



Answering  
tomorrow's  
challenges  
today

Maatschappelijke visitatie

# Oost Flevoland Woondiensten

Rotterdam, 1 juni 2025

Datum volgende visitatie: 23 juni 2029

## Maatschappelijke visitatie

# Oost Flevoland Woondiensten

2021 tot en met 2024

### Toelichting foto voorkant

#### Kunstproject in Multifunctioneel Centrum én appartementengebouw 'De Kombuis' in Swifterbant

Het trappenhuis van het appartementengebouw 'De Kombuis' in Swifterbant heeft kleur gekregen. In het voorjaar van '25 maakten kunstenaars van kunstvereniging Galerie Dronten samen met bewoners drie muurbeschilderingen. Het kunstproject draagt bij aan verbinding tussen bewoners van de dertig appartementen boven het Multifunctioneel Centrum.

### Opdrachtgever:

Oost Flevoland Woondiensten

### Visitatiecommissie:

drs. Maarten Nieland

Sjoerd Buizert MSc

Vincent de Kwaasteniet MSc

Rotterdam, 1 juni 2025

Volgende visitatiedatum: 23 juni 2029



## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Position paper.....	2
Recensie.....	5
Vi situatie in één oogopslag.....	9
1 Maatschappelijke waarde.....	10
2 Maatschappelijke verankering.....	20
3 Besturing.....	24
4 Maatschappelijke capaciteit.....	26
A Bestuurlijke reactie.....	29
B Gesproken samenwerkingspartners.....	30



## Voorwoord

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Het leveren van maatschappelijke waarde doet de corporatie samen met huurders, gemeenten, zorg- en onderwijsinstellingen, collega-corporaties en andere samenwerkingspartners. De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de betreffende maatschappelijke waarde aan te tonen en bespreekbaar te maken. De herziene Woningwet verplicht corporaties zich ten minste eens in de vier jaar te laten visiteren. De visitatie is gestructureerd op basis van een methodiek die is opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). De methodiek die wordt gehanteerd is methodiek 7: Samenwerken aan opgaven. Het uitgangspunt van methodiek 7 is dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en wordt uitgedaagd om te leren en te verbeteren. Daarnaast is in methodiek 7 nadrukkelijk aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner in het lokale netwerk.

### De maatschappelijke visitatie van Oost Flevoland Woondiensten

Oost Flevoland Woondiensten heeft Ecorys in 2024 de opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatie heeft betrekking op de periode van 2021 tot en met 2024. De voorgaande visitatie is in 2021 uitgevoerd en besloeg de jaren 2017 tot en met 2020. Hierdoor is een aaneengesloten periode van jaren bereikt.

### Leeswijzer

Het visitatierapport start met de position paper van Oost Flevoland Woondiensten, de recensie van de visitatiecommissie en een samenvatting met de belangrijkste bevindingen op de vier visitatievelden: [Maatschappelijke waarde](#), [Maatschappelijke verankering](#), [Besturing](#) en [Maatschappelijke capaciteit](#). Als laatste is het visitatierapport voorzien van verschillende bijlagen, waaronder de bestuurlijke reactie en een overzicht van de geïnterviewde samenwerkingspartners.

### Beoordelingssystematiek

In methodiek 7 geeft de visitatiecommissie een oordeel voor de visitatievelden Maatschappelijke Waarde en Maatschappelijke verankering. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een beoordelingssystematiek op een vijfpuntsschaal met een bijbehorende kleurcodering. De vijfpuntsschaal is:

- De corporatie presteert **uitstekend**, waarbij de visitatiecommissie ziet dat de corporatie op één of meerdere onderwerpen een voorbeeld is voor andere corporaties;
- De corporatie presteert **goed** en doet meer dan verwacht mag worden, de visitatiecommissie ziet wel enige mogelijkheden tot verbetering;
- De corporatie presteert **naar behoren**, doet daarbij wat verwacht mag worden en de visitatiecommissie ziet op een aantal onderwerpen ruimte voor verbetering;
- De prestaties van de corporatie zijn **voor verbetering vatbaar** en de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering;
- De corporatie presteert **onvoldoende** en de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.

### Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Annique Lassche voor de prettige samenwerking.





# Position paper



**OFW heeft in het kader van de visitatie een position paper geschreven. De position paper vormt de start van de visitatie en bevat een reflectie van de directeur-bestuurder op het presteren van de corporatie.**

Visitatie Oost Flevoland Woondiensten 2021-2024

## Inleiding

OFW is een maatschappelijke organisatie, werkzaam in en voor de gemeente Dronten. Het is onze kerntaak om te zorgen voor voldoende, passende en betaalbare huurwoningen voor iedereen die daar in Dronten op is aangewezen. Wij doen dit in nauwe afstemming met onze huurders en partners, en zo goed als we kunnen. Maar de wereld staat niet stil en dingen kunnen altijd beter. Daarom laten we ons maatschappelijk presteren eens in de 4 jaar beoordelen door een onafhankelijke visitatiecommissie. Om te horen wat er goed gaat, maar vooral ook om te horen wat we (samen) nog kunnen verbeteren?

Als start van deze visitatie hebben we dit *position paper* opgesteld. Daarin beschrijven we wie wij (willen) zijn. Geven we een eigen reflectie op ons maatschappelijk presteren in de afgelopen 4 jaar. En geven we een doorkijk naar de toekomst: welke opgave ligt er en hoe gaan we daar de komende jaren (verder) mee aan de slag? We sluiten af met een ontwikkelvraag die we in het kader van deze visitatie aan u, als belangrijke partner, willen voorleggen.

## 1. Waar OFW voor staat

### Goed wonen voor iedereen

Alles wat we doen, draagt bij aan onze missie: goed wonen voor iedereen. Als woningcorporatie willen wij de droom die Dronten was voor de pioniers, en voor velen na hen, ook voor toekomstige generaties mogelijk blijven maken. Wij geloven dat een goede woning als veilige, fijne basis essentieel is om "ruimte" te voelen en zodoende als mens te kunnen groeien. Daarom zorgen we ervoor dat iedereen binnen onze doelgroep goed kan wonen in de gemeente Dronten. Als

maatschappelijke organisatie doen wij dit altijd op duurzame wijze, met oog voor de toekomst. Vanuit deze missie zetten we ons elke dag in voor:

- voldoende, passende woningen;
  - die betaalbaar zijn en van goede kwaliteit;
  - in wijken waar het prettig samen wonen is.
- Wij bereiken dit met een klantgerichte, efficiënte en transparante organisatie, zodat een doeltreffende inzet van onze (financiële) middelen verzekerd is.

## Dronten in onze genen

Al ruim 50 jaar zijn we de (enige) woningcorporatie van en voor de gemeente Dronten. Wij hebben bijna vanaf het begin mee mogen bouwen aan deze prachtige gemeente en voelen ons er sterk mee verbonden. We verhuren vandaag de dag ca. 5.000 woningen, kamers en voorzieningen aan ruim 10.000 Drontenaren. Daarmee woont een op de vier Drontenaren bij OFW. Wij realiseren ons dat wat wij, met ons doen en laten, invloed hebben op het leven van mensen. En daarmee ook op de samenleving die Dronten is. Wij voelen het als een eervolle taak en grote verantwoordelijkheid om eraan bij te dragen dat het goed gaat met Dronten en haar inwoners, nu en in de toekomst. Dat doen we met 60 betrokken collega's, van wie meer dan de helft ook in de gemeente woont.

## 2. Hoe het OFW is vergaan

### Veel op orde

Medio 2021 presenteerde de vorige visitatiecommissie haar rapport. Zij concludeerde dat OFW ruim voldoende had gepresteerd in het licht van de volkshuisvestelijke opgave. Tekortkomingen werden niet geconstateerd. De commissie benoemde onder meer dat OFW heeft ingezet op (integraal) verbeteren van de bestaande woningvoorraad en in toenemende mate op meer nieuwbouw, inclusief de huisvesting van specifieke doelgroepen. Pragmatisch, betrokken en de huurder voorop, waren kernwoorden. De commissie zag een duidelijke verandering in oriëntatie bij OFW op de bredere maatschappelijke opgaven. Zij ervoer herkenning en steun hiervoor bij de belanghebbenden, die alles overziend aangaven erg tevreden te zijn over de prestaties van en samenwerking met OFW. Zij voelden zich betrokken en serieus genomen. De

visitatiecommissie constateerde een duidelijke verbetering in de samenwerking met de gemeente.

### Werken aan verbetering

Ondanks het positieve oordeel waren wij erg gemotiveerd om te leren en verbeteren. We hebben de commissie extra uitgedaagd om ons van adviezen te voorzien. De verbeteradviezen die we van de commissie meegekregen, waren:

- *Vergroot je zichtbaarheid.* Verbeter de informatie over doelen en plannen: wat kan en doet OFW wel en wat niet, ook vanuit het managen van verwachtingen.
- *Verbreed betrokkenheid.* Zoek een vorm om ook overige belanghebbenden meer te betrekken, zoals zorg, ouderen en studenten.
- *Verbeter verantwoording.* Maak in de begroting, periodieke rapportages en jaarverslag een duidelijkere koppeling met de maatschappelijke opgave; de opzet is nu te financieel.
- *Heb aandacht voor leefbaarheid.* Heb meer aandacht voor het thema leefbaarheid en zoek hiertoe het overleg met de huurdersvertegenwoordiging.
- *Speel tijdig in op ontwikkelingen.* Heb meer oog voor kansen en risico's die samenhangen met toekomstige woningmarktontwikkelingen en speel daar ook pragmatisch(er) op in.

### De beste corporatie voor Dronten

Met het visitatierapport in de hand zijn we snel met onze partners in gesprek gegaan. Tijdens een stakeholdersdag eind 2021 hebben we de ambitie uitgesproken dat we de beste corporatie voor Dronten willen zijn en blijven. We hebben met een brede groep stakeholders besproken wat daarvoor nodig is. We constateerden dat onze missie onder druk staat en een extra inzet nodig is. Drie thema's kwamen nadrukkelijk naar voren:

<sup>1</sup> O.a. Corona (tot 3/2022), oorlog in Oekraïne met als gevolg sterk stijgende energieprijzen, rente en de hoogste inflatie sinds 1975 (vanaf 2/2022), gemeenteraadsverkiezingen (3/2022), bedreiging kantoor OFW (6/2022) en de val van 2 kabinetten Rutte (2022, 2023).

1. Verhogen bouwproductie;
2. Verbreden en versnellen duurzaamheidsambitie;
3. Verscherpen inzet op inclusieve, leefbare wijken.

In 2022/2023 hebben we, in woelige tijden<sup>1</sup>, hard gewerkt om onze prestaties op deze opgaven te (kunnen) verhogen. In praktische zin, door bv. onze projectenportefeuille uit te breiden en een "energietransitietrein" in te richten. En gelijktijdig in strategische en organisatorisch zin, door een reorganisatie en het opstellen van een nieuw koersplan "Ik geef thuis in Dronten (2024-2028)". Met de uitwerking van deze koers in een nieuw portefeuilleplan en financieringsstrategie hebben we meteen ook invulling gegeven aan de Nationale Prestatie Afspraken: verdubbelen van nieuwbouw, wegwerken van slechte energielabels, voortgang op energietransitie, intensiveren van onze leefbaarheidsinzet en het borgen van betaalbaarheid.<sup>2</sup>

### 3. Waar OFW voor gaat

#### Op de goede weg

Ondanks de onzekerheden in de wereld, de grote opgaven waar wij voor staan en de druk op onze organisatie, zijn we positief over de toekomst. Kijken we terug op de afgelopen jaren dan zien we een mooie ontwikkeling. We realiseren voor het derde jaar op rij een netto toename van de sociale woningvoorraad en dat zal de komende jaren zo blijven. We zijn gestart met de modernisering van ruim 400 woningen, waarmee we onze positie in de top 10 van meest duurzame woningcorporaties van Nederland behouden. We hebben honderden woningen voorzien van zonnepanelen en warmtepompen, waarmee de energietransitie echt op gang is. En we groeien gestaag toe naar een 8+ beoordeling van huurders voor onze dienstverlening, waarbij we kunnen voortbouwen op een volledig nieuw ICT-systeem. Met een nieuwe woon(zorg)visie ligt er straks vanuit de gemeente een duidelijk meerjarenkader, waar we samen mee aan de slag kunnen. Een visie bovendien die, met "ontmoeting" als belangrijk uitgangspunt, heel goed aansluit bij ons koersplan.

<sup>2</sup> Dit zie je terug in onze meerjarenbegroting, die in 2021 in totaal 162 miljoen bedroeg (118 mln. nieuwbouw, 44 mln. bestaande voorraad) en in 2025 424 miljoen (241 mln. Nieuwbouw, 183 mln. bestaande voorraad). De formatie is verhoogd van 56 FTE naar 62 FTE.

### Van huisvesten naar thuisgeven

Want ook in ons nieuwe koersplan kijken we heel nadrukkelijk verder dan de stenen. Het is ons streven dat in Dronten iedereen “thuis” kan zijn. Een forse, maar wat ons betreft broodnodige en kansrijke ambitie. Onderzoek wijst uit dat bewoners die zich thuis voelen in hun woning en buurt, hun buurt hoger waarderen en ook eerder bereid zijn om daaraan bij te dragen. Die actieve betrokkenheid van bewoners bij hun woning, hun buurt én bij elkaar is een belangrijk ingrediënt voor veerkrachtige buurten. En daarmee voor het behoud van de krachtige dorpse samenleving die Dronten is en, ook bij een groei naar 60.000 inwoners, wil blijven. Een samenleving die meer sociale veerkracht, betere gezondheid, hoger opleidingsniveau, hogere participatiegraad en minder armoede kent, daar bouwen we graag aan mee!

### Goed contact is de sleutel

Om onze ambitie te realiseren, is goed contact met (toekomstige) huurders cruciaal. Dit is de enige manier om erachter te komen wat voor hen van belang is. Wat zij nodig hebben om zich thuis te voelen in de gemeente Dronten. Om mee te kunnen doen aan samenleving. We zijn hier het afgelopen jaar al op allerlei manieren mee aan de slag gegaan (OFWbezoekt, doe!dagen, welkomstgesprekken, thuisonderzoek, etc.) en willen hier de komende jaren nog veel beter in worden. Onze klanten beter leren kennen. De wijk in. Met ze in gesprek. Onderzoeken, luisteren en vertalen. Samenbrengen en motiveren. En dit geldt evenzeer voor het contact met onze samenwerkingspartners. OFW wil fundamenteeler samenwerken aan de woonopgaven in Dronten. Samen (vooruit)denken, doelen stellen én vooral doen! Je verdiepen in de ander en iets loslaten van jezelf. Over grenzen heen. De mate waarin we samenkracht weten te organiseren, bepaalt ons succes. En dat vraagt van ons de komende jaren lef en pionieren.

<sup>3</sup> Het gaat hierbij om een oordeel over onze prestaties op deze opgaven (maatschappelijke waarde), hoe we hierop sturen (besturing), de mate waarin we in staat zijn deze prestaties te leveren

### 4. Wat OFW vraagt

#### Helpen verbeteren

Wij zijn benieuwd of wat we schrijven in deze position paper resoneert bij onze partners. We horen graag wat zij goed vinden gaan en welke verbeterpunten zij nog zien in de inzet van en samenwerking met OFW. Dat willen we graag weten voor de 4 centrale opgaven waar wij vanuit onze wettelijke taak, maatschappelijke opgave en eigen missie voor staan<sup>3</sup>:

- Zorgen voor voldoende, passende woningen
- Zorgen voor betaalbare woningen
- Zorgen voor woningen die toekomstbestendig zijn (van goede, duurzame kwaliteit)
- Bijdragen aan een leefbare woonomgeving

Daarnaast hebben we een gerichte leer-/ontwikkelvraag aan onze partners. Wij stellen in ons koersplan dat we, met onze huurders en partners, fundamenteeler willen samenwerken aan de woonopgaven in de gemeente Dronten. Omdat je met een gedeelde (toekomst)visie effectiever werkt. Omdat je samen sterker staat. En verder komt. Hoe zien onze partners dit? Wat hebben we hiervoor te doen vanuit de maatschappelijke (woon)opgaven in Dronten? Wij gebruiken de input van onze partners om in 2025 onze participatievisie en stakeholdermanagement te vernieuwen. We organiseren later dit jaar nog een aparte dag om dit met elkaar te bespreken.

#### Voor een bloeiend Dronten

Wij zien dit als uitgelezen kans om de komende jaren, met de aanmoedigingen, aansporingen en adviezen vanuit deze visitatie in de hand, de woonopgaven in onze gemeente met nog meer energie en resultaat aan te pakken. Voor een bloeiend Dronten, waar iedereen thuis kan zijn!

Alvast heel hartelijk dank voor ieders bijdrage, namens alle medewerkers, Raad van Commissarissen en directeur-bestuurder van OFW

(maatschappelijke capaciteit) en de mate waarin we dit doen in samenspraak met huurders en maatschappelijke partners (maatschappelijke verankering).

## Recensie

Oost Flevoland Woondiensten (hierna: OFW) verhuurt bijna 5.000 woningen in de gemeente Dronten. Hieronder vallen de plaatsen Dronten, Biddinghuizen en Swifterbant.

### Voorgaande visitatie

OFW is in 2021 geïnspecteerd over de periode van 2017 tot en met 2020. De toenmalige visitatiecommissie oordeelde dat over het algemeen OFW ruim voldoende tot goede prestaties heeft geleverd. Ook waren de relaties met de belanghebbenden, waaronder die met de gemeente, sterk verbeterd. Daarnaast oordeelde de commissie dat OFW een positieve verandering had doorgemaakt in haar oriëntatie; OFW zette meer en beter in op bredere maatschappelijke opgaven. Het beeld dat destijds bij de commissie is bijgebleven, is een corporatie die pragmatisch te werk gaat, betrokken is bij de huurder en het belang van haar huurders voorop stelt. OFW werd benoemd als de spreekwoordelijke goede huisvader die het bezit uitstekend wil verzorgen.

De visitatiecommissie gaf OFW verschillende aandachtspunten mee om aan te werken. De belangrijkste waren:

- Wees naar buiten toe meer zichtbaar en laat zien hoe je de interne en externe opgaven oppakt, zeker richting overige belanghebbenden, waarmee vaak een minder hoge overlegfrequentie is, is dit van belang
- Overweeg een manier om de input van partijen die niet direct betrokken zijn bij het opstellen van prestatieafspraken toch op inhoud mee te nemen in het proces
- Zoek overleg met de huurdersvertegenwoordiging om de onvrede over het onderwerp leefbaarheid op te pakken
- Probeer in de samenwerking met overige belanghebbenden de goede prestaties bij reguliere werkzaamheden door te zetten en tevens open te blijven staan voor bijzondere of plotseling opspelende ontwikkelingen.

### Aanbevelingen uit de vorige visitatie zijn opgevolgd

Tijdens de huidige visitatie is gebleken dat OFW met de aandachtspunten van de vorige visitatie aan de slag is gegaan. De visitatiecommissie ziet een corporatie die meer rolvast is geworden in samenwerkingsverbanden, structureler de samenwerking opzoekt met huurders en maatschappelijke partners (zoals in het Sociaal domein) en de ontevredenheid heeft weggenomen bij de HBV op het gebied van leefbaarheid.

### De position paper van OFW schetst dilemma's en uitdagingen

In de position paper wordt ingegaan op de verschillende uitdagingen en opgaven waarmee OFW wordt geconfronteerd. Deze zijn goed afgestemd op de wensen van de belanghebbenden en betreffen het verhogen bouwproductie, het verbreden en versnellen duurzaamheidsambitie en het verscherpen inzet op inclusieve, leefbare wijken.

De visitatiecommissie herkent deze opgaven, uiteraard, als relevant maar kan zich ook goed vinden in de extra aandacht die OFW eraan wil geven. In de position paper wordt daarom terecht gesteld dat een prettig thuis niet alleen afhankelijk is van de stenen. Juist de mensen die in de woning wonen en betrokken zijn bij hun woonomgeving, maken of een buurt leefbaar en veerkrachtig blijft. De visitatiecommissie kan zich vinden in deze analyse en erkent ook dat goed contact met bewoners de sleutel is om te werken aan 'samenkracht', zoals OFW dat omschrijft. Bewoners weten immers vaak het beste wat er in de wijk nodig is.

Op de vraag uit de position paper of deze boodschap ook resoneert bij partners en belanghebbenden uit het veld, kan de visitatiecommissie antwoorden met: 'ja'. De HBV, de gemeente en veel van de overige samenwerkingspartners geven aan tevreden te zijn over de inzet van OFW op het gebied van het leefbaarheid en waarderen ook de wijze van samenwerken. OFW heeft daarmee duidelijk het verbeterpunt uit de vorige visitatie opgepakt dit ging over de onvrede bij de huurdersvertegenwoordiging. In de rest van deze recensie zal dieper op deze en andere prestaties worden ingegaan.



### Huidige visitatie: goede volkshuisvestelijke prestaties vanuit lokale verankering, maar met ruimte voor optimalisatie in de samenwerking

OFW heeft op alle vier de volkshuisvestelijke opgaven van de visitatie over het algemeen goed gepresteerd. Opvallende prestaties hierbij zijn: versnelling van de woningbouw, de flinke moderniseringsslag in het bezit en het op grotere schaal meer actief zijn in wijken met nieuwe producten/pilots zoals de voorzieningenwijzer, de kluswinkel, woningdelen en flexwonen.

Ondanks deze positieve beoordelingen, hoorde de visitatiecommissie ook enkele positief kritische geluiden vanuit de belanghebbenden. Zo wordt onder andere door de HBV aangegeven dat de communicatie naar de huurders tijdiger en meer empathisch kan, door meer te laten merken dat OFW begrip heeft voor de achterliggende problematiek bij de huurder. En dat huurders-vertegenwoordiging meer betrokken kan worden, bijvoorbeeld bij grootschalige renovaties.

Andere positief kritische geluiden komen van de gemeente. Deze is bijvoorbeeld kritisch op de geringe groei van de woningvoorraad, ondanks een flinke hoeveelheid woningen die OFW aan de voorraad heeft toegevoegd. Dit komt in de ogen van de gemeente omdat de verkopen van woningen de nieuwbouwaantallen voor een deel compenseren. De gemeente vindt het wel positief dat OFW voor de toekomst meer inzet op het laten groeien van de voorraad en minder wil verkopen, maar ziet toch ook graag dat OFW nog grotere aantallen woningen gaat bouwen. De gemeente steekt bovendien de hand uit om OFW te helpen bij deze ambitie.

### OFW heeft een ontwikkelvraag geformuleerd

In de position paper heeft OFW een ontwikkelvraag opgenomen. De vraag is door de visitatiecommissie voorgelegd aan de diverse samenwerkingspartners. De vraag is:

“Wij stellen in ons koersplan dat we, met onze huurders en partners, fundamenteeler willen samenwerken aan de woonopgaven in de gemeente Dronten. Omdat je met een gedeelde (toekomst)visie effectiever werkt. Omdat je samen sterker staat. En verder komt. Hoe zien onze partners dit? Wat hebben we hiervoor te doen vanuit de maatschappelijke (woon)opgaven in Dronten?”

De rode draad die uit de antwoorden van de samenwerkingspartners komt is dat OFW een prettige samenwerkingspartner is en dat dit een goede basis geeft om de (toekomstige) opgaven op te pakken. Tegelijkertijd wordt met name door gemeente Dronten aangegeven dat zij en OFW niet altijd kritisch naar elkaar zijn tijdens discussies over volkshuisvestelijke thema's. Het duidelijker zijn in de verwachtingen en elkaar ook duidelijk aanspreken op prestaties is daarom een goede mogelijkheid de samenwerking nog verder te verbeteren.

Concreet verwacht de gemeente bijvoorbeeld een hogere ambitie op het gebied van nieuwbouw. Indien dit gezien de financiële en organisatorische mogelijkheden een probleem voor OFW vormt, dan hoort bij een goede samenwerking volgens de gemeente dat OFW bij dilemma's of uitdagingen een hulpvraag neerlegt bij de gemeente. Omdat Dronten steeds meer een regionale functie krijgt als het gaat om woningbouw, is ook samenwerking met corporaties uit Almere en Lelystad specifiek op dit punt aan te raden om grotere aantallen te realiseren.

De visitatiecommissie waardeert het dat OFW de afgelopen jaren veel gedaan heeft aan het uitbouwen en versterken van de diverse regionale samenwerkingsverbanden waarin zij actief is. Voorbeelden zijn dat OFW namens de ZUND-corporaties in gesprek is met provincie en ministerie en daartoe aangesloten is bij de provinciale versnellingstafel en de landelijke woondeal. Ook heeft OFW vanuit Groene Huisvesters 2 roadshows Klimaatadaptie en circulariteit georganiseerd voor alle Flevolandse corporaties. De hiervoor geplaatste opmerking van de gemeente om meer regionale samenwerking op te zoeken met corporaties uit Almere en Lelystad, moet dan ook niet vanuit het praktische worden bekeken, maar meer vanuit organisatorisch en financieel perspectief en specifiek op het doel om meer woningen te kunnen bouwen.

De visitatiecommissie ziet op basis van de andere gesprekken met samenwerkingspartners een corporatie die zichtbaar en lokaal verankerd is in de lokale gemeenschap van Dronten. Volkshuisvestelijke opgaven worden in wederkerige samenwerkingsverbanden goed opgepakt. Tegelijkertijd blijkt uit de visitatie dat de diverse samenwerkingen vaak op strategisch niveau richting missen die sturing geeft aan samenwerkingsverbanden. Hiervan is met name

sprake in het sociaal domein, waar beleid en uitvoering (nog) niet goed op elkaar is afgestemd.

### Samenwerking in het sociaal domein is goed, maar er is behoefte aan meer afstemming en verdergaande samenwerking

OFW heeft in de ogen van de visitatiecommissie goed ingezet op een verschuiving van aandacht voor stenen naar aandacht voor stenen én sociaal maatschappelijke opgaven. Naar verwachting zullen de komende jaren de opgaven in het sociaal domein, zoals de veerkracht en de leefbaarheid in de wijken en het huisvesten van mensen met een zorgvraag, nog flink toenemen. De visitatiecommissie wil OFW meegeven daarom meegeven vooral de wendbaarheid van de organisatie rond de opgaven in het sociaal domein extra aandacht te geven. Uit de gesprekken met samenwerkingspartners blijkt dat deze bijvoorbeeld een grotere rol voor OFW zien weggelegd. Bijvoorbeeld in het kader van jeugdbescherming en jeugdzorg is behoefte aan het aanhaken van OFW zodat multidisciplinaire teams gevormd kunnen worden.

De toenemende opgaven in het sociaal domein betekenen ook dat afstemming van beleid nog belangrijker wordt. Het is dan goed als de betrokken medewerkers elkaar makkelijk kunnen vinden vanuit een gedeelde achtergrond en deskundigheid. De visitatiecommissie kan zich daarom vinden in het voorstel van een samenwerkingspartner bij de werving van personeel te letten op passendheid bij deze nieuwe richting, zoals personen met een achtergrond binnen het sociaal domein.

Hierbij wil de visitatiecommissie wel een kanttekening plaatsen. Bij de uitbreiding van de samenwerking hoort ook dat OFW, zoals men nu doet, aandacht blijft geven aan de rolvastheid binnen de samenwerkingen, zodat OFW niet het risico loopt dat men met de beste bedoelingen werk van de samenwerkingspartners overneemt. Een duidelijke omschrijving van verwachtingen en verantwoordelijkheden in de samenwerking en het elkaar kritischer aanspreken kan hier bij helpen.

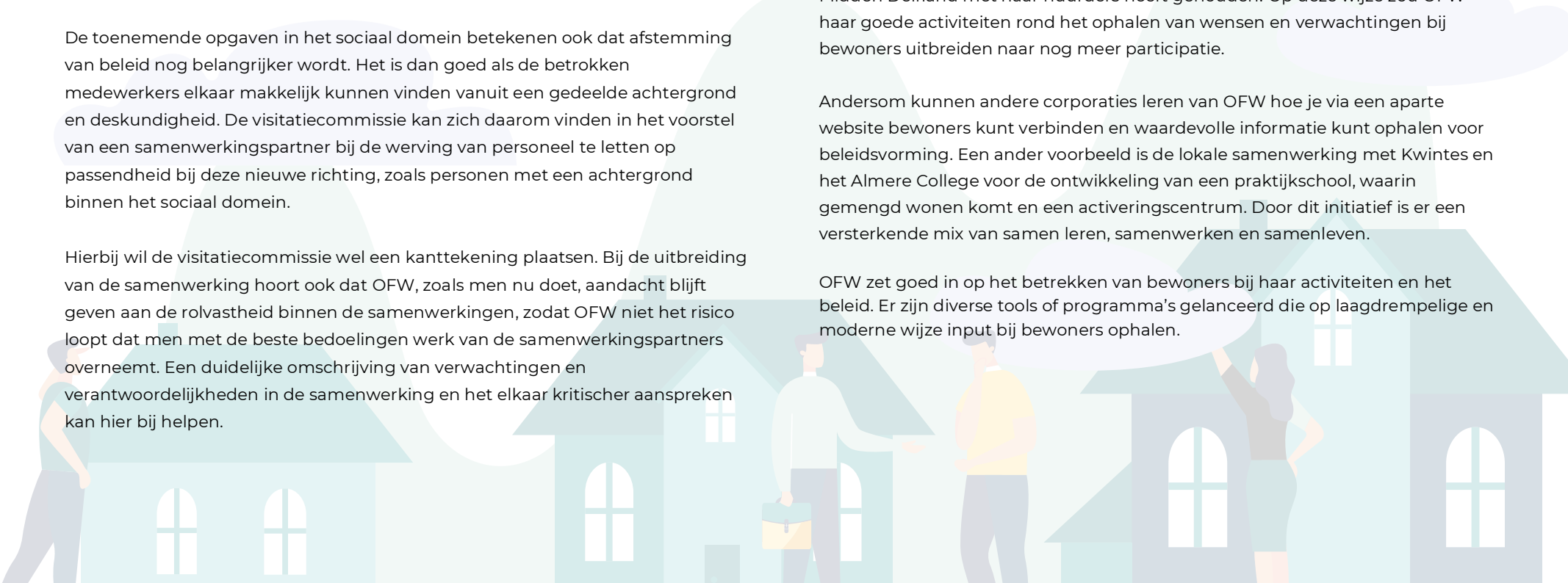
### Wat kan OFW leren van andere corporaties en wat kunnen andere corporaties leren van OFW

De visitatiecommissie beseft dat oplossingen die corporaties hebben gevonden niet zonder meer overgenomen kunnen worden. Daarvoor moet uiteraard altijd de context en achtergrond worden meegenomen. Toch wil de visitatiecommissie om het proces van leren van elkaars ervaringen te versnellen OFW enkele voorbeelden meegeven van oplossingen die de visitatiecommissie elders in het land heeft ondervonden. Andersom wil de visitatiecommissie de slimme oplossingen van OFW weer ontsluiten voor andere corporaties.

Voorbeelden van corporaties die de visitatiecommissie wil meegeven waarvan OFW kan leren in het kader van het verbreden van de participatie zijn onder meer te vinden bij woningcorporatie 'thuis (over het gebruik van de participatieplantool), Servatius (over de bewonerskrachten in de wijk), Rijswijk Wonen (over buurtambassadeurs) en de 'Eet mee, Praat mee'-sessies die Wonen Midden Delfland met haar huurders heeft gehouden. Op deze wijze zou OFW haar goede activiteiten rond het ophalen van wensen en verwachtingen bij bewoners uitbreiden naar nog meer participatie.

Andersom kunnen andere corporaties leren van OFW hoe je via een aparte website bewoners kunt verbinden en waardevolle informatie kunt ophalen voor beleidsvorming. Een ander voorbeeld is de lokale samenwerking met Kwintes en het Almere College voor de ontwikkeling van een praktijkschool, waarin gemengd wonen komt en een activeringscentrum. Door dit initiatief is er een versterkende mix van samen leren, samenwerken en samenleven.

OFW zet goed in op het betrekken van bewoners bij haar activiteiten en het beleid. Er zijn diverse tools of programma's gelanceerd die op laagdrempelige en moderne wijze input bij bewoners ophalen.



### Richting de toekomst

De visitatiecommissie is van mening dat OFW tijdens de visitatieperiode zonder meer goede prestaties heeft geleverd. Ook de samenwerkingspartners zijn tevreden over de samenwerking en prestaties van OFW, maar geven in sommige gevallen ook aan dat men meer verwacht. Soms is dat omdat een prestatie tekort schiet in de ogen van de samenwerkingspartner, maar meestal is het een uitnodiging aan OFW om samen met de partner nog beter samen te werken en meer te realiseren voor Dronten. De visitatiecommissie ziet in de uitkomst van de visitatie daarom een aantal mogelijkheden om mee te nemen in het nieuwe koersplan en hoopt dat er voldoende aanknopingspunten voor OFW zijn om samen met haar partners de woonopgaven verder aan te pakken.

De visitatiecommissie wil OFW de volgende punten meegeven voor de beleidsagenda / het nieuwe koersplan

- Sorteert voor op de toenemende opgaven in het sociaal domein door samenwerkingen te formaliseren en bij de inrichting van de organisatie hierop in te spelen
- Betrek de gemeente meer bij je dilemma's en onmogelijkheden. Door grotere betrokkenheid kan wellicht meer worden gerealiseerd.
- Maak duidelijker wat je van elkaar verwacht in een samenwerking en spreek elkaar aan op verantwoordelijkheden en prestaties
- Betrek de huurdersvertegenwoordiging nog meer bij het vormgeven van participatie in het geval van renovatie
- Zet in op het verbeteren van de communicatie richting huurders, qua toon en tijdige beantwoording en terugkoppeling



## De visitatie in één oogopslag

OFW

OFW verhuurt bijna 5.000 woningen in Dronten.

### Maatschappelijke waarde

- ✓ Goed begrip van de maatschappelijke opgaven in het werkgebied, logische keuzes en aandacht voor het belang van huurders én woningzoekenden.
- ✓ Nadrukkelijk opzoek naar samenwerking met lokale partners in het kader van het werken aan volkshuisvestelijke opgaven, met name in het kader van de leefbaarheid.
- ✓ Aandacht geven aan het betrekken van bewoners in het kader van 'samenkracht', met als doel om de leefbaarheid te behouden en om in contact te blijven met bewoners (achter de voordeur).

### Maatschappelijke verankering

- ✓ Verbinding met lokaal- en maatschappelijk betrokken organisaties
- ✓ Groot aantal initiatieven en pilots gericht op participatie en verbinding
- ✓ Initiërende rol binnen diverse samenwerkingen.
- ✓ Duidelijk maken richting partners wat OFW verwacht om tot resultaat te komen, met specifieke aandacht voor het samen concretiseren van visies.
- ✓ Elkaar aanspreken op verantwoordelijkheden en prestaties.

### Besturing

- ✓ Een heldere doorvertaling van het koersplan naar de jaarplannen.
- ✓ Navolgbare lijn tussen sturings- en monitoringsrapportages.
- ✓ Blijf medewerkers betrekken bij onder andere de opstelling van jaarplannen, om zo de betrokkenheid en het eigenaarschap blijvend hoog te houden.

### Maatschappelijke capaciteit

- ✓ Opstellen van een realistische begroting om in onzekere tijden toch zoveel mogelijke projecten te kunnen realiseren om maximaal van waarde te kunnen zijn
- ✓ Het integraal bekijken van processen die over meerdere afdelingen lopen, maar samenhang vertonen
- ✓ Het visueel maken van de wijze waarop OFW wil werken en waar men voor staat

**OFW is een goed presterende lokaal verankerde corporatie. Er zijn wel mogelijkheden de samenwerking te optimaliseren**

- 1** Sorteer voor op de toenemende opgaven in het sociaal domein door samenwerkingen te formaliseren en bij de inrichting van de organisatie hierop in te spelen
- 2** Betrek de gemeente meer bij je dilemma's en onmogelijkheden. Door grotere betrokkenheid kan wellicht meer worden gerealiseerd.
- 3** Maak duidelijker wat je van elkaar verwacht in een samenwerking en spreek elkaar aan op verantwoordelijkheden en prestaties
- 4** Betrek de huurdersvertegenwoordiging nog meer bij het vormgeven van participatie in het geval van renovatie
- 5** Zet in op het verbeteren van de communicatie richting huurders, qua toon en tijdige beantwoording en terugkoppeling



# 1 Maatschappelijke waarde

**Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporatie, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.**

De visitatiecommissie heeft de maatschappelijke waarde voor verschillende opgaven in beeld gebracht. Met de huurders en samenwerkingspartners is gesproken over hun waardering van de prestaties op de betreffende opgaven. Bovendien heeft de visitatiecommissie samen met de woningcorporatie, de huurders en de samenwerkingspartners leer- en verbeterpunten voor de toekomst geïdentificeerd. De visitatiecommissie heeft in samenspraak met OFW vier opgaven geselecteerd.

**Tabel 1-1: Opgaven visitatieveld Maatschappelijke waarde**

Opgave	Waardering
Zorgen voor voldoende, passende woningen	Goed
Zorgen voor betaalbare woningen	Goed
Zorgen voor woningen die toekomstbestendig zijn (van goede, duurzame kwaliteit)	Goed
Bijdragen aan een leefbare woonomgeving	Goed

## 1.1 Opgave 1: Zorgen voor voldoende, passende woningen

### 1.1.1 De opgaven en de prestaties

OFW staat voor de belangrijke opgave om de beoogde groei in Dronten te helpen realiseren. Gemeente Dronten wil namelijk groeien van ongeveer 45.000 inwoners in 2025 naar 60.000 inwoners in 2050. Om deze groei te realiseren moeten er circa 9.000 woningen gebouwd worden. OFW kan als woningcorporatie een belangrijke bijdrage leveren aan deze ambitie en voorziet jaarlijks circa 60 (bij 20% sociale huur) tot 100 (bij 30% sociale huur) woningen toe te voegen in de komende jaren, ervan uitgaande dat er ook voldoende vraag is naar deze woningen.

Echter, de opgave voor OFW is breder dan enkel het bouwen van nieuwe woningen. Naast voldoende woningen wil OFW ook zorgen voor passende woningen, omdat de huidige woningvoorraad onvoldoende aansluit bij de (toekomstige) wensen van woningzoekenden. OFW bezit namelijk relatief veel eengezinswoningen, terwijl er steeds meer één- en tweepersoonshuishoudens zoeken naar een woning. Verder ziet OFW dat mensen met een middeninkomen moeilijk aan een woning komen, omdat betaalbare (huur)woningen op de lokale woningmarkt voor deze doelgroep maar beperkt aanwezig zijn. Hierdoor vallen mensen met een (laag) middeninkomen steeds vaker tussen wal en schip.

OFW heeft om deze reden haar doelgroep opgerekt (naar inkomens tot € 62.191, prijspeil 2025). In lijn met het portefeuilleplan kijkt OFW naar de mogelijkheden om woningen in een hoger huursegment te verhuren. Een belangrijke voorwaarde is dat de slaagkans voor de primaire en secundaire doelgroep niet afneemt.

OFW kijkt in eerste instantie naar de kansen binnen de bestaande woningvoorraad. De volgorde die OFW hanteert in de verkenning is: kijken naar de uitkomsten uit het woonbehoefte onderzoek van de gemeente Dronten, actualiseren van het streefhuurbeleid en verkennen van de behoefte in het niet-DAEB segment.

Tot slot zorgt de dubbele vergrijzing voor een toename van de zorgvraag. Deze ontwikkeling vraagt om slim nadenken over oplossingen zoals het bij elkaar huisvesten van senioren, het zorggeschikt maken van woningen, levensloopbestendig bouwen en het bevorderen van doorstroming (bijvoorbeeld door specifieke toewijzing binnen projecten).

**Uitdaging: de vraag naar huurwoningen is gewijzigd van stabiel naar groei**

In het oude ondernemingsplan 2018-2023 ging OFW nog uit van een stabiele vraag naar sociale huurwoningen in Dronten en daarmee een beperkt bouwprogramma van circa 45-50 woningen per jaar en een netto toevoeging (minus verkoop) van 10-20 woningen per jaar. Deze aantallen zijn in het nieuwe koersplan en bijbehorende portefeuilleplan vanwege de hierboven geschetste ontwikkelingen en toenemende vraag, verhoogd. Daarbij heeft OFW zichzelf ten doel gesteld om de wachttijd voor (urgent) woningzoekenden te verlagen door uitbreiden en beter benutten van de sociale woningvoorraad tot een gemiddelde

actieve zoektijd voor woningzoekenden van maximaal 24 maanden. Hierdoor gaat OFW verder dan in de prestatieafspraken van 2025 is afgesproken want daar geldt een algemener doel geformuleerd. Namelijk het verlagen van de zoektijd, waarbij de zoektijd jaarlijks wordt afgezet tegen de zoektijd van het jaar daarvoor.

Het aandeel actieve woningzoekenden bleef de afgelopen jaren gelijk. Het gaat om ongeveer 25% van alle ingeschreven woningzoekenden. Het aantal inschrijvingen nam wel toe.

#### OFW zet in op doorstroming en het aanpakken van woonfraude

OFW heeft te maken met een lage mutatiegraad en zoekt daarom ook naar andere wijzen om de kans op een woning te vergroten. Daarom pakt de corporatie woonfraude aan en werkt de corporatie aan een experiment om woningdelen mogelijk te maken. Zoals aangegeven bevordert OFW de doorstroming. In 2025 levert OFW tien levensloopbestendige woningen op die specifiek worden bestemd voor huidige huurders, zodat er doorstroming op gang komt.

#### OFW maakt specifieke keuzes bij het vergroten van de woningvoorraad

OFW heeft gelet op de opgave, de vraagontwikkelingen en behoeften van woningzoekenden een aantal specifieke beleidskeuzes gemaakt. Zo hanteert OFW als uitgangspunt bij nieuwbouw om 30% grondgebonden woningen en 70% niet-grondgebonden woningen te realiseren. Bij de niet-grondgebonden woningen ligt de focus op het huisvesten van spoedzoekers, starters, jongeren tot 35 jaar, eenoudergezinnen en ouderen. Toch ervaart OFW nog steeds de meeste reacties te krijgen op gezinswoningen. Ook kleine huishoudens kiezen in de praktijk vaak voor een gezinswoning. Volgens OFW komt dit overeen met het zogenoemde 'dorpswonen' en wat men in Dronten gewend is, alhoewel dit niet in iedere situatie de meest passende en efficiënte woonvorm is. Daarom kiest OFW bewust voor de bovengenoemde verhouding bij nieuwbouw.

#### OFW zet in op midden-inkomens

Daarnaast kiest OFW ervoor maximaal 5% van het totale woningbezit in te zetten als niet-DAEB woning en te verhuren aan woningzoekenden met een middeninkomen. Het plan is jaarlijks tien tot twintig DAEB-woningen over te hevelen naar niet-DAEB. De keuze is afhankelijk van de uitkomsten van het

woonbehoefteonderzoek en de verkenning van de behoefte in het niet-DAEB segment.

Het jaarlijks realiseren van 60 tot 100 nieuwe woningen vraagt om voldoende financiële en organisatorische capaciteit. Tegelijkertijd waren de economische omstandigheden de afgelopen jaren onzeker door hoge prijzen (inflatie) en tekort aan kwalitatief goede mensen en materialen. De verwachting is dat dit uitdagingen blijven voor de komende jaren. Daarom kiest OFW ervoor om circa 20 woningen per jaar te verkopen om met de opbrengst de benodigde investeringen te kunnen doen om de woningvoorraad te laten groeien.

In de visitatieperiode heeft OFW meerdere nieuwbouwprojecten opgeleverd. Noemenswaardig is het project flexwonen waarbij OFW initiatief nam om in samenwerking met de gemeente Dronten versneld 62 appartementen voor bijzondere doelgroepen te bouwen. OFW initieerde de aankoop van 10 woningen en 18 appartementen in Dronten-West. Daarnaast realiseerde OFW 54 appartementen voor 55-plussers. In combinatie met verschillende partners startte OFW een ontwerpend onderzoeksproces voor de realisatie van een woon-zorgcomplex (Buurtsaam).

Tot slot keek OFW naar optimalisatiemogelijkheden meer woningen te bouwen binnen dezelfde financiële kaders en experimenteerde OFW bij woonruimteverdeling met specifieke voorrang voor bijvoorbeeld Drontenaren of docenten. Ook is bij de flexwoningen loting ingezet als instrument.

### 1.1.2 De waardering door samenwerkingspartners

#### Huurders Belangen Vereniging

De HBV is tevreden met de inzet van OFW op het thema 'zorgen voor voldoende en passende woningen'. De HBV vindt dat OFW goed bezig is met het ontwikkelen van nieuwbouw en daarbij specifiek aandacht heeft voor verschillende doelgroepen door bijvoorbeeld de realisatie van flexwoningen). De corporatie denkt daarbij goed na over de behoefte van de verschillende doelgroepen en welk type woningen dan gebouwd moet worden. Specifiek spreekt de HBV waardering uit voor de realisatie van seniorenwoningen.

### Gemeente Dronten

De gemeente benoemt dat er de afgelopen 10 jaar per saldo geen nieuwe woningen zijn bijgekomen, ondanks dat er is bijgebouwd door OFW. Om dit te bekostigen heeft OFW veel woningen verkocht. Hoewel de gemeente waardeert dat OFW veel nieuwbouwprojecten heeft opgeleverd, is zij minder tevreden over het feit dat er per saldo geen woningen zijn toegevoegd.

De gemeente is van mening dat OFW zeker OFW aandacht heeft voor het realiseren van nieuwbouw, maar benadrukt het belang van toevoeging van specifieke type woningen op basis van de lokale vraag. Omdat er al veel eengezinswoningen zijn, is het wenselijk om andere typen woningen toe te voegen, met name voor één- en tweepersoonshuishoudens.

### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners zijn van mening dat OFW binnen de mogelijkheden doet wat van hen verwacht mag worden. OFW heeft volgens de overige samenwerkingspartners goed aandacht voor de toenemende vraag naar kleinere wooneenheden.

Aeres is zeer tevreden over de betrokkenheid van OFW. Zo zorgt de corporatie voor voldoende en passende woningen voor studenten. Dat wordt gewaardeerd. Aeres waardeert ook dat OFW meedoet in de verkenning naar het realiseren van tijdelijke units om de toestroom van nieuwe studenten op te vangen.

De maatschappelijke hulpdiensten spreken hun waardering uit voor de wijze waarop OFW omgaat met het huisvesten van zorgbehoevende doelgroepen. Tegelijk zien zij dat er veel drempels zijn om voor een voorrangswoning in aanmerking te komen. Daarom pleiten de maatschappelijke hulpdiensten voor meer ruimte voor maatwerk en vinden zij het verstandig dat OFW kijkt naar mogelijkheden voor omklapconstructies, bijvoorbeeld via een voorziening zoals Skaeve Huse.

### 1.1.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van OFW ten aanzien van het zorgen voor voldoende, passende woningen als **goed**. De visitatiecommissie is van mening dat OFW zorgvuldig kijkt naar de woonvraag en daarbij aandacht

heeft voor verschillende doelgroepen. Ondanks dat de netto woningvoorraad redelijk stabiel is gebleven in de visitatieperiode, heeft OFW wel diverse (nieuwbouw)projecten gerealiseerd en daarmee in passende woningen voorzien. Dit is in lijn met de woonvraag die tijdens de visitatieperiode is veranderd stabiel naar groei. De visitatiecommissie kan daarbij de overwegingen van OFW goed volgen en vindt het sterk dat OFW flexwoningen en appartementen voor 55-plussers realiseerde en is gestart met een ontwerpend onderzoeksproces voor de realisatie van een woon-zorgcomplex. Ook is het goed dat OFW door de veranderende vraag inzet op het (nog) meer realiseren van nieuwbouw.

## 1.2 Opgave 2: Zorgen voor betaalbare woningen

### 1.2.1 De opgaven en de prestaties

Het huishoudboekje van sociale huurders stond de afgelopen jaren onder druk vanwege de stijgende prijzen op basisbehoeften zoals boodschappen, energie en vervoer. De inkomenssituatie van een deel van sociale huurders zorgt ervoor dat prijsstijgingen beperkt opgevangen kunnen worden. OFW heeft daarom als opgave het zorgen voor betaalbare woonlasten, met daarin aandacht voor een passende huurprijs en energiekosten. Naast deze opgave staat ook het duurzaam financieel prestatiemodel van OFW onder druk. Opgaven vragen om extra financiële ruimte. De mogelijkheden om de woonlasten te drukken zijn daarom beperkt.

### OFW stelde een nieuw huurbeleid op om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen

Het vorige huurbeleid dateerde uit 2012. OFW heeft daarom tijdens de visitatieperiode het huurbeleid geactualiseerd. Hiervoor heeft OFW de samenstelling van haar huurderspopulatie, de verhoudingen op de (sociale) huurmarkt in Dronten en de betaalbaarheid van de huurprijzen voor diverse doelgroepen onderzocht. Het onderzoek toont aan dat er extra woningen nodig zijn in de laagste huurklasse voor huishoudens met een minimuminkomen en gezinnen met een laag inkomen. De secundaire doelgroep kan daarentegen meer betalen, wat OFW de ruimte biedt om de huur voor deze groep huurders te verhogen.

Op basis van de vastgestelde opgave en de bevindingen uit het onderzoek heeft OFW besloten om meer variatie in de huurprijzen door te voeren. Ook zet OFW zich in voor een bredere doelgroep door lage middeninkomens toegang te geven



tot een woning. Daarnaast zet de corporatie in op gedifferentieerde instroom in de wijken door een tweehurenbeleid toe te passen. Dit wil zeggen dat OFW een groot deel van de woningen uit de voorraad beschikbaar stelt aan zowel de lage als hoge inkomensgroepen. Door het tweehurenbeleid is een groot deel van de woningvoorraad (84%<sup>4</sup>) beschikbaar voor de mensen met de laagste inkomens. Hierdoor ontstaat meer keuzevrijheid.

OFW biedt daarnaast meer maatwerk wanneer huurders betaalproblemen hebben. Zo hanteert OFW een sociaal incassobeleid en informeert huurders over hoe zij kunnen besparen op hun woonlasten. Huurders met betalingsachterstanden worden door OFW thuis bezocht en in samenwerking met Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland en de gemeente Dronten gericht geholpen. Het beleid van OFW is om huisuitzettingen enkel op basis van huurachterstand waar mogelijk te voorkomen. Tot slot baseert OFW de huurprijzen op de kwaliteit van de woning: de streefhuur, het huurbedrag voor nieuwe huurders, wordt gebaseerd op een percentage van de maximale huur op basis van het woningwaarderingstelsel. OFW hanteert daarbij verschillende percentages voor de verschillende woningtypen. De streefhuren worden waar nodig en in lijn met het tweehurenbeleid afgetopt voor de primaire doelgroep.

De eerste ervaringen met het nieuwe huurbeleid zijn positief. Het tweehurenbeleid zorgt er in de praktijk voor dat een groter deel van de woningvoorraad bereikbaar is voor de primaire doelgroep en heeft geen negatief effect voor de slaagkans. In 2023 heeft OFW 99% van de woningen passend toegewezen aan huurtoeslagontvangers onder de voor hen relevante aftoppingsgrenzen.

Gedurende de visitatieperiode heeft OFW een gematigde huurverhoging doorgevoerd. Dit werd deels ingegeven door de landelijke richtlijnen, maar door de keus van OFW om daarbinnen niet voor het maximale te kiezen. Desondanks bleef voor sommige huurders de betaalbaarheid van hun woning onder druk staan.

Tot slot heeft OFW het initiatief genomen voor gebruik van de VoorzieningenWijzer in de gemeente Dronten. OFW heeft hierin extra

<sup>4</sup> Dit was voor invoering van het tweehurenbeleid 73%

geïnvesteed door met Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland 100 huurders actief te benaderen. Doel was om een minimale jaarbesparing van gemiddeld 500 euro per huishouden te realiseren. Dat is gehaald en de pilot is met een jaar verlengd. Daarnaast gaat OFW door met verduurzamen en moderniseren, wat een zeer positief effect heeft op de woonlasten. Er bestaan wel zorgen over het afschaffen van de salderingsregeling en het rekenen van terugleverkosten.

## 1.2.2 De waardering door samenwerkingspartners

### Huurders Belangen Vereniging

OFW is volgens de HBV een sociale corporatie die nadrukkelijk zorgt voor betaalbare woningen. Specifiek waardeert de HBV de keuze om modernisering niet door te berekenen in de huurprijs. Daarnaast vindt de HBV het prettig dat OFW op basis van hun advies heeft gekozen om nieuwe en oude huurprijzen langzaam naar elkaar toe te laten groeien. De HBV vindt ook dat OFW zich goed inzet op het gebied van vroegsignalering. Door een concrete en snelle aanpak hebben er in de laatste jaren geen uithuiszettingen plaatsgevonden als gevolg van betalingsachterstanden. De keren dat dit wel voorkwam was er ook sprake van overlast en/of een veiligheidsrisico.

### Gemeente Dronten

De gemeente is tevreden over de betaalbaarheid van de huurwoningen bij OFW. De gemeente vindt daarnaast dat OFW voldoende aandacht besteedt aan vroegsignalering en het aanpakken van betalingsachterstanden bij huurders. Uithuisplaatsingen probeert OFW zoveel mogelijk te voorkomen, waarover de gemeente tevreden is.

### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners vinden dat OFW betaalbare huren biedt en op een goede manier aandacht heeft voor huurders met betalingsachterstanden. De samenwerkingspartners vinden daarbij de maatregelen uit het huurbeleid om de betaalbaarheid te borgen, een goede keuze van OFW. Als voorbeeld wordt het tweehurenbeleid genoemd. Ook de rol en inzet van OFW ten aanzien van vroegsignalering wordt gewaardeerd.





De samenwerkingspartners zien ook uitdagingen. De betaalbaarheidsopgaven vragen om forse investeringen. Dit maakt het noodzakelijk dat OFW scherp blijft sturen op kosten én tegelijkertijd oog blijft houden voor de kwaliteit van woningen. De samenwerkingspartners vinden dat OFW hier goed op stuur en zien dat OFW de betaalbaarheidsopgave in verbinding met de andere opgaven oppakt.

### 1.2.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van OFW ten aanzien van het zorgen voor betaalbare woningen als **goed**. OFW maakt een aantal logische en goed onderbouwde keuzes in haar huurbeleid. De maatregelen, zoals het tweehurenbeleid en meer variatie in huurprijzen, hebben ertoe geleid dat een groot deel van de woningvoorraad beschikbaar is voor de mensen met de laagste inkomens. OFW monitort de slaagkansen en stuurt hier ook op.

De visitatiecommissie ziet daarnaast dat OFW veel aandacht heeft voor de woonlasten in brede zin, o.a. door de uitgangspunten in het geactualiseerde huurbeleid en het initiatief dat OFW nam voor gebruik van de VoorzieningenWijzer. Tot slot zijn ook de samenwerkingspartners tevreden over de inspanningen van OFW. Specifiek wordt er waardering uitgesproken voor de manier waarop OFW de betaalbaarheid voor verschillende groepen huurders borgt.

## 1.3 Opgave 3: Zorgen voor woningen die toekomstbestendig zijn

### 1.3.1 De opgaven en de prestaties

De woningvoorraad van OFW staat er over het algemeen goed bij. OFW heeft haar woningbezit met een bouwjaar voor 1973 al voor de visitatieperiode aangepakt. Het aantal woningen van slechte kwaliteit en/of met een laag energielabel is daarom beperkt. Ongeveer 400 woningen met een bouwjaar voor 1980 staan op de planning om gemoderniseerd te worden. Deze woningen pakt OFW zeer grondig aan waardoor woningen weer 40 jaar mee kunnen. Dat maakt de opgave intensief, zowel qua financiën als qua organisatie.

De ambitie van OFW is breder dan enkel het voorzien in kwalitatief goede en duurzame woningen. OFW wil huurders een toekomstbestendige woning bieden: een woning die zorgt voor een thuisgevoel en een woning die door

huurders wordt gewaardeerd. Dit vraagt ook om een klimaatadaptieve woonomgeving en om meer aandacht voor milieu impact door circulair en biobased bouwen. Dit leidt ertoe dat OFW bij elk project stappen duurzame(re) alternatieven toevoegt.

Een belangrijk uitgangspunt dat OFW hanteert bij investeringen en activiteiten in het kader van verduurzaming, is dat deze moeten bijdragen aan zowel de huidige als toekomstige huurder. In het verlengde hiervan heeft OFW een duurzaamheidsvisie ontwikkeld, die de uitgangsprincipes van de trias energetica (energiebesparing), materia (materiaalgebruik) en natura (biodiversiteit) volgt. Zo zet OFW gericht in op het installeren van zonnepanelen en warmtepompen bij woningen binnen de bestaande woningvoorraad, en op klimaatadaptieve maatregelen en circulariteit bij nieuwbouw. Om hierop te sturen heeft OFW in het portefeuilleplan de activiteiten vertaald naar een strategisch label per woning. Op die manier is inzichtelijk wat er moet gebeuren om tot de gewenste woningportefeuille te komen.

Gedurende de visitatieperiode heeft OFW gewerkt aan het verder verbeteren van de energielabels. Dit heeft geresulteerd in energielabel A voor meer dan de helft van de woningvoorraad.

Daarnaast trof OFW de voorbereidingen voor de modernisering van de ruim 400 woningen met een energielabel van D of lager. OFW voerde een conditiemeting uit van het woningbezit en scherpt op basis daarvan de meerjaren-onderhoudsplanning aan. OFW bepaalt ook opnieuw de basiskwaliteit van woningen bij nieuwbouw, mutatieonderhoud en renovatie. Bovendien voert OFW aanvullende activiteiten uit die bijdragen aan het inzichtelijk krijgen van de woningkwaliteit, zoals het op orde brengen van vastgoeddata en het in beeld krijgen van de renovatieopgave van jaren '80 woningen.

Op het gebied van de warmtetransitie heeft OFW ervoor gekozen om bij renovatieprojecten woningen geschikt te maken om van het gas af te gaan. OFW kiest er voor om deze investeringen nu nog niet te doen, vanwege onzekerheden en beperkte netcapaciteit.

Daarnaast is een noemenswaardige prestatie de afronding van de eerste fase van de modernisering van ruim 400 woningen in Swifterbant, Dronten en Biddinghuizen. In Spelwijk, Swifterbant, paste OFW bijvoorbeeld

schilmodernisering (isolatie, no regret) toe en installeerde dakkapellen op woningen zodat deze multifunctioneel inzetbaar zijn geworden.

Bij het moderniseren van woningen kijkt OFW nadrukkelijk hoe overlast kan worden beperkt. Zo kunnen huurders in veel gevallen in hun woning blijven wonen en maakt OFW gebruik van elektrische bouwmachines voor een CO2 neutrale bouwplaats. Tot slot zette OFW stappen op het gebied van circulair bouwen. Door materialen her te gebruiken en slimme toepassingen in te zetten zodat gebruik van nieuwe materialen zoveel mogelijk wordt beperkt.

### 1.3.2 De waardering door samenwerkingspartners

#### Huurders Belangen Vereniging

De HBV vindt dat OFW de verduurzaming van de woningvoorraad in de afgelopen periode voortvarend heeft opgepakt. OFW werkt stap voor stap. In eerste instantie zijn de woningen tot 1973 aangepakt. Nu zijn de woningen uit de periode 1973-1980 aan de beurt en wordt er nagedacht over de aanpak van de jaren '80 woningen. De HBV vindt de doorgevoerde maatregelen passend en goed uitpakken; gemiddeld bespaart een huurder 70 euro als gevolg van de verduurzaming. De HBV vindt het daarbij verstandig dat OFW heeft gekozen om bijvoorbeeld warmtepompen en zonnepanelen in een later stadium in te kopen. Hiermee heeft OFW voorkomen dat het aanloopt tegen kinderziektes. De HBV vindt het daarnaast ook positief dat OFW de plaatsing van zonnepanelen doorbelast aan huurders via een vaste prijs in de servicekosten. Hierdoor betalen huurders niet elk jaar huurverhoging over de zonnepanelen. Dit bedrag blijft elk jaar hetzelfde.

#### Gemeente Dronten

De gemeente vindt dat OFW in de visitatieperiode veel heeft geïnvesteerd in duurzaamheid. Dit resulteert erin dat duurzame woningvoorraad is in de gemeente. Daarbij vindt de gemeente het een positieve ontwikkeling dat OFW in heeft gezet op nieuwe verduurzamingstechnieken. OFW heeft in de afgelopen jaren bijvoorbeeld ingezet op all-electric woningen en bio-based bouwen.

Tegelijkertijd benoemt de gemeente dat de vele investeringen in onder andere nieuwe verduurzamingstechnieken, invloed hebben gehad op de investeringscapaciteit van OFW. Ondanks dat OFW financieel gezond is, blijft het een

uitdaging voor OFW om financieel wendbaar te blijven in de toekomst. De gemeente geeft mee dat OFW hierop alert moet blijven en keuzes moet maken waarin ze gaan investeren.

#### Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners vinden dat OFW logische keuzes maakt t.a.v. het verduurzamen en renoveren van de woningvoorraad. De corporatie kiest ervoor om no-regret maatregelen uit te voeren en gelijktijdig woningen voor te bereiden om in de toekomst van het gas af te gaan. De overige samenwerkingspartners zien dat OFW goed op weg is, maar zien ook dat er nog een opgave ligt. De kwaliteit van de verduurzaamde en gerenoveerde woningen wordt door de overige samenwerkingspartners gewaardeerd.

### 1.3.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van OFW ten aanzien van zorgen voor woningen die toekomstbestendig zijn als **goed**. OFW verduurzaamt de woningvoorraad grondig en planmatig. De visitatiecommissie is onder de indruk van de manier waarop OFW de overlast bij renovaties beperkt. Huurders kunnen in hun woning blijven wonen en er wordt gebruik gemaakt van elektrische bouwmachines. De visitatiecommissie kan de stappen en keuzes die OFW maakt goed volgen. Tegelijk liggen er volgens samenwerkingspartners ook nog opgaven en kansen waar OFW nog meer op in kan zetten.

## 1.4 Opgave 4: Bijdragen aan een leefbare woonomgeving

### 1.4.1 De opgaven en de prestaties

In de afgelopen jaren heeft OFW een verandering waargenomen in de samenstelling van haar huurdersbestand. Deze verandering heeft ertoe geleid dat de leefbaarheid, saamhorigheid en veerkracht in een aantal wijken van OFW steeds meer onder druk is komen te staan. Dit is te wijten aan verschillende factoren, zoals de ontwikkeling van de extramuralisering van de zorg, een afnemende sociale cohesie in wijken, en het passend toewijzen van onder andere statushouders en personen uit een beschermde woonomgeving. Daarnaast dwingt klimaatverandering OFW om extra investeringen te doen om de wijken klimaatadaptief te maken.



Om de leefbaarheid in brede zin te verbeteren en te waarborgen, heeft OFW de ambitie om een groene en gezonde leefomgeving te creëren en zet men in op het prettig met elkaar samenwonen van bewoners.

Om deze ambitie waar te maken hanteert OFW een strategie die gebaseerd is op drie P's: Proactief; Preventief en Planmatig. Dit leidt tot het volgende beleid:

- OFW zorgt in eerste instantie voor een goed fundament. Het basisniveau van wijken en woningen moet op orde zijn (schoon, heel en veilig);
- Hierna werkt OFW vanuit verbinding door fysiek en zichtbaar aanwezig te zijn in wijken, te luisteren naar behoeften van bewoners en in samenwerking met maatschappelijke partners persoonlijk in contact te komen met bewoners.
- Tot slot gaat OFW samen met bewoners en partners voor de plus door te kijken hoe bewoners ondersteunt kunnen worden, zodat de zelfredzaamheid en samenredzaamheid wordt vergroot.

Daarnaast wil OFW inspelen op het verbeteren van de 'samenkracht'. De corporatie definieert dit als het gezamenlijk werken aan een prettige leefomgeving, waarbij bewoners, organisaties en belanghebbenden betrokken zijn en samenwerken om de buurt mooier en leefbaarder te maken. OFW ziet het bevorderen van samenkracht als een belangrijke oplossing voor leefbaarheidsvraagstukken.

#### OFW zet in op het bevorderen van 'samenkracht'

In de visitatieperiode heeft OFW in lijn met het beleid een aantal activiteiten uitgevoerd, gericht op het vergroten van de 'samenkracht'. Om bewoners beter te leren kennen heeft OFW kennismakingsgesprekken georganiseerd bij (nieuwe) huurders thuis en is de corporatie steeds vaker in de wijk om in gesprek te gaan met haar bewoners. Daarnaast heeft OFW een leefbaarheidsfonds om bewoners te stimuleren (samen) iets voor hun buurt te doen. Andere concrete activiteiten waren het organiseren van de Doe!Dagen en 'Groene vingers', waarin samen met bewoners de openbare ruimte en tuinen van huurders opgeruimd en verbeterd werden. Een bijzondere activiteit was ook de 'Dag van de Ouderen', waarin OFW in samenwerking met haar partners uit het sociaal domein, ouderen liet kennismaken met seniorenwoningen liet bezoeken. Tijdens deze bezoeken konden ouderen uit de gemeente Dronten zien wat OFW te bieden heeft en

waarom verhuizen naar een seniorenwoning voor hen een verstandige keuze kan zijn.

Het organiseren van dit soort activiteiten helpt OFW om achter de voordeur te komen. Dat leidt tot inzicht in sociale problematiek waar de corporatie bewoners bij kan helpen. Een uitdaging bij de Doe!Dagen is om bewoners, na afloop, structureel te activeren hun tuin en woning bij te houden.

Een andere ontwikkeling is dat OFW tijdens de visitatieperiode in samenwerking met maatschappelijke organisatie Impact en de gemeente Dronten een kluswinkel heeft opgezet. Deze winkel is bedoeld om mensen te ondersteunen die zelf het onderhoud niet kunnen uitvoeren van hun woning of tuin. Daarnaast heeft het project als doel om personen met een afstand tot de arbeidsmarkt te betrekken met hun re-integratie in de toekomst.

In 2024 nam OFW het initiatief om het Gezondheidscentrum Dronten-West uit te breiden, omdat het verzorgingsgebied is vergroot als gevolg van nieuwbouw. Daarnaast hebben OFW en de gemeente in datzelfde jaar het initiatief genomen om een gemeenschappelijke ruimte te realiseren in seniorencomplex De Tas in Biddinghuizen zodat bewoners elkaar kunnen ontmoeten.

#### Een leefbare woonomgeving ziet er netjes uit

Als onderdeel van het klimaatadaptief maken van de woonomgeving, heeft OFW aan het begin van de visitatieperiode de Visie op Duurzaamheid vertaald naar een vastgoedstrategie waarbij OFW aandacht heeft voor klimaatadaptatie en natuur-inclusief bouwen. Daarnaast heeft OFW inzicht gekregen in de kwaliteit van het woningbezit en de woonomgeving om te bezien welke impuls nodig is om de omgeving te verbeteren. OFW heeft hiervoor samen met de HBV OFW en IFocus wijken geschouwd die minder goed presteren. In de schouws is getoetst op de visuele kwaliteit van het corporatiebezit. Vervolgens is er een beeldkwaliteitsplan opgesteld volgens de richtlijnen van Aedes, om deze buurten te verbeteren naar minimaal B kwaliteit. OFW heeft daarbij de app Apptimize gebruikt om beoordelingen vast te leggen op verschillende meetlatten. Zo wordt duidelijk welke verbeteringen moeten worden doorgevoerd in de buurten en wijken.



In het verlengde van de beeldkwaliteitsplannen is OFW met de gemeente Dronten de samenwerking aangegaan om buurtplannen op te stellen. Deze samenwerking is in de afgelopen periode verbeterd door de aanstelling van gebiedscoördinatoren bij de gemeente. De corporatie heeft daarnaast zelf twee extra wijkbeheerders aangesteld om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren. Zij zorgen ervoor dat wijken heel, veilig en schoon blijven.

#### OFW blijft scherp op de rolinvulling binnen samenwerkingsverbanden

In het kader van het verbeteren van de leefbaarheid werkt OFW samen met verschillende partners. De rol van OFW kan per samenwerkingsverband variëren. In de samenwerking rond vroegsignalering fungeert OFW bijvoorbeeld als signaalpartner. In de samenwerkingsovereenkomst met Coloriet gericht op wonen en zorg, kan OFW als kartrekker worden gezien die werkt aan het opstellen van een woonzorgvisie en gebiedsherontwikkeling. Ten aanzien van bewonersparticipatie neemt OFW weer meer een stimulerende rol aan door bewoners te stimuleren zich voor hun eigen buurt in te zetten.

Een ander concreet voorbeeld is de samenwerking met de gemeente in het kader van het buurtgericht werken en op het gebied van uitstroom (van onder andere beschermd wonen). Deze samenwerkingen zijn onder andere gestoeld op de Sociale Visie 2030 van de gemeente. OFW ervaart dat dit soort visies als onderlegger vrij abstract kunnen zijn en niet altijd een duidelijke richting geven aan (de structuur van) de samenwerking. Dit kan de uitvoering bemoeilijken.

De wisselende rollen in elk samenwerkingsverband stelt OFW voor de uitdaging om telkens rolvast te zijn. OFW constateert dat er gewaakt moet worden over de rol van elke partij en wie waarvoor verantwoordelijk is. In de visitatieperiode heeft OFW daarom grondig nagedacht over en is alert geweest op waar haar verantwoordelijkheid begint en eindigt, en wat er gedaan moet worden als een partner onvoldoende kan leveren. OFW heeft daarbij geleerd dat het soms noodzakelijk is om op de rem te trappen, zodat de corporatie niet te veel taken op zich neemt en andere partners minder participeren. OFW vindt het daarbij belangrijk om de andere betrokkenen aan te wijzen op hun verantwoordelijkheid en scherp te blijven op het feit dat zij ook hun rol moeten pakken.

## 1.4.2 De waardering door samenwerkingspartners

### Huurders Belangen Vereniging

De HBV beoordeelt de inzet van OFW op dit thema als goed. De HBV vindt het positief dat OFW preventieve maatregelen neemt om de leefbaarheid te waarborgen. Een voorbeeld is bewust verkopen van een aantal woningen in bepaalde wijken, zodat het eigen woningbezit toeneemt. Eigen woningbezit stimuleert volgens de HBV onder meer het bijhouden van tuinen.

Tegelijkertijd vindt de HBV dat OFW sneller en beter kan anticiperen op acute leefbaarheidsvraagstukken. Een voorbeeld is het handhaven op overlast gevende huurders. De HBV vindt dat OFW sneller dient in te grijpen, bijvoorbeeld als blijkt dat buurtbemiddeling niet heeft geholpen. In het verlengde hiervan adviseert de HBV om een convenant te sluiten tussen OFW, de gemeente, de politie en andere relevante maatschappelijke instellingen, om bij overlastgevende situaties sneller en adequater te kunnen handelen.

### Gemeente Dronten

De gemeente is tevreden over de inzet van OFW op dit thema. OFW heeft een goed beeld van wat er speelt in de wijken, is zichtbaar richting huurders en onderneemt diverse initiatieven op het gebied van participatie, het stimuleren van ontmoeting en bevorderen van sociale cohesie. Een activiteit zoals de DoelDagen is hiervan een voorbeeld. De gemeente vindt het daarnaast positief dat OFW lijkt aan te haken bij de gemeente in het kader van wijkgericht werken. Hoewel de samenwerking er formeel nog niet is, is de intentie er vanuit beide partijen om afspraken te maken over hoe dit vormgegeven kan worden.

### Overige samenwerkingspartners

Overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van OFW op het gebied van leefbaarheid. Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland is positief over de inzet van OFW binnen het sociaal domein. Partijen werken bijvoorbeeld samen aan vroegtijdig signaleren van en optreden bij schulden. Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland prijst daarbij dat OFW het belang van de huurder als vertrekpunt neemt. Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland adviseert dat OFW zich in de toekomst meer kan positioneren als een gelijkwaardige partner van de gemeente, die gezamenlijk werkt aan het realiseren van maatschappelijke





doelstellingen binnen het sociaal domein, in plaats van enkel als uitvoerder van gemeentelijk beleid. Op deze manier kan OFW de samenwerking met de gemeente en andere partijen binnen het sociaal domein vergemakkelijken.

De Meerpaal is van mening dat OFW zich goed inzet voor het bevorderen van een leefbare woonomgeving. Partijen hebben een gezamenlijke visie gevormd op de aanpak in de wijken en zijn een pilot gestart voor het creëren van veerkrachtige wijken. De Meerpaal vindt het prettig dat OFW hierbij haar verantwoordelijk pakt en aanwezig is in de wijk om een luisterend oor te bieden aan huurders.

Kwintes werkt samen met OFW aan het ontwikkelen van nieuwe woonzorg-combinaties. Die samenwerking verloopt goed. Partijen weten elkaar goed te vinden. Kwintes ziet als kans voor de toekomst dat partijen zich nog meer dan nu verdiepen in elkaars opgave, op die manier ontstaat wederzijds begrip.

Hogeschool Aeres waardeert dat OFW met hen samenwerkt aan het creëren van een leefbare woonomgeving op de campus, bijvoorbeeld door studenten te attenderen op de huurregels en het schoonhouden van hun woonruimte. Hierbij helpt het dat OFW een contactpunt heeft op de campus en dat een beveiliging is aangesteld die 's nachts toezicht houdt op de campus. Om de campus nog verder te verbeteren, vindt Aeres dat OFW de focus nog meer kan leggen op onder meer het vergroenen van het campusterrein.

Tot slot zijn stichting Coloriet en Makelaardij van de Linden ook tevreden over de inzet van OFW voor het bevorderen van een leefbare woonomgeving. Beide organisaties waarderen dat OFW actief de wijken intrekt en goed in beeld heeft waar de behoeften van huurders liggen. OFW wordt door hen als een echte partner gezien in de samenwerking.

#### 1.4.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van OFW ten aanzien van bijdragen aan een leefbare woonomgeving als **goed**. OFW werkt volgens een navolgbare strategie en beleid aan het versterken van de leefbaarheid, veerkracht en klimaatadaptiviteit van wijken. De visitatiecommissie spreekt daarbij haar waardering uit voor de doordachte aanpak van OFW bij het verbeteren van 'samenkracht', waarbij kenmerkend is dat OFW structureel bewoners en andere maatschappelijke partners betreft. Voorbeelden hiervan zijn de Doe!Dagen en de

kluswinkel. De leerontwikkeling die OFW daarbij heeft gemaakt om rolvast te zijn in de samenwerking, zorgt ervoor dat andere partners hun verantwoordelijkheden (blijven) nakomen en dat gezamenlijk wordt gewerkt aan het verbeteren van de leefbaarheid.

#### 1.5 Samenwerken aan opgaven

OFW ervaart over het algemeen een wederkerige samenwerking met huurders, gemeente en overige samenwerkingspartners. De opgaven worden gezamenlijk aangevlogen en ook op overkoepelend niveau is OFW het vaak eens met haar partners. Echter, het ontbreekt soms aan een strategische visie die sturing biedt in de samenwerking. Met name in het sociale domein verwacht OFW meer van de gemeente. Specifiek als het gaat om de verbinding tussen beleid en uitvoering en het initiëren van projecten en programma's. Nu is het voor OFW soms nog zoeken wie welke rol pakt bij de uitstroom van mensen uit opvang en beschermd wonen. OFW zoekt naar meer structuur in de samenwerking om de volgende stap te kunnen maken en op sommige dossiers sneller tot resultaat te komen.

#### 1.6 OFW presteert 'goed'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld **Maatschappelijke waarde** met **goed**. OFW heeft goed begrip van de maatschappelijke opgaven en heeft aandacht voor de (ontwikkeling van de) woonbehoeften in Dronten en het belang van woningzoekenden. OFW kijkt verder dan de stenen en heeft aandacht voor het bouwen van gemeenschappen. De corporatie heeft bovendien een aantal ontwikkelingen in gang gezet in de visitatieperiode, die een sterke basis vormen voor toekomstige opgaven en prestaties.



Tabel 1-2: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

### Maatschappelijke waarde

#### Sterk

- Goed begrip van de maatschappelijke opgaven in het werkgebied, logische keuzes en aandacht voor het belang van huurders én woningzoekenden.
- Nadrukkelijk opzoek naar samenwerking met lokale partners in het kader van het werken aan volkshuisvestelijke opgaven, met name in het kader van de leefbaarheid.

#### Aandacht blijven geven

- Aandacht geven aan het betrekken van bewoners in het kader van 'samenkracht', met als doel om de leefbaarheid te behouden en om in contact te blijven met bewoners (achter de voordeur).

#### Geleerd

- Rolvastheid in de samenwerkingsverbanden en partners aanspreken op hun verantwoordelijkheid in de samenwerking.



## 2 Maatschappelijke verankering

**Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie en hoe concreet en tastbaar de betreffende invloed is.**

OFW zet de komende jaren in op het bevorderen van de samenwerking in netwerken. Dat doet OFW vanuit de overtuiging dat 'alleen ga je sneller, samen kom je verder' en dat de maatschappelijke opgaven alleen in samenhang gerealiseerd kunnen worden. Daarom doet OFW in woord en daad een stap naar voren om samenwerkingspartners, huurders en woningzoekenden te ontmoeten en te kijken wat zij gezamenlijk voor elkaar kunnen krijgen. De mate waarin OFW samenkracht weet te organiseren, een voorwaarde voor een samenredzame samenleving, bepaalt volgens OFW het succes.

### 2.1 OFW staat in verbinding met huurders en woningzoekenden

OFW heeft de kernwaarden *mensgericht, samen, verantwoordelijk*. Daarom wil OFW graag haar huurders betrekken bij beleid en activiteiten. OFW vindt bijvoorbeeld dat goed contact met (toekomstige) huurders de sleutel is om erachter te komen wat voor hen van belang is. Vanuit deze overtuiging werkt OFW op allerlei laagdrempelige manieren aan verbinding met huurders. Naast de reguliere huurdersparticipatie met de HBV, initieert OFW Doe!Dagen, koffiemomenten, welkomstgesprekken en thuisonderzoeken.

OFW wil lokaal verbonden zijn met bewoners en deze persoonlijke aandacht geven. Daarom is het doel dat meer bewoners elkaar kennen en zich inzetten voor de eigen buurt. OFW wil hierbij helpen door diensten te leveren waarmee bewoners écht zijn geholpen. Het streven is om jaarlijks minimaal met een-derde van de huurders in contact te treden en daarbij een klantbeoordeling van minimaal een 8 te halen.

Om bewoners te laten meepraten over ontwikkelingen in hun buurt of over de koers van OFW is een speciale website ingericht ([praatmee.ofw.nl](http://praatmee.ofw.nl)). Op die website kunnen geïnteresseerden enquêtes invullen en/of vragen stellen.

### De samenwerking volgens Huurders Belangen Vereniging

De HBV ervaart een goede relatie met OFW. De HBV vindt dat medewerkers van OFW toegankelijk en makkelijk zijn in de omgang. Ook de wijze waarop OFW de HBV betreft in de beleidsvorming wordt gewaardeerd. De HBV is van mening dat zij voldoende tijd en ruimte krijgt voor het opstellen van adviezen, en vindt het prettig dat OFW ontvankelijk is voor haar ideeën, standpunten en wensen. Tegelijkertijd ziet de HBV een aantal aandachtspunten. Met name de communicatie vanuit OFW naar huurders is volgens de HBV voor verbetering vatbaar. De HBV vindt de communicatie soms te onpersoonlijk en vindt het prettig om op de hoogte te zijn van de communicatie naar huurders. Dat is volgens de HBV niet altijd het geval.

### 2.2 OFW werkt samen met de gemeente aan de opgaven in Dronten

OFW werkt op verschillende niveaus samen met de gemeente Dronten. De samenwerking met de gemeente vindt onder andere plaats via de prestatieafspraken. Tegelijkertijd werken OFW en de gemeente samen aan specifieke opgaven en onderwerpen, zoals de leefbaarheid in wijken en buurten en het realiseren van nieuwe woningen. Daarnaast werken partijen samen aan vroegsignalering van schulden, de aanpak van armoede, woningtoewijzing en het behandelen van complexe casuïstiek bij bewoners.

De visitatiecommissie ziet dat OFW afhankelijk is van de samenwerking met gemeente en andere maatschappelijke organisaties om maatschappelijke (meer)waarde te creëren.

### De samenwerking volgens de gemeente Dronten, Sociaal domein

In relatie tot het Sociaal domein waar OFW en de gemeente samen optrekken om een leefbare omgeving te creëren, geeft de gemeente Dronten aan tevreden te zijn over de relatie met OFW. Volgens de gemeente verlopen de contacten met de corporatie naar behoren en is de corporatie altijd goed bereikbaar en bereid mee te denken over actuele vraagstukken. Ook over onderwerpen die niet primair volkshuisvestelijk zijn.

Om de samenwerking nog sterker te maken, ziet de gemeente kansen in het formaliseren van de samenwerking via concrete afspraken. Ook werkprocessen kunnen volgens de gemeente nog beter op elkaar worden afgestemd. Daarbij

vindt de gemeente het handig dat bij beide organisaties het mandaat om beslissingen te nemen, lager in de organisatie komt te liggen. De gemeente ervaart namelijk dat het op uitvoeringsniveau soms lastig is om concrete afspraken te maken met OFW over maatwerk. Bijvoorbeeld bij zorg- en veiligheidscasuïstiek. Ter illustratie noemt de gemeente de realisatie van woonvorm De Tas in Biddinghuizen. Op de begane grond van De Tas bevond zich een onafgebouwde ruimte die de bewoners wilden gebruiken als gemeenschappelijke ontmoetingsruimte. De woonconsulent van OFW steunde dit initiatief vanaf het begin, maar had niet genoeg mandaat om deze bestemming te realiseren. Uiteindelijk is het gebouw en de ruimte wel gerealiseerd, maar het proces had soepeler kunnen verlopen.

Verder ziet de gemeente kansen in het specificeren van prestatieafspraken met betrekking tot activiteiten in het sociaal domein. Momenteel bevatten deze afspraken algemene termen zoals 'het verbeteren van veiligheid' of 'het werken aan sociale cohesie', zonder dat er prestatie-indicatoren aan zijn gekoppeld. De gemeente is van mening dat concrete afspraken leiden tot snellere realisatie en bijdragen aan het elkaar aanspreken op behaalde resultaten.

#### De samenwerking volgens de gemeente Dronten, domein Wonen

Op het domein Wonen ervaart de gemeente Dronten de samenwerking met OFW eveneens als uitstekend. Zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Er is ook sprake van korte lijnen en directe communicatie. De gemeente vindt daarbij dat de bestuurder en andere medewerkers van OFW toegankelijk en makkelijk bereikbaar zijn.

Tegelijkertijd ervaart de gemeente in dit domein ook een uitdaging in de samenwerking. Zo is de gemeente van mening dat de omgang met elkaar erg voorzichtig en vriendelijk kan zijn en dat kritische geluiden minder snel op tafel komen. Gezien de toenemende druk op de woningmarkt en de ambitie van de gemeente om de komende jaren 9.000 woningen toe te voegen, waarvan een groot deel sociaal wordt, vindt de gemeente het belangrijk dat beide partijen elkaar meer kritisch aanspreken op hun verantwoordelijkheden. De gemeente vindt OFW nu nog soms te terughoudend en ziet graag dat OFW de ambities voor het toevoegen van woningen verhoogd.

Als OFW hierbij tegen grenzen aanloopt, dan mag OFW de gemeente eerder bij haar dilemma's en overwegingen betrekken. Door dit gesprek aan te gaan ontstaat over een weer grotere betrokkenheid en kunnen ambities worden verhoogd en kan misschien ook meer worden gerealiseerd

### 2.3 OFW werkt samen met zorg- en welzijnsorganisaties en onderwijspartijen

OFW werkt lokaal samen met zorg- en welzijnsorganisaties en onderwijsinstellingen. De samenwerking heeft onder andere betrekking op het voorkomen en oplossen van overlastsituaties, het realiseren van nieuwe woonzorgconcepten en het huisvesten van zorgbehoevende doelgroepen in wijken en buurten. De samenwerking is geformaliseerd langs samenwerkingsconvenanten waarin (proces)afspraken zijn gemaakt over bijvoorbeeld buurtbemiddeling, beschermd wonen, maatschappelijke opvang, tegengaan van ondermijnende criminaliteit en het vroeg signaleren van schulden. In regionaal verband werkt OFW daarbij ook samen met collega corporaties.

Een goed voorbeeld van lokale samenwerking is de ontwikkeling van een praktijkschool, met gemengd wonen en een activeringscentrum in samenwerking met Kwintes en het Almere College. Met dit initiatief combineren deze partijen in een versterkende mix samen leren, samenwerken en samenleven. Daarnaast werkt OFW samen met Aeres aan verhuur en beheer van de studentencampus en heeft de corporatie samen met De Meerpaal aandacht voor het creëren van veerkrachtige wijken.

Tot slot werkt OFW samen met Coloriet en gemeente Dronten via het project *BuurtSaam* aan een gezonde buurt, waar jong en oud samenleven en waar mensen naar elkaar omzien. Alhoewel de samenwerking eerst een deuk had opgelopen zijn partijen er sterker uitgekomen en is aan de hand van buurtwandelingen, projectexcursies en atelierssessies samen met bewoners een gedragen toekomstperspectief ontwikkeld voor woonzorgcentrum 'De Regenboog'.

#### De samenwerking volgens zorg- en welzijnsorganisaties

OFW is in de beleving van de zorg- en welzijnsorganisaties een zeer betrokken corporatie, met een sociaal hart. Er zijn volgens Kwintes weinig corporaties zo

betrokken op het gebied van wonen en zorg als OFW. Kwintes is van mening dat partijen elkaar hard nodig hebben, zodat zorg, begeleiding en de woonplek goed op elkaar worden afgestemd. De Meerpaal vindt de samenwerkingsrelatie met OFW open en transparant. Partijen delen gegevens en weten elkaar blindelings te vinden. Het betrekken van de zorgpartners is volgens De Meerpaal nog wel uitdagend.

Coloriet ziet een corporatie die in samenspraak met belanghebbenden komt tot haar beleidskeuzes. OFW heeft oog en begrip voor de visie van partners en luistert ook naar hun inbreng. Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland vindt OFW benaderbaar, ontvankelijk en altijd gericht op samenwerken. Wel ziet deze organisatie een uitdaging in de samenwerking, namelijk de rolvastheid in de samenwerking met OFW en andere maatschappelijke organisaties. Zo ziet Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland kansen om de rolverdeling en verwachtingen explicieter te formuleren en uit te spreken naar elkaar.

Ook de maatschappelijke hulpdiensten (GGZ, politie en GGD) zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met OFW. Wel zien zij kansen om effectiever samen te werken door, zoals nu al in Biddinghuizen gebeurt in de vorm van spreekuren, meer (informeel) overleg over casuïstiek te voeren. Hierbij kan ook worden ingegaan op specifieke overlastgevers waardoor maatwerk kan worden geleverd. Deze bijeenkomsten kunnen ook bijdragen aan het bij OFW meer inzicht krijgen in de achtergronden van bepaald gedrag. De partijen vinden namelijk dat OFW soms meer begrip kan tonen voor overlastgevers en/of mensen met een zorgvraag en soms vanuit een te zakelijke houding met de overlastgever omgaat. Tegelijkertijd waarderen de maatschappelijke hulpdiensten de bereidheid van OFW om een stapje extra te zetten, de basis voor de optimalisatie is dus zeker aanwezig.

#### De samenwerking volgens onderwijsinstellingen

Aeres ervaart een goede samenwerkingsrelatie met OFW. Aeres kenmerkt OFW als een transparante en benaderbare partij waarmee laagdrempelig en makkelijk in contact getreden kan worden. Aeres vindt het prettig dat zij regelmatig geraadpleegd wordt door OFW om mee te denken of advies uit te brengen. Aeres vindt dit ook noodzakelijk omdat het reguliere huurbeleid namelijk niet altijd toepasbaar is op studentenwoningen. De manier waarop OFW zich verdiept in de

behoefte van studenten en op basis hiervan passend beleid probeert te ontwikkelen voor studenten, wordt door Aeres gewaardeerd.

Ook het Almere College is erg tevreden over de samenwerking met OFW. De manier waarop invulling wordt gegeven aan de realisatie van de praktijkschool in combinatie met de realisatie van gemend wonen en een activeringscentrum, is een zeer positieve ontwikkeling geweest. Het Almere College ziet als aandachtspunten de continuïteit van betrokken medewerkers van OFW, het verschil in urgentie en het maken van afspraken over het beheer na realisatie.

#### OFW heeft gezocht naar nieuw vormen voor verbinding

Net als bij veel andere corporaties is het lastig om bewoners met elkaar en aan OFW te verbinden en te laten participeren. Daarom vindt de visitatiecommissie het goed dat OFW regelmatig met een creatief en laagdrempelig initiatief komt om bewoners mee te laten denken en praten. Ook probeert men door collega's mee de wijken in te nemen, de kennis van deze collega's van de opgaven in de wijken te vergroten. Voorbeelden van initiatieven zijn:

- OFW lab: inspiratiesessies
- Werksafari's: met collega's op pad
- Bakkie aandacht & buurtschouw : in gesprek met de buurt
- Citizen lab: digitaal participeren

#### 2.4 OFW presteert 'goed'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld [Maatschappelijke verankering met goed](#). De visitatiecommissie ziet door alle beschreven maatregelen een corporatie die lokaal is verankerd, oog heeft voor signalen en wensen van bewoners en een goede relatie onderhoudt met de huurdersorganisatie, individuele huurders en woningzoekenden. De waardering van de huurders en de samenwerkingspartners is bovendien positief. OFW zet zich nadrukkelijk in om de volkshuisvestelijke opgaven in samenspraak aan te pakken. Daarbij zoekt de corporatie naar slimme maatschappelijke verbindingen, zoals blijkt uit de samenwerking met zorg- en onderwijsinstellingen. De corporatie doet meer dan verwacht mag worden door bijvoorbeeld de aandacht voor verschillende initiatieven om laagdrempelig verbinding en participatie te bereiken. Ook vindt



de visitatiecommissie het sterk dat OFW regelmatig initiatief neemt om te verbinden of een samenwerking aan te gaan.

Er zijn ook nog verbetermogelijkheden. Richting de toekomst kan OFW nog steviger positie innemen in de samenwerkingen en duidelijker maken wat OFW als haar rol ziet en ook van partners verwacht om tot resultaat te komen. Een ander punt om te verbeteren is beter aan te geven, vooral richting de gemeente, waar voor OFW in de samenwerking dilemma's of onzekerheden liggen.

**Tabel 2-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten**

### Maatschappelijke verankering

#### Sterk

- Verbinding met lokaal- en maatschappelijk betrokken organisaties.
- Initiërende rol binnen diverse samenwerkingen.
- Flink aantal initiatieven voor laagdrempelige verbinding en participatie
- Speciale website om bewoners te laten meepraten over projecten en ontwikkelingen

#### Aandacht blijven geven

- Duidelijk maken richting partners wat OFW verwacht om tot resultaat te komen, met specifieke aandacht voor het samen concretiseren van visies.
- Dilemma's en overwegingen meer delen en vaker de hulpvraag stellen over onderwerpen die niet goed bij OFW van de grond komen

#### Geleerd

- Alleen ga je sneller, samen kom je verder.



## 3 Besturing

**Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en prestatiesturing. De visitatiecommissie kijkt naar de kwaliteit, de robuustheid en adaptiviteit van het proces van strategievorming en prestatiesturing.**

### 3.1 OFW stuurt de organisatie aan via een herkenbare besturingslijn

OFW werkt als maatschappelijke organisatie aan het realiseren van maatschappelijke en volkshuisvestelijke doelen, met de financiële continuïteit van de organisatie als randvoorwaarde. Bij het bepalen van haar doelen neemt OFW de gemeentelijke woonvisie en Rijksbeleid en -regelgeving mee. Vanuit dit vertrekpunt heeft OFW haar visie voor de periode 2024 t/m 2028 vastgelegd in het koersplan 'Ik geef thuis in Dronten'. Door maatschappelijke ontwikkelingen - zoals het woningtekort, de druk op de betaalbaarheid en een veranderde bevolkingssamenstelling - was het voor OFW noodzakelijk een nieuwe koers te ontwerpen. De ambitie in het koersplan is dat iedereen die bij OFW betrokken is, zich thuis voelt in Dronten.

Om de ambitie te bereiken werkt OFW langs vier strategische lijnen/pilaren: (1) een goede woning, (2) een fijne buurt, (3) lokaal verbonden en (4) persoonlijke aandacht. Per pilaar zijn een aantal missies geformuleerd die bijdragen aan een betere situatie voor huurders en woningzoekenden, zorgen voor verbetering van woningen en de woonomgeving, en richting geven aan organisatieontwikkeling.

OFW heeft de doelstellingen uit het koersplan vertaald in jaarplannen en ingebracht in het portefeuilleplan. In het portefeuilleplan gaat OFW in op de eerste pilaar uit het koersplan en worden de kwantitatieve en kwalitatieve invulling van de woningvoorraad voor de komende tien jaar in het werkgebied beschreven. Hierbij is een navolgbare lijn te zien; de doelstellingen uit het jaarplan en het portefeuilleplan sluiten aan bij de overkoepelende doelstellingen uit het koersplan.

Het jaarplan volgt de vier pilaren in het koersplan. Per pilaar staan de activiteiten benoemd om de overkoepelende pilaardoelstelling te behalen. Zo wordt de pilaar een 'Goede Woning' bijvoorbeeld jaarlijks concreet vertaald in hoeveel nieuwbouw er wordt opgeleverd en welke wijken en straten worden verduurzaamd.

Het jaarplan stippelt de route uit voor OFW, maar het is ook een verantwoording naar huurders, stakeholders en leveranciers, zodat voor hen transparant wordt waar OFW jaarlijks aan werkt. Daarnaast wordt in het jaarplan een begroting opgenomen over de kosten van de activiteiten. Bij het opstellen van de jaarplannen worden diverse OFW collega's betrokken.

De monitoring van de jaarplannen vindt plaats aan de hand van de planning en control cyclus. Aan de hand van tertiaal rapportages wordt voor de vier strategische pilaren een terugkoppeling gegeven op de activiteiten die zijn voorgenomen in het jaarplan. Per pilaar zijn daarbij indicatoren geformuleerd die de voortgang inzichtelijk maken. Hiernaast brengt OFW jaarlijks een woonruimteanalyse uit. Hierin staat onder meer welk aanbod beschikbaar is en hoe de vraag naar woningen eruitziet.

Als OFW ziet dat doelen misschien niet worden gehaald, stuurt de organisatie bij. Hierbij gebruikt OFW het Risk Control Framework (RCF). In de tertiaalrapportages wordt per aandachtsgebied, bijvoorbeeld 'nieuwbouw', een status update gegeven over de mate waarin opvolging is gegeven aan de acties of dat nog maatregelen nodig zijn en wat de prioriteit is gebaseerd op het risicoprofiel van het aandachtsgebied.

### 3.2 OFW bedient de huurder optimaal middels de 'OFWay'

OFW wil graag dat medewerkers in de positie komen om voor de huurders en stakeholders 'het verschil' te kunnen maken. Door verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen, kan de huurder optimaal worden geholpen. Ook zet men via de zogenoemde OFWay in op het betrekken en goed uitrusten van medewerkers om de opgaven en uitdagingen aan te pakken. OFW geeft eigen medewerkers hierbij vertrouwen en verantwoordelijkheid, flexibiliteit om hun eigen werk in te richten, ruimte voor ontspanning en ontwikkelkansen om zichzelf bij te scholen.

Tabel 3-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

## Besturing

### Sterk

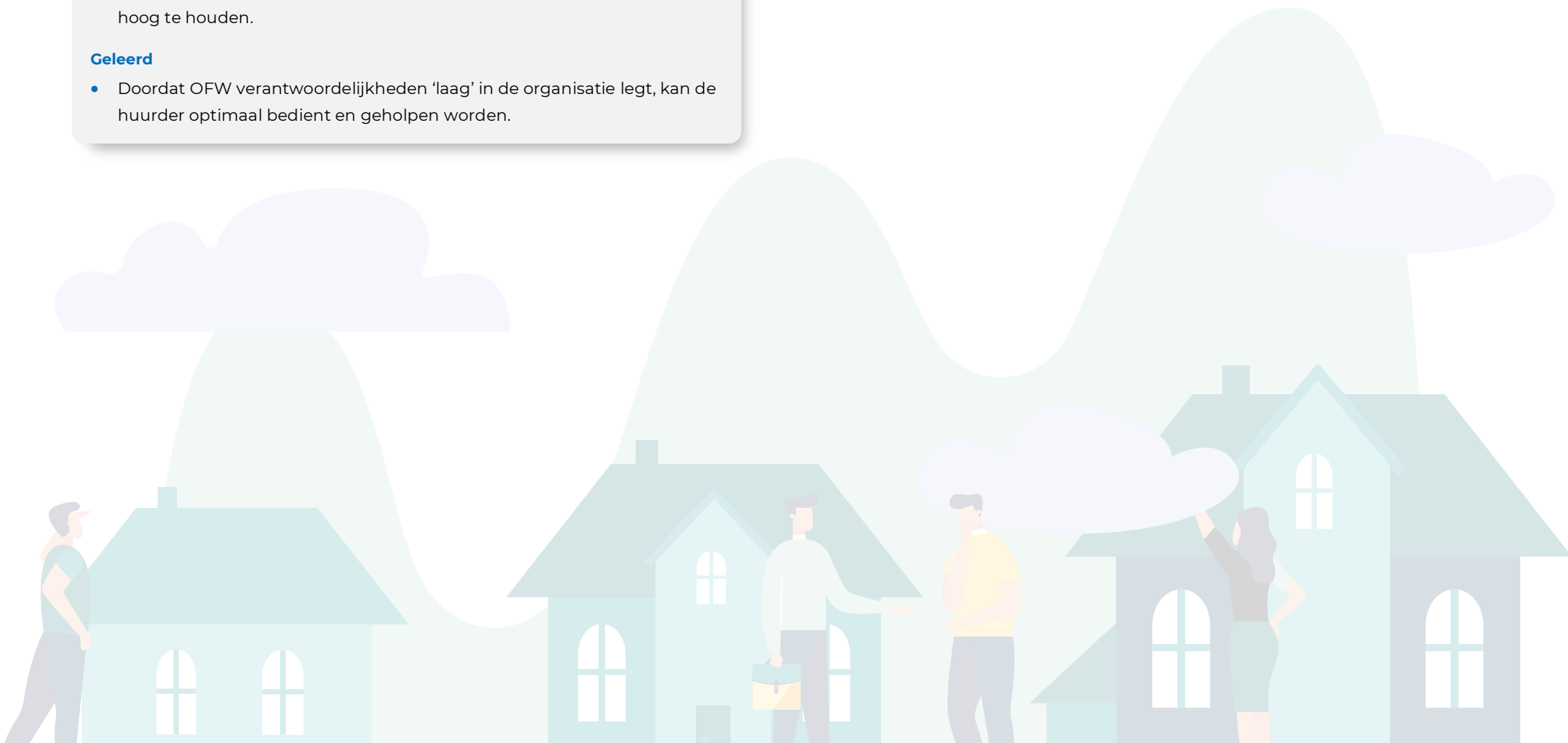
- Een heldere doorvertaling van het koersplan naar de jaarplannen.
- Navolgbare lijn tussen sturings- en monitoringsrapportages.

### Aandacht (blijven) geven

- Blijf medewerkers betrekken bij onder andere de opstelling van jaarplannen, om zo de betrokkenheid en het eigenaarschap blijvend hoog te houden.

### Geleerd

- Doordat OFW verantwoordelijkheden 'laag' in de organisatie legt, kan de huurder optimaal bedient en geholpen worden.



## 4 Maatschappelijke capaciteit

**Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit richt zich op de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Daarbij gaat het om de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zowel organisatorisch als financieel.**

### 4.1 Financiële capaciteit

OFW stelt jaarlijks een voortschrijdende meerjarenbegroting op. Uit analyse van de conceptbegroting voor de jaren 2024 tot en met 2033 was het OFW duidelijk geworden dat, net als bij veel andere corporaties, over enkele jaren de voorgenomen ambities niet op financieel verantwoorde wijze kunnen worden uitgevoerd. De oorzaak is een combinatie van hogere ambitie, stijgende bouw- en rentekosten en een aanhoudende hoge inflatie.

OFW heeft echter een gezonde financiële positie die zeker ruimte biedt voor investeren. Daarom heeft OFW bewust voor een realistische begroting gekozen met investeringsplannen die haalbaar zijn binnen de financiële randvoorwaarden. De meest recente meerjarenbegroting is opgesteld voor de periode 2025 – 2034. Hierin zijn de in eerdere hoofdstukken beschreven opgaven verwerkt.

OFW heeft ondanks de voorzichtigere benadering zoveel mogelijke ingezet op het leveren van maatschappelijke waarde. Daarom is nog steeds sprake van een forse, maar financieel gezien realistische aanpassing in het uitvoeringsprogramma ten opzichte van enkele jaren geleden. Zoals in de position paper aangegeven gaat het om het verdubbelen van nieuwbouw, wegwerken van slechte energielabels, voortgang op energietransitie, intensiveren van de leefbaarheidsinzet en het borgen van betaalbaarheid.

#### OFW monitort haar financiële positie

OFW houdt haar financiële positie goed in de gaten om tijdig te weten of zij haar ambities uit de realistische begroting op een financieel verantwoorde wijze kan uitvoeren. Dit doet zij onder meer door het uitvoeren van scenario-analyses. Uit

deze analyses blijkt dat de financiële meerjarenprognose een stabiel verloop toont van de ratio's die door toezichthouders Aw/WSW worden gehanteerd. Dit geeft ook nog ruimte om eventueel te versnellen of juist, bij financiële tegenwind, een tegenvaller op te vangen zonder de plannen naar beneden bij te stellen.

Een kanttekening bij deze analyses is dat OFW om de opgave op kwaliteit en duurzaamheid beter in beeld te brengen in 2025 een (uitgebreidere) conditiemeting voor haar bezit gaat uitvoeren. Hierbij gaat het om een actualisatie van de basiskwaliteit en van een routekaart naar energieneutraal. Als gevolg hiervan kunnen ook de geraamde investeringen veranderen. Dit wordt door OFW in de meerjarenbegroting van 2026 en verder opgenomen.

#### OFW heeft mogelijkheden tot bijsturing onderzocht

OFW accepteert als maatschappelijke organisatie dat de financiële kengetallen door maatschappelijke investeringen en de externe omstandigheden zoals toegenomen kosten verslechteren en meer richting de norm bewegen van de toezichthouders. Om dit op een verantwoorde wijze te doen houdt men zoals gezegd goed de vinger aan de pols, maar hanteert ook nog strengere interne normen. Ook bepaalt men een zogenoemde remweg om tijdig bij te sturen. Deze bijsturingsacties betreffen:

- Woningverbetering verminderen/temporiseren
- Nieuwbouw verminderen/temporiseren
- Streefhuren bijstellen/verhogen
- Beheerkosten terugdringen
- Onderhoud verminderen of schrappen
- Verkopen opschroeven

### 4.2 Organisatorische capaciteit

#### Organisatorische ontwikkelingen

OFW heeft in 2021 een klantvisie ontwikkeld voor de periode 2022 – 2027 om haar te helpen bij de ambitie de best mogelijke corporatie voor Dronten te worden. Als onderdeel van deze visie wil OFW een zogenoemde vijfsterren corporatie zijn voor haar bewoners én medewerkers. De klantvisie is in 2022 geïmplementeerd. Alle interne projecten die OFW wil ondernemen worden tegen deze visie afgezet.

OFW wil ICT optimaal inzetten als ondersteunend middel in haar processen om organisatiedoelstellingen te bereiken. Om beter in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen is OFW overgestapt naar een nieuwe versie van haar ERP-systeem. Ook is er een gedegen en uitgebreide visie op hoe Informatisering en Automatisering (I&A) OFW kan helpen bij het uitvoeren van haar maatschappelijke taken. Centraal staat bijvoorbeeld het beter vastleggen én beschikbaar maken van informatie over het vastgoed.

Om uiteindelijk de bewoners beter te kunnen bedienen heeft OFW ook een ontwikkeling ingezet waarbij processen veel meer in samenhang met andere afdelingen en integraal worden bekeken.

#### OFW geeft veel aandacht aan de ontwikkeling van medewerkers: de OFWay

OFW wil om de best mogelijke corporatie voor Dronten te zijn, het beste uit de medewerkers halen en hen ook stimuleren en faciliteren dit zelf te doen. Daarom wordt veel aandacht gegeven aan het ontwikkelen van medewerkers en het stimuleren van persoonlijk leiderschap. Het doel is de medewerkers, goed uit te rusten voor de opgaven en uitdagingen waar OFW voor staat. Met de OFWay is dit kernachtig visueel weergegeven en uitgewerkt.

Er is hiertoe een uitgebreide en heldere HR-visie opgesteld, met als uitvloeisels onder meer een jaarlijks opleidingsplan en een uitgebreide ontwikkelcyclus. Door het bieden van vertrouwen, verantwoordelijkheid, flexibiliteit om eigen werk in te richten, ontwikkelkansen en ontspanning, investeert OFW heel duidelijk in de eigen medewerkers.

Tabel 4-1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

### Maatschappelijke capaciteit

#### Sterk

- Opstellen van een realistische begroting om in onzekere tijden toch zoveel mogelijke projecten te kunnen realiseren om maximaal van waarde te kunnen zijn
- Het integraal bekijken van processen die over meerdere afdelingen lopen, maar samenhang vertonen
- Het visueel maken van de wijze waarop OFW wil werken en waar men voor staat
- Aandacht voor de klant via de uitgebreide klantvisie en de doorvertaling naar de organisatie

#### Aandacht blijven geven

- De monitoring van de financiële positie en de keuzemogelijkheden om bij te sturen
- Actualiseren van diverse beleidsstukken

#### Geleerd

- Processen in samenhang met andere afdelingen integraal bekijken





# Bijlagen



# A Bestuurlijke reactie

## Inleiding

De maatschappelijke visitatie is wederom een nuttig instrument gebleken om de maatschappelijke waarde die OFW levert aan te tonen en bespreekbaar te maken. Het geeft inzicht in hoe we het doen en wat we nog te doen hebben. In deze reactie ga ik daar kort op in.

## Goed en gedreven

In het position paper voor deze visitatie hebben we als ambitie benoemd dat we de beste woningcorporaties voor Dronten willen zijn. We zijn heel blij dat uit de visitatie op alle onderdelen blijkt dat OFW goed presteert en meer doet dan verwacht mag worden. Dat daarbij de verandering in oriëntatie zichtbaar is, van verduurzamen van woningen naar de bredere maatschappelijke opgaven, doet ons zeer deugd. Dat is heel mooi en mogen we echt trots op zijn. Tegelijk merk ik dat we gedreven worden door wat we voor Dronten nog beter kunnen doen. We hebben bij de visitatiecommissie benadrukt om onze ontwikkelvraag -hoe we fundamenteeler kunnen samenwerken met onze huurders en partners aan de maatschappelijke woonopgaven in Dronten- goed onder de aandacht te brengen bij onze stakeholders. En bij de presentatie van het eindrapport kwam vanuit het MT de vraag wat er nodig is om de hoogst haalbare waardering "uitstekend" te krijgen. Samengevat vinden we het fijn dat we het goed doen, maar zijn we gedreven om het nog beter te doen. En daarvoor biedt het rapport mooie aangrijpingspunten.

## Open en eerlijke lijnen

Het visitatierapport is voor een heel groot deel herkenbaar, ook waar stakeholders benoemen dat het beter kan. Daar zijn we heel blij mee, want het geeft er blijk van dat we in open en eerlijke verbinding staan met onze stakeholders. Onze stakeholders benoemen dit ook: ze voelen zich betrokken en serieus genomen. Het doet ons veel dat onze stakeholders zien dat we steeds meer en beter in contact zijn met onze huurders. Het advies van de huurderbelangenvereniging, dat de communicatie daarbij nog wel wat empathischer kan, nemen we ter harte. Dat sluit aan bij het leerproces waar we in zitten.

Iets minder herkenning hebben we bij de oproep van de gemeente om een hulpvraag neer te leggen omtrent het realiseren van meer nieuwbouw. Mede op initiatief van OFW hebben we met de gemeente het Woningmarktberaad Dronten en de werkgroep Dronten2050 ingesteld, juist om de grote investeringsopgave te bespreken. De reflectie vanuit de gemeente maakt echter duidelijk dat we dit nog beter moeten neerzetten en dat zullen we doen.

## Concreet verbeteren

Net als na de vorige visitatie willen we uit het rapport een aantal concrete verbeterpunten halen waar we mee aan de slag gaan. We zullen hiervoor dankbaar gebruik van de aanbevelingen van de visitatiecommissie, zoals gepresenteerd onderaan pagina 9 van het rapport. Net als nu is het ons streven dat bij een volgende visitatie herkenbaar is dat OFW op deze punten verbeterd is. We zullen deze verbeteragenda in samenspraak met onze organisatie, stakeholders en RvC opstellen en een plek geven in onze planning & control-cyclus (jaarplan).

## Met zin en scherpte

De vertaling van dit visitatierapport naar (verbeteringen in) de praktijk hebben we meteen al opgepakt door de resultaten uit het (concept)rapport te bespreken tijdens onze jaarlijkse stakeholdersdag. Dit onder de noemer "Samen werkt!". Zoals onze partners deze dag hebben benoemd, geeft de prettige onderlinge samenwerking ook bij ons veel zin om samen aan de slag te gaan én vertrouwen in de toekomst. Het visitatierapport is een mooie aansporing om nog meer uit de goede samenwerking te halen. Door meer gezamenlijke richting op strategisch niveau en meer scherpte naar elkaar over verwachtingen en prestaties. Als dit lukt, halen we over 4 jaar misschien wel de door ons geambieerde "uitstekend" en kunnen we met trots en overtuiging zeggen: "we zijn de beste corporatie voor Dronten".

Mede namens de medewerkers en Raad van Commissarissen van OFW,  
Noek Pouw, directeur-bestuurder



## B Gesproken samenwerkingspartners

De visitatiecommissie heeft voor de maatschappelijke visitatie verschillende samenwerkingspartners gesproken.

Naam	Functie	Organisatie
C. van Loveren	Voorzitter	Huurders Belangen Vereniging
J. van der Laan	Secretaris	Huurders Belangen Vereniging
P. van Bergen	Wethouder	Gemeente Dronten
P. Duvekot	Wethouder	Gemeente Dronten
J. de Graaf	Beleidsmedewerker	Gemeente Dronten
F. Hartog	Teammanager	Gemeente Dronten
M. Veldwijk	Gebiedsregisseur	Gemeente Dronten
J. van de Beek	Beleidsmedewerker	Gemeente Dronten
L. Jansen	Beleidsmedewerker	Gemeente Dronten
R. Hartog	Regisseur zorg en veiligheid	Gemeente Dronten
J. Tabak	Directeur-bestuurder	De Meerpaal
W. Wouda	Sociaal werker	De Meerpaal
H. Hofmeijer	Directeur-bestuurder	Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland
J. Broer	Manager	Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland
J. Meijs	Directeur-bestuurder	Coloriet
M. Westland	Directeur	Coloriet
A. Boersma	Accountmanager	Kwintes
J. Berntsen	Voorzitter	Aeres Hogeschool Dronten
G. Vosjan	Facilitair manager	Aeres Hogeschool Dronten
M. van Pijkeren	Facilitair beheerder	Aeres Hogeschool Dronten
A. Mencke	College van Bestuur	Almere College
S. Klaver	Locatiemanager	Almere College
K. Kaizer	Rector	Almere College
R. Vogels	Wijkagent	Politie
H. Bakker	Zorgcoördinator Vangnet & Advies	GGD
R. Pothof	Teamleider Gebiedsteam Dronten	GGZ Centraal
B. Wijnands	Directeur / makelaar	Makelaardij vd Linden / Woningbouwplatform





Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

K.v.K. nr. 24316726

[ecorys.nl](http://ecorys.nl)