van de dorpen. In een periodiek bestuurlijk overleg blijven de gemeente en de corporatie aangesloten.

3.2.2 Omnivera

Voor fusie is de relatie tussen de gemeente en de corporatie zeer hecht. In het krachtenveld met de belanghouders is de relatie een uitermate slagvaardige en productieve.

3.2.3 Omnivera GWZ

De fusie brengt voor de gemeente Hardinxveld-Giessendam een omslag in cultuur met zich mee. Door het onverwachte vertrek van de oud-directeur-bestuurder en later ook de oud-voorzitter van de raad van commissarissen moeten nieuwe relaties worden opgebouwd. Het afblazen van het project Peulenplein en het niet doorgaan van project AF-Hoed, waaraan de politiek zich sterk had gecommitteerd – is een noviteit. Het is voor zowel Omnivera GWZ als de gemeente zoeken naar een nieuwe balans in de relatie. Voor de gemeente Zederik is de fusie geen trendbreuk. De aanstaande gemeentelijke herindeling waarbij Zederik samen zal gaan met de gemeente Leerdam en Vianen en naar alle waarschijnlijkheid toe zal treden tot de provincie Utrecht vraagt veel aandacht. Omnivera GWZ sorteert voor op deze ontwikkeling samen met de twee collega corporaties die straks in dezelfde gemeente werkzaam zijn. Zo ontwikkelen zij een gezamenlijke visie op het wonen in Vijfheerenlanden en is er een periodiek bestuursoverleg ingericht waaraan de collega-bestuurders van de corporaties en de betrokken wethouders van de drie gemeenten deelnemen.

Begin 2017 vormen periodieke bestuurlijke overleggen belangrijke ankerpunten in de relatie met beide gemeenten. Deze verlopen in een goede sfeer, zijn constructief en gericht op de maatschappelijke opgaven. Nieuwe opgaven worden proactief vanuit de eigen rol van partijen opgepakt.

4 Vermogen

4.1 GWZ

Bij aanvang van de visitatieperiode bevond GWZ zich in een situatie waarbij nieuwbouwprojecten en Koopgarant een behoorlijke wissel trokken op haar vermogenspositie. De vermogensinzet was maximaal. Het enorme succes van Koopgarant zorgde voor een vermogensbeslag in de toekomst en bracht onaanvaardbaar hoge risico's in de cashflow met zich mee. Op verzoek van het WSW heeft GWZ hierop ingegrepen. Woningen die werden teruggekocht werden in verhuur genomen. Dit heeft samen met de fusie ervoor gezorgd dat de financiële continuïteit gewaarborgd werd. Vanuit het perspectief van maatschappelijk investeren heeft GWZ in de achterliggende periode de grenzen opgezocht. Het enorme succes van het 'Te Woon' concept heeft bijgedragen aan de vitaliteit van de dorpen en veel starters kansen geboden in de markt. De terugkoop en verhuur van het koopgarant beleid in combinatie met de fusie met een financieel gezonde partner heeft het op een financieel solide volkshuisvestelijk pad gezet.

4.2 Omnivera

Voor Omnivera was de financiële continuïteit geen punt van aandacht. De inzet van het vermogen op de projecten AF-Hoed, Groene Wei en Peulenplein blijkt achteraf volkshuisvestelijk ondoelmatig. Andere opgaven zoals herstructurering zijn na aankondigingen blijven liggen. De financiële positie van de corporatie is echter nooit in het geding geweest.

4.3 Omnivera GWZ

Omnivera GWZ is een financieel solide organisatie. Door de partieel aanwezige interne control en het ontbreken van conditiemetingen moet in 2017/2018 verder duidelijk worden welke opgaven er mogelijk in het vastgoed liggen. Duidelijk is wel dat de organisatie met de huidige inzet op duurzaamheid en herstructurering in haar meerjarenbegroting de opgaven ruimschoots aan kan. Door middel van scenario analyses blijkt tevens dat het oplopen van de inflatie, het achterblijven van verkopen en het oplopen van de verhuurdersheffing de bestaande inzet niet in gevaar brengen. In 2017/2018 wordt door een integrale conditiemeting de opgave in het bestaande bezit in beeld gebracht. Dan kan Omnivera GWZ de volkshuisvestelijke inzet van haar vermogen optimaliseren. Door tegelijkertijd te werken aan de verdere professionalisering van de organisatie hebben we op bedrijfslastenniveau de mogelijkheid fors te besparen. Door effectieve inzet en ontwikkeling van onze mensen en huisvesting kunnen we ruimte creëren om onze middelen nog beter in te zetten voor onze volkshuisvestelijke taak.

5 Intern Toezicht

Adequaat toezicht staat of valt met het beschikken over tijdige en complete managementinformatie. Beide organisaties hanteerden een periodieke rapportage structuur per 4 maanden. Binnen de beide voorgangers van Omnivera GWZ waren geen maandrapportages aanwezig. Het opbouwen van een maandelijkse systematiek waarin managementinformatie ter beschikking komt voor de organisatie en ieder kwartaal aan de interne toezichthouders heeft dan ook de hoogste prioriteit.

5.1 GWZ

Het intern toezicht binnen GWZ kenmerkt zich in de periode vanaf 2010 tot aan fusie door een toenemende mate van professionalisering. In 2012 zijn via een extern bureau drie nieuwe commissarissen aangetreden. De RvC heeft na die tijd ingegrepen op het bestuur en management die met hun nieuwbouwopgave en Koopgarant implementatie het financiële risico te hoog hadden laten worden. In 2014 heeft de RvC de aanzet tot fusie gegeven. De gedachte dat onder de nieuwe woningwet de professionaliteit een extra impuls nodig had, lag hieraan mede ten grondslag. Na het vertrek van de directeur-bestuurder volgt een periode van drie jaar waarin wisselende interim managers de bestuurdersrol op zich nemen. Immers, de honorering conform de WNT staat een langere waarneming niet toe. Daardoor verandert de rol van de RvC gedurende circa drie jaar in die van opdrachtgever/toezichthouder/sparring partner in plaats van werkgever/toezichthouder/sparring partner. Met het oog op de fusie waarbij de directeur-bestuurder van Omnivera de directeur-bestuurder van de fusieorganisatie zou worden, was werving van een directeur-bestuurder voor GWZ voor een relatief korte periode niet voor de hand liggend.

5.2 Omnivera

Binnen Omnivera is er een nauwe band tussen het intern toezicht en de directeur-bestuurder. Dit wordt duidelijk in de actieve rol van de RvC die samen met de directeur-bestuurder in het lokaal krachtenveld opereert. Ook heeft de voormalige RvC onvoldoende kenbare aandacht besteed aan het voorkomen van (dreigende) conflicterende belangen. Sommige van hen waren betrokken bij partijen waarmee Omnivera zakelijke banden onderhield of zelfs overeenkomsten had gesloten.

5.3 Omnivera GWZ

Na de fusie bestaat de RvC van Omnivera GWZ uit zeven leden. Drie oud-Omnivera commissarissen en 4 oud-GWZ commissarissen. In het laatste kwartaal van 2015 rijzen er bij het bestuur en intern toezicht vragen over aantal projecten van oud-Omnivera. Daarop wordt in 2016 een onderzoek gestart naar de totstandkoming, volkshuisvestelijke opgave, haalbaarheid en financiële onderbouwing van deze projecten. De Autoriteit woningcorporaties is hiervan door de bestuurder en het toezicht van Omnivera GWZ op de hoogte gesteld.

In verband met het bovenstaande treden op 13 mei 2016 twee leden van de RvC tijdelijk terug. Beiden waren in een deel van de periode waarover vragen bestaan, toezichthouder bij Omnivera. Zij willen hiermee elke mogelijke schijn van afhankelijkheid en/of belangenverstrengeling tegengaan.

Voorafgaand hieraan legt de oud-voorzitter van de RvC van Omnivera zijn functie neer. Hij bekleedt niet alleen de rol van vicevoorzitter van de RvC, maar hij is ook voorzitter van de WMO-raad van de gemeente Giessenlanden waar ook het project de Groene Wei ontwikkeld moet worden. Eind 2016 is de conclusie, na overleg met de Aw, dat er geen reden is het onderzoek voort te zetten. Inmiddels zijn met ondersteuning van een extern bureau nieuwe commissarissen geworven. Zij zullen in het tweede kwartaal van 2017 aan het werk gaan. De RvC zal medio 2017 uit vijf leden bestaan.

De werkgeversrol van de directeur-bestuurder is door de RvC vormgegeven door ruimte in te lassen in de periodieke bilaterale overleggen met de voorzitter. Deze invulling wordt jaarlijks aangevuld met functionerings- en beoordelingsgesprekken. Voorafgaand aan deze gesprekken vindt overleg plaats met de OR, de Huurdersorganisaties en manager(s) van Omnivera GWZ.

6 Tot slot

Na een roerige periode voorafgaand, tijdens en na de fusie komt Omnivera GWZ naar mijn mening in 2017 in rustiger vaarwater. Met de vaststelling van het ondernemingsplan is de richting duidelijk. Het vizier is gericht op de uitvoering van het ondernemingsplan, de inrichting van de organisatie, het verder professionaliseren en het introduceren van een klantgestuurde werkwijze. Bij de totstandkoming van het ondernemingsplan hebben we de maatschappelijke opgave samen met de stakeholders in beeld gebracht. In 2017 wordt deze opgave vertaald in een portefeuillestrategie. In combinatie met geüniformeerde conditiemetingen dienen heldere complexbeheerplannen en strategisch voorraadbeleid in de tweede helft van het jaar gestalte te krijgen. Daarnaast wordt een programma opgezet om PDCA-cyclus in de organisatie te verankeren, de cultuurverandering in te zetten en om het persoonlijk leiderschap van en de aansturing door het management te vergroten. Zo vergroot naar mijn mening de efficiëntie en wendbaarheid van de gefuseerde organisatie. De basis op orde brengen om van daaruit onze volkshuisvestelijke meerwaarde de komende jaren ten volle te optimaliseren en ons door te ontwikkelen tot een klantgestuurde en professionele organisatie die haar maatschappelijke opgaven slim en flexibel oppakt.

Factsheet maatschappelijke prestaties

Visitatie 2010 - 2016




omnivera

 Goed Wonen Zederik

Factsheet maatschappelijke prestaties

De prestatievelden

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



Goed Wonen Zederik



Huisvesting van de primaire doelgroep



BESCHIKBAARHEID

Woningtoewijzingen	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal	242	227	172	158	234	230	230
Passend toegewezen binnen de inkomensgrenzen WHT	201 83%	178 78%	135 78%	122 77%	171 73%	150 65%	171 74%

BETAALBAARHEID

Huurklassen	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# goedkope woningen	24%	23%	22%	19%	18%	19%	18%
# betaalbare woningen	70%	69%	69%	70%	71%	72%	72%
# dure woningen < HT	5%	7%	6%	9%	10%	8%	9%
# dure woningen > HT	0,3%	1%	2%	3%	2%	2%	2%
TOTAAL	3195	3228	3242	3228	3174	3147	3140



Verkoop en Sociale Koop



VERKOOP	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Zittende huurder (aantal per jaar)	4	8	5	7	36	26	19
Koopgarant (voorraad)	99	109	134	150	165	163	147

Verkoop

- Omnivera GWZ verkoopt huurwoningen uit de vrije sector (vanaf € 710)

Koopgarant in Zederik

- Sociale koop met terugkoopverplichting
- Korting tot 30% op taxatiewaarde



Huisvesting van bijzondere doelgroepen



Lexmond

- Laakse hof : Zorggebouw met 24 verpleeghuisplaatsen (dementerende ouderen)

Hardinxveld-Giessendam

- De Lange Wei : Zorggebouw met 60 verpleeghuisplaatsen
- Judith Leijsterhof : Zorggebouw met 18 verpleeghuisplaatsen
- Tiendwaert : Zorggebouw met 52 verpleeghuisplaatsen
- Notarisappel : Zorggebouw met 52 verhuureenheden (personen met verstandelijke en lichamelijke beperking)



Huisvesting van bijzondere doelgroepen

VERGUNNINGHOUDERS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Taak	20	30	13	15	31	47	84
Aantal	10	30	11	20	37	47	102

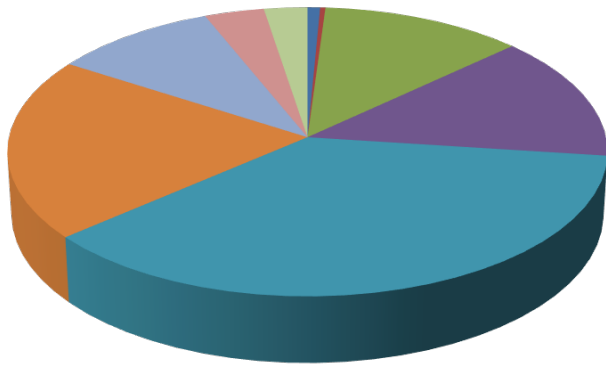
De aanpak 2015 en 2016

- Uit de verkoop halen van woningen
- Omzetten van koop naar huur
- Samenwerking gemeenten, maatschappelijke instellingen, kerken, Vluchtelingenwerk & vrijwilligers
- Toewijzing via beleid:
 - Juiste match te zoeken



Duurzaamheid

- Energie en duurzaamheid



■ 24 A++ ■ 10 A+ ■ 387 A ■ 449 B ■ 1179 C
■ 656 D ■ 316 E ■ 114 F ■ 83 G

- energie-indexen verbeteren d.m.v.:
 - na-isolatie vloer, gevel en dak
 - aanpassingen installaties
 - zonnepanelen
- prestatie-afspraken (gem. label C in 2018; en label B in 2020)
- aanpassingen plattegronden:
Levensloopbestendig / Woonkeur
- voorbereidingen gasloos bouwen
- budget 4,8 mio tot en met 2020 voor
bestaande bouw

Herstructurering en nieuwbouw Zederik

- Opgeleverde nieuwbouw 2010 – 2016:
 - huurwoningen, waarvan 105 eengezinswoningen
172 appartementen
 - koopwoningen 44 eengezinswoningen
 - maatschappelijk Gezondheidscentrum Watertoren



Herstructurering en nieuwbouw Hardinxveld-Giessendam



- Opgeleverde nieuwbouw 2010 – 2016:
 - huurwoningen, waarvan 105 eengezinswoningen
172 appartementen

- koopwoningen 44 eengezinswoningen

- maatschappelijk dagopvang en recreatiezaal Peulenhof,
kinderdagverblijf Merwedestraat,
gezondheidscentrum Drijverschuit,



Ontwikkeling in bestaand bezit

- Sloop t.b.v. herstructurering 2010 – 2016: 70 woningen
- Sloopbesluit Uranusflat teruggedraaid



- Verbeteren bestaand vastgoed



- vraaggestuurd renoveren, Lexmond
- aanpassen plattegronden levensloopbestendig
- binnenpakketten (keuken, badkamer & toilet)
- energetische maatregelen
- verbeteren van ventilatie en brandveiligheid
- inbraakveilige voorzieningen
- asbestsaneringen

- Maatschappelijk vastgoed

- gezondheidscentra, kinderopvang, dagopvang, recreatieruimten.



Kwaliteit van wijken en kernen

Leefbaarheid

- Onderhoud gemeenschappelijk groen
- Onderhoud achterpaden
- Schuldhulpmaatje Zederik

Wijk- en buurtbeheer

- 2014: Wijkbeheerders Hardinxveld
- 2016: Wijkbeheerders Zederik

Aanpak overlast

- Zero-tolerance hennep/drugs
- Buurtbemiddeling in Zederik



Participatie

- Tent in de wijk (Hardinxveld)
- Dorpentochten (Zederik)

Recente ontwikkelingen

2015

- Fusie Goed Wonen Zederik en Omnivera (1 juli)
- Intensiveren relaties huurdersorganisaties
- Prestatieafspraken (2016-2020) voor Hardinxveld-Giessendam met Huurdersraad Omnivera en de gemeente en voor Zederik met Huurders en Bewonersbelang Zederik en de gemeente

2016

- Deelname: Aedes Benchmark Huurdersoordeel (oordeel B)
- Klantenpanels
- Prestatieafspraken (2017-2021)
- Aedes Benchmark Huurdersoordeel (oordeel A)
- Consolideren portefeuillestrategie
- Ondernemingsplan
- Implementatie woningwet
- Scheidingsvoorstel DEAB / niet-DEAB
- Intensiveren samenwerking belanghouders;
- Bestuursoverleg gemeentelijke herindeling VijfHeerenlanden

Reputatie Quotiënt Model Omnivera GWZ

Emotionele aantrekkelijkheid		
Sympathie	7,9	7,6
Waardering en respect	7,3	
Vertrouwen	7,8	
Producten en diensten		
Staat garant voor haar producten en diensten	7,7	7,0
Kwaliteit	6,8	
Innovatief	6,4	
Prijs / waardeverhouding	7,1	
Visie en leiderschap		
Sterk leiderschap	8,1	7,9
Inspirerende visie	8,3	
Herkent en benut marktkansen	7,3	
Werkomgeving		
Goed georganiseerd	7,3	7,6
Aantrekkelijke werkgever	7,6	
Goed gekwalificeerd personeel	7,8	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		
Ondersteunt goede doelen	5,0	6,5
Milieubewust	6,9	
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,6	
Financiële performance		
Financiën op orde	7,9	7,4
Presteert beter dan collega corporaties	6,5	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,7	

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer M. van Berkel, voorzitter
de heer E. Burgerhout
de heer K. Timmer

bestuur

mevrouw E. ter Borg

management

de heer R. Walstra, manager wonen
de heer H. Drogts, interim manager financiën tot 8 mei 2017
de heer P. de Koeijer, teamleider vastgoed
de heer M. van der Linden, manager financiën, m.i.v. 8 mei 2017

ondernemingsraad

de heer M. Haveman, voorzitter
de heer R. Jens
mevrouw S. de Jong

medewerkers

mevrouw K. Hoekwater, medewerker financiën
de heer H. Bouwman, opzichter, afdeling wonen
de heer P. van de Walle, medewerker vastgoed
de heer M. van Toor, vakman
mevrouw M. van Eck, medewerker wonen
mevrouw M. van Bruggen, medewerker financiën

gemeente Hardinxveld-Giessendam

de heer K. Janssen, beleidsmedewerker ruimtelijk domein

gemeente Zederik

de heer M. van Middelkoop, wethouder

Sociaal Team Zederik

mevrouw E. Winkelman, coördinator
mevrouw A. Lakerveld, sociaal werker

Sociaal Team Hardinxveld-Giessendam

mevrouw S. Klokman, coördinator

Huurdersraad Omnivera

de heer J. Kuipers, secretaris

de heer J. Heijkoop, penningmeester

Huurders- en Bewonersbelang Zederik

de heer L. Smit, voorzitter

mevrouw Th. Bolwijn, secretaris

zorginstellingen

de heer H. Vogelaar, bestuurder Syndion

de heer R. Kraan, Rivas Zorggroep, manager facilitair bedrijf

mevrouw A. Klaren, bestuurder De Lange Wei

welzijnsinstellingen

mevrouw S. Kos, directeur-bestuurder Servanda

mevrouw G. Bos, bouwcommissie Zedje

de heer G. van Rijswijk, bouwcommissie Zedje

Korte cv's visitatoren

Onno Peer (voorzitter) werkt als zelfstandig adviseur bij organisatieveranderingen en in de rol van programmamanager en procesbegeleider bij het oplossen maatschappelijke vraagstukken. Zijn specifieke ervaring ligt op het snijvlak van publieke en private samenwerking op terreinen als (integrale) gebiedsontwikkeling, herstructurering en de aanpak van (georganiseerde) criminaliteit en overlast. Tot eind 2014 was hij directeur van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, daarvoor was Onno vestigingsdirecteur voor woningcorporatie Woonbron in de Rotterdamse deelgemeente Hoogvliet. In de periode 1998-2002 was Onno bestuurder in de Amsterdamse deelraad Slotervaart.

Hanneke de Zwart (lid) is actief als zelfstandig adviseur volkshuisvesting, coach en toezichthouder vanuit Corporaad. Zij heeft een ruime ervaring opgedaan bij woningcorporaties als accountmanager, manager en beleidsadviseur. Daarnaast is zij toezichthouder bij een woningcorporatie en gemeenteraadslid in De Bilt. Tevens is zij medeauteur van twee boeken: 'De Zwarte doos van de boardroom' (2015) en 'Door het oog van de naald, Excelleren in de volkshuisvesting' (2013). Haar kijk op zaken wordt voor een belangrijk deel bepaald door de 'Waarom vraag' van organisaties. Zij wordt geboeid door de verbindingen met de stakeholders, de veranderende omgeving en de strategische organisatiekeuzes die dit met zich meebrengt. In haar analyse en aanpak staat altijd de klantvraag en de toegevoegde waarde van de organisatie centraal.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als visitator / secretaris voor Cognitum en heeft al vele visitaties uitgevoerd. Hiervoor werkte hij bij Stad & Natuur Almere, een natuur- en milieueducatiecentrum in Almere, als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector en volkshuisvesting. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Omnivera GWZ** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 8 februari 2017

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



Onno Peer verklaart hierbij dat de visitatie van **Omnivera GWZ** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Onno Peer heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Onno Peer** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Onno Peer** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Amsterdam

Datum: 10 februari 2017

Naam, handtekening:



Hanneke de Zwart verklaart hierbij dat de visitatie van **Omnivera GWZ** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Hanneke de Zwart heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.


In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Hanneke de Zwart** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Hanneke de Zwart** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 10 februari 2017

Naam, handtekening:

Hanneke de Zwart
visiteerder


Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **Omnivera GWZ** in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.


In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan Wachtmeester** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 9 februari 2017

Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester


J. Wachtmeester

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. 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 eerst 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 beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. 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).

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren

Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.

- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden

Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Goed Wonen Zederik 2009
- Integriteitscode Goed Wonen Zederik 2008
- Investeringskader Goed Wonen Zederik 2014
- Klokkenluidersregeling Goed Wonen Zederik
- Managementregeling Goed Wonen Zederik 2011
- Treasurystatuut Goed Wonen Zederik 2014
- Profielschets raad van commissarissen Goed Wonen Zederik 2008
- Reglement raad van commissarissen Goed Wonen Zederik 2011
- Agenda's en notulen raad van commissarissen Goed Wonen Zederik 2010-2015
- Statuten Omnivera, 2007
- Integriteitscode Omnivera 2010, 2013
- Investeringsstatuut Omnivera 2011, 2014
- Klokkenluidersregeling Omnivera 2013
- Profielschets raad van commissarissen Omnivera 2011, 2012
- Reglement financiële commissie Omnivera 2011
- Reglement raad van commissarissen – directeur Omnivera 2011, 2013
- Reglement selectie- en remuneratiecommissie Omnivera 2013
- Rooster van aftreden raad van commissarissen Omnivera 2012, 2013, 2014
- Agenda's en notulen raad van commissarissen Omnivera 2010-2015
- Statuten Omnivera GWZ, 2015
- Reglement financieel beleid en beheer Omnivera GWZ 2016
- Bestuursreglement Omnivera GWZ 2015
- Profielschets raad van commissarissen Omnivera GWZ 2015
- Rooster van aftreden raad van commissarissen Omnivera GWZ 2015
- Reglement raad van commissarissen Omnivera GWZ 2015
- Reglement auditcommissie raad van commissarissen Omnivera GWZ 2015
- Reglement remuneratiecommissie raad van commissarissen Omnivera GWZ 2015
- Agenda's en notulen raad van commissarissen Omnivera GWZ 2015-2016
- Checklist Governancecode 2015
- Visitatierapport Omnivera 2010
- Visitatierapport Goed Wonen Zederik 2010
- Position paper Omnivera GWZ 2017

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen Goed Wonen Zederik 2010-2015
- Jaarverslagen Omnivera 2010-2015
- Jaarverslagen Omnivera GWZ 2015 en 2016

Opgaven

- Prestatieafspraken 2016-2020 gemeente Zederik
- Prestatiecontract 2009-2011 gemeente Zederik
- Woonvisie gemeente Zederik 2015-2018

- Nota Wonen 2012-2022 gemeente Hardinxveld-Giessendam, eerste partiele herziening, 2016
- Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015
- Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2014
- Pact van Bleskensgraaf 2006
- Actieplan Wonen, Welzijn en Zorg, Zederik, januari 2008
- Convenant Signaleringsnetwerk Wonen Welzijn Zorg Zederik, 2011
- Convenant Huisvesting Vergunningshouders voor de periode 2016-2018 tussen de gemeente Hardinxveld-Giessendam, Huurdersraad Omnivera en Omnivera GWZ

Ambities

- Ondernemingsplan 2008-2011 Goed Wonen Zederik
- Ondernemingsplan 2012-2014 Koersvast naar 2014 Goed Wonen Zederik
- Jaarplannen 2010, 2011 en 2013 Goed Wonen Zederik
- Thuis in wonen, strategisch plan 2011-2015 Omnivera
- Doelen en acties bij strategisch plan Omnivera 2011-2015
- Jaarplan 2015 Omnivera
- 'huurders aan top', koersdocument Omnivera – Goed Wonen Zederik, november 2014
- Naar een vastgoedstrategie voor Omnivera GWZ, maart 2016

Belanghebbenden

- Verslagen bestuurlijk overleg met gemeente Zederik 2010-2015
- Verslagen bestuurlijk overleg met gemeente Hardinxveld-Giessendam 2010-2016
- Bewonersbrieven Goed Wonen Zederik 2011-2013
- Bewonersbladen Omnivera 2012-2016
- Verslagen overleg met Huurders- en bewonersbelang Zederik en Stichting Huurdersraad Omnivera, 2016
- Verslagen overleg met Huurdersraad Omnivera 2010-2015
- Verslagen overleg Huurders- en Bewonersbelang Zederik 2010-2015
- Verslagen overlegvergaderingen bestuurder Omnivera GWZ en Ondernemingsraad 2010-2016
- Verslagen personeelsoverleg Goed Wonen Zederik 2011-2015

Vermogen

- Jaarverslagen en –rekeningen Goed Wonen Zederik 2010-2015
- Jaarverslagen en –rekeningen Omnivera 2010-2015
- Jaarverslagen en –rekeningen Omnivera GWZ 2015 en 2016
- CiP Goed Wonen Zederik over 2010 t/m 2015
- CiP Omnivera over 2010 t/m 2015
- Begrotingen 2010-2015 Goed Wonen Zederik
- Begrotingen 2010-2015 Omnivera
- Begrotingen 2016 Omnivera GWZ
- Accountantsverslagen Goed Wonen Zederik 2010-2015
- Accountantsverslagen Omnivera 2010-2015
- Managementletters Goed Wonen Zederik 2010-2015
- Managementletters Omnivera 2010-2015
- Risicoanalyse zorgvastgoed Omnivera 2014
- Financiële toets en risicoanalyse fase 2 herstructurering 'De Groene Wei'
- Risicoregister Omnivera 2014
- Planning & Controlcyclus Omnivera GWZ 2016

- MARAPS Goed Wonen Zederik 2010-2015
- MARAPS Omnivera 12010-2015
- MARAPS Omnivera GWZ 2016
- Oordeelsbrieven en toezichtbrieven Goed Wonen Zederik 2010-2015
- Oordeelsbrieven en toezichtbrieven Omnivera 2010-2015
- Toezichtbrief Omnivera GWZ 2016
- Rapport van bevindingen Operational Audit januari 2017

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor

Deze prestatie monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2010-2016.



Stichting OmniveraGWZ

Hardinxveld-Giessendam, Zuid-Holland

L0582

Gemiddeld profiel (Rf05)

Inleiding

In de prestatie-monitor van OmniveraGWZ wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van OmniveraGWZ.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van OmniveraGWZ de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van OmniveraGWZ ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofddeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

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

Uit de ervaring van de afgelopen 6 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van OmniveraGWZ

# = aantal woningen	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# huurwoningen	O: 2.097 GWZ: 1.098	O: 2.124 GWZ: 1.104	O: 2.125 GWZ: 1.117	O: 2.122 GWZ: 1.106	O: 2.071 GWZ: 1.103	3.147	3.140
# onzelfstandige wooneenheden	157 7	157 7	98 31	98 31	150 31	182	182
# totaal woongelegenheden	2.254 1.105	2.281 1.111	2.223 1.148	2.220 1.137	2.221 1.134	3.329	3.322
% eengezinswoningen	46% 97%	45% 95%	46% 90%	46% 90%	44% 90%	58%	58%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	16% -	17% -	17% -	17% -	17% -	13%	12%
% meergezinsetagebouw met lift	14% 3%	14% 5%	15% 7%	15% 7%	14% 8%	15%	15%
% hoogbouw	18% -	18% -	18% -	18% -	18% -	9%	9%
% onzelfstandig	7% 1%	7% 1%	4% 3%	4% 3%	7% 3%	6%	5%
# garages	70 12	69 12	69 12	69 12	69 12	86	86
# bedrijfsruimten / winkels DEAB	- -	- -	- -	- -	- -	-	-
# bedrijfsruimten / winkels niet DEAB	- -	- -	- 4	- 3	3 3	8	8
# overig bezit	6 1	6 1	8 1	9 1	6 1	4	4
# verhuureenheden ongewogen	2.330 1.118	2.356 1.124	2.300 1.165	2.298 1.153	2.299 1.150	3.427	3.420

Bron: CiP over 2015, over 2014, over 2013, over 2012, over 2011, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Omnivera en GWZ samen.

De woningmarktregio van Omnivera GWZ:



Woningbezit verdeeld per gemeente

	Aantal woningen anno 2016
Armeide	245
Hei- en boeicop	59
Leerbroek	91
Meerkerk	346
Nieuwland	88
Tienhoven	35
Lexmond	285
Totaal gemeente Zederik	1.149
Beneden Hardinxveld	620
Boven Hardinxveld	1483
Totaal gemeente Hardinxveld-Giessendam	2.103

Bron:

Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken met de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Zederik.

gemeente Hardinxveld-Giessendam

- Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giesendam 2008-2015, gemeente Hardinxveld-Giessendam, Woningstichting Omnivera
- Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giesendam 2014, gemeente Hardinxveld-Giessendam, Woningstichting Omnivera
- Prestatieafspraken 2016-2020, OmniveraGWZ, Huurdersraad Omnivera en gemeente Hardinxveld-Giessendam

gemeente Zederik

- Prestatiecontract Wonen Zederik 2009-2011, gemeente Zederik en Goed Wonen Zederik
- Prestatieafspraken 2016-2020, gemeente Zederik, vereniging Huurders- en bewonersbelang Zederik en OmniveraGWZ

Het prestatiecontract 2009-2011 is tussen 2012 en 2016 jaarlijks verlengd. Dit is in overleg tussen gemeente Zederik en Goed Wonen Zederik in de bestuurlijke overleggen bepaald.

Ambities van OmniveraGWZ

De ambities van OmniveraGWZ in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Ondernemingsplan Tijd om te oogsten, 2008 – 2011, Goed Wonen Zederik
- Ondernemingsplan Koersvast naar 2014, 2012-2014, Goed Wonen Zederik
- Strategisch plan 2011-2015 – Thuis in wonen, Omnivera
- Koersdocument Omnivera – Goed Wonen Zederik – huurders aan top, fusiedocument 4 november 2014

De fusie tussen Omnivera en Goed Wonen Zederik vond plaats in 2015.

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de normen van de WHT (Wet HuurToeslag)
- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van statushouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Woonruimteverdeelsysteem in Hardinxveld-Giessendam en Zederik

De woonruimteverdeling voor sociale huurwoningen in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Zederik verloopt via Woongaard. Na inschrijvingen kan er gereageerd worden op de woningen van de 15 deelnemende corporaties in de vier regio's: Alblasserwaard - Vijfheerenlanden, Bommelerwaard, Land van Heusden en Altena en Rivierenland. Hieronder vallen de volgende gemeentes: Aalburg, Buren, Culemborg, Druten (alleen Horssen en Afferden) Geldermalsen, Giessenlanden, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Leerdam, Lingewaal, Maasdriel, Molenwaard, Neder-Betuwe, Neerijnen, Tiel, Werkendam, West Maas en Waal, Wijchen, Woudrichem, Zaltbommel en Zederik.

De sociale huurwoningen worden op twee manieren aangeboden. De meeste woningen via het zogenaamde aanbodmodel. Dit betekent dat de kandidaat met de langste inschrijftijd als eerste de woning krijgt aangeboden. In sommige gevallen staat bij deze advertenties dat urgent woningzoekenden voorrang hebben. Als dit het geval is, dan gaat een kandidaat met urgentie voor op een kandidaat zonder urgentie.

Een deel van de woningen wordt verloot. Als dit het geval is, staat dit duidelijk bij de advertentie aangegeven. Iedereen maakt evenveel kans om in aanmerking te komen. Ook urgent woningzoekenden kunnen op deze woningen reageren, alleen geldt de voorrang dan niet.

Passend toewijzen

De opgave / afspraak is:

Corporaties zijn gehouden om minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep van beleid (EU-norm). Voor 10% van de vrijkomende woningen mag een uitzondering gemaakt worden. Er wordt voorkeur gegeven aan urgent woningzoekenden. De corporatie stelt regels op hoe met deze uitzonderingsregel wordt omgegaan.

Toelichting: passendheid volgens de EU-richtlijnen

Volgens de voorwaarden van de Europese Unie is staatssteun voor corporaties onder meer mogelijk voor de bouw en verhuur van woningen met een maximale huur van € x (prijspeil jaar). Voorwaarde is wel dat tenminste 90% van de woningen met deze huur wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € x (prijspeil jaar).

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

1.a. Woningtoewijzing sociale huurwoningen vindt plaats via 'Passend toewijzen'.

1.b. Huurders met recht op huurtoeslag zijn in minstens 95% passend toegewezen.

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

1.a. Woningtoewijzing sociale huurwoningen vindt plaats via 'Passend toewijzen'.

1.b. Huurders met recht op huurtoeslag zijn in minstens 95% passend toegewezen.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal aangegane huurovereenkomsten	n.v.t.	83	49	56	82	Zie tabel OmniveraGWZ	
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	n.v.t.	79	48	56	78		
		95%	98%	100%	95%		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal aangegane huurovereenkomsten	n.v.t.	129	102	94	148	Zie tabel OmniveraGWZ	
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	n.v.t.	119	98	91	140		
		92%	96%	97%	95%		

bron: CiP over 2014, over 2013

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal aangegane huurovereenkomsten						230	248
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm						224	244
						97%	98%

bron: CiP over 2015, gegevens OmniveraGWZ

De opgave / afspraak is:

Corporaties zijn gehouden om vrijkomende woningen toe te wijzen binnen de inkomensgrenzen die de Wet op de Huurtoeslag stelt.

Toelichting: toewijzing volgens de huurtoeslaggrenzen

Het huisvesten van huishoudens met een smalle beurs is de kerntaak van corporaties. Dit komt vooral tot uitdrukking in de wijze waarop de corporatie omgaat met woningtoewijzingen omdat scheef wonen niet altijd te beïnvloeden is. Door de inkomensontwikkeling van huurders kan een corporatie niet voorkomen dat een omvangrijk deel van de voorraad wordt bewoond door huishoudens die niet tot de doelgroep van lagere inkomens behoren, die binnen de grenzen van de huurtoeslag vallen. Dit heeft als gevolg dat een aantal mensen te goedkoop woont. Het omgekeerde kan ook het geval zijn: huishoudens met een laag inkomen die eigenlijk in een te dure huurwoning wonen.

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

- 1.c. Toewijzingsgraad voor huurders met recht op huurtoeslag is minstens 76% (peiljaar 2015).
 1.d. Minstens 80% sociale huurvoorraad is toegewezen aan inkomensgroep tot €35.739 (primaire doelgroep)
 1.e. Maximaal 10% huurklasse €628,76 - €710,68 wordt toegewezen aan inkomensgroep €35.739 - €39.874

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

- 1.c. Toewijzingsgraad voor huurders met recht op huurtoeslag is minstens 66% (peiljaar 2015).
 1.d. Minstens 80% sociale huurvoorraad is toegewezen aan inkomensgroep tot €35.739 (primaire doelgroep)
 1.e. Maximaal 10% huurklasse €628,76 - €710,68 wordt toegewezen aan inkomensgroep €35.739 - €39.874

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal toewijzingen	67	83	49	52	86	Zie tabel OmniveraGWZ	
Passend toegewezen binnen de inkomensgrenzen WHT	62 93%	70 84%	43 88%	40 77%	59 69%		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal toewijzingen	175	144	123	106	148	Zie tabel OmniveraGWZ	
Passend toegewezen binnen de inkomensgrenzen WHT	139 79%	108 75%	92 75%	82 77%	112 76%		

bron: CiP over 2014, over 2013

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal toewijzingen						230	230
Passend toegewezen binnen de inkomensgrenzen WHT						150 65%	171 74%

bron: CiP over 2015, gegevens OmniveraGWZ

Maatregelen voor urgenten

De behandeling van een aanvraag voor urgentie is een gemeentelijke aangelegenheid.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Toegewezen urgenties woning in Hardinxveld	n.b.	n.b.	2	0	17	21	2
Toegewezen urgenties in Zederik	1	12	5	4	2	7	2

bron: jaarverslagen 2016, 2015, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010

Maatregelen voor statushouders

Convenant Huisvesting Vergunninghouders voor de periode 2016-2018 (gemeente Hardinxveld-Giessendam, OmniveraGWZ en Huurderraad Omnivera):
 Allerlei afspraken over hoe te voldoen aan de taakstelling.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
In gemeente Hardinxveld taakstelling / realisatie (personen)	11 / 1	21 / 24	6 / 4	11 / 16	17/21	25 / 23	48 / 64
In gemeente Zederik taakstelling / realisatie	9/9	9/6	7 / 7	4 / 4	14 / 16	22 / 24	36 / 38

bron: www.opnieuwthuis.nl voor de taakstelling en realisatie op gemeenteniveau 2015 en 2016, jaarverslagen 2014, 2013, 2012, 2011, 2010

Maatregelen voor senioren

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

2.d. We starten een doorstroompilot "senioren van eengezinswoning naar seniorenwoning".

Dit is nog niet gestart. Omnivera GWZ wil gebruik maken van de uitkomsten van de klantenpanels met ouderen, die zij in Zederik in 2016 en 2017 gaan houden.

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

2.c. We starten een doorstroompilot "senioren van eengezinswoning naar seniorenwoning".

Vooruitlopend op dit project is met de gemeente afgesproken om klantenpanels met ouderen te organiseren. In november 2016 is het eerste klantenpanel gehouden. In het 1^e kwartaal 2017 wordt het 2^e klantenpanel georganiseerd. De uitkomsten van deze panels worden in 2017 meegenomen in het opstarten van een pilot.

Ondernemingsplan 2011-2015 Omnivera

Zowel mensen met een zorgbehoefte als jongeren ervaren het vinden van een woning noch het ontbreken van essentiële voorzieningen niet als belemmering om in Hardinxveld-Giessendam te blijven wonen.

Dit is niet continue gemonitord. Uit het woonruimteverdeelsysteem is incidenteel wel beoordeeld of er sprake was van een mismatch. Dit was niet het geval.

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De opgave / afspraak is:

De corporatie moet minimaal voldoen aan het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Toelichting: huurprijsbeleid

De maximale huursomstijging wil zeggen dat de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen van een woningcorporatie op 1 juli van dat jaar niet hoger mag zijn dan de gemiddelde huurprijs van de zelfstandige woningen per 30 juni van dat jaar, vermeerderd met de maximale huursomstijging. Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2011 blijven de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen van geliberaliseerde huurovereenkomsten;
- de huurprijzen van nieuwe verhuringen (eerste verhuring van een woning of opvolgende verhuring bij verhuizing van de huurder);
- de huurverhogingen als gevolg van woningverbetering/renovatie.

Voor de berekening van de gemiddelde huurstijging van de zelfstandige woningen van een corporatie per 1 juli 2012 blijven ook de volgende huurverhogingen buiten beschouwing:

- de huurverhogingen voor huishoudens met een inkomen boven de EU-norm.

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

1.g. Voert een gematigd beleid jaarlijkse huurverhoging. Per 1 juli 2016 maximaal 0,6% (inflatie)

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

1.g. Voert een gematigd beleid jaarlijkse huurverhoging. Per 1 juli 2016 maximaal 0,6% (inflatie)

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	1,2%	1,3%	2,3%	4%	4%	2,5%	2,6%
Gemiddelde huurverhoging GWZ	1,2%	1,3%	2,3%	4% (incl. iah)	4% (incl. iah)	-	-
Gemiddelde huurverhoging Omnivera	1,2%	1,3%	2,3%	4% (incl. iah)	4% (incl. iah)	-	-
Gemiddelde huurverhoging OmniveraGWZ	-	-	-	-	-	2,1%	0,6%

bron: jaarverslagen 2015, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010, gegevens 2016

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015

De gemeente en Omnivera gaan uit van het in stand houden van een voorraad bereikbare / betaalbare huurwoningen voor de primaire doelgroep. Op dit moment zijn er circa 2.200 bereikbare / betaalbare huurwoningen.

- Omnivera zal het bestaande aantal huurwoningen binnen de categorieën goedkoop en betaalbaar / bereikbaar ten minste handhaven.

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

6.a. Aantal vrije sector huurwoningen blijft op huidige niveau.

Prestatiecontract 2009-2011 Zederik:

Goed Wonen Zederik zal 1.000 woningen van haar woningvoorraad binnen de categorieën goedkope en betaalbare huur en sociale koop handhaven (kernvoorraad).

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

6.a. Aantal vrije sector huurwoningen blijft op huidige niveau.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# goedkope woningen	268	268	203	155	142	Zie tabel OmniveraGWZ	
# betaalbare woningen	800	783	827	827	823		
# dure woningen < HT	27	47	66	90	103		
# dure woningen > HT	3	6	21	34	35		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# goedkope woningen	512	478	524	445	428	Zie tabel OmniveraGWZ	
# betaalbare woningen	1.435	1.440	1.413	1.430	1.415		
# dure woningen < HT	145	173	142	200	205		
# dure woningen > HT	5	33	46	47	23		

bron: CiP over 2015, over 2014, over 2013, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# goedkope woningen	Zie tabellen GWZ en Omnivera					586	565
# betaalbare woningen						2.264	2.269
# dure woningen < HT						244	272
# dure woningen > HT						53	56

bron: CiP over 2015, gegevens 2016

Aanpak huurachterstanden

OmniveraGWZ benadert huurders actief als er een huurachterstand dreigt. Zij probeert via een persoonlijke benadering tot een maatwerkoplossing te komen. In veel gevallen lukt het om tot een betalingsregeling te komen. Samen met de welzijnsstichting Servanda in Hardinxveld- Giessendam en de stichting Schuldhulpmaatje in Zederik biedt zij huurders professionele ondersteuning bij budgetbeheer. Deze aanpak heeft ertoe geleid dat het aantal huurders met een huurachterstand van meer dan 1 maand is gedaald; van 56 in 2014 naar 42 in 2015.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Huurachterstand in % van de huur	0,7%	0,4%	0,8%	0,5%	0,7%	Zie tabel OmniveraGWZ	
Norm huurachterstand	-	-	-	-	-		
Huisuitzettingen	0	0	0	0	2		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010, jaarverslag 2014

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Huurachterstand in % van de huur	0,7%	0,9%	0,8%	0,7%	0,7%	Zie tabel OmniveraGWZ	
Norm huurachterstand							
Huisuitzettingen			3	3	3		

bron: CiP over 2014, over 2013, over 2010, jaarverslagen 2014, 2013

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Huurachterstand in % van de huur	Zie tabellen GWZ en Omnivera.					0,6%	0,7%
Norm huurachterstand						-	-
Huisuitzettingen						3	1

bron: CiP over 2015, jaarverslag 2015, gegevens 2016

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2010-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	8
Oordeel	8,0

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# huurwoningen	O: 2.254 GWZ: 1.105	O: 2.281 GWZ: 1.111	O: 2.223 GWZ: 1.148	O: 2.122 GWZ: 1.106	O: 2.071 GWZ: 1.103	3.147	3.140
# woningen voor ouderen	O: 540 GWZ: 217	O: 616 GWZ: 217	O: 616 GWZ: 215	O: 616 GWZ: 215	O: 199 O: 9		346
# woningen voor gehandicapten	O: 9 GWZ: 4	O: 9 GWZ: 4	O: 9 GWZ: 4	O: 9 GWZ: 4	GWZ: 4	13	13
# nultredenwoningen	O: 848 GWZ: 230	O: 867 GWZ: 249	O: 868 GWZ: 272	O: 868 GWZ: 281	O: 836 GWZ: 294		795
# eenheden in verzorgingshuizen	nvt						
# woningen voor overige bijzondere groepen							
# eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	O: 20	O: 20	O: 20	O: 20	O: 20	20	20
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	nvt						
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	O: 78	O: 78	O: 78 GWZ: 24	O: 78 GWZ: 24	O: 130 GWZ: 24	154	154

bron: CiP over 2015, over 2014, over 2013, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015

Om de bestaande woningvoorraad meer toegankelijk te maken, dienen tevens woningen te worden opgeplust.

Op complexniveau wordt complex Juliana van Stolbergstraat / Prinses Irenestraat opgeplust (55 woningen) in 2010.

De gewenste situatie in 2015 is een aantal toegankelijke woningen van minimaal 1.000 in de gemeente Hardinxveld-Giessendam. De situatie in 2008 is een aantal toegankelijke woningen van circa 720. In voorbereiding zijn in totaal 320 toegankelijke koopwoningen.

55 seniorenappartementen Juliana van Stolbergstraat en Prinses Irenestraat:

De 55 seniorenappartementen in Boven-Hardinxveld zijn in 2010 op een hoog niveau gerenoveerd. De doelstelling om naast de renovatie ook de bereikbaarheid van de woningen te verbeteren. Ook is er geïnvesteerd in extra energiemaatregelen. Dit betekent voor de energielabels dat van niveau E/F naar gedeeltelijk niveau B en gedeeltelijk niveau C is gegaan.
(jaarverslag 2010)

Ondernemingsplan 2011-2015 Omnivera

Zowel mensen met een zorgbehoefte als jongeren ervaren het vinden van een woning noch het ontbreken van essentiële voorzieningen niet als belemmering om in Hardinxveld- Giessendam te blijven wonen.

Dit is niet continue gemonitord. Uit het woonruimteverdeelsysteem is incidenteel wel beoordeeld of er sprake was van een mismatch. Dit was niet het geval.

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015

In de gemeente Hardinxveld-Giessendam wordt gewerkt aan de realisatie van het eerste woonproject in de gemeente voor lichamelijk en verstandelijk beperkten. De stichting Syndion en Omnivera hebben gevorderde plannen tot de verwezenlijking hiervan in de Blauwe Zoom.

Er wordt naar gestreefd om de realisatie van het woonproject in 2010 af te ronden. Met dit woonproject worden 20 beschermde woningen gebouwd.

Dit woonproject (Notarisappel) met 20 woningen is in 2010 opgeleverd.

In 2015 werd het volgende zorgvastgoed geëxploiteerd:

Gemeente Zederik:

- Zorggebouw met 24 verpleeghuisplaatsen en 1 kantoor in Lexmond
- Gezondheidscentrum met huisartsenpraktijk en praktijk voor fysiotherapie in Meerkerk

Gemeente Hardinxveld-Giessendam:

- Recreatieruimte Jupiterstraat
- Recreatieruimte Peulenhof
- Ruimte voor Rivas zorggroep In de Jacobsweer
- Dagopvang stichting Waardeburch in de Peulenhof
- 2 recreatieruimtes in de Rembrandthof
- Recreatieruimte Venusstraat
- 60 verhuur-/zorgeenheden in Zorgcomplex De Lange Wei (De Lange Wei)
- 18 verhuur-/zorgeenheden in Zorggebouw Judith Leijsterhof (Rivas Zorggroep)
- 20 verhuur-/zorgeenheden in Zorggebouw De Notarisappel (Stichting Syndion)
- 52 verhuur-/zorgeenheden in Zorggebouw Tiendwaert (Rivas Zorggroep)

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

OmniveraGWZ beschikt niet over (tijdelijke) opvangvoorzieningen. Er zijn ook geen afspraken en/of ambities op dit terrein.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2010-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen	7
overige personen	-
Oordeel	7,0

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de KWH-rapportages (of andere normeringen).

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Leeftijd

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
vooorlogse woningen	3%	3%	3%	3%	3%	Zie tabel OmniveraGWZ	
jaren 45-59	17%	17%	16%	16%	16%		
jaren 60-70	22%	21%	20%	20%	19%		
jaren 70-80	22%	22%	21%	20%	20%		
jaren 80-90	25%	25%	23%	23%	23%		
jaren 90-00	6%	5%	5%	5%	5%		
jaren 00-10	4%	7%	3%	3%	3%		
jaren 10-20	-	-	8%	9%	10%		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010, over 2011, over 2012

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
vooorlogse woningen	-	-	-	-	-	Zie tabel OmniveraGWZ	
jaren 45-59	15%	15%	16%	16%	15%		
jaren 60-70	16%	16%	16%	16%	16%		
jaren 70-80	31%	31%	32%	32%	31%		
jaren 80-90	15%	15%	15%	15%	15%		
jaren 90-00	12%	12%	9%	9%	9%		
jaren 00-10	11%	12%	10%	6%	6%		
jaren 10-20	-	-	3%	6%	8%		

bron: CiP over 2014, over 2013, over 2010, over 2011, over 2012

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
vooorlogse woningen	Zie de tabellen van GWZ en Omnivera					2%	2%
jaren 45-59						15%	15%
jaren 60-70						16%	18%

jaren 70-80		28%	28%
jaren 80-90		18%	19%
jaren 90-00		7%	8%
jaren 00-10		8%	5%
jaren 10-20		7%	5%

bron: CiP over 2015, gegevens Omnivera GWZ

Energielabels

Zie paragraaf 3c.

Ondernemingsplan 2011-2015 Omnivera

Klanten geven aan dat er een substantiële toename is in de tevredenheid over wonen naar wens. Wonen naar wens wordt daarbij gedefinieerd als keuzevrijheid, wooncomfort en een goede prijs-kwaliteitverhouding.

Dit had alleen betrekking op de invoering van uitgebreide keuzemogelijkheden bij het plaatsen van keukenblokken. Hiermee is in 2012/2013 gestopt omdat Omnivera niet meer uitgebreide en luxe keukens in haar sociale huurwoningen actief wilde faciliteren.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gem. # punten wws huurwoningen DAEB	142	142	142	141	144	Zie tabel OmniveraGWZ	
Gem. # punten wws huurwoningen niet DAEB			161	153	161		
Gem. # puntprijs huurwoningen DAEB	€2,91	€2,99	€3,00	€3,20	€3,28		
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DAEB			€4,58	€4,69	€4,83		
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	n.b.	€425	€432	€459	€481		
Gemiddelde huur van maximaal redelijke huur (%) DAEB	n.b.	n.b.	64%	67%	67%		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010, over 2011, over 2012

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gem. # punten wws huurwoningen DAEB	140	141	149	152	146	Zie tabel OmniveraGWZ	
Gem. # punten wws huurwoningen niet DAEB			194	185	191		
Gem. # puntprijs huurwoningen DAEB	€2,83	€2,97	€2,91	€3,25	€3,26		
Gem. # puntprijs			€4,16	€3,70	€3,76		

huurwoningen niet DAEB					
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	n.b.	€417	€441	€455	€478
Gemiddelde huur van maximaal redelijke huur (%) DAEB	n.b.	62%	63%	64%	66%

bron: CiP over 2015, over 2014, over 2013, over 2010, over 2011, over 2012

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gem. # punten wws huurwoningen DAEB	Zie tabellen GWZ en Omnivera					152	152
Gem. # punten wws huurwoningen niet DAEB						185	180
Gem. # puntprijs huurwoningen DAEB						€3,25	€3,27
Gem. # puntprijs huurwoningen niet DAEB						€3,70	€4,24
Gemiddelde huurprijs per huurwoning						€502	€509
Gemiddelde huur van maximaal redelijke huur (%) DAEB						66%	67%

bron: CiP over 2015, gegevens OmniveraGWZ

Onderhoud van de woningen

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

3.a. Budget van € 2,7 miljoen voor onderhoud (planmatig en dagelijks).

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

3.a. Budget van ca. € 1,45 miljoen voor planmatig onderhoud (ca. 175 woningen) en dagelijks onderhoud.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
klachtenonderhoud	€412	€258	€268	€401	€315	Zie tabel OmniveraGWZ	
mutatieonderhoud	€132	€95	€96	€94	€116		
planmatig onderhoud	€260	€388	€509	€573	€1.431		
totaal onderhoud	€805	€741	€873	€1.068	€1.862		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
klachtenonderhoud	€227	€154	€207	€185	€167	Zie tabel	

mutatieonderhoud	€262	€246	€63	€130	€143	OmniveraGWZ
planmatig onderhoud	€1.322	€627	€858	€534	€617	
totaal onderhoud	€1.811	€1.027	€1.129	€848	€928	

bron: CiP over 2014, over 2013, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
klachtenonderhoud	Zie tabellen GWZ en Omnivera					€354	€450
mutatieonderhoud						€231	€121
planmatig onderhoud						€1.662	€1.229
totaal onderhoud						€2.247	€1.800

bron: CiP over 2015, dVi over 2016

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Ondernemingsplan 2011-2015 Omnivera

Klanten ervaren dat Omnivera goed bereikbaar is en dat informatie met betrekking tot de (toekomstige) woning gemakkelijk inzichtelijk is. 80% van de vragen wordt direct beantwoord.

Ja en de uitkomsten worden gebruikt om eventuele verbeteringen door te voeren.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
KWH totaal	7,7	7,6	n.b	Uit KWH	Uit KWH		
Klantcontact							
Contact	-	7,7	8,3				
Bereikbaarheid	7,3	-	8,2				
Communicatie	-	-	7,6				
Verhuizen							
Woning zoeken	-	7,4	8,2				
Nieuwe woning	-	7,1	7,7				
Huur opzeggen	-		7,9				
Onderhoud							
Reparaties	-	7,3	8,3				
Onderhoud	8,8	-	8,2				
Klachten behandelen	6,7	-	7,1				
Aedes Benchmark:					B	C	
Huurdersoordeel					7,2	7,0	
Nieuwe huurder					6,5	7,4	
Huurder met een reparatieverzoek					7,4	7,0	
Vertrekkende huurder					6,5	6,5	

bron: jaarverslag 2015, 2014, Aedes Benchmark Centrum

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
--	------	------	------	------	------	------	------

KWH totaal	8,3	8,1	7,8	7,8	Uit KWH
Klantcontact					
Contact	8,3	7,7	7,6	-	
Bereikbaarheid	8,2	7,9	7,9	7,5	
Communicatie	-	-	7,4	7,3	
Verhuizen					
Woning zoeken	7,9	7,4	8,2	7,9	
Nieuwe woning	8,7	8,6	8,2	7,9	
Huur opzeggen	8,7	9,1	8,5	8,8	
Onderhoud					
Reparaties	8,3	8,3	8,4	8,2	
Onderhoud	8,0	8,0	7,9	8,1	
Klachten behandelen	7,0	7,0	6,4	6,9	
Aedes Benchmark:					
Huurdersoordeel				A	B
Nieuwe huurder				7,6	7,8
Huurder met een reparatieverzoek				7,8	7,8
Vertrekkende huurder				7,7	7,9
				7,5	8,1
					7,7

bron: jaarverslag 2015, jaarverslag 2014, Aedes Benchmark Centrum, cijfers van 2016 zijn van Omnivera en GWZ samen.

3c: Energie en duurzaamheid

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

Besparingsdoelstellingen

Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

In 2015 is door de Rijksoverheid het 'Nader voorschrift' ingevoerd. De energiestaat van een corporatiewoning wordt niet meer met een energielabel aangeduid maar met een energie-index (EI). Met deze EI wordt vervolgens het aantal wws-punten bepaald.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
gemiddelde energielabel							
Energie Index (EI)							Zie tabel

AAA	0	0	0	0	OmniveraGWZ
AA	0	0	0	0	
A	6	6	6	6	
B	39	44	61	72	
C	166	203	234	247	
D	496	439	426	427	
E	204	226	212	218	
F	133	141	122	104	
G	67	53	51	39	

bron: gegevens OmniveraGWZ

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
gemiddelde energielabel							Zie tabel OmniveraGWZ
Energie Index (EI)							
AAA	0	0	0	0	1		
AA	0	0	0	0	0		
A	0	24	105	167	167		
B	139	367	442	457	464		
C	577	511	710	720	756		
D	730	675	406	448	431		
E	363	326	291	252	227		
F	80	53	50	49	48		
G	0	15	15	15	13		

bron: gegevens OmniveraGWZ

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
gemiddelde energielabel	Zie tabellen GWZ en Omnivera							
Energie Index (EI)							1,76	
AAA							0	0
AA							3	9
A							244	374
B							648	468
C							1.043	1.123
D							730	655
E							313	291
F							145	138
G							70	121

Bron: gegevens OmniveraGWZ

Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015

Het uitgangspunt voor de bestaande voorraad is een duurzaamheidslabel van minimaal niveau C en

waar mogelijk niveau B. Dit is afhankelijk van de ouderdom van het bezit.

Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2014

Bij nieuwbouwprojecten wordt gestreefd naar energie neutrale woningen, maar in ieder geval minimaal gebouwd met energielabel B.

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

- 3.b. Budget €50.000,- voor pilot "Zonnepanelen" (ca. 35 woningen)
- 3.c. Budget €250.000 voor na-isolatie (ca. 75 woningen) met een labelsprong tot max EI 1,80 C
- 3.d. Check oude na-isolatie bestaande voorraad (steekproef via infrarood onderzoek)
- 3.e. Verduurzaming: bedrijfsbudget Omnivera GWZ t/m 2020 is € 4,8 miljoen voor Zederik en Hardinxveld.

Ondernemingsplan 2011-2015 Omnivera

Omnivera zet zich nadrukkelijk in voor energiebesparing en duurzaamheid, waarbij 35% vermindering van CO₂-uitstoot in het bestaand bezit en waar financieel mogelijk 100% nieuwbouw van energieneutrale woningen belangrijke mijlpalen voor 2015 zijn.

Prestatiecontract 2009-2011 Zederik:

Het uitgangspunt voor de bestaande voorraad is een energielabel van minimaal niveau C.

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

- 3.c. Budget €30.000,- voor pilot "Zonnepanelen" (ca. 15 woningen)
- 3.d. Budget €160.000 voor na-isolatie (ca. 50 woningen) met een labelsprong tot max EI 1,41 C
- 3.e. Verduurzaming: bedrijfsbudget Omnivera GWZ t/m 2020 is € 4,8 miljoen voor Zederik en Hardinxveld.

Ondernemingsplan 2012-2014 GWZ:

In de bestaande voorraad krijgen alle woningen die duurzaam worden geëxploiteerd minimaal energielabel C. Dat laatste moet in 2018 gerealiseerd zijn.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2010-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	-
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	6
Oordeel	6,5

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015

Afspraken over aantallen en opleverjaren sociale huur en koop nieuwbouw:

Peulenhof – 76 – uiterlijk 2011

Calvijn – 12 sociale huur - 2010

Koningin Wilhelminaschool – pm - 2011

Blauwe Zoom – 132 huur – 2015

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

5.a. Budget voor maximaal 10 nieuwbouwwoningen sociale huurwoningen.

Prestatiecontract 2009-2011 Zederik:

Goed Wonen Zederik bouwt tot en met 2011 75 woningen voor starters.

Prestatiecontract 2009-2011 Zederik:

De gemeente en Goed Wonen Zederik spannen zich in om tot 2015 in de kernen Meerkerk en Lexmond zorgvoorzieningen te realiseren, te behouden en te versterken. Dit behelst in elk geval het realiseren van een woonzorgcomplex in Lexmond alsmede een gezondheidscentrum in Meerkerk.

Prestatiecontract 2009-2011 Zederik:

Afspraken over aantallen en opleverjaren sociale huur en koop nieuwbouw:

Meerkerk: 74, in 2010 en 2011

Ameide / Tienhoven: 28, in 2010

Lexmond: 33, uiterlijk in 2011

Leerbroek: 5, in 2011

Hei- en Boeicop: 10, in 2010

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

5.a. Budget voor maximaal 6 nieuwbouwwoningen sociale huurwoningen en 10 woningen om terug te kopen.

Ondernemingsplan 2008-2011 GWZ

Goed Wonen Zederik wil graag bijdragen aan de uitvoering van de Woonvisie van de gemeente. In de Woonvisie is opgenomen dat er een gedifferentieerd woningaanbod moet komen om te kunnen beantwoorden aan de te verwachten demografische ontwikkelingen. Om die gewenste differentiatie te bereiken zal er gesloopt, nieuw gebouwd, verbouwd, gekocht en verkocht worden. In cijfers vertaald, zullen er circa 700 nieuwe woningen in de gemeente Zederik bijkomen. Het aandeel sociale huurwoningen is op 25 procent vastgesteld.

Voor Goed Wonen Zederik betekent dit dat het woningbezit in 2015 zal zijn toegenomen met 240 woningen. Het totale bezit zal dan uit 1.300 woningen bestaan. Wij verwachten die toename als volgt te verdelen: 60 zorgwoningen, 80 appartementen in verschillende prijsklassen en 100 levensloopbestendige woningen. Daarnaast willen wij 60 sociale koopwoningen, 30 vrije sectorhuurwoningen en 30 duurdere koopwoningen bouwen of aankopen. Ook zullen wij gemiddeld 6

woningen per jaar verkopen. In totaal verwachten wij zo'n 80 woningen te moeten slopen.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# nieuwbouw huurwoningen realisatie	3	36	51	22	0	Zie tabel OmniveraGWZ	
# nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie	0	0	2	0	0		
# nieuwbouw koopwoningen realisatie	9	65	30	6	0		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# nieuwbouw huurwoningen realisatie	52	32	0	1	52	Zie tabel OmniveraGWZ	
# nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie	0	0	0	1	0		
# nieuwbouw koopwoningen realisatie	0	0	18	0	0		

bron: CiP over 2015, over 2014, over 2013, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# nieuwbouw huurwoningen realisatie	Zie tabellen GWZ en Omnivera					8	19
# nieuwbouw overige (niet) woongelegenheden realisatie						0	0
# nieuwbouw koopwoningen realisatie						4	6

bron: CiP over 2015, gegevens OmniveraGWZ

In de diverse jaarverslagen worden de volgende opleveringen gemeld:

Opleveringen in 2016

- 4 hofjeswoningen en 5 eengezinswoningen in project Dorpshart (fase 2) in Lexmond
- 10 grondgebonden eengezinswoningen huur en 6 koop, fase 2 Oranjebuurt in Hardinxveld-Giessendam

totaal 25 woningen

Opleveringen in 2015

- 8 grondgebonden eengezinswoningen huur en 4 koop fase 1 Oranjebuurt in Hardinxveld-Giessendam

totaal 12 woningen

Opleveringen in 2014

Goed Wonen Zederik

- 7 hofjeswoningen en 3 appartementen in project Dorpshart (fase 1) in Lexmond

Omnivera

- Verpleeghuis Tiendwaert in Hardinxveld-Giessendam met 50 zorgeenheden

totaal 60 woningen

Opleveringen in 2013

Goed Wonen Zederik

- 10 beneden en bovenwoningen in Alting, Meerkerk (5 huur en 5 koop)
- 12 woningen (7 huur en 5 koop) in laatste woonblok Nieuwe Laak te Lexmond
- 1 woning (poortwoning) in Ameide

Omnivera

- De gemeente Hardinxveld-Giessendam stelde voorwaarden om te komen tot planontwikkeling van een gezondheidscentrum in Neder-Hardinxveld. Eén daarvan was het behouden van een medische voorziening in Boven-Hardinxveld. Omnivera kocht daarom de locatie aan de Drijverschuit en na een verbouwing opende op 23 april 2013 het lokaal centrum voor gezondheidszorg officieel haar deuren. De locatie biedt ruimte aan drie huisartsen en een apotheek. De ruimte boven de praktijk is verbouwd tot een luxe appartement met twee slaapkamers en een groot balkon.

Totaal 24 woningen en 1 gezondheidscentrum

Opleveringen in 2012

Goed Wonen Zederik

- 14 appartementen en gezondheidscentrum bij de Watertoren in Meerkerk
- 24 appartementen Zorggebouw De Laakse Hof in Lexmond voor dementerende ouderen (Rivas zorggroep)
- 8 woningen Bikkerlocatie te Hei- en Boeicop
- 24 appartementen De Nieuwe Laak te Lexmond
- 3 woningen Gregoriuslaan te Lexmond
- 6 woningen (koop) Quickstaerte te Ameide

Omnivera

- 18 sociale koopwoningen Het Perron. Het bouwproject voor vervangende nieuwbouw van 18 eengezinswoningen is op 8 juni 2011 gestart. In mei 2012 zijn alle woningen opgeleverd. Het bouwplan past geheel in de wijk Over 't Spoor. Het bouwplan werd gerealiseerd in de sociale koopsector en alle woningen zijn intussen verkocht. In eerste instantie zouden de woningen worden verhuurd. Dit project is echter gebruikt om huurders van Omnivera te de mogelijkheid te bieden een woning te gaan kopen. Op deze manier kwamen er huurwoningen vrij geschikt voor onze primaire doelgroep. Een tweede doelgroep waren de starters op de woningmarkt. Beide doelstellingen zijn gehaald. Zowel huurders en starters hebben de woningen gekocht. Binnen zes maanden waren alle woningen verkocht. In deze tijd van de vastzittende woningmarkt een mooi succes voor Omnivera.

totaal 97 woningen en 1 gezondheidscentrum

Opleveringen in 2011

Goed Wonen Zederik

- 8 eengezinswoningen, Ds. Magendansstraat te Lexmond
- 48 appartementen, Patrijs te Meerkerk
- 18 appartementen, Wesselsveld te Ameide

- 16 woningen, Kievit te Meerkerk
- 11 eengezinswoningen, Quickstaarte te Ameide

Omnivera

- De Peulenhof fase III, 20 huurappartementen. De oplevering van deze 3e fase van het project De Peulenhof heeft in juni 2011 plaatsgevonden.
- Voor de locatie Merwedestraat is in samenwerking met een projectontwikkelaar, een kerkgenootschap en Omnivera een kerkgebouw, een kinderdagverblijf en 12 appartementen gebouwd. Het kerkgebouw is voor rekening en risico van de kerk.

Totaal 133 woningen en 1 kinderdagverblijf

Opleveringen in 2010

Goed Wonen Zederik

- 12 woningen, Kweldam in Tienhoven

Omnivera

- De Peulenhof fase II, 21 huurappartementen. In 2008 is gestart met de vervangende nieuwbouw van 21 seniorenappartementen, een dagopvang voor zorgbehoeftige senioren en een recreatiezaal. De oplevering van deze 2^e fase van het project De Peulenhof heeft in 2010 plaatsgevonden.
- Notarisappel, 20 zorgappartementen Stichting Syndion en Omnivera zijn in januari 2008 een samenwerkingsverband aangegaan voor het ontwikkelen van een bouwplan voor zorgappartementen. De zorgappartementen zijn bedoeld voor cliënten met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Het zelfstandig wonen met daarbij zorgverlening op maat, heeft centraal gestaan bij de opzet van dit project. Het atrium is een ideaal ontmoetingspunt voor de bewoners. De nieuwbouw bestaat uit een gebouw met drie woonlagen gelegen aan een waterpartij van De Blauwe Zoom. Totaal zijn 20 zorgappartementen gebouwd die bestaan uit een woonkamer, keuken, slaapkamer en badkamer. Bovendien is op elke woonlaag een ruime huiskamer opgenomen met inbegrip van een uitgebreide keuken voor groepsactiviteiten. De appartementen zijn in oktober 2010 opgeleverd en sinds medio november 2010 bewoond.
- Op de locatie Wibautstraat zijn de 16 maisonnettewoningen vervangen door de bouw van 11 appartementen met lift en eigen parkeerplaats voor alle doelgroepen. De bouw is gestart in januari 2010. Met deze nieuwbouw is gekozen voor een kleinschalig appartementencomplex met sociale huurappartementen. Bij de opzet is aandacht besteed aan de inpassing in de omgeving met voornamelijk eengezinswoningen.

totaal 64 woningen

4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# sloop ambitie / afspraak	-	-	-	-	-	Zie tabel	
# realisatie sloop	14	0	0	0	6	OmniveraGWZ	

bron: CiP over 2013, over 2014, jaarverslagen 2010, 2011, 2012, 2013, 2014

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

Sloop in 2010:

In het najaar van 2010 is de sloop uitgevoerd van de 14 seniorenwoningen die plaats moeten maken voor de nieuwbouw van het project Nieuwe Laak.

Sloop in 2014:

6 woningen zijn gesloopt voor de realisatie van fase II van het nieuwbouwproject Dorpshart te Lexmond.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# sloop ambitie / afspraak	-	-	-	-	16	Zie tabel	
# realisatie sloop	0	0	0	0	16	OmniveraGWZ	

bron: CiP over 2014, over 2013, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

Sloop in 2014:

De 16 woningen zijn gesloopt ten behoeve van het nieuwbouwproject in Hardinxveld-Giessendam (Oranjebuurt)

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# sloop ambitie / afspraak					16	20	14
# realisatie sloop					16	20	14

bron: CiP over 2015, gegevens OmniveraGWZ

Sloop in 2015:

De 20 woningen zijn gesloopt ten behoeve van het nieuwbouwproject (herstructurering Oranjebuurt) in Hardinxveld-Giessendam.

Sloop in 2016:

De 14 woningen zijn gesloopt ten behoeve van het nieuwbouwproject (herstructurering Oranjebuurt) in Hardinxveld-Giessendam.

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

Onder groot onderhoud/woningverbeteringen verstaat OmniveraGWZ het vervangen van de douche-, toilet- en keukeninrichting. Meestal worden hieraan toegevoegd het verbeteren van de ventilatie, brandveiligheid (gestapelde bouw), inbraakveiligheid en asbestsanering. Doorgaans verlengt het groot onderhoud via een aantal comfort verbeterende maatregelen de levensduur van de woning. Meestal combineert OmniveraGWZ dit met energetische maatregelen, waarbij B het streven is.

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

3.b. Budget € 200.000,- voor pilot "Vraaggestuurd renoveren" (max. 5 woningen).

In 2016 zijn 5 woningen met vraaggestuurde renovatie gerealiseerd. In de begroting zijn jaarlijks 5 woningen opgenomen, die bij voorkeur tijdens mutatie worden uitgevoerd.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# uitgevoerde verbeteringen en	57	35	42	17	0	Zie tabel	

renovaties	OmniveraGWZ
------------	-------------

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# uitgevoerde verbeteringen en renovaties	118	59	3	264	10	Zie tabel OmniveraGWZ	

bron: CiP over 2014, over 2013, over 2010

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# uitgevoerde verbeteringen en renovaties	Zie tabellen Omnivera en GWZ					175	0

bron: CiP over 2015, dPi over 2016

4d: Maatschappelijk vastgoed

Ondernemingsplan 2008-2011 GWZ

Goed Wonen Zederik wil meewerken aan het realiseren van maatschappelijk vastgoed, zoals brede scholen en dorpshuizen. Deze voorzieningen leveren een belangrijke bijdrage aan de leefbaarheid.

OmniveraGWZ bezit het volgende maatschappelijk vastgoed:

- Dagopvang, Venusstraat 1, Hardinxveld-Giessendam
- Recreatieruimte, Venusstraat 1A, Hardinxveld-Giessendam
- Kinderdagverblijf, Kon. Wilhelminalaan 29, Hardinxveld-Giessendam
- Dagopvang, Rembrandthof 37A, Hardinxveld-Giessendam

4e: Verkoop

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

6.b. Temporiseren verkoopbeleid tot circa 7 woningen.

Prestatiecontract 2009-2011 Zederik:

Goed Wonen Zederik past Koopcomfort en Koopgarant toe.

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

6.b. Temporiseren verkoopbeleid tot circa 2 woningen.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# verkoop afspraken (of ambitie)							Zie tabel
# verkochte woningen	0	3	4	2	2	OmniveraGWZ	

totaal (bestaand bezit)	
----------------------------	--

bron: CiP over 2013, over 2014, jaarverslag 2010,
Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# verkoop afspraken (of ambitie)						Zie tabel OmniveraGWZ	
# verkochte woningen	4	5	1	5	35		
totaal (bestaand bezit)							

bron: CiP over 2014, over 2013, jaarverslag 2010
Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# verkoop afspraken (of ambitie)							14
# verkochte woningen						26	19
totaal (bestaand bezit)							

bron: CiP over 2015, gegevens OmniveraGWZ

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2010-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	8
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	7
maatschappelijk vastgoed	-
verkoop	7
Oordeel	7,3

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid

Prestatieafspraken 2016 Hardinxveld-Giessendam:

4.a. Budget van € 120.000 voor wijkbeheerders, wijktafels, tent in de wijk, onderhoud groenvoorziening en achterpaden, wijkbeheer, aanpak woonoverlast.

Ondernemingsplan 2011-2015 Omnivera

In elke buurt is 80% van de bewoners tevreden over de directe woon- en leefomgeving en ervaren zij dat ze hier zelf invloed op kunnen hebben.

De bewoners ervaren dat snel gereageerd wordt op omstandigheden die het wonen in hun buurt negatief beïnvloeden.

Dit is niet gemonitord.

Prestatieafspraken 2016 Zederik:

4.a. Budget van € 40.000 voor buurtbemiddeling, Schuldhulpmaatje, onderhoud groenvoorziening en achterpaden, wijkbeheer, aanpak woonoverlast.

Ondernemingsplan 2008-2011 GWZ

Goed Wonen Zederik bouwt mee aan leefbare kernen en streeft ernaar dat deze kernen perspectief vol en vitaal blijven. Om dit te bereiken in zowel de grote als de kleinere dorpskernen, zullen wij intensiever gaan samenwerken met andere maatschappelijke organisaties, het vrijwilligerswerk en andere marktpartijen. Alleen dan kunnen wij de leefbaarheid integraal aanpakken.

Goed Wonen Zederik wil zich nadrukkelijker dan voorheen het geval was, profileren als regisseur voor de ontwikkeling en het beheer van woongebieden.

De leefbaarheidsbudgetten zijn uitgegeven aan onder andere wijkbeheer, groenonderhoud, buurtbemiddeling, schuldhulpmaatje, buurtsportcoach, social sofa, voetgangersbrug, workshops en bloembakken.

Hardinxveld-Giessendam

In Hardinxveld-Giessendam zijn 2 wijkbeheerders werkzaam met ieder hun eigen wijk. Zij zijn een aanspreekpunt voor huurders, onderhouden het contact met huurderscommissie en ondernemen actie bij lichte overlast zaken. De wijkbeheerders letten ook op allerlei zaken die de leefbaarheid aantasten, zoals slechte algemene verlichting of het uitvoeren van kleine reparaties aan de complexen.

In 2015 is samen met stakeholders en de gemeente het project 'Tent in de wijk' gestart. Door op verschillende momenten op verschillende plekken in de gemeente een bijeenkomst te organiseren met politie, gemeente en zorginstellingen kan adequaat ingespeeld worden op vragen vanuit de wijk.

5b. Wijk- en buurtbeheer

Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015

De gemeente en Goed Wonen Zederik zullen zorg dragen voor een adequaat onderhoud van de woonomgeving (straat en plantsoenen, openbare speelruimte) zodat een prettig woonklimaat

wordt gehandhaafd dan wel bereikt.

Ondernemingsplan 2011-2015 Omnivera

Omnivera draagt bij aan de bredere maatschappelijke opgave in Hardinxveld-Giessendam door op de terreinen van 'leren en werken' en 'sociale samenhang' een deel van de organisatie en middelen in te zetten.

Omnivera heeft (maatschappelijke) stageplaatsen ingevuld.

Prestatiecontract 2009-2011 Zederik:

De gemeente en Goed Wonen Zederik zullen zorg dragen voor een adequaat onderhoud van de woonomgeving (straat en plantsoenen, openbare speelruimte) zodat een prettig woonklimaat wordt gehandhaafd dan wel bereikt.

De prestaties van Goed Wonen Zederik zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€1	€17	€3	€20	€0	Zie tabel OmniveraGWZ	
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€52	€25	€37	€88	€30		

bron: CiP over 2013, over 2014, over 2010, over 2011, over 2012

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van Omnivera zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€20	€5	€46	€109	€123	Zie tabel OmniveraGWZ	
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€39	€40	€23	€35	€35		

bron: CiP over 2014, over 2013, over 2010, over 2011, over 2012

Cijfers met ingang van 2015 Goed Wonen Zederik en Omnivera samen.

De prestaties van OmniveraGWZ zijn:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	Zie tabellen GWZ en Omnivera					€45	€109
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)						€19	€10

bron: CiP over 2015, dVi over 2016

5c: Aanpak overlast

OmniveraGWZ wil overlastmeldingen zo snel mogelijk oppakken, zelf afhandelen of aanmelden bij één van de sociale partners.

Burenconflicten worden in Zederik sinds 2016 uitgezet bij Buurtbemiddeling. Dit is een 2-jarige pilot die samen met de gemeente is opgezet. Medio 2017 vindt de evaluatie plaats.

Zederik

Samen met de gemeente is in Zederik 'Buurtbemiddeling' opgezet. Deze organisatie wordt door gemeente, politie, sociaal team en OmniveraGWZ ingezet bij burenruzies. In 2016 vindt het eerste evaluatiegesprek plaats en worden de eerste resultaten zichtbaar.

Hennep en Opiumwet

Omnivera GWZ is actief in haar aanpak van hennepkwekerijen. Een goede samenwerking met de politie is hierbij een belangrijke voorwaarde. Om eenvoudig informatie uit te wisselen is door Zederik in 2012 een convenant "Informatieuitwisseling aanpak georganiseerde hennepcult regio Zuid-Holland Zuid" afgesloten. Deelnemers in dit convenant zijn de regiocorporaties, netbeheerder Stedin en het politiekorps Zuid-Holland Zuid.

Tweede kans beleid

In de aanpak van overlast en ter voorkoming van nieuwe overlast, hanteert Omnivera GWZ een Tweede kansbeleid. Huurders met een negatief woonverleden of met een negatieve huurdersverklaring krijgen zo de mogelijkheid een nieuwe start te maken. Naast een huurovereenkomst wordt met de huurder een woonbegeleidingscontract afgesloten.

Dit gaat om ongeveer 1 huishouden per jaar.

Wonen met voorwaarden

Bij huurders zonder negatief woonverleden of huurders die zich niet als goed huurder gedragen kan het ook wenselijk zijn om duidelijke afspraken te maken en die vervolgens vast te leggen in de huurovereenkomst of in een aanvulling op de huurovereenkomst. Bij het niet nakomen van de afspraken door de huurder heeft Omnivera GWZ op deze manier een extra instrument om eventuele overlast aan te pakken. Zowel bij een Tweede kans beleid als bij wonen met voorwaarden wordt het Sociaal Team van de betreffende gemeente betrokken.

Dit gaat om ongeveer 1 huishouden per jaar.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2010-2016 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid /	7
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.