

raeflex
!



ons huis

Enschede

visitatierapport 2014 – 2018

wonen doen we samen





Visitatierapport 2019

Ons Huis Enschede

2014-2018



ons huis

Bennekom, 12 november 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

[Www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

Visitatiecommissie

De heer drs. M.P. Angenent MPA | voorzitter

Mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

De heer J. Zandvliet MSc | secretaris

Mevrouw I. Huisman MSc | secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Om deze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verricht Raeflex geen overige advieswerkzaamheden. De visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen zal handhaven op vier jaar. Daarmee ziet Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Raeflex ziet visitatie als een waardevol instrument voor corporaties, waarmee corporaties hun geleverde prestaties kunnen spiegelen, oordelen van belanghouders ontvangen en om verbetertips krijgen. De visitatiemethodiek biedt de visitatiecommissie de mogelijkheid om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren. Naast een oordeel over de afgelopen vier jaar, bevat het visitatierapport een toekomstgerichte beleidsagenda.

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

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

De heer drs. A.H. Grashof, directeur

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie Ons Huis	9
B Scorekaart Ons Huis	13
C Scorekaart in beeld Ons Huis	15
D Samenvatting in beeld Ons Huis	17
E Reactie Ons Huis	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Ons Huis	23
1.1 Schets Ons Huis	24
1.2 Werkgebied Ons Huis	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	26
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	27
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	30
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	31
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	31
3. Presteren volgens Belanghebbenden	33
3.1 De belanghebbenden van Ons Huis	33
3.2 Beoordeling belanghebbenden	34
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	35
3.4 Conclusies en motivatie	36
4 Presteren naar Vermogen	41
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	41
4.2 Conclusies en motivatie	41
5 Governance	45
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	45
5.2 Conclusies en motivatie	46
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	51
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	53
Bijlage 2 Curricula vitae	55
Bijlage 3 Bronnenlijst	61
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	63
Bijlage 5 Prestatietabel	65
Bijlage 6 Meetschaal	71
Bijlage 7 Position paper	73

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Ons Huis

Terugblik op visitatie 2010-2013

Bij de vorige visitatie, tevens op basis van methodiek 5.0, scoorde Ons Huis op de verschillende prestatievelden ruim voldoende tot goed (6,9 tot 8,1). De commissie typeerde Ons Huis als een maatschappelijk gedreven organisatie. Een corporatie die veel waarde hecht aan haar kerntaak, deze ziet als haar recht van bestaan, en volgens de bijbehorende normen en waarden handelt. De visitatiecommissie was van mening dat Ons Huis doet waar ze voor staat en dat ook op een goede manier doet. De commissie had dan ook weinig verbeterpunten voor de corporatie, daar dit afbreuk zou doen aan hun manier van opereren, die buitengewoon sterk werd genoemd. De commissie gaf destijds de volgende verbeterpunten mee.

- Benoem in het jaarverslag expliciet de artikelen uit de Governancecode waarvan Ons Huis (gemotiveerd) afwijkt.
- Werk aan een verdere verbetering van de verslagen van de RvC, zodat de werking richting derden sterker wordt.
- Pak een (voortrekkers)rol in de totstandkoming van één centraal loket voor de woningtoewijzing in de gemeente Enschede. Dit biedt vooral de primaire doelgroep meer mogelijkheden en geeft hen een helder en transparant aanbod van woningen.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Ons Huis gedurende de huidige visitatieperiode zich volkshuisvestelijk in opwaartse lijn heeft ontwikkeld. Volkshuisvestelijk heeft Ons Huis de lijn van sterk presteren, zoals in het vorige rapport benoemd, doorgetrokken. Belanghebbenden waarderen dit. Op de andere prestatievelden is het beeld ten opzichte van de vorige visitatie genuanceerder. De verbeterpunten uit de vorige visitatie heeft Ons Huis ten dele opgepakt. Er is inmiddels één centrale website met het aanbod van Ons Huis, Domijn en De Woonplaats binnen de gemeente Enschede. De visitatiecommissie constateert dat er nog steeds mogelijkheden liggen om de verslagen van de RvC-vergaderingen te verbeteren. Wel heeft de RvC de werkwijze ten aanzien van de vijf principes van de Governancecode toegelicht in het bestuursverslag 2018.

Resultaten visitatie 2014-2018

Visitatieperiode

De visitatie vond in afwijking van de gebruikelijke periode van vier jaar plaats over de periode 2014-2018. In 2017 trad een nieuwe directeur-bestuurder aan en bracht de Aw een kritische oordeelsbrief uit waarin zij de corporatie verzocht een verbeterplan te schrijven. Dat is gebeurd onder verantwoordelijkheid van de nieuwe bestuurder. Deze ontwikkelingen hebben met name impact gehad op de governance van Ons Huis. De commissie besteedt in het rapport ruim aandacht aan de veranderingen vanaf 2017.

Position paper

De position paper van de corporatie voor de visitatie 2014-2018, bood ondersteuning bij de visitatiegesprekken. Ons Huis toont zich trots op haar prestaties op het gebied van vastgoedontwikkeling en op de hoge klantwaardering. In de position paper zijn naast de huidige situatie ook de ambities voor de komende jaren geformuleerd.

Ze gaven de commissie en de belanghebbenden een beeld van de doelstellingen en de transitie die de in 2017 aangetreden directeur-bestuurder met Ons Huis wil bereiken.

Ons Huis wil zich ontwikkelen naar een corporatie met een meer open cultuur, verantwoordelijkheden lager in de organisatie en zich door ontwikkelen in klant- en externe oriëntatie. Hiermee kon de commissie in de visitatiegesprekken gerichter doorvragen op de herkenbaarheid van de ingezette beweging en hoe externe belanghebbenden de samenwerking met Ons Huis zouden willen versterken.

Ons Huis staat voor goede kwaliteit en dienstverlening

Met relatief duurzaam en kwalitatief hoogwaardig bezit en een klantwaardering die continu rond de 8 ligt, bevindt Ons Huis zich al jaren in de voorhoede van de corporaties in de Aedes-benchmark. Ons Huis is zichtbaar in de Enschedese wijken en op de werkvloer wordt met hart voor de klant gewerkt. Door nieuwbouw en onderhoud is de voorraad in de periode 2014-2018 verder verduurzaamd, waardoor Ons Huis de sectordoelstelling gemiddeld label B in 2020 zal halen.

Gestructureerd gewerkt aan invullen opgaven

Ons Huis heeft met het oog op de lokale en landelijke volkshuisvestelijke opgaven (enkele aandachtswijken, het vraagstuk betaalbaarheid, vergrijzing, sectordoelstelling verduurzaming) flink geïnvesteerd: groot onderhoud gepleegd, verduurzaamd, nieuwbouw gerealiseerd en aan de opbrengsten kant beperkt woningen verkocht en de huren beperkt verhoogd. Ons Huis onderscheidt zich door een sterke focus op intramuraal en extramuraal geschikt wonen voor ouderen en bijzondere doelgroepen. De belanghebbenden waarderen de creatieve manier waarop Ons Huis in de wijk de leefbaarheid heeft bevorderd. Met de herstructurering van de Hertmebrink – ver in planvorming, bewoners zijn intensief betrokken – levert Ons Huis een belangrijke bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van wijken en buurten in Enschede.

Goede relatie en samenwerking met belanghouders

Zowel huurders, gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en collega-corporaties zijn tevreden over de prestaties van en hun relatie met Ons Huis. Met name de kwaliteit van de woningen en de wijze waarop Ons Huis in de wijken samenwerkt met zorg en welzijn worden gewaardeerd. Op gemeentelijk niveau maakt Ons Huis in onderlinge afstemming met de collega-corporaties prestatieafspraken. Op lokaal en regionaal niveau maakt Ons Huis zich met name hard voor kwetsbaren. De belanghouders hebben ervaren dat er tegen het eind van de visitatieperiode relatief veel mutaties geweest zijn juist onder Ons Huis-medewerkers met veel contact met belanghebbenden. Dit leidt soms tot vertraging en maakt het minder duidelijk wat je als belanghouder van Ons Huis kunt verwachten.

Te weinig trots op zichzelf volgens belanghouders

Ons Huis kenmerkt zich door Twentse nuchterheid. Medewerkers vinden de prestaties die ze voor de huurder leveren normaal. De belanghouders en commissie zijn van mening dat Ons Huis trotser op de prestaties mag zijn ten aanzien van de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen, verduurzaming en projecten voor kwetsbaren in de wijk.

Oog voor de kwetsbare huurder

Ons Huis zet zich actief in voor huurders met een zorgbehoefte, met betaalbaarheidsrisico's en voor psychisch kwetsbaren. De corporatie doet dit in samenwerking met onder andere de gemeente Enschede, diverse zorg- en welzijnsinstellingen, en collega-corporaties.

De corporatie verhuurt diverse woningen en wooncomplexen aan zorg- en welzijnsinstellingen, zowel in intramurale als in extramurale vorm. De rol van de corporatie in de deze projecten geeft blijk van het sociale hart van Ons Huis. Ruim 50 procent van het bezit van de corporatie is een nultredenwoning.

Sober en doelmatig

Gedurende de hele visitatieperiode lagen de bedrijfslasten ruim onder het sectorgemiddelde. Tegelijk is Ons Huis in staat gebleken haar prestaties voor de huurder op een hoog niveau te houden.

Verbeterplan en reactief handelen

Zoals eerder aangegeven bracht de Aw in 2017 een vrij kritische oordeelsbrief uit. Dit was naar aanleiding van haar governance inspectie in mei 2017 over het jaar 2015 en 2016. De Aw verzocht Ons Huis een verbeterplan op te stellen om de PDCA-cyclus te verbeteren, de openheid en transparantie te vergroten, de samenwerking tussen bestuur en RvC te verbeteren, financieel meer in control te komen en planmatiger om te gaan met de risico's van de verbindingen. Ons Huis is hier vervolgens mee aan de slag gegaan. Het proces om te komen tot een nieuw beleidsplan was al wel voor de oordeelsbrief in gang gezet. Het valt de commissie op dat RvC en organisatie pas tot een echte versnelling in het veranderen, bijsturen en verbeteren zijn gekomen na de inspectie van de Aw en de beoordelingen van het WSW. De commissie heeft in dit opzicht de indruk dat Ons Huis vooral gedurende de eerste jaren van de visitatie reactief heeft geopereerd vanuit vrij vastliggende patronen. Vernieuwingen werden veelal door veranderingen in de buitenwereld ingezet en vonden minder van binnenuit plaats.

Versneld in control gekomen

Ons Huis heeft eind 2017 en in 2018 forse stappen gezet in de uitvoering van het verbeterplan. Ons Huis heeft stappen gezet om – met betrokkenheid van de medewerkers en stakeholders - de ondernemingsstrategie aan te laten sluiten op de externe omgeving. Deze is tevens verbonden aan concrete doelstellingen gericht op de financiële positie, het vastgoed (strategisch voorraadbeleid, strategie richting CO2 neutraal, waardering op beleidswaarde) en de ontwikkeling van de organisatie. Daarnaast heeft Ons Huis een vernieuwde planning en control cyclus geïmplementeerd. Reële aangescherpte doelen vormen de basis, in kleine stappen wordt hier naartoe gewerkt, de voortgang van projecten wordt systematischer in beeld gebracht en het risicomanagement is versterkt. Ook is de governance op papier op orde gebracht en verder opgepakt, hoewel de aanlevering van de documentatie op governance-gebied niet geheel vlekkeloos verliep. Ons Huis is, met de nieuwe directeur-bestuurder als drijvende kracht, versneld in een control-proces gebracht en heeft forse stappen gezet.

Sterke punten

- + Betrokken bij kwetsbare huurder, praktische resultaten behaald met zorg en welzijn.
- + Stabiele en hoge kwaliteit van de dienstverlening.
- + Duurzame woningvoorraad.
- + Fors geïnvesteerd in nieuwbouw, verduurzaming en onderhoud.
- + Oog voor betaalbaarheid.
- + Lage bedrijfslasten.
- + Steeds meer in control gekomen met gedragen strategisch plan als basis.

Beleidsagenda voor de toekomst

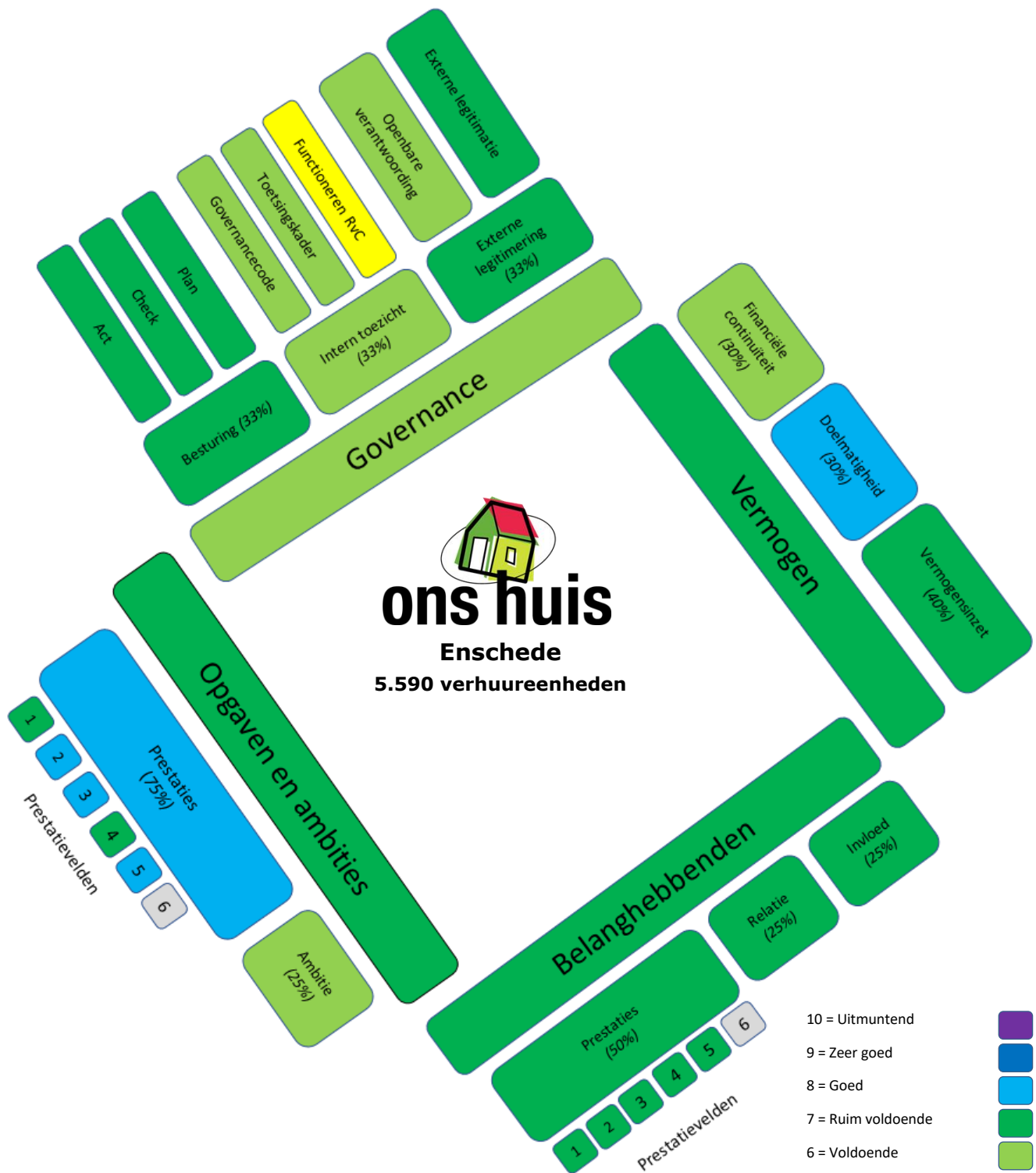
De commissie geeft Ons Huis de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Invullen volkshuisvestelijke opgave: ga door op de ingeslagen weg van investeren in verduurzaming, onderhoud en herstructurering. Stel de lokale volkshuisvestelijke langetermijnopgave centraal en communiceer open over de financiële (on)mogelijkheden. Dit stelt de corporatie in staat door te groeien als gewaardeerde netwerkpartner met eigen kwaliteiten. Meedoen met de dynamische investeringsagenda is daarbij van toegevoegde waarde. Dit kan ook helpen om met de huurdersorganisaties, collega-corporaties en de gemeente Enschede de prestatieafspraken nog meer SMART te maken.
- Organisatieontwikkeling: Concretiseer de lijn van het strategisch plan 2018-2022 door. Vertaal de doelstellingen naar per jaar en kwartaal te realiseren tactische en operationele doelen. Zorg dat de visie verder door de hele organisatie doorleefd en naar buiten uitgedragen wordt. Voorzie in de behoefte aan continuïteit van de organisatie en de belanghouders.
- Financiële continuïteit: om scherp te kunnen sturen op volkshuisvestelijk doelstellingen in verbinding met de financiële continuïteit verdient het aanbeveling de investeringskaders, het reglement financieel beleid en beheer en het toetsingskader te actualiseren af te stemmen op de inhoudelijke ambities.
- Governance: ontwikkel het toezicht vanuit de RvC en in relatie tot het bestuur zo dat de volkshuisvestelijke opgave van Ons Huis en de daarop toegesneden strategie hierin centraal komen te staan. Ontwikkelrichting daarbij is meer evenwicht in het bedrijfsmatige en financiële toezicht enerzijds en toezicht op de maatschappelijke prestaties anderzijds. Daarvoor is het nodig verder te gaan dan zaken op papier op orde hebben. De RvC kan groeien in het invullen van de klankbordrol, naar grotere transparantie en kennis van-/aanspreekbaarheid voor belanghouders. Een praktische wijze om dit bespreekbaar te maken en in te verbeteren is om de directeur-bestuurder te betrekken bij de zelfevaluatie van de RvC.
- Participatie: betrek bewoners nog nadrukkelijker bij het beheer in wijken en buurten. In het kader van het woonlastenbeleid van de corporatie is het wellicht interessant te denken aan mogelijkheden in het kader van zelfbeheer, zoals ligt besloten in het project Dolphia. En in het kader van het managen van kwetsbare wijken zijn wellicht combinaties denkbaar tussen vitale huurders die betekenis willen geven en kwetsbare (ten dele oudere) huurders met een ondersteuningsbehoefte. Grijp de kans aan om op projectniveau de samenwerking tussen corporaties, bewoners en het sociale domein te versterken.
- Relatie en communicatie: Ons Huis heeft behoorlijk gepresteerd en zou resultaten die ze behaalt voor de Enschedese volkshuisvesting nadrukkelijker voor het voetlicht moeten brengen. Hierover meer communiceren geeft de organisatie meer gezicht voor de buitenwereld.

B Scorekaart Ons Huis

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

C Scorekaart in beeld Ons Huis



Prestatievelden:

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

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld Ons Huis

Visitatie Ons Huis

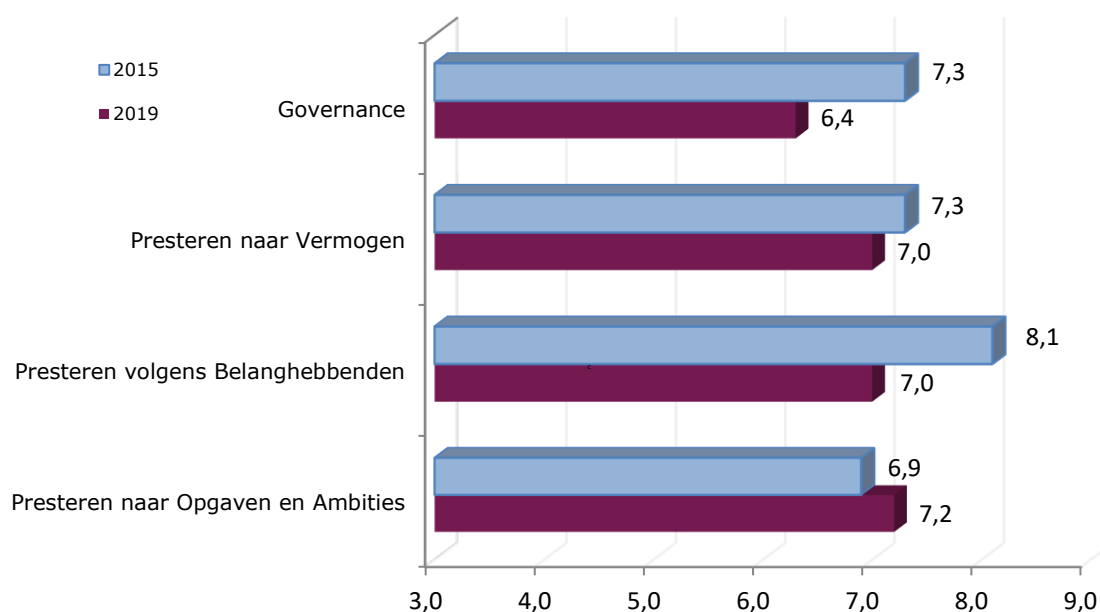
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen november 2018 en mei 2019 waarna de definitieve versie van het eindrapport is opgeleverd.

Korte schets Ons Huis

Ons Huis is opgericht in 1911. De corporatie beheert 5.201 woningen en 5.590 verhuureenheden (peildatum 31-12-2018) en is actief in de gemeenten Enschede en Hengelo. Bij Ons Huis werken 50 medewerkers (44,9 fte, peildatum 31-12-2018). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders zitting hebben.

Beoordelingen Ons Huis

Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,0
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	6,4



Samenvatting in beeld Ons Huis

Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Prestaties huisvesting **primaire doelgroep** zijn ruim voldoende. Beperkte huurverhoging, huurachterstanden in control.
2. Goed bijgedragen aan huisvesting **bijzondere doelgroepen**. Veel levensloopgeschikt bezit en goede resultaten met zorg en welzijn.
3. Goede benchmarkpositie in duurzaamheid bezit, **dienstverlening** en instandhoudingskosten.
4. Conform opgaven **geinvesteerd in vastgoed**, 135 nieuwbouw woningen gerealiseerd.
5. Actief in verbeteren **kwaliteit van wijken en buurten**, meerdere creatieve projecten samen met bewoners en welzijn.

Prestaties volgens belanghebbenden

1. Belanghebbenden waarderen de **maatschappelijke prestaties** op de vijf prestatievelden met een **ruime voldoende** (5x).
 2. Belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie en de invloed op beleid als **ruim voldoende**.
- De belanghebbenden geven Ons Huis onder andere de volgende verbeter suggesties mee:
- Koppel terug (na klachten) naar huurders en huurdersorganisatie.
 - Zet de met het strategisch plan 2018-2022 ingezette lijn voort.
 - Communiceer bestuurlijk en op projectniveau open over de inzet van Ons Huis.



ons huis

5.590 verhuureenheden

Prestaties naar Vermogen

1. **Financiële continuïteit** is voldoende gewaarborgd.
2. **Doelmatigheid** is goed, Ons Huis heeft de bedrijfslasten structureel laag gehouden.
3. Ons Huis heeft haar **vermogen** maximaal ingezet en de visie op vermogensinzet aangescherpt.

Governance

1. **Plan-Do-Check-Act-cyclus** is ruim voldoende ingevuld. Visie is uitgewerkt met belanghebbenden, vertaald naar doelen en over de voortgang wordt gerapporteerd.
2. Intern toezicht sterk gericht op **controlerende rol**. **Zelfreflectie en transparantie** te beperkt. Hanteren toetsingskader en passen de **Governancecode** toe.
3. **Betrekken belanghebbenden** actief, met name huurdersorganisatie. Openbare verantwoording op orde, infographic Strategisch Plan 2018-2022 overzichtelijk.

E Reactie Ons Huis



Bestuurlijke reactie Ons Huis op visitatierapport

In december 2018 is Raeflex gestart met haar visitatie. De visitatie richt zich op het maatschappelijk presteren over de jaren 2014-2017. Vanuit de perspectieven “Presteren naar Opgaven en Ambities”, “Presteren volgens Belanghebbenden”, “Presteren naar Vermogen” en “Governance” wordt aan de belanghebbende, maar ook aan onszelf, inzicht gegeven in wat we doen en hoe we dit doen. Daarnaast helpen de resultaten van de visitatie, naast de ontvangen input vanuit de Aw en WSW, ons om het gesprek met de belanghebbenden te voeren, onze activiteiten te wegen en focus aan te brengen.

Met de bestuurswisseling in 2017 is er verandering aangebracht in de wijze van aansturing van de organisatie maar ook in de positionering van de organisatie ten opzichte van de buitenwereld. De visitatie geeft ons al enigszins inzicht in de effecten van deze koers. We gaan van goed naar beter, met daarbij het behoud van hetgeen reeds goed functioneert en wat al jarenlang de kracht is van Ons Huis.

Trots zijn we op onze sterke punten. Betrokkenheid bij kwetsbare huurders, waarbij we ook oog hebben voor betaalbaarheid. Wij zijn misschien niet de grootste corporatie in Enschede, maar veelal wel de partij die samenwerkt met zorginstellingen. Bijna 20% van ons bezit, is specifiek vastgoed voor deze veelal kwetsbare groep. De wijze waarop Ons Huis in de wijken samenwerkt met zorg en welzijn wordt gewaardeerd. Volkshuisvestelijk hebben we de stijgende lijn verder doorgetrokken, volgens belanghebbenden. Een groter compliment kun je denk ik niet krijgen als corporatie, in onze ogen de essentie van een corporatie en daarmee haar bestaansrecht.

We hebben een stabiele hoge kwaliteit van dienstverlening volgens de visitatiecommissie en KWH. Ook dit is een bevestiging dat we het voor onze belangrijkste stakeholder, de klant, in ieder geval goed doen en op onderdelen zelfs nog verbetering tonen. Daarnaast hebben we in de afgelopen periode fors geïnvesteerd in nieuwbouw en verduurzaming van de bestaande voorraad. Ook daar zie je de waardering in zowel de benchmark, als vanuit de stakeholders binnen de visitatie. Een extra steuntje in de rug, om vooral door te gaan op gebied van duurzaamheid. Indirect ook nog goed voor de betaalbaarheid.

Ondanks de investeringen die zijn gedaan behoren onze bedrijfslasten tot de laagste in de branche. Dit lijkt bijna vanzelfsprekend binnen Ons Huis, maar blijft onze aandacht behouden. Kortom; mooie woorden vanuit de commissie. Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten, passend binnen onze filosofie van continue verbetering.

Het kritisch oordeel van de Aw in 2017 over de jaren 2015 en 2016 heeft ons al de nodige feedback gegeven op gebied van Governance. Hierop is in 2018 en 2019 al flink geanticipeerd door stappen te zetten op het gebied van de inrichting van de governance, de integriteit, de cultuur en ons risicomanagementsysteem. Inmiddels hebben we hierover ook complimenten ontvangen van de Aw en wordt dit door de visitatiecommissie beschreven als een opwaartse lijn. Een groot deel van de aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn immers al geïmplementeerd. Het verbeterplan is een voorbeeld, waarbij een deel van de RvC als klankbord heeft gefungeerd. Ook het proces rond de selectie van de nieuwe bestuurder in 2016 zien wij als een succesvolle samenwerking tussen de RvC, management en OR. Sprake van oppervlakkig contact kan er daarbij niet zijn. En ieder is betrokken vanuit zijn of haar rol, hoe een ieder deze rol interpreteert kan daarbij verschillen. We zouden het jammer vinden indien we nog meer zouden moeten vastleggen om voor iedereen zichtbaar te maken hoe wij gefunctioneerd hebben.

Dit gaat ons inziens ten koste van het doelmatig besteden van onze beperkte middelen. Dit past ook niet in onze Twentse cultuur.

Wij gaan daarom verder op de ingeslagen weg en zijn ervan overtuigd dat we na het afronden van alle verbeterpunten eind 2019 echt trots op onszelf zijn. En dat we deze trots ook een keer kenbaar maken in onze regio, zoals onze belanghebbenden dat graag zouden zien.

Enschede, 16 oktober 2019

Peter Winterman
Directeur/bestuurder Ons Huis

Reactie RvC op oordeel in visitatierapport over RvC als toezichthouder, werkgever en klankbord

Als RvC herkennen we ons in de bovenstaande bestuurlijke reactie. Wij zien als RvC een verschil van inzicht met de visitatiecommissie waar we graag op ingaan. Wij herkennen ons niet in het beeld dat er een onevenwichtigheid zou zijn tussen toezichtrol en klankbordrol. De visitatiecommissie verwijst naar de verslagen van de RvC, maar wij hebben tijdens het gesprek toegelicht dat de klankbordfunctie vaak inhoud krijgt tijdens aparte gesprekken waarbij ofwel inhoudelijk, qua persoonlijk functioneren of qua governance reflectie wordt gegeven. Er is geen reden om aan te nemen dat reflectie alleen onderdeel zou mogen of moeten zijn van reguliere RvC vergaderingen.

Bij zelfreflectie van de RvC verwijst de visitatiecommissie naar de verslagen zelfevaluatie die haar beschikbaar zijn gesteld.

Wij zullen naar aanleiding daarvan bij een volgende zelfevaluatie de verslaglegging zodanig inrichten dat terug te lezen valt dat (al) deze onderdelen aan de orde zijn geweest. Het spijt ons dat het niet beschikbaar zijn van de verslagen zelfevaluatie over de jaren 2014 en 2015 en de door de visitatiecommissie ervaren moeizame aanlevering van andere verslagen mede aanleiding is geweest voor een negatieve beoordeling van onze zelfevaluatie. De inhoud van de zelfevaluaties en het feit dat in de visitatieperiode in ieder geval jaarlijks zelfevaluatie heeft plaatsgevonden staat daar in onze perceptie echter los van.

De constatering in het rapport dat de RvC gedurende de visitatieperiode 'oppervlakkig' contact zou hebben gehad met de OR, is een veronderstelling die de RvC in het licht van het oordeel van de commissie over de voornoemde rolopvatting niet kan plaatsen. In het rapport wordt niet toegelicht waar dat op is gebaseerd. In de visitatieperiode vonden jaarlijks meerdere gesprekken tussen RvC en OR plaats. In het jaar 2016, dus in de visitatieperiode, heeft de RvC de OR nauw betrokken bij de selectie en de aanstelling van de nieuwe directeur-bestuurder per 1 januari 2017. Wat de één als adequaat contact beschouwt, zou overigens door een ander als oppervlakkig kunnen worden ervaren. Het past een visitatiecommissie in de visie van de RvC niet om daarin te snel conclusies te trekken.

Overigens evenmin op het punt van klankborden en zelfreflectie. Bij klankborden gaat het er net als bij zelfreflectie in onze optiek met name om dát je dat doet en op gepaste wijze. Niet zozeer dat dit, naast vermelding daarvan in de jaarverslagen, steeds vastgelegd wordt op papier. Een toezichthouder die pas handelt als het op papier kan worden vastgelegd en/of alles op papier vastlegt, veroordeelt zichzelf tot stilstand. Dat lijkt ons niet verstandig.

Enschede, 16 oktober 2019

mevr. mr. J.J.M. (Juliette) Pinnars
voorzitter RvC Ons Huis

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Ons Huis

Reden voor visitatie en visitatieperiode

In oktober 2018 heeft Ons Huis opdracht gegeven een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie Ons Huis de belangrijkste reden een visitatie te laten uitvoeren haar rol als maatschappelijke woningcorporatie in de komende jaren beter neer te zetten en daarbij nadrukkelijk de samenwerking te zoeken met haar belanghebbenden. De visitatie levert hier input en aanknopingspunten voor.

De visitatieperiode beslaat de jaren 2014 tot en met 2018. Dat is met vijf jaar één jaar meer dan de reguliere visitatieperiode van vier jaar. In de periode waarover de commissie oordeelt, trad in 2017 een nieuwe directeur-bestuurder aan, bracht de Aw in 2017 een vrij kritische oordeelsbrief uit en vroeg zij de corporatie te komen met een verbeterplan. De commissie vond het van belang om de effecten van deze beide gebeurtenissen te beoordelen. Sindsdien is de corporatie immers een 'corporatie in transitie', zoals de position paper stelt. Ons Huis heeft om het volkshuisvestelijk en maatschappelijk belang van haar activiteiten in 2018 beoordeelbaar te maken bij de Aw een verzoek ingediend om de visitatie één jaar uit te mogen stellen. De Aw heeft uitstel verleend tot januari 2020. De Raeflex visitatiecommissie heeft de SVWN daarna verzocht de visitatieperiode uit te breiden naar vijf jaar, betreffende de jaren 2014-2018. Dit verzoek heeft de SVWN gehonoreerd. Dit betekent dat de volgende visitatie de periode 2019-2022 zal betreffen. Waar relevant verwijst de commissie in het rapport bondig naar de governance inspecties van de Aw in 2017 en 2018. Deze visitatie vond plaats tussen november 2018 en mei 2019. De face-to-face-visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 24 januari 2019 en 14 maart 2019 met de voltallige visitatiecommissie.

Het visitatieproces

Op basis van door Ons Huis verzamelde informatie is de visitatie gestart met een startgesprek in december 2018, waar met de bestuurder en de RvC doel en proces besproken zijn. De visitatiegesprekken met het MT, bestuurder en RvC voerde de commissie op 24 januari 2019. Daarnaast heeft de commissie gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie, collega-corporaties, gemeente Enschede en op 14 maart met een aantal belanghouders op het gebied van zorg en welzijn en met de ondernemingsraad en enkele andere medewerkers. Met de gemeente Hengelo is niet gesproken omdat Ons Huis hier maar zeer beperkt actief is. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper naar de belanghebbenden toegestuurd. Een conceptrapport, op basis van de bevindingen van de commissie, werd met bestuur en toezichthouders besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport, ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. M.P. Angenent MPA (voorzitter), mevrouw T. Booi (algemeen commissielid), de heer J. Zandvliet MSc (secretaris) en mevrouw I. Huisman MSc (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Ons Huis

Woningcorporatie Ons Huis is opgericht op 1 september 1911 als R.K. Bouwvereniging Ons Huis. Ons Huis beheert verspreid over Enschede ruim 5.000 woningen, waarin zo'n 12.000 mensen worden gehuisvest. De gemeente Enschede telt ruim 155.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn Stichting Huurdersbelang Ons Huis (SHOH) en de gemeente Enschede. In dit werkgebied zijn ook Woningstichting Domijn (ruim 10.000 woningen), Woningstichting De Woonplaats (circa 10.000 woningen), Stichting Woonzorg Nederland (ruim 500 woningen), Woningstichting De Veste (circa 2.100 woningen), Stichting Jongeren Huisvesting Twente (circa 1.250 woningen) en Stichting Mooiland actief (ruim 200 woningen). Naast het woningbezit in de gemeente Enschede, beheert Ons Huis circa 150 woningen in de gemeente Hengelo. In overleg met de gemeente Hengelo is Ons Huis geen gesprekspartner voor de jaarlijkse prestatieafspraken in de gemeente. Op dit moment (her)overweegt Ons Huis haar strategie met betrekking tot haar woningbezit in de gemeente Hengelo.

Bij Ons Huis werken eind 2018 50 medewerkers; in totaal 44,9 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben. In de visitatieperiode heeft op 1 januari 2017 een bestuurswisseling plaatsgevonden.

In 2017 heeft de Autoriteit woningcorporaties Ons Huis verzocht een verbeterplan op te stellen. De gewenste verbeteracties waren gericht op:

- Bedrijfsvoering: het waarborgen van mogelijke projectrisico's in de PDCA-cyclus.
- Governance: het werken in openheid en transparantie en verbetering van de samenwerking tussen bestuur en RvC.
- Financiën: het financieel verder in control komen en het bewustzijn vergroten van de verbindingenrisico's.

Ons Huis is bezig de acties uit het verbeterplan uit te voeren. De Aw concludeerde na een inspectie eind 2018 dat de verbeterpunten op het terrein van de governance op een goede wijze zijn opgepakt.

1.2 Werkgebied Ons Huis

Ons Huis is werkzaam in de gemeenten Enschede en Hengelo. Beide gelegen in de regio Twente, provincie Overijssel. De kern woningmarktregio is Oost Nederland. Het werkgebied van Ons Huis is daarmee te kenmerken als stedelijke omgeving. De woningmarkt in dit gebied kent een grote variatie aan woonmilieus. Dit betreft onder andere landelijke gemeenschappen, historische kernen en stedelijke centra als Almelo, Enschede en Hengelo. Uit demografisch onderzoek blijkt dat de bevolking in de gemeente Enschede tot 2030 nauwelijks groeit. Daarmee is de extra toekomstige woningbehoefte voor Enschede gering. Daarnaast wordt voor Twente verwacht dat er sprake zal zijn van een afname van de vraag naar het gereguleerde huursegment. Een krimpmarkt dus. De Enschedese corporaties hebben in overleg met de gemeente besloten geen woningen meer toe te voegen aan de woningmarkt. Dit betekent dat de aandacht vooral is gericht op verbetering en verduurzaming van de bestaande woningvoorraad.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Ons Huis in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Ons Huis eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied. Omdat vrijwel het gehele woningbezit van de corporatie in de gemeente Enschede staat, heeft de commissie daar de focus op gelegd.

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven in het werkgebied van Ons Huis zijn in de periode 2014-2018 voornamelijk vastgelegd in de prestatieafspraken, regionale woonvisies, samenwerkingsafspraken en woningmarktonderzoeken. De belangrijkste gemeentelijke opgaven zijn vastgelegd in de woonvisie (2015-2025) van en prestatieafspraken met de gemeente Enschede. Daarnaast heeft Ons Huis afspraken gemaakt in verschillende convenanten, zoals het hennepconvenant en het convenant veiligheid zorg en opvang.

Huisvesting primaire doelgroep

Beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen zijn thema's die blijvende aandacht vragen van de corporatie, zonder dat hier een specifieke nieuwbouwinvesteringsopgave onder ligt. Ons Huis zit in een krimpregio. De corporaties dragen er zorg voor dat er in de toekomst voldoende betaalbare sociale huurwoningen voor de doelgroep aanwezig zijn. De corporaties en de gemeente monitoren de ontwikkelingen op de regionale woningmarkt en anticiperen waar nodig. Tevens monitoren de corporaties het passend toewijzen. Ons Huis hanteert het principe van een-op-een terugbouwen. De corporaties streven ernaar om binnen 12 maanden een passende woning aan de doelgroep aan te bieden.

In de prestatieafspraken komt, op basis van woningmarktonderzoek, naar voren dat de betaalbaarheid van de sociale huurwoningen voor de zittende huurders onder druk staat. In de prestatieafspraken is ingezet op investeringen op het gebied van duurzaamheid (verlaging woonlasten) en op de problematiek rond huurachterstand.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De prestatieafspraken en de woonvisie van de gemeente Enschede vragen aandacht voor bijzondere doelgroepen. Zij constateren dat er steeds meer mensen zijn met een specifieke zorgvraag die langer zelfstandiger wonen. Dat vraagt van de corporaties niet alleen aandacht voor de woning (fysiek) maar zet ook druk op de leefbaarheid van buurten en vergt aandacht in het sociale domein. Hier ligt de opgave om samen met collega's, betrokken instanties en instellingen op te trekken. De gemeenten Enschede en Almelo zetten specifiek in op beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Daarnaast is er in de gemeente Enschede een convenant omtrent veiligheid, zorg en opvang.

Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer

De gemeente Enschede ziet voor alle Enschedese corporaties een opgave in het verduurzamen van de woningvoorraad. Eerste stap is voldoen aan het Landelijk Energieconvenant. De langetermijndoelstelling is CO₂-neutraal in 2050. De corporaties werken samen in een werkgroep en stellen een roadmap op richting CO₂-neutraal in 2050.

Vereiste voor nieuwbouw is, conform prestatieafspraken, om aan minimaal één van de volgende normen te voldoen: EPC 0, BENG, energieneutraal of Nul op de Meter.

(Des)investeren in vastgoed

In de prestatieafspraken zijn concrete plannen voor vier jaar benoemd waaraan Ons Huis werkt. Het gaat hierbij om een overzicht van (sloop/)nieuwbouwprojecten en een afspraak over het maximaal te verkopen aantal woningen. Voor 2018 maakte Ons Huis over verkoop bijvoorbeeld de afspraak maximaal 9 woningen te verkopen in een niet-DAEB-complex (Eilermarke).

Daarnaast zet de gemeente in op een dynamische investeringsagenda, met als doel te werken aan een langere termijnvisie. De dynamische investeringsagenda komt jaarlijks tot stand op basis van een gezamenlijk proces met vier mijlpaalmomenten:

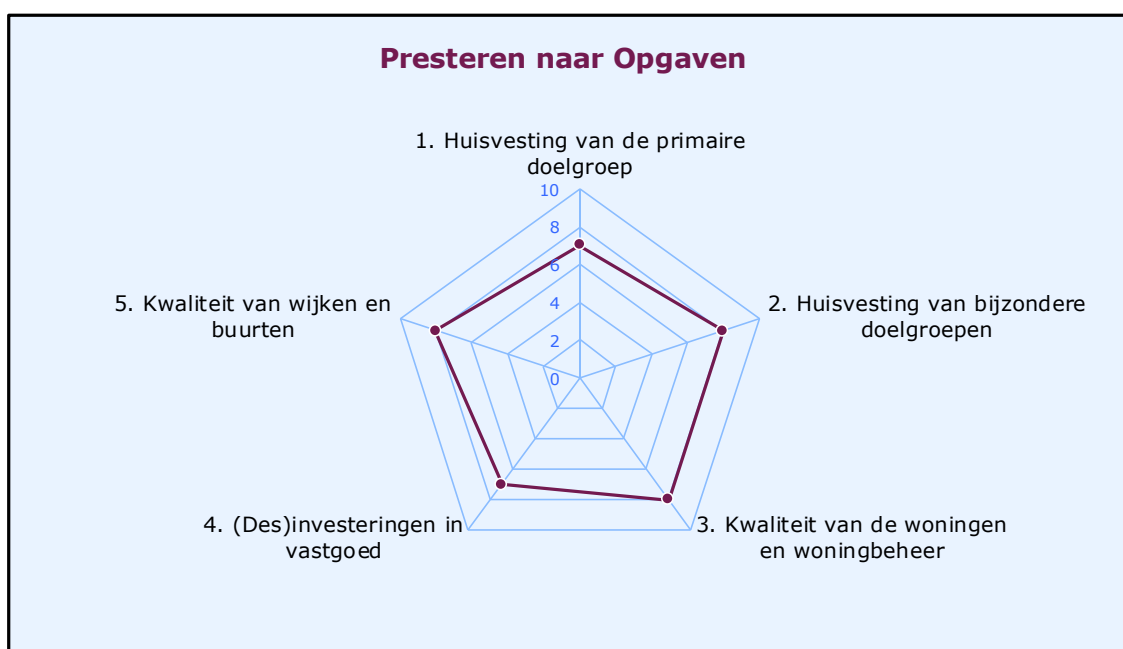
- bepalen van de opgave;
- stedelijke prioritering;
- maatwerk in het stadsdeel;
- bekrachtigen en vastleggen van de opgave.

Kwaliteit van de wijken en buurten

In de woonvisie en de prestatieafspraken wordt blijvende aandacht gevraagd voor de kwaliteit van wijken en buurten. Hierin gaat het op hoofdlijn over de inzet van buurtbemiddeling en een weergave van de investeringen per vhe die de corporaties doen.

De prestaties, zoals door Ons Huis geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



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

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,6. Ons Huis presteert ruim voldoende tot goed op de volgende prestatievelen.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0 omdat Ons Huis prestaties levert die ruim voldoen aan de opgave. Het huisvesten van de primaire doelgroep betreft de onderwerpen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid.

Gedurende de visitatieperiode is het aantal sociale huurwoningen van Ons Huis ongeveer gelijk gebleven, in lijn met de lokale behoefte aan sociale huurwoningen. Mede daardoor is de wachttijd op een sociale huurwoning beperkt (gemiddeld minder dan 1 jaar). Kijkend naar de huurprijzen valt op dat de corporatie, in tegenstelling tot de landelijke trend van sterk gestegen huurprijzen, haar goedkope en betaalbare woningvoorraad de afgelopen jaren op peil heeft weten te houden. Van het totale woningbezit behoort ruim 80 procent tot de woningvoorraad onder de 2^e aftoppingsgrens (< €640,14, prijspeil 2018). De gemiddelde huurprijs ligt iets hoger dan het landelijke gemiddelde.

Vanaf 2016 hebben de reguliere Enschedese corporaties in hun huurprijsbeleid geanticipeerd op de passendheidstoets én op het beeld dat de goedkope en betaalbare woningvoorraad bij ongewijzigd markthuurbedeeld zou afnemen.

Door maatregelen in het huurprijsbeleid te nemen, hebben corporaties de omvang van de voorraad tot de 2^e aftoppingsgrens begin 2016 fors laten toenemen ten koste van de voorraad tot de liberalisatiegrens. Ons Huis heeft in 2016 en daarna hiermee bewust op betaalbaarheid en de effecten van passend toewijzen gemonitord en waar nodig bijgestuurd.

Bij de toewijzing van woningen geeft Ons Huis uitvoering aan vigerende wet- en regelgeving en blijft zij binnen de gestelde grenzen. Het aantal leegstaande woningen is gedurende de visitatieperiode ruim gehalveerd. De huurachterstanden zijn beperkt gedaald en met 0,7 procent (peildatum 31-12-2018) al een langere periode in control. Het aantal ontruimingen (huisuitzettingen) is beperkt.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0 omdat Ons Huis prestaties levert die goed aansluiten op de opgave. Bij het onderdeel 'huisvesting van bijzondere doelgroepen' beoordeelt de commissie de prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting en dienstverlening) voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften, personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Ons Huis voorziet in de behoefte aan huisvesting voor bijzondere doelgroepen binnen het werkgebied en de daarover gemaakte afspraken met diverse partijen. De corporatie levert een forse bijdrage aan de invulling van de lokale opgaven. Ruim 50 procent van het bezit van Ons Huis is een nulredenwoning. Circa 15 procent is een zorgwooneenheid. Ons Huis verhuurt het merendeel van haar zorgvastgoed direct aan zorg- en welzijnsinstellingen. Ons Huis is in de visitatieperiode initiator geweest van WoonStAP: de stedelijke aanpak voor de huisvesting van kwetsbare personen. Ons Huis werkt samen met verscheidene zorg- en welzijnsorganisaties om bijzondere doelgroepen optimaal te huisvesten, waaronder het Leger des Heils, CIMOT, Liberein, Stichting Zon en Stichting Present. Als verhuurder en/of als convenantpartner werkt Ons Huis met hen samen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0 omdat Ons Huis prestaties levert die goed aansluiten op de opgave. De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer omvat de woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie en duurzaamheid.

Ons Huis scoort gedurende de visitatieperiode stabiel rond de 8 voor haar dienstverlening in de metingen in de Aedes-benchmark (letter A of B). In de Aedes-benchmark 2018 waren nieuwe huurders het meest positief over de dienstverlening van Ons Huis (letter A, score 8,0).

Ons Huis investeert consequent in het onderhoud en de verbetering van haar woningen. De corporatie weet haar instandhoudingskosten op een betaalbaar niveau te houden en scoort goed (score A) in de Aedes-benchmark 2018 op het gebied van onderhoud en verbetering. De ervaren woningkwaliteit is in 2018 beoordeeld met een A. Ons Huis heeft gedurende de visitatieperiode fors geïnvesteerd in de brandveiligheid van het bezit. Om het individuele gedrag met betrekking tot energieverbruik te stimuleren, heeft Ons Huis in 2015/2016 een proef gedaan met energieconsulenten. Daarnaast is over de afgelopen vijf jaar er gemiddeld ruim 200.000 euro geïnvesteerd in zonnepanelen op het bezit. Op de Aedes-benchmark (2018) scoort Ons Huis een A op het gebied van duurzaamheid. Ons Huis haalt waarschijnlijk de sectordoelstelling gemiddeld energielabel B in 2020. Door onderhouds- en verduurzamingsprojecten is het aandeel woningen met energielabel A en B jaarlijks structureel toegenomen.

(Des)investeren in vastgoed

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

De afgelopen jaren zijn meerdere plannen opgeleverd. In totaal bouwde de corporatie 135 woningen tussen 2014 en 2018 en werden er geen woningen gesloopt. De corporatie heeft met het oog op het beschikbaar houden van de sociale huurvoorraad in de visitatieperiode zeer beperkt woningen verkocht. Het door Ons Huis opgeleverde zorgvastgoed is bewust zo gebouwd dat het primair te verhuren is aan zorginstellingen, maar indien nodig, met kleine ingrepen, als reguliere wooneenheden kan worden verhuurd. Ons Huis heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks stabiel circa 5 miljoen euro geïnvesteerd in het onderhoud van het bezit. Naast regulier planmatig en reparatieonderhoud en verduurzaming is asbest verwijderd en geïnvesteerd in de brandveiligheid.

In 2018 heeft Ons Huis meer geïnvesteerd, door groot onderhoud in Hertmebrink. In lijn met de hoge loan to value heeft Ons Huis naar het eind van de visitatieperiode en in 2018 gekeken naar het temporiseren van investeringsopgaven om de risico's te mitigeren.

Ons Huis kiest er bewust voor om met het oog op interne capaciteit minder intensief dan Domijn en De Woonplaats deel te nemen aan de dynamische en stedelijke investeringsagenda, ook omdat deze afhankelijk is van haar financiële mogelijkheden en omdat de huidige transitie nog onvoldoende beeld geeft van hoe deze er voor staat. Zodra hier meer zicht op is kan Ons Huis wellicht actiever deelnemen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0 omdat Ons Huis prestaties levert die ruim voldoen aan de opgave. Bij de beoordeling van de kwaliteit van wijken en buurten neemt de commissie de prestaties ten aanzien van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak van overlast in ogenschouw.

In de visitatieperiode heeft Ons Huis actief en bewust geïnvesteerd in de kwaliteit van wijken en buurten. De directe jaarlijkse investering bedroeg circa 300.000 euro, circa 55 euro per vhe. Doel is het bevorderen van de sociale samenhang. Een voorbeeld is het project Dolphia. In de wijk Dolphia is een buurthuis gebouwd op basis van een sociale hypotheek. De gemeente verleende de hypotheek die wordt afbetaald middels tegenprestaties van de huurders van Ons Huis. Dit project is in nauwe samenwerking tot stand gekomen.

Daarnaast geeft Ons Huis jaarlijks een financiële bijdrage om de huurders hierin te ondersteunen. Het buurthuis heeft als doel elkaar te ontmoeten, te ondersteunen en ontwikkelen.

Voor 2019 heeft Ons Huis in de prestatieafspraken afgesproken 133 euro per vhe te investeren in de leefbaarheid, onder andere om buurtbemiddeling financieel te ondersteunen.

In Het Achtervoort zijn gedurende de visitatieperiode sociale problemen geweest.

In samenwerking met Stichting Zon en met meer inzet van de eigen buurtbeheerder, is de leefbaarheid in dit complex verbeterd. Ons Huis werkt nauw samen met Stichting Present, die vrijwillig huurders ondersteunt in het onderhoud van hun tuin en/of huis. Meerdere woonconsulenten en buurtbeheerders zijn in de wijken en buurten actief.

Ons Huis is in 2017 gestart met de planvorming voor de herstructurering van de wijk Oost Boswinkel (bezit Ons Huis 384 woningen). Uitgangspunt is sloop van 384 woningen en nieuwbouw van circa 250 woningen. Eind 2018 zijn 250 van de 384 huishoudens verhuisd.

In het Sociaal plan is opgenomen dat bewoners die moeten verhuizen voorrang hebben op andere woningzoekenden en een verhuiskostenvergoeding ontvangen. Leeggekomen woningen worden tijdelijk verhuurd aan jongeren. De verwachting is dat de daadwerkelijke sloop in de periode 2021-2023 zal plaatsvinden, de nieuwbouw in de periode 2022-2024. Met de stedenbouwkundig architect heeft Ons Huis de bewoners in de wijk intensief bij het planvormingsproces betrokken. Ons Huis heeft hierin een belangrijke rol, samen met de gemeente, zorg en welzijn.

Ons Huis zet extra in op leefbaarheid door initiatieven in buurtbemiddeling te ondersteunen en actief te promoten onder huurders die problemen met hun medehuurlers hebben.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Ons Huis heeft gedurende de visitatieperiode een ondernemingsplan (2013-2017) opgesteld, waarin zij haar ambities heeft verwoord. In 2017 zijn er bijeenkomsten met belangenhouders (onder andere gemeente, collega-corporaties, huurdersorganisaties, zorg- en welzijnsorganisaties) georganiseerd voor het formuleren van een ondernemingsplan vanaf het jaar 2018 ("Wonen doen we samen").

In het plan 2013-2017 staat de volgende missie centraal:

Ons Huis zorgt dat mensen, met name degenen die niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien, goed kunnen wonen in betaalbare huizen en in een leefbare buurt.

"Wonen doen we samen" is ons motto en met onze christelijke oorsprong leidend voor ons handelen.

In het strategisch plan wordt gehandeld volgens de volgende missie:

Wij zorgen dat mensen goed wonen in betaalbare huizen en in een leefbare buurt.

Wij richten ons vooral op mensen die financieel niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien. "Wonen doen we samen" is ons motto.

Ondernemingsplan 2013-2017

Ons Huis onderscheidt in dit plan vier thema's: klant en maatschappij, woningen, organisatie en financiën. Deze thema's zijn globaal uitgewerkt en per thema vertaald naar enkele strategische doelen. Belangrijke doelstellingen waren onder andere het verbeteren van de gestructureerde afhandeling van sociale klachten, consolidatie van de woningvoorraad tot circa 5.000 eenheden tot eind 2017, meerdere doelstellingen gericht op het verduurzamen van de portefeuille (onderhoud en sloop/nieuwbouw) en het verankeren van het werken vanuit een positieve klantbeleving in de organisatie.

Strategisch plan 2018-2022

Het strategisch plan is in 2017 ontwikkeld. In het proces zijn interne en externe stakeholders betrokken. In het plan zijn tevens de verbeter suggesties van de Aw meegenomen, in uitwerking op het verbeterplan. Ons Huis onderscheidt in het strategische plan drie verschillende typen doelen: maatschappelijke doelen, operationele doelen en financiële doelen. Belangrijke maatschappelijke doelen:

- er zijn voor de huishoudens die aangewezen zijn op een sociale huurwoning, niemand uitsluiten en oog hebben voor kwetsbaren;
- als regisseur van de buurt bijdragen aan de leefbaarheid;
- inhoud aan de duurzaamheidsopgave: gasloos en vermindering CO₂-uitstoot;
- betaalbare en veilige woningen, circa 3.500 woningen beschikbaar houden voor de doelgroep;
- lokaal verankerd zijn in de Enschedese maatschappij, verbonden met belanghebbenden.

De operationele doelen zijn als volgt samen te vatten:

- klantgericht, proactief, klantwaardering 8+;
- focus op DAEB, inzet op beperkte afname voorraad door sloop/nieuwbouw, groeien in vastgoedsturing, het niet-DAEB bezit in dienst van het DAEB bezit (mogelijk op termijn afname);
- inhoud geven aan de kernwaarden betrokken, persoonlijk, samen en ontwikkelend.

De financiële doelen waren als volgt:

- een duurzaam, financieel beleid voor zowel de korte als de lange termijn;
- voldoen aan de ratio's zoals deze worden gesteld door WSW/Aw en gaan op zoek naar ruimte (voor investeren en een buffer);
- actieve invulling aan risicomanagement door het toepassen van het managementsysteem COSO dat zaken op het gebied van governance, risico en control bij de sturing en beheersing van de organisatie integreert;
- passende beheerlasten (bij voorkeur A vanuit de benchmark).

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties gemaakt. De ambities sluiten aan bij de opgaven in het werkgebied zoals vastgelegd in woonvisie en de lokale prestatieafspraken. De ambities in het ondernemingsplan 2013-2017 (overgrote deel visitatieperiode) waren relatief algemeen van aard. Het ondernemingsplan 2018-2022 is echter een startpunt voor doorontwikkeling in de volgende visitatieperiode. De commissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 6,0.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,2. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	7,6	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	6,0	25%
Gemiddelde score	7,2	

3. Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Ons Huis. Belanghebbenden zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

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

3.1 De belanghebbenden van Ons Huis

Stichting Huurdersbelang Ons Huis

De woningcorporatie voert overleg met Stichting Huurdersbelang Ons Huis (SHOH). Met hen heeft de corporatie onder andere overleg over het thema duurzaamheid, de huurverhoging, de voortgang van projecten, de monitoring wachttijd van woningzoekenden en overige thema's gericht op het huurdersbelang. De SHOH is ook actief betrokken bij de prestatieafspraken en overlegt periodiek met haar collega-huurdersorganisaties in het 3 HO (samenwerking huurdersorganisaties van de Woonplaats, Domijn en Ons Huis). Naast het overleg met SHOH (circa vijf maal per jaar), voert Ons Huis overleg met een aantal bewonerscommissies.

Tijdens het visitatiegesprek heeft SHOH geen cijfer gegeven voor het prestatieveld 'Huisvesting van de bijzondere doelgroep', omdat zij aangaven hier onvoldoende beeld bij te hebben, ondanks dat ze konden beschikken over de prestatietabel.

Gemeente Enschede

Ons Huis is voornamelijk actief in de gemeente Enschede. Daarnaast heeft zij ook enig bezit in de gemeente Hengelo. In overleg met de gemeente Hengelo bleek dat zij gezien de beperkte hoeveelheid woningen nauwelijks gesprekspartner van Ons Huis is en daarom niet deelneemt aan de visitatiegesprekken. Met de gemeente Enschede werkt Ons Huis samen op het gebied van volkshuisvesting en op het sociale domein. De corporatie heeft regelmatig overleg met de gemeente, zowel op ambtelijk als op bestuurlijk niveau (individueel en collectief). Daarin wordt onder meer gesproken over de woonvisie, de prestatieafspraken en de beleidsvoornemens van Ons Huis.

Zorg- en welzijnspartijen

Ons Huis werkt samen met diverse maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg en welzijn. De commissie heeft in een groeps gesprek met vertegenwoordigers van vier zorg en welzijn-instellingen gesproken.

- **Liberein.** Biedt professionele zorg aan alle ouderen in de gemeente Enschede die dat nodig hebben in de gehele keten van zorg, behandeling, welzijn, services en wonen.
- **Cimot.** Is de centrale toegang tot maatschappelijke opvang en beschermd wonen in Twente.
- **Stichting Zon.** Biedt een combinatie van wonen en zorg aan volwassenen met een verstandelijke beperking in Enschede.

- **Stichting Present.** Slaat een brug tussen mensen die iets te bieden hebben en mensen die daarmee geholpen kunnen worden. Als makelaar in vrijwilligerswerk biedt Stichting Present de mogelijkheid voor vrijwilligers om zich in de eigen woonplaats in te zetten voor mensen die te maken hebben met armoede, een slechte gezondheid of vereenzaming.

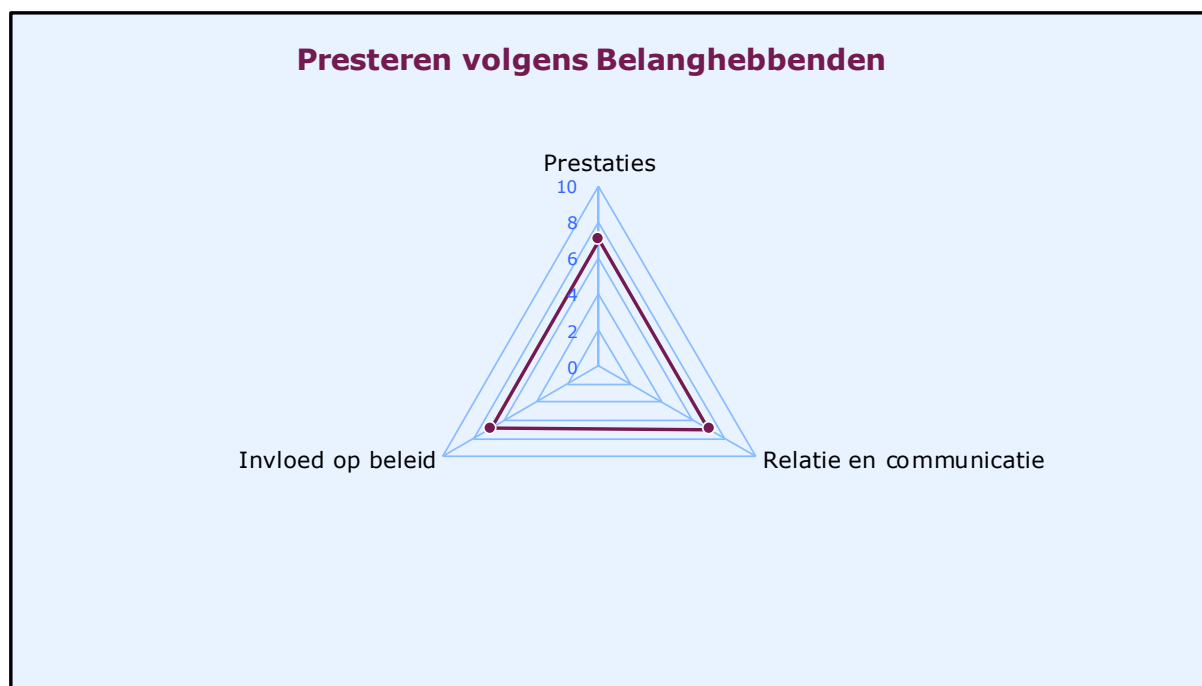
De corporatie werkt daarnaast samen met het Leger des Heils en in de samenwerkingsverbanden WoonStAP en WoOn Twente.

Tijdens het visitatiegesprek hebben de zorg- en welzijnsorganisaties geen cijfer gegeven voor het prestatieveld 'Huisvesting van de primaire doelgroep'. Daarnaast heeft Stichting Zon geen cijfer gegeven op het prestatieveld '(Des)investeringen in vastgoed'. Liberein heeft geen cijfer gegeven op het prestatieveld 'Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie'. Stichting Present heeft alleen een cijfer gegeven op het prestatieveld 'Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie'. De zorg- en welzijnsorganisaties hebben op de aangegeven onderdelen geen cijfer geven omdat zij hier onvoldoende beeld van hebben.

Overige partijen

Ons Huis werkt samen met vier andere corporaties, te weten: Domijn, De Woonplaats, De Veste en Stichting Jongerenhuisvesting Twente (SJHT). De samenwerking heeft een optimale dienstverlening voor de sociale doelgroep in de gemeente Enschede tot doel. De visitatiecommissie heeft met de directeur-bestuurders van deze corporaties gesproken en hen bevraagd over de samenwerking met Ons Huis en het beeld dat zij van de corporatie hebben.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,0	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,6		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,2		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,2		
Relatie en communicatie		7,0	25%
Invloed op beleid		6,9	25%
Gemiddelde score		7,0	

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

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden gaven hun verbeterpunten mee aan de corporatie. De commissie heeft de benoemde verbeterpunten per belanghebbende weergegeven.

Stichting Huurdersbelangen Ons Huis

- De huurdersvragen niet alleen goed afhandelen maar er ook goed over communiceren met de SHOH. Als er wordt toegezegd dat de SHOH terugkoppeling ontvangt over acties, geef die dan ook, dat geldt ook voor huurdersvragen.
- Zorg dat huurders die digitaal beperkt actief zijn ook op de hoogte kunnen blijven van wat er speelt bij Ons Huis.
- De organisatie leren kennen vanuit het oogpunt van de huurders:
 - Ons Huis kan zich nog beter leren verplaatsen in de leefwereld van de huurders.
 - Er kan nog meer aandacht worden besteed aan de ervaringen van klanten met werkprocessen, bijvoorbeeld middels klantreizen. Verrijk de werkwijze met de tips en adviezen die je dan krijgt.

Gemeente Enschede

- Er is een positieve lijn van verbetering en vernieuwing ingezet, maar die is nog onvoldoende zichtbaar. Zet in op actieve deelname aan de dynamische investeringsagenda.
- De organisatie is nog kwetsbaar, de bestuurder is ambitieus, we gaan ervan uit dat de organisatie hem zal volgen. Daar kan nog verder aandacht aan worden besteed.
- Het investeringsvermogen is nog beperkt. Werk aan de financiële investeringskracht.
- Meer openheid op het gebied van strategie en beleid naar de belanghebbenden.

- Op projectniveau samenwerking in het sociale domein intensiveren.
- Pak een stevigere rol en communiceer actiever in grote stedelijke projecten.

Collega-woningcorporaties

- Vasthouden aan de koers en tijd geven aan de ontwikkeling.
- Faciliteer de medewerkers om in contact met belanghouders open en communicatief te zijn.
- Communiceer bestuurlijk opener en transparanter over de strategische keuzes die Ons Huis maakt.
- Geef uitvoering aan de positieve ambities in de position paper.

Zorgpartijen

- Verminder de ruis in communicatie door belanghebbenden goed mee te nemen. Door wisseling van medewerkers bij Ons Huis en interne afspraken die niet duidelijk zijn, ervaren de partijen dat zaken blijven liggen of niet goed worden uitgevoerd.
- Zorg voor een adequatere klachtenafhandeling. Laat de huurder zich gehoord voelen en ga hier respectvol mee om.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Ons Huis een 7,0 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De zorg- en welzijnsorganisaties zijn het meest positief over het presteren van Ons Huis. Met name over de kwaliteit van de woningen en de wijken en buurten zijn de belanghouders positief. De invloed op het beleid wordt door de collega-corporaties lager gewaardeerd dan door de huurdersorganisatie en de gemeente Enschede.

a. Maatschappelijke prestaties

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

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,6.

De huurdersorganisatie waardeert de prestaties op dit prestatieveld als voldoende tot ruim voldoende. Met name de beschikbaarheid is voor de huurders op dit prestatieveld een belangrijke graadmeter. De huurders constateren dat de mate van beschikbaarheid van woningen nog wel kan verbeteren, ondanks de krimpmarkt. De huisvesting van de primaire doelgroep wordt door de gemeente Enschede als ruim voldoende beoordeeld.

Binnen twaalf maanden wordt de primaire doelgroep goed gehuisvest. De collega-corporaties waarderen dit prestatieveld met een voldoende. Zij geven aan dat het beeld bestaat dat Ons Huis de afgelopen periode goed voor de doelgroep heeft gezorgd. Verder zien ze geen expliciete positieve punten op dit prestatieveld.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

De gemeente Enschede waardeert het prestatieveld huisvesting van de bijzondere doelgroepen met een voldoende tot ruim voldoende. Net zoals bij het prestatieveld huisvesting van de primaire doelgroep, verwacht de gemeente Enschede dat ook de bijzondere doelgroep binnen twaalf maanden wordt gehuisvest. Om hier een beter beeld van te krijgen, wil ze werken aan een gezamenlijke monitoring.

Het prestatieveld wordt als voldoende tot ruim voldoende beoordeeld door de collega-corporaties. Er zit vooruitgang in de wijze waarop Ons Huis haar koers uitzet:

het volkshuisvestelijke staat in relatie tot het financiële steeds meer voorop.

De collega-corporaties zagen Ons Huis onder leiding van de vorige bestuurder vooral als financieel gedreven organisatie bij de investeringen in zorgvastgoed. Dit ging in hun optiek ten koste van de mogelijkheden voor de andere (bijzondere) doelgroepen.

De zorg- en welzijnsorganisaties waarderen het prestatieveld met een goed tot zeer goed. Ons Huis probeert optimaal aan te sluiten bij wat nodig is voor de doelgroep en wat de maatschappij vraagt. Hier is de corporatie goed mee bezig. Ons Huis heeft een actieve kartrekkersrol in de samenwerking.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

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

De huurdersorganisatie waardeert de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer met een ruim voldoende. De huurders geven aan dat Ons Huis oog heeft voor kwalitatief goed bouwen. Ze merken op dat de kwaliteit van de recente nieuwbouw zo hoog is, dat dit voor de financiële mogelijkheden van de corporatie zelf en/of voor de betaalbaarheid van de huurder een negatieve impact zou kunnen gaan hebben.

De gemeente Enschede waardeert dit prestatieveld met een ruim voldoende. De gemeente heeft het beeld dat de corporatie haar bezit goed onderhoudt. Bij groot onderhoud kan nog meer naar het toekomstperspectief van het gebied worden gekeken.

Het prestatieveld wordt door de collega-corporaties beoordeeld met een ruim voldoende tot een goed.

De zorg- en welzijnsorganisaties beoordelen dit prestatieveld met een ruim voldoende tot goed. Ons Huis beschikt over mooie complexen. Ze zien in de klimaathuishouding van enkele complexen nog mogelijkheden tot verbetering.

(Des)investeren in vastgoed

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

Het (des)investeren in vastgoed waardeert de huurdersorganisatie met een goed.

De huurders zijn tevreden over de mate waarop ze worden betrokken bij de ontwikkeling van het voorraadbeleid van Ons Huis.

Ondanks het feit dat de woningcorporatie voor en gedurende de visitatieperiode veel goede investeringen heeft gedaan, vinden de huurders het positief dat Ons Huis inmiddels (vanaf 2017, doorgezet in 2018) iets terughoudender is geworden. De gemeente Enschede waardeert dit prestatieveld met een voldoende. Men geeft aan dat Ons Huis open is over haar investeringsbeleid. De gemeente ervaart dat er onder de vorige directeur-bestuurder meer is geïnvesteerd in de meer draagkrachtige doelgroep dan in de sociale doelgroep. Daarbij merkt ze op dat met de komst van de nieuwe bestuurder een andere, meer positieve trend is ingezet.

Bij de medewerkers bespeurt men echter nog een bepaalde terughoudendheid om bij investeringsbeslissingen het belang van de lage inkomens voorop te zetten. Het prestatieveld wordt gemiddeld met een voldoende gewaardeerd door de collega-corporaties. In deze waardering dient een nuance aangebracht te worden met betrekking tot het heden en het verleden. Ons Huis heeft de afgelopen periode geïnvesteerd, maar de vraag is of dit is gebeurd voor de juiste doelgroep. De collega-corporaties zien daarentegen een vooruitgang sinds de komst van de nieuwe directeur-bestuurder. De aard van de investeringen is na de komst van de nieuwe bestuurder steeds meer op de sociale doelgroep gericht.

De zorg- en welzijnsorganisaties waarderen dit prestatieveld met een ruim voldoende tot goed. In het woon-zorgcomplex Ariënsstaete kunnen nog stappen worden gezet in het verbeteren van de klimaatbeheersing. Daarnaast zijn de organisaties tevreden over de investeringen die Ons Huis doet in haar vastgoed.

Kwaliteit van wijken en buurten

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

De huurdersorganisatie beoordeelt dit onderdeel met een ruim voldoende. Ons Huis pakt de buurtbemiddeling goed op, waardoor schuldenproblematiek voorkomen wordt. Daarnaast heeft de corporatie een pilot met energiecoaches gedaan, die tot mooie resultaten leidde voor de betreffende huurders.

Het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten wordt met een ruim voldoende beoordeeld door de gemeente Enschede. Projecten als Dolphia (buurthuis van en door bewoners) en Boswinkel (tijdelijke opvang) zijn belangrijke voorbeelden voor de versterking van wijken en buurten. Hierbij maakt de gemeente Enschede de kanttekening dat in het sociale domein nog iets te verbeteren is met betrekking tot de inzet van medewerkers op projectniveau.

De collega-woningcorporaties beoordelen het prestatieveld als ruim voldoende tot goed. Er is een onderscheid in kwaliteitsniveau te merken in de verschillende wijken waar Ons Huis bezit heeft. Een aantal wijken en buurten zijn van hogere kwaliteit.

De kwaliteit van wijken en buurten wordt door de zorg- en welzijnsorganisaties beoordeeld met een goed. Ons Huis is welwillend om mee te denken over mogelijke verbeteringen. Zij pakken hierin een goede rol. In tegenstelling tot andere corporaties, pakt Ons Huis gemakkelijk kleine en praktische zaken op (containers, schuttingen). Ons Huis maakt hiermee een goede indruk. De zorg- en welzijnsorganisaties geven aan dat de kwaliteit van de wijken en de buurten zelf minder goed is. Doordat Ons Huis hier actief mee bezig is, krijgen ze bovenstaande waardering.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

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

De huurdersorganisatie waardeert de wijze van communicatie en de relatie met de corporatie als voldoende tot ruim voldoende. Zij waarderen de website voor wat betreft toegang en gebruik. Er heerst tevredenheid over de communicatie met de directeur-bestuurder en de RvC. Men vindt de relaties open en transparant.

De relatie en de wijze van communicatie wordt door de gemeente Enschede beoordeeld als ruim voldoende.

De gemeente is positief over de intensiteit en wijze van contact met de huidige directeur-bestuurder.

De collega-corporaties waarderen dit prestatieveld als voldoende tot ruim voldoende. Ze merken een verschil in de communicatie tussen de voorgaande en huidige bestuurder. De vorige directeur-bestuurder was duidelijk en helder. De terughoudendheid hierin van de huidige bestuurder kan veroorzaakt worden doordat Ons Huis in een transitieperiode zit, waarin ze nog niet geheel helder heeft wat haar mogelijkheden voor toekomstige projecten zijn en nog niet actief deelneemt aan de investeringsagenda. Er is onduidelijkheid over projecten en het gevoel bestaat dat de boot soms wordt afgehouden. Zij geven aan dat dit overigens niet eenzijdig moet worden uitgelegd: ook de collega-corporaties kunnen er meer energie in steken.

Het prestatieveld wordt door de zorg- en welzijnsorganisaties beoordeeld met een goed. Door de personele wisselingen ervaren de organisaties ruis in de communicatie bij de dienstverlening. Hierdoor komt het voor dat situaties/taken niet goed worden opgepakt. Daar wordt vervolgens dan wel adequaat op ingesprongen. Ons Huis wordt ervaren als een toegankelijke corporatie, die laagdrempelig is op de verschillende lagen.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

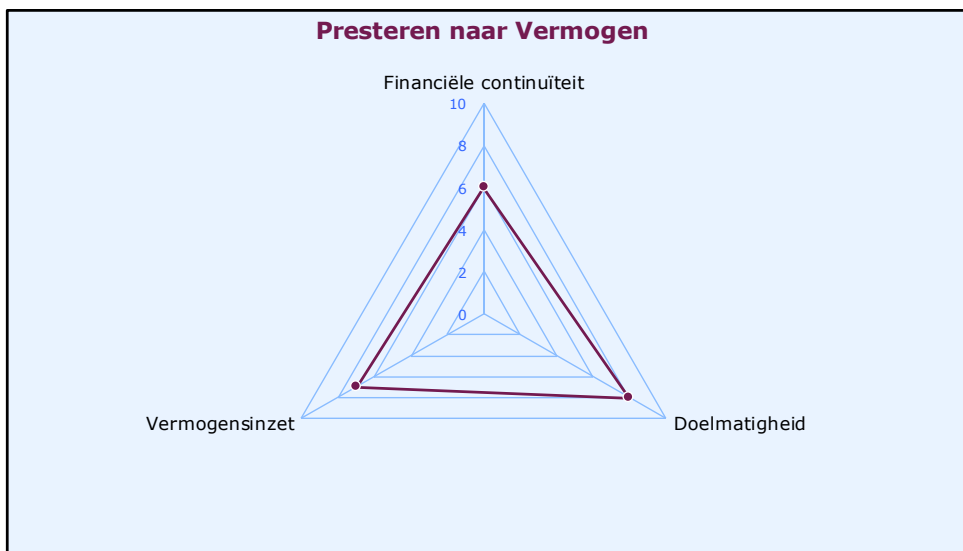
De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,9.

De huurdersorganisatie waardeert het prestatieveld met een ruim voldoende. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet is de mate van invloed op het beleid vergroot. De huurders worden serieus genomen en er wordt redelijk goed naar ingebrachte ideeën geluisterd. De mate van invloed is tevens het resultaat van een verbeterde kwaliteit van de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie heeft zichzelf geprofessionaliseerd, meer kennis in het bestuur gehaald en is hiermee in staat de corporatie te adviseren. De gemeente Enschede waardeert de mate van invloed op het beleid van de corporatie als ruim voldoende. Via prestatieafspraken kan er een redelijke mate van invloed worden uitgeoefend. De corporatie is open over wat ze wel en niet kan bewerkstelligen. Ruimte voor vernieuwing is soms nog lastig. De gemeente vindt dat Ons Huis goed met hen bespreekt wat financieel wel en niet kan. Het prestatieveld wordt als onvoldoende beoordeeld door de collega-corporaties. De corporaties concluderen onderling weinig invloed op elkaars beleid te hebben. Dit geldt voor alle corporaties in Enschede, dus niet alleen in relatie tot Ons Huis. Ze geven aan bij de voorbereiding van het strategisch plan 2018-2022 op een plezierige manier betrokken te zijn geweest. Vervolgens hebben zij echter beperkte terugkoppeling over het uiteindelijke strategische plan en hun invloed daarop ervaren. Als corporaties bij de prestatieafspraken afwijkende meningen hebben, worden deze apart vermeld. De zorg- en welzijnsorganisaties waarderen dit onderdeel met een goed tot zeer goed. Signalen vanuit de organisaties worden goed opgepakt door Ons Huis. Dat is vervolgens ook terug te zien in de woonvisie.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Ons Huis, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		6,0	30%
Doelmatigheid		8,0	30%
Vermogensinzet		7,0	40%
Gemiddelde score		7,0	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De commissie constateert dat de financiële continuïteit van de corporatie is geborgd. Alle ratio's voldoen aan de externe normen. De Loan to Value voldoet in 2018 met 66,7% aan de norm van 75 procent. In de jaren voor 2018 lag de Loan to Value rond de norm. Ook na 2018 is dit door grotere projecten de meerjarenprognose. De Aw en het WSW concluderen derhalve dat dit blijvend de nodige aandacht vergt. Na de oordeelsbrief van de Aw (2017) heeft Ons Huis op basis van het verbeterplan acties ondernomen om financieel verder in control te komen. Denk aan technische verbeteringen in het risicomanagement en de periodieke voortgangsrapportages. De accountant concludeert dat de continuïteit voldoende is gewaarborgd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

Kerngegevens	Corporatie	Landelijk gemiddelde
Bedrijfslasten per vhe in euro's (Aedes-benchmark 2018)	€605	€764
Ontwikkeling geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe (2014-2016)	- 12%	-14%
Aantal vhe per fte 2015	115	106
Personeelskosten per vhe 2015 (geharmoniseerd)	€260	€357

Bron: Aedes-benchmark, Corporatie in Perspectief 2015

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie over de gehele visitatieperiode gezien een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft gerealiseerd in vergelijking met vergelijkbare corporaties. De corporatie scoort de letter A voor bedrijfslasten in de Aedes-benchmark 2018. De bedrijfslasten zijn tijdens de visitatieperiode onder het sectorgemiddelde geweest.

Bedrijfslasten	2015	2016	2017	2018
Letter in Benchmark	A	A	A	A
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe in €	€594	€628	€522	€605

Bron: Aedes-benchmark

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

- + Ons Huis behoort volgens de meest recente Aedes-benchmark tot de 'kopgroep' op het onderdeel bedrijfslasten (letter A). De gehele visitatieperiode lagen de bedrijfslasten onder het landelijke gemiddelde (in de Aedes-benchmark 2018 20 procent onder landelijke gemiddelde).
- + Ons Huis heeft gedurende de visitatieperiode gestructureerd beleidsmatig gestuurd op doelmatig en efficiënt opereren. De doelstellingen en normen gericht op een sobere bedrijfsvoering zijn jaarlijks herijkt, de resultaten zijn systematisch gemonitord en eventuele afwijkingen zijn toegelicht en verantwoord. De normen en doelstellingen sluiten helder aan op vigerend financieel en op de vastgoedportefeuille gericht beleid.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of- en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren.

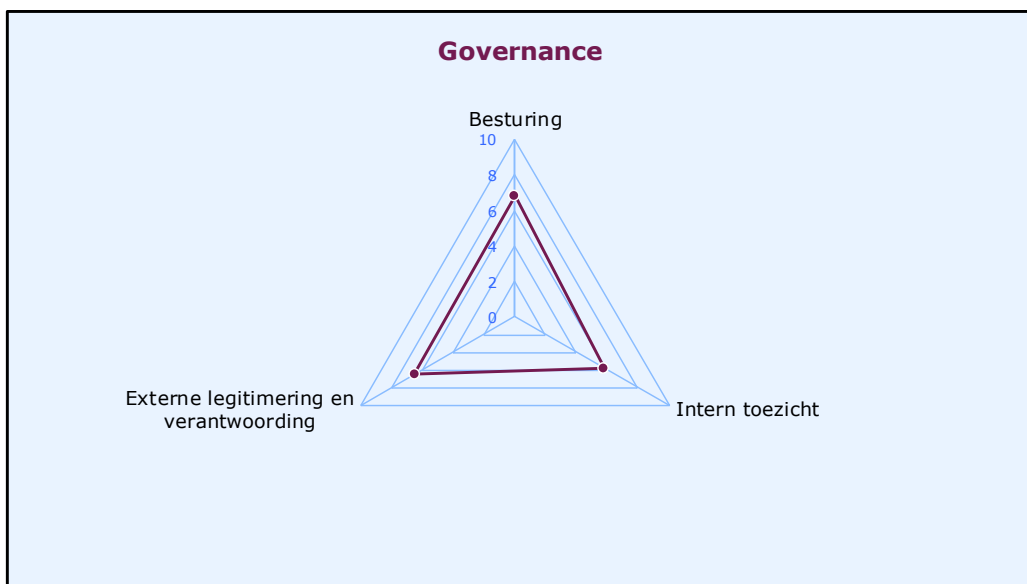
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten.

- + Ons Huis heeft, ondanks de druk op de loan to value gedurende de visitatieperiode (zie financiële continuïteit), maximaal geïnvesteerd. Ons Huis heeft met het oog op de volkshuisvestelijke opgaven groot onderhoud gepleegd, verduurzaamd, nieuwbouw gerealiseerd, de huren beperkt verhoogd en slechts beperkt woningen verkocht.
- + Ons Huis heeft haar visie op vermogensinzet in relatie tot de opgaven na de oordeelsbrief van de Aw aangescherpt, onder andere in het bedrijfsplan 2018 en door de vastgoedsturing te professionaliseren.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie. Ons Huis kreeg in 2017 na de governance inspectie van de Aw de opdracht om een verbeterplan op te stellen. De verbeteringen hadden betrekking op de PDCA-cyclus, de openheid en transparantie van de communicatie, de samenwerking tussen bestuur en RvC, de financiële control en een planmatiger omgang met de risico's van de verbindingen. De verbeterpunten zijn dus in brede zin gekoppeld aan de governance. Het opgestelde verbeterplan dat op al deze aspecten ingaat is goedgekeurd door de Aw. Hieruit voortkomende acties zijn gedeeltelijk uitgevoerd en lopen ook na de visitatieperiode nog door.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,0
- Plan		7,0	
<i>Visie</i>	7		
<i>Vertaling doelen</i>	7		
- Check		7,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			5,8
- Functioneren RvC		5,3	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	6		
<i>Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord</i>	5		
<i>Zelfreflectie</i>	5		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		6,0	
Externe legitimering en verantwoording			6,5
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		6,0	
Gemiddelde score			6,4

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

In 2017 heeft er een bestuurswisseling plaats gevonden. In dat zelfde jaar heeft de Aw aangedrongen op het waarborgen van mogelijke projectrisico's in de PDCA-cyclus, het werken in openheid en transparantie en verbetering van de samenwerking tussen bestuur en RvC. De nieuwe bestuurder heeft deze zaken voortvarend opgepakt, waarbij hij er voor gekozen heeft om bij zowel visieontwikkeling als ook bij een aantal organisatorische en bedrijfsmatige ingrepen, bottom-up en zo transparant mogelijk te werken.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Dit onderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling van doelen.

• Visie

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is vastgelegd in het ondernemingsplan 2013-2017. In het jaar 2018 heeft de corporatie gewerkt op basis van de kaders van het strategisch plan 2018-2022, met daarin aandacht voor de strategische doelstellingen en risico's voor de komende jaren.

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

- + De visie is periodiek herijkt en tussentijds actueel gehouden door het opstellen van jaarplannen waarin ambities en doelen zijn bijgesteld en aangescherpt op basis van relevante interne en externe ontwikkelingen. De laatste visie is mede tot stand gekomen op verzoek van de Aw in het kader van het verbeterplan.
- + Bij de totstandkoming van het strategisch plan 2018-2022 zijn belanghebbenden betrokken, is een SWOT-analyse uitgevoerd, zijn risico's in kaart gebracht en zijn interne werkgroepen op diverse thema's betrokken.

Vertaling doelen

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn.

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

- + De onderlinge aansluiting van de ondernemingsstrategie, doorvertaling naar strategische en tactische op vastgoed gerichte doelen en plannen (verduurzaming, nieuwbouw, onderhoud) en koppeling met de financiële positie en randvoorwaarden is actueel en compleet.

Check

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt van een 6 omdat de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem, waarmee zij periodiek volgt en meet hoe de voorgenomen prestaties vorderen.

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

- + Rapportages geven een uitgebreid en compleet beeld van de samenhang tussen de financiële en de volkshuisvestelijke prestaties.
- + Rapportages laten de voortgang op de voorgenomen prestaties, projecten en interne bedrijfsvoering zien.

Ons Huis werkt met viermaandelijke rapportages om de voortgang van haar prestaties te monitoren. Deze rapportages geven een compleet beeld van hoe de organisatie ervoor staat, zowel op het gebied van de volkshuisvestelijke ambities als van de interne bedrijfsvoering. Ons Huis heeft daarnaast sinds eind 2017 een onafhankelijke controller aangesteld om te volgen en te meten hoe voorgenomen prestaties vorderen.

Act

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

Naar aanleiding van de governance-inspectie van 16 mei 2017 ontving Ons Huis het verzoek van de ILT/Aw om een verbeterplan op te stellen. De Aw uitte met name zorgen over het onvoldoende waarborgen van mogelijke projectrisico's door de PDCA-cyclus. Daarnaast hebben de Aw en het WSW Ons Huis erop gewezen dat de financiële ratio's wel erg dicht op de minimumvereisten zaten. Ons Huis heeft deze punten actief opgepakt en een verbeterplan opgesteld.

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

- + Het in 2017 opgestelde verbeterplan sluit aan op de gesignaleerde afwijkingen door de Aw en Ons Huis zelf. Het plan is eind 2017 en in 2018 voortvarend geïmplementeerd, een toonbeeld van actieve wijze van sturing bij afwijkingen. Fasedocumenten bij projecten, een vernieuwde planning en control cyclus, aanstelling van een controller om een betere waarborg te hebben en aangescherpt risicomanagement - onder andere door de invoering van het managementsysteem COSO - zijn verbeterlagen die Ons Huis in staat stellen bij te sturen bij afwijkingen.
- + Het strategisch plan 2018-2022 sluit aan op de actuele ontwikkelingen in de omgeving en is inhoudelijk consistent met de opgestelde doelen in het verbeterplan.

Intern toezicht

De beoordeling van het intern toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 5,8.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie. Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

• Samenstelling van de RvC

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden. De RvC voldoet hiermee aan de Governancecode. De RvC bestaat op dit moment uit vijf leden, twee leden hebben zitting op voordracht van de huurders. In de visitatieperiode zijn drie leden afgetreden en hebben drie nieuwe benoemingen plaatsgevonden. De RvC is ingevuld conform profielschets. De RvC heeft haar eigen samenstelling de laatste jaren van de visitatieperiode kritisch onder de loep genomen met als resultaat een versterking van de samenstelling met commissarissen met kennis van volkshuisvestelijke aangelegenheden. De RvC voldoet aan de criteria voor deskundigheidsbevordering.

• Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Ons Huis voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de RvC de rollen van toezichthouder, werkgever en klankbord volgens de commissie nog onvoldoende in evenwicht brengt. De commissie heeft op basis van de verslagen van RvC-vergaderingen en de inspecties van de Aw een dominant accent van de RvC op haar toezichthoudende (controlerende) rol geconstateerd. Uit gesprekken met de RvC bleek echter dat de RvC haar klankbordrol wel degelijk uitoefent, zij het dat de commissie zich afvraagt of dit voldoende adequaat door het geheel van de RvC plaatsvindt en in een juist evenwicht met de toezichtsrol. Zo blijkt uit de verslagen van de RvC onduidelijk hoe en op grond van welke overwegingen de gezamenlijke besluitvorming binnen de RvC tot stand komt. Daarnaast heeft de commissie geconstateerd dat de RvC gedurende de visitatieperiode oppervlakkig contact heeft gehad met de OR. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

• Zelfreflectie

Bij het onderdeel zelfreflectie dient de corporatie aan te tonen dat de RvC tenminste éénmaal per jaar buiten aanwezigheid van de bestuurder, haar eigen functioneren bespreekt. Het gaat zowel om het functioneren van de individuele leden van de RvC als het functioneren van de Raad als geheel. Ons Huis voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6,0. Het evaluatieverslag van 2014 en van 2015 kon niet aan de commissie worden verstrekt, hoewel in de door de accountant goedgekeurde jaarverslagen van beide jaren wel melding wordt gedaan van een uitgevoerde zelfevaluatie. De aanlevering van de verslagen aan de commissie verliep bovendien moeizaam. De RvC reflecteert in deze verslagen bondig op de organisatie, compliance en wet- en regelgeving. De RvC benoemt in de aangeleverde verslagen collectieve actiepunten en verbeterpunten en volgt deze op. De commissie heeft in deze verslagen van de zelfreflectie echter een aantal zaken gemist, zoals een visie van de RvC op de wijze waarop zij de regels hanteert, een visie op het functioneren van het team als geheel en op de eigen wijze van besluitvorming, de externe beeldvorming en eigen transparantie als thema. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

Toetsingskader

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert, op basis hiervan de lange termijn investeringsplanning toetst en deze met de organisatie heeft aangescherpt. Belangrijke onderdelen van het toezichtskader zijn het ondernemingsplan, het strategisch voorraad beleid, de jaarplannen, de begrotingen. Het toetsingskader spitst zich toe op de periodieke bedrijfsrapportages inclusief Balanced scorecard, resultaatontwikkeling en risicoanalyses, als ook het toetsingskader voor investeringen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Toepassing Governancecode

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0 omdat zij de bepalingen in de Governancecode heeft toegepast en actief heeft nageleefd. In het jaarverslag verantwoordt Ons Huis hoe zij conform de code (heeft ge)werkt. In het jaarverslag 2018 heeft Ons Huis specifiek toegelicht hoe ze invulling geeft aan de vijf principes uit de code en hoe zij de richtlijnen voor goed, verantwoord en transparant bestuur en toezicht toepast. Daar waar is afgeweken van de code – het uitstellen van de visitatie - heeft onderbouwing plaatsgevonden.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Externe legitimatie

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

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

- + De uitgebreide en intensieve wijze waarop Ons Huis de huurdersorganisatie bij haar beleid betreft en daarin de dialoog opzoekt.
- + Nieuwe initiatieven gericht op huurdersparticipatie/huurdersbetrokkenheid worden door de corporatie gefaciliteerd en gestimuleerd.

Ons Huis heeft gedurende de visitatieperiode haar belanghebbenden steeds actiever betrokken. Een positief voorbeeld hiervan is de betrokkenheid bij de totstandkoming van het strategisch plan 2018-2022. Samen met de corporaties en gemeenten in de regio worden prestatieafspraken gemaakt. Daarnaast heeft de corporatie op individuele (project)basis contact met haar belanghebbenden.

Openbare verantwoording

Ons Huis voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. De openbare verantwoording vindt plaats in een uitgebreid jaarverslag inclusief jaarrekening. Vertragingen op projecten worden in de jaarverslagen gerapporteerd. Het strategisch plan 2018-2022 is tevens in de vorm van een infographic gepresenteerd.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Bezoek- en postadres:

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

www.raeflex.nl

secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Ons Huis te Enschede

Jaar visitatie : 2019

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

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

Bennekom, 25 oktober 2018 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Ons Huis te Enschede verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 7 november 2018 de heer drs. M.P. Angenent MPA | voorzitter

Bennekom, 11 november 2018 mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

Bennekom, 15 januari 2019 de heer J. Zandvliet (Joeri) MSc | secretaris

Bennekom, 7 november 2018 mevrouw I.A.S. Huisman | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter drs. M.P. Angenent MPA (Michiel)

Mijn kennis en ervaring heb ik grotendeels opgedaan in diverse bestuursfuncties. Zo ben ik onder meer faculteitsdirecteur geweest aan de Universiteit Utrecht. Sinds 2008 ben ik partner van Bureau Pafort & Partners voor interim en advies in het hoger onderwijs. Verder ben ik voorzitter van twee raden van toezicht in het basisonderwijs en van de Rekenkamercommissie van de gemeente Echt-Susteren. Daarnaast ben ik als voorzitter actief in vrijwilligersorganisaties.

Mijn blik van buiten de corporatiesector geeft de visitaties die ik doe, toegevoegde waarde, zeker in combinatie met de ervaring die ik inmiddels via Raeflex heb opgedaan. Mijn achtergrond als filosoof, Neerlandicus en bestuurskundige is daar behulpzaam bij. En dat alles sluit goed aan op de grotere maatschappelijke gerichtheid van de nieuwe visitatiemethodiek 6.0.

Visitaties

Visitaties van woningbouwcorporaties werden meer en meer tot accreditaties, waarbij punten en publieke verantwoording centraal stonden. Het oorspronkelijk doel van visitatie (spiegeling door en zelfreflectie met behulp van buitenstaanders) raakte zo steeds meer op de achtergrond.

Dankzij de instelling van de Autoriteit Woningcorporaties die er als gevolg van de Woningwet op toeziet dat corporaties zich op hun kerntaak concentreren, kunnen visitaties zich weer meer op hun oorspronkelijke doel richten. In de visitatiemethodiek 6.0 staat het maatschappelijk presteren van de corporatie in het centrum van de aandacht en krijgt de commissie veel meer ruimte voor reflectie op de corporatie. Zo is er evenwicht ontstaan tussen de taken van de Autoriteit enerzijds en die van visitaties anderzijds: beide zijn complementair aan elkaar. En wat mijzelf betreft: ik vind het een verademing om waar ik sterk in ben, nu vol te mogen inzetten: reflecteren met de corporatie ten behoeve van diens kwalitatieve ontwikkeling in de toekomst. Kortom, volwaardige visitaties uitvoeren.

Specifieke deskundigheid

- Kennis van openbaar bestuur en bedrijfsvoering
- Ervaring als toezichthouder
- Ervaring als voorzitter

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woningstichting SWZ**, Zwolle; **Ons Huis**, Enschede
- 2016 **Wassenaarsche Bouwstichting**
- 2015 **SWZ**, Zwolle; **Intermaris**, Hoorn
- 2014 **SSHN**, Nijmegen
- 2013 **Idealis**, Wageningen
- 2011 **Rijswijk Wonen**, Rijswijk
- 2010 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woongoed Zeeuws-Vlaanderen**, Terneuzen

Kort CV

Opleiding

- Doctoraal Nederlandse Taal en Letterkunde
- Doctoraal Wijsbegeerte
- Master of Public Administration

Carrière

2008-heden Partner bij Pafort & Partners, advies en interim hoger onderwijs

1985-2008 Diverse functies bij de Universiteit van Utrecht (strategisch beleid, in- en externe verantwoording, financiën, faculteitsdirectoraat)

Nevenfuncties

- 2017-heden Voorzitter Rekenkamercommissie Echt-Susteren
- 2017-heden Voorzitter Utrechts Kamer Koor
- 2015-heden Vice-voorzitter Dagelijks Bestuur Stichting Wilhelminapark e.o.
- 2014-heden Voorzitter raad van toezicht Stichting Klasse, instelling voor basisonderwijs Gouda e.o.
- 2011-heden Voorzitter raad van toezicht Talent Primair, instelling voor basisonderwijs, Hilversum e.o.

<http://nl.linkedin.com/pub/michiel-angenent/12/889/875>



Algemeen commissielid T. Booi (Tineke)

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

Visitaties

Visiteren is een hele klus, maar wel een hele leuke. Vaak verrassend hoe corporaties hun maatschappelijke taak invullen. Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik ben nieuwgierig hoe de maatschappelijke prestaties zich verhouden tot het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisiteerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage.

Een goede visitatie biedt een corporatie kansen, leerpunten en mogelijk ook nieuwe ideeën waarmee zij nog weer wat stappen kan zetten. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo krijgt verantwoording een dynamisch karakter.

Specifieke deskundigheid

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

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **SSH**, Utrecht, **Ons Huis**, Apeldoorn; **De Woonmensen** Apeldoorn, **De Goede Woning**, Apeldoorn; **Ons Huis**, Enschede
- 2018 **St. Joseph**, Boxtel;
- 2017 **Oost Flevoland Woondiensten**, Dronten; **Woonwaard Noord-Kennemerland**, Alkmaar; **QuaWonen**, Bergambacht Enschede
- 2016 **Wetland Wonen Groep**, Vollenhoven; **Woonstichting 'thuis**, Eindhoven; **Wassenaarsche Bouwstichting**
- 2015 **Standvast Wonen**, Nijmegen; **Centrada**, Lelystad; **Beter Wonen Vechtdal**, Hardenberg; **Trivire**, Dordrecht; **Woonbedrijf SWS.Hhvl**, Eindhoven
- 2014 **Woonstichting Vooruitgang**, Sassenheim; **Woonstichting SSW**, De Bilt, **Pré Wonen**, Velsbroek
- 2013 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch
- 2011 **Zaandamse Volkshuisvesting; Welbions**, Hengelo
- 2010 **De Vooruitgang**, Volendam
- 2007 **Hengelose Bouwstichting Ons Belang** (Midterm Review), Hengelo
- 2005 **Tablis Wonen**, Sliedrecht; **Wooncom**, Emmen
- 2002 **Huis & Erf**, Schijndel

Kort CV

Opleiding

- Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)

Carrière

2002-heden Visitator bij Raeflex

2001-heden Bestuursadviseur bij ORKA-advies

1989-2001 Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep '2Duizend (het latere Laagland'Advies, nu Atrivé)

1981-1989 Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)

1979-1981 Consulent bij LOBH (nu Woonbond)

Nevenfuncties

2015-heden Organisator De Weide Blik, voorzitter De Brede Kijk

2016-2019 (initiatiefnemer) en bestuurslid lokaal goede doelenfonds

2012-2018 Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg (saneringstaak)

2011-heden Voorzitter culturele stichting 100% Heuvelrug

2010-2017 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten (reorganisatie en fusie)

2009-2010 Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem

2006-heden Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen

1999-2007 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum (reorganisatie en fusie)

<http://www.linkedin.com/pub/tineke-booi/3/104/742>



Secretaris J. Zandvliet (Joeri) MSc.

Na mijn studie Sociale Geografie ben ik als adviseur aan de slag gegaan bij Atrivé, een organisatieadviesbureau gespecialiseerd in maatschappelijke vraagstukken op het domein wonen. In die functie kom ik bij corporaties variërend van kleine tot groot in diverse woningmarktgebieden.

Ik geniet ervan breed actief te zijn en inhoud en proces te vervlechten, met als belangrijkste gemeenschappelijke delers strategie en governance. Opdrachten waaraan ik werk zijn onder andere: het begeleiden en opstellen van prestatieafspraken, zelfevaluaties van raden van toezicht, het begeleiden en opstellen van ondernemingsplannen en inhoudelijk/procesmatig begeleiden van huurdersorganisaties.

Visitaties

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

Specifieke deskundigheid

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

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Ons Huis**, Enschede
2018 **Oosterpoort**, Groesbeek; **Woningstichting Woensdrecht**, Hoogerheide; **SJHT**, Enschede

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

- 2014-heden adviseur bij Atrivé.

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



Secretaris I.A.S. Huisman (Ismay)

Mens en organisatie met elkaar verbinden, daar krijg ik energie van! Hierbij vind ik het belangrijk dat naast de 'harde kant' van HR (zoals beloningssystemen en processen) ook de 'zachte kant' (bijvoorbeeld training, vaardigheden en mentaliteit) wordt belicht. Mijn doel is om de organisatie te ondersteunen met de continue ontwikkelingen die vereist zijn; de randvoorwaarden voor toekomstig succes! De Master Sociale- en Organisationspsychologie heb ik behaald aan de Universiteit Utrecht. Mijn interesse in HRM en organisatieontwikkeling kwam goed van pas in mijn afstudeeronderzoek naar duurzame inzetbaarheid. In een tijd waarin men steeds langer moet doorwerken, is het belangrijk om dit zo succesvol mogelijk te doen tot en met de dag van pensionering. Dat is goed voor zowel de organisaties als de werknemers. Graag wil ik organisaties en individuele werknemers hierin duurzaam adviseren begeleiden en ondersteunen.

Visitaties

De klant centraal stellen vind ik belangrijk, net zoals de best mogelijke kwaliteit leveren. Mijn eerste ervaring in de sector heb ik opgedaan bij werving- en selectiebureau in het volkshuisvestelijke domein. Daar was ik verantwoordelijk voor het afnemen van assessments en het schrijven van de bijbehorende rapportages, de werving en selectie van commissarissen en directeur-bestuurders en de benoemingsprocedure bij de Autoriteit woningcorporaties. Bij Atrivé werk ik als adviseur op het gebied van werving en selectie, HRM en organisatie-ontwikkeling en ga ik deelnemen als secretaris in visitatiecommissies van Raeflex. Ik ben ambitieus en enthousiast als het om nieuwe uitdagingen gaat. Anderen vinden mij sterk in communicatie en in het nauwkeurig plannen. Binnen Atrivé profileer ik mij als organisatieadviseur, waarbij ik oog heb voor duurzaamheid en een optimale fit tussen de medewerkers en de organisatie.

Uitgevoerde visitaties

2019 **Ons Huis**, Enschede

Kort CV

Opleiding

2016-2017 Master's degree, Sociale en Organisationspsychologie, Universiteit Utrecht

2012-2016 Bachelor's degree, Psychologie, Rijksuniversiteit Groningen

2006-2012 VWO, Economie en Maatschappij, 't Hooghe Landt College, Amersfoort

Carrière

2017-2018 Atrivé, adviseur HRM & Organisationsontwikkeling

2017-2017 Stagiair Consultant, ERLY, The Consulting Compagny, Baarn

2014-2015 Onderzoeksassistent, University of Groningen

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

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017-2018
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarrapporten 2014 t/m 2018 • Ondernemingsplan 2013-2017 • Strategisch plan 2018-2022 • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Huurbeleid • Wensportefeuille, portefeuilleplan en document vastgoedsturing • Betaalbaarheid en passendheid onderzoek 2016 • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Woonvisie van de gemeente Enschede en regionale woonvisie Twente (2015-2025) • Prestatieafspraken met collega-corporaties, gemeente Enschede en huurdersorganisaties • Corporatiebenchmarkcentrum: Corporatie in perspectief t/m 2015, Aedes-benchmark 2016 t/m 2018 • Overzicht maatschappelijk vastgoed • Taakstelling statushouders • Convenanten, waaronder Regionaal Hennepconvenant en convenant Veiligheid, Zorg en Opvang • Communicatiebeleid • Wijkvisies
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Verslag stakeholderbijeenkomst 2017 • Verslagen van overleg met huurdersorganisaties • Imagorapport KWH Ons Huis
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK 2011 t/m 2016 • Corporatiebenchmarkcentrum: Corporatie in perspectief 2011 t/m 2015, Aedes Benchmark 2016 t/m 2018 • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Investeringsreglement • Treasurystatuut • Kwartaalrapportages • Jaarverslagen 2014 t/m 2018 • Stresstesten derivaten • Stukken scheiding DAEB en niet-DAEB • Begroting en meerjarenbegrotingen 2014 t/m 2017 en t/m 2018-2022 • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven 2014 t/m 2017
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfevaluatie verslagen 2016 t/m 2018 • Besluit Aw t.a.v. visitatieplicht • Statuten • Investeringsreglement • Klokkeluidersregeling • Integriteitscode • Reglement Toezicht en bestuur • Profielschets RvC • Reglement financieel beleid en beheer • Notulen RvC-vergaderingen 2014 t/m 2018 • Governance-inspecties 2017 en 2018

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

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

Raad van commissarissen

- Mevrouw J.J.M. Pinners
- De heer A.J. Voskamp
- Mevrouw C.M. Sonneveld-Pierik
- Mevrouw S. Vrieze
- De heer J. Piercy

Directeur-bestuurder

- De heer P. Winterman

Managementteam

- De heer M. Laarveld
- Mevrouw M. Griever
- De heer H. Kamphuis
- Mevrouw A. Gielians
- De heer M. Deunk

Medewerkers en OR

- De heer R. ten Hove
- De heer B. Knigge
- De heer R. Eeltink
- De heer J. Bolt
- De heer R. Kleijnsen

Stichting Huurdersbelang Ons Huis

- De heer W. Roffel (voorzitter)
- De heer H. Fockens (secretaris)

Woningcorporaties

- Mevrouw I. Buursink (directeur Domijn)
- De heer R. Mittendorf (directeur-bestuurder SJHT)
- Mevrouw M. Wolters (directeur De Woonplaats)

Gemeente Enschede

- De heer J. Diepemaat (wethouder)
- De heer S. Volmer (beleidsmedewerker)

Zorg- en welzijnspartners

- De heer E. Gramsbergen, Liberein (bestuurder)
- Mevrouw B. Letteboer, Cimot (aandachtsfunctionaris Wonen)
- De heer N. Vermeulen, Stichting Zon (bestuurder)
- De heer B. Sakarya, Stichting Zon (beleidsmedewerker)
- De heer K. Boersma, Stichting Present (coördinator vrijwilligerswerk)

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2018					
1. Huisvesting van de primaire doelgroep Woningtoewijzing en doorstroming					7,0
Huurwoningen naar type en percentage v/h totaal (bron: Ons Huis Enschede)					
<p>Legend:</p> <ul style="list-style-type: none"> Onzelfstandige overige eenheden Zelfstandige meergezinswoning hoogbouw (> 4 woonlagen) Zelfstandige meergezinswoning met lift (4 < woonlagen) Zelfstandige meergezinswoning zonder lift (< 4 woonlagen) Zelfstandige eengezinswoning 					
Portefeuille naar type en aantal (bron: Ons Huis Enschede)					
	2014	2015	2016	2017	2018
Zelfstandige eengezinswoning	2.168	2.181	2.179	2.177	2.177
Zelfstandige meergezinswoning zonder lift (< 4 woonlagen)	764	764	764	769	769
Zelfstandige meergezinswoning met lift (< 4 woonlagen)	845	845	845	849	849
Zelfstandige meergezinswoning hoogbouw (> 4 woonlagen)	1.275	1.311	1.311	1.311	1.311
Onzelfstandige overige wooneenheden	95	95	95	95	95
<i>Totaal</i>	<i>5.147</i>	<i>5.196</i>	<i>5.194</i>	<i>5.201</i>	<i>5.201</i>
Aantal mutaties, mutatiegraad (bron: Ons Huis Enschede)					
2014	2015	2016	2017	2018	
Aantal mutaties: 372	Aantal mutaties: 423	Aantal mutaties: 381	Aantal mutaties: 376	Aantal mutaties: 469	
Mutatiegraad: 7,2%	Mutatiegraad: 8,1%	Mutatiegraad: 7,3%	Mutatiegraad: 7,2%	Mutatiegraad: 9,0%	
Passend toewijzen (bron: Ons Huis Enschede)					
	Passend	Te duur	Te goedkoop	10%-toewijzingsregeling	
2014	315	135	10	28	
2015	326	131	9	36	
2016	343	0	7	10	
2017	381	1	3	20	
2018	435	0	10	17	

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2018

Toewijzing sociale doelgroep (bron: Ons Huis Enschede)

	Toegewezen aan sociale doelgroep	Inkomensgrens	Toelichting
2014	93%	< € 34.678	Huurwoningen met een prijs boven de liberalisatiegrens verhuurd aan mensen met een inkomen boven € 34.678.
2015	94%	< € 34.911	Huurwoningen met een prijs boven de liberalisatiegrens verhuurd aan mensen met een inkomen boven € 34.911.
2016	97%	< € 35.739	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 35.739. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 39.874. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 39.874.
2017	94%	< € 36.165	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 36.165. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 40.349. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 40.349.
2018	96%	< € 36.798	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 36.798. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 41.056. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 41.056.

Leegstand (bron: Ons Huis Enschede)

	Aantal woningen
2014	54
2015	46
2016	47
2017	29
2018	28

Huisvesting statushouders (bron: Ons Huis Enschede)

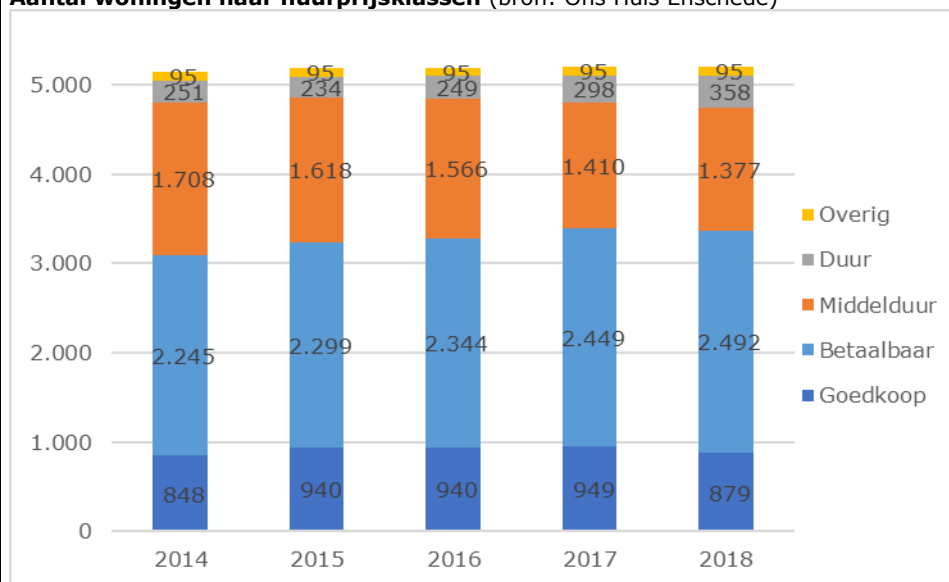
	Te huisvesten (gemeentelijke taakstelling)	Aantal gehuisvest (personen)
2014	176	5
2015	269	14
2016	402	14
2017	212	2
2018	207	8

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2018

1. Huisvesting van de primaire doelgroep Betaalbaarheid

8,0

Aantal woningen naar huurprijsklassen (bron: Ons Huis Enschede)



De categorie 'overig' betreft de overige woongelegenheden van Ons Huis Enschede zoals onzelfstandige wooneenheden en woon-zorgcomplexen. Categorieën (prijspeil 2018): goedkoop - < €417, betaalbaar - €417 t/m €597, middelduur - €597 t/m €710, duur - vanaf €710.

Gemiddelde kale huurprijs¹ (bron: Ons Huis Enschede)

2014	2015	2016	2017	2018
€ 529,-	€ 542,-	€ 552,-	€ 556,-	€ 558

Huurverhoging (bron: Ons Huis Enschede)

	% (gem.)	Toelichting
2014	4,0	In principe hebben alle huurders een huurverhoging van 4% gekregen. Huurders met een inkomen boven € 34.085 kregen, boven op de 4%, een additionele huurverhoging van 0,5% voor inkomens tot € 43.602 en 2,5% voor inkomens boven € 43.602. Huurders van geliberaliseerde woningen hebben een huurverhoging van 2,5% gekregen.
2015	1,0	Geen differentiatie, alle huurders 1,0%.
2016	1,0	Geen differentiatie, alle huurders 1,0%.
2017	0,3	Geen differentiatie, alle huurders 0,3%.
2018	1,3	1,4% DAEB; 2,4% niet-DAEB

Huurachterstand (bron: Ons Huis Enschede)

	2014	2015	2016	2017	2018
% van huromzet	1,1%	0,9%	0,8%	0,8%	0,7%

Aantal ontruiming vanwege betalingsachterstand (bron: Ons Huis Enschede)

2014	2015	2016	2017	2018
5	3	5	3	3

¹ De kale huurprijs betreft de huurprijs exclusief servicekosten en de kosten voor gas, water en elektriciteit.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2018																																																													
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen Ouderenwoningen en zorgvastgoed	8,0																																																												
<p>Ouderenwoningen en zorgvastgoed (bron: Ons Huis Enschede)</p> <p>Kenmerken bezit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruim 50% van het bezit is een nultredenwoning. • Circa 15% is een zorgwooneenheid. <p>Ons Huis verhuurt het merendeel van haar zorgvastgoed aan Liberein, Livio en Leger des Heils Overijssel. Daarnaast wordt een beperkt aantal woningen/complexen verhuurd aan een aantal andere partijen.</p> <p>In de samenwerkingsafspraken 2018 is besloten om Wonen en zorg als speerpunt te benoemen. De corporaties en de gemeente Enschede hebben afgesproken dat er samen een aanpak huisvesting kwetsbare personen wordt ontwikkeld. Eind 2017 is hier een werkdocument voor gemaakt.</p>																																																													
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Woningkwaliteit	8,0																																																												
<p>Huur in relatie tot maximaal redelijke huur (bron: Ons Huis Enschede)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>% gemiddelde huurprijs in verhouding tot de gemiddelde maximaal redelijke huurprijs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>68,0</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>70,0</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>71,0</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>71,0</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>71,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Jaarlijkse besteding onderhoud woningen (bron: Ons Huis Enschede)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Onderhoudskosten</th> <th>Per verhuureenheid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>€ 5.223.000</td> <td>€ 944</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>€ 5.195.000</td> <td>€ 930</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>€ 6.442.000</td> <td>€ 1.154</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>€ 5.536.000</td> <td>€ 990</td> </tr> <tr> <td>2018²</td> <td>€ 10.104.000</td> <td>€ 1.808</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dagelijks onderhoud</td> <td>2.353</td> <td>2.667</td> <td>2.697</td> <td>2.435</td> <td>2.920</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud (incl. bijdragen VvE's)</td> <td>1.036</td> <td>1.576</td> <td>2.124</td> <td>1.495</td> <td>1.985</td> </tr> <tr> <td>Groot onderhoud</td> <td>1.233</td> <td>96</td> <td>572</td> <td>532</td> <td>3.458</td> </tr> <tr> <td>Woningverbeteringen</td> <td>758</td> <td>1.005</td> <td>1.227</td> <td>1.218</td> <td>1.689</td> </tr> </tbody> </table> <p>Onderhoudskosten naar type onderhoud x 1.000 (bron: Ons Huis Enschede)</p>			% gemiddelde huurprijs in verhouding tot de gemiddelde maximaal redelijke huurprijs	2014	68,0	2015	70,0	2016	71,0	2017	71,0	2018	71,0		Onderhoudskosten	Per verhuureenheid	2014	€ 5.223.000	€ 944	2015	€ 5.195.000	€ 930	2016	€ 6.442.000	€ 1.154	2017	€ 5.536.000	€ 990	2018 ²	€ 10.104.000	€ 1.808		2014	2015	2016	2017	2018	Dagelijks onderhoud	2.353	2.667	2.697	2.435	2.920	Planmatig onderhoud (incl. bijdragen VvE's)	1.036	1.576	2.124	1.495	1.985	Groot onderhoud	1.233	96	572	532	3.458	Woningverbeteringen	758	1.005	1.227	1.218	1.689
	% gemiddelde huurprijs in verhouding tot de gemiddelde maximaal redelijke huurprijs																																																												
2014	68,0																																																												
2015	70,0																																																												
2016	71,0																																																												
2017	71,0																																																												
2018	71,0																																																												
	Onderhoudskosten	Per verhuureenheid																																																											
2014	€ 5.223.000	€ 944																																																											
2015	€ 5.195.000	€ 930																																																											
2016	€ 6.442.000	€ 1.154																																																											
2017	€ 5.536.000	€ 990																																																											
2018 ²	€ 10.104.000	€ 1.808																																																											
	2014	2015	2016	2017	2018																																																								
Dagelijks onderhoud	2.353	2.667	2.697	2.435	2.920																																																								
Planmatig onderhoud (incl. bijdragen VvE's)	1.036	1.576	2.124	1.495	1.985																																																								
Groot onderhoud	1.233	96	572	532	3.458																																																								
Woningverbeteringen	758	1.005	1.227	1.218	1.689																																																								
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Kwaliteit dienstverlening																																																													
<p>Aedes-benchmark (bron: Aedes-benchmark)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">2014</th> <th colspan="2">2015</th> <th colspan="2">2016</th> <th colspan="2">2017</th> <th colspan="2">2018</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Score</th> <th>Positie</th> <th>Score</th> <th>Positie</th> <th>Score</th> <th>Positie</th> <th>Score</th> <th>Positie</th> <th>Score</th> <th>Positie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaalscore huurdersoordeel</td> <td>7,6</td> <td>B</td> <td>8,1</td> <td>A</td> <td>8,2</td> <td>A</td> <td>8,1</td> <td>A</td> <td>8,0</td> <td>B</td> </tr> </tbody> </table>			2014		2015		2016		2017		2018			Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie	Totaalscore huurdersoordeel	7,6	B	8,1	A	8,2	A	8,1	A	8,0	B																											
	2014		2015		2016		2017		2018																																																				
	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie																																																			
Totaalscore huurdersoordeel	7,6	B	8,1	A	8,2	A	8,1	A	8,0	B																																																			

² Hogere uitgaven in 2018 vanwege groot onderhoud bij één complex.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2018

Klachtencommissie (bron: Ons Huis Enschede)

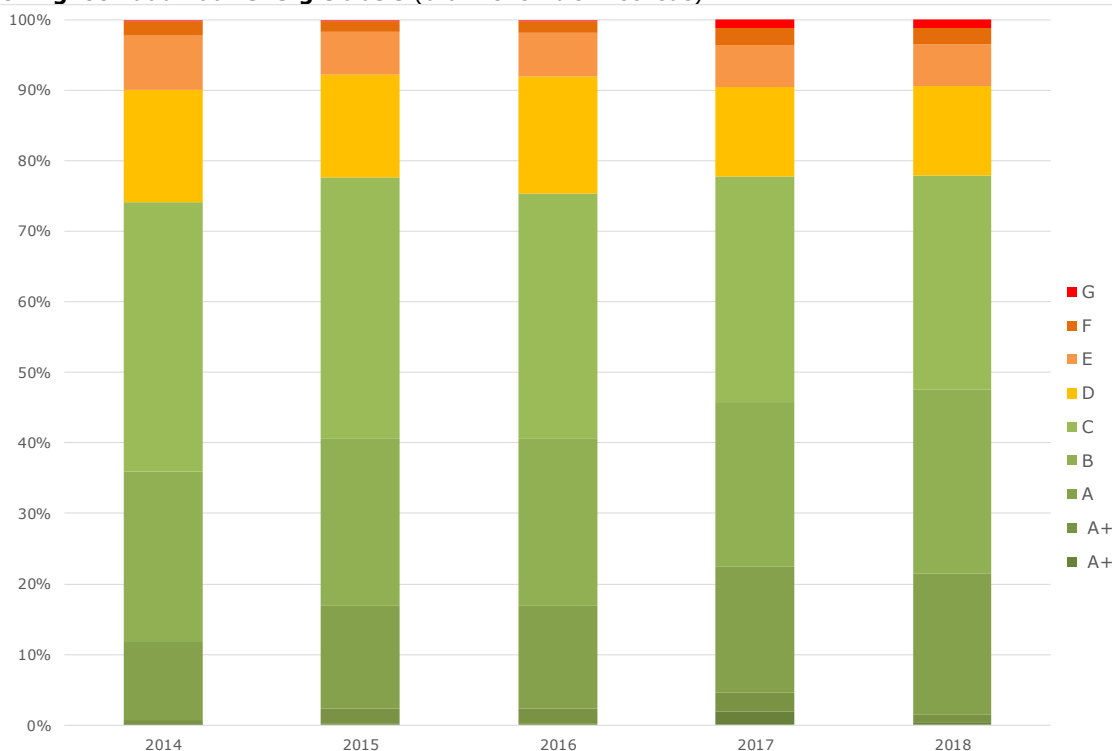
Ons Huis is aangesloten bij een regionale Klachtencommissie. De Klachtencommissie neemt een klacht in behandeling als een klager rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen door het functioneren van Ons Huis. Als de klacht ergens anders op gericht is, is de Klachtencommissie niet bevoegd de klacht te behandelen.

	Aantal klachten	Toelichting
2014	0	In 2014 zijn geen klachten behandeld over het functioneren van Ons Huis.
2015	1	In 2015 is één klacht behandeld over het functioneren van Ons Huis. Deze is niet gehonoreerd.
2016	1	In 2016 is één klacht behandeld over het functioneren van Ons Huis en over het functioneren van de Klachtencommissie zelf. De Klachtencommissie heeft uiteindelijk geoordeeld zich onbevoegd te verklaren om de klachten tegen Ons Huis te behandelen.
2017	2	Één klacht is afgewezen door de klachtencommissie, van de andere klacht volgt Ons Huis het advies op van de klachtencommissie.
2018	0	In 2018 zijn geen klachten behandeld over het functioneren van Ons Huis.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Energie en duurzaamheid

8,0

Woningvoorraad naar energielabels (bron: Ons Huis Enschede)



Ons Huis Enschede gaat de sectorale doelstelling, dat het woningbezit in 2020 een gemiddeld energielabel B heeft, waarschijnlijk realiseren.

Duurzaamheidsinvesteringen (bron: Ons Huis Enschede)

Ons Huis Enschede streeft ernaar om het moment van de energie-investering te laten samenlopen met het moment van uitvoering onderhoud. Hierdoor willen zij de overlast voor de bewoners beperken en kosten besparen. Daarnaast maakt Ons Huis Enschede zo veel mogelijk gebruik van subsidies, zoals de STEP-regeling en Energiefonds Overijssel.

Ons Huis heeft in 2015/2016 een proef gedaan met de inzet van een energieconsulent om de bewustwording omtrent het individuele gedrag in relatie tot energieverbruik te bevorderen.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2018

Zonnepanelen

In 2016 zijn op 154 woningen zonnepanelen geplaatst. De investering in 2016 is € 475.000.
In 2017 zijn op 59 woningen zonnepanelen geplaatst. De investering in 2017 is € 216.000.
In 2018 zijn op 21 woningen zonnepanelen geplaatst. De investering in 2018 is € 80.000.

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

7,0

Overzicht nieuwbouw, sloop, verkoop (bron: Ons Huis Enschede)

	Nieuwbouw	Sloop	Verkoop
2014	76	0	1
2015	50	0	1
2016	0	0	2
2017	9	0	2
2018	0	2 ³	0

Projecten (bron: Ons Huis Enschede)

Ons Huis Enschede heeft in de afgelopen jaren de volgende projecten opgeleverd:

- 9 lofts; project herbestemming Fabrieksschool, Enschede
- 14 eengezinswoningen; de Laares (Tulpstraat), waarvan 5 energieneutrale woningen volgens 'passiefhuis' concept
- 36 appartementen; De Parallel
- 3 appartementen en commerciële ruimte; Walstraat
- 74 appartementen en maatschappelijke ruimten; de Blaken

4. (Des)investeringen in vastgoed

Verbetering bestaand woningbezit, maatschappelijk vastgoed

7,0

Herontwikkeling en revitalisering (bron: Ons Huis Enschede)

Ons Huis Enschede heeft in de afgelopen jaren de volgende projecten opgeleverd:

- 18 appartementen; renovatie Walstraat/Jacobusgang
- 8 appartementen; renovatie Walstraat

Maatschappelijk vastgoed (bron: Ons Huis Enschede)

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsnonroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs en culturele instellingen en dienstverleners. In de periode 2014-2018 verhuurde Ons Huis Enschede ruim 60 verhuureenheden maatschappelijk vastgoed. Dit betreft:

- Diverse eenheden zorgvastgoed
- Diverse eenheden maatschappelijke opvang
- Bibliotheek
- Kapsalon
- Zorgboerderij

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

8,0

De leefbaarheid in onze wijken en buurten wordt naast de principes van schoon, heel en veilig in grote mate bepaald door de bewoners zelf. De wijkbeheerders van Ons Huis spelen een actieve rol om de contacten met de huurders te onderhouden en hen, daar waar mogelijk en wenselijk, te ondersteunen om de leefbaarheid op peil te houden. De wijkbeheerders worden op het gebied van de aanpak van overlast actief ondersteund door de woonconsulenten. De woonconsulenten houden zich naast de verschillende projectmatige activiteiten bezig met het adviseren van bewoners om het wonen met -en naast elkaar- op een zo prettig mogelijk niveau te houden.

Directe uitgaven leefbaarheid (bron: Ons Huis Enschede)

2014	2015	2016	2017	2018
€ 354.000	€ 275.000	€ 321.000	€ 294.000	€ 378.000

Ons Huis biedt financiële ondersteuning aan buurtbemiddeling en promoot buurtbemiddeling actief onder huurders die problemen met hun burens hebben.

³ Betreffende geen woning of maatschappelijk vastgoed.

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruikgemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Inleiding

Ons Huis is een organisatie die haar wortels heeft in Enschede. In 1911 opgericht als R.K. Bouwvereniging Ons Huis. Op initiatief van de R.K. Arbeidersvereniging en het plaatselijk comité van de Katholieke Sociale Actie. In 2018 bieden wij een thuis aan circa 10.000 huishoudens. Ons werkgebied is Enschede. In Hengelo bezitten we ruim 120 woningen.

Vorige visitatie

In 2015 heeft Ecorys de vorige maatschappelijk visitatie opgeleverd. De beoordeling was destijds zoals beschreven “een ruime voldoende”, desondanks waren er een drietal - volgens de commissie kleine - aanbevelingen. Als eerste punt werd genoemd de wijze waarop Ons Huis omgaat met de Governance-code en met name de verantwoording hierop, de verslagen van de RvC kunnen nog verder worden verbeterd en de wens vanuit de gemeente voor 1 loket voor woningtoewijzing. Ons Huis is destijds door belanghebbenden en de visitatiecommissie beloond met hoge scores.

(Externe) factoren die van invloed zijn

De invoering van de Woningwet heeft voor Ons Huis gevolgen gehad. Zowel op gebied van Governance als ook met betrekking tot de investeringsruimte. Door de scheiding DAEB en niet-DAEB zijn bij Ons Huis de ratio's in de DAEB-tak onder druk komen te staan. De beheerlasten en ook de kasstromen zijn ongewijzigd positief. Dit vergt aanpassingsvermogen en het maken van keuzes. Om deze keuzes voor nu en in de toekomst passend te krijgen is gestart met vastgoedsturing vanuit een nieuw gevormde portefeuillestrategie.

De Woningwet en daarmee ook het externe toezicht is aangescherpt. Ook dit heeft voor Ons Huis geleid tot aanpassingen. De toets door de Governance-inspectie vanuit de Autoriteit Woningcorporatie heeft geresulteerd in aanbevelingen die zijn verwerkt in een 'Plan van Aanpak'.

De genomen stappen de afgelopen periode

Er is verder gewerkt om de waardering van stakeholders nog verder te verbeteren. De samenwerking met de SHOH (huurdersvertegenwoordigers) is verder geïntensiveerd. Samenwerking met collega -corporaties is ook verder doorontwikkeld. Een voorbeeld hiervan is het gezamenlijke portal voor al het vrijgekomen woningbezit. Een eerste stap richting de door de gemeente gewenste situatie (verbeterpunt 3). Daarnaast is er de afgelopen twee jaar veel aandacht geweest voor de verbetering van de Governance. Dit heeft geresulteerd in een gedegen verbeterplan, waarin onder andere ook verbeterpunten 1 en 2 uit de vorige visitatie zijn opgepakt. Het heeft de organisatie in een transitie gebracht van een organisatie die binnenkort klaar is voor de toekomst, passend in deze huidige tijd.

Cultuur en kernwaarden

Uit diverse onderzoeken, maar vooral tijdens de sessies met het personeel en de stakeholders van Ons Huis, bleek dat de oude cultuur het beste is te omschrijven als een hiërarchische en bureaucratische cultuur, veelal intern gericht. Met een veelal hiërarchische stijl van leidinggeven die gericht is op control en veelal top down. Naar voren kwam in de afgelopen jaren de wens om naar een professionele en open cultuur te gaan met coachend en dienend leiderschap. Binnen deze cultuurvorm is een aantal belangrijke pijlers te benoemen:

- (kern)Waarden geven de richting
- Ruimte binnen de (maatschappelijke, operationele en financiële) kaders.
- Vertrouwen en wederzijds respect

- Wij willen ons verantwoorden en accepteren de controle door de maatschappij en onze interne en externe toezichthouders
- Interne en externe oriëntatie, van buiten naar binnen en van binnen naar buiten
- Sturing langs de lijnen van processen
- Wij durven elkaar aan te spreken op houding, gedrag en resultaten
- Goed voorbeeld doet goed volgen, we kennen een open houding van directie en management

In 2017 zijn er voor het nieuwe strategische plan kernwaarden bepaald, vanuit welke waarden de organisatie wenst te handelen, we zien ze als een soort ethisch kompas. Deze kernwaarden zijn als volgt:

Persoonlijk	Huurders en woningzoekenden zijn onze belangrijkste belanghebbenden. We hebben oog voor onze klanten en communiceren respectvol, open en eerlijk met hen. We zijn aanspreekbaar en benaderbaar
Samen	Samen komen we verder dan alleen. We hebben elkaar nodig om te bereiken wat we willen. Dit geldt zowel intern als extern. We waarderen elkaar en onze belanghebbenden
Betrokken	We zijn in gesprek met de klant en weten wat er speelt. Daarnaast zijn we betrokken bij Ons Huis en bij elkaar.
Ontwikkelen	Als organisatie durven we nieuwe zaken te proberen en handelen we met creativiteit. Daarnaast hebben we aandacht voor kennisdeling en persoonlijke groei van onze medewerkers.

We streven naar een open cultuur waarin we meer naar buiten treden, naar de samenleving en naar elkaar. We leggen verantwoordelijkheden lager in onze organisatie en we zien verantwoording afleggen over ons handelen als natuurlijk.

Ontwikkeling vastgoed

Ons huidige strategische voorraadbeleid richt zich vooral op de transformatie van onze bestaande voorraad. Onze maatschappelijke opgave omvat echter meerdere doelstellingen. De financiële mogelijkheden tot investeren zijn kleiner geworden. Het maken van efficiënte, effectieve en transparante keuzes vraagt om professionaliteit. Het professionaliseren van vastgoedsturing kan ons helpen het keuzeproces te structureren en hanteerbaar te maken.

Duurzaamheid is hierbij een belangrijk thema. In 2018 is door de corporaties een routekaart (Aedes routekaart CO2-neutraal 2050) opgesteld. Ons Huis heeft hier ook aan meegedaan. De voorlopige uitkomst is dat CO2-neutraliteit niet volledig binnen het woningbezit van de woningcorporaties kan worden gerealiseerd. De prognose is dat 30%-50% van de CO2-reductie buiten het bezit van de woningcorporaties moet worden verwezenlijkt. Voor huurwoningen voor de sociale doelgroep is het passend toewijzen een middel om betaalbaarheid te kunnen garanderen. De keerzijde is echter dat Ons Huis geen of onvoldoende ruimte heeft om de kosten van investeringen, ook in duurzaamheid, te dekken uit de opbrengsten. Zeker niet binnen de huidige normen van de Aw en het WSW. Mogelijkheden om het huidige huurbeleid om te zetten naar "woonlastenbeleid" - waardoor meer ruimte ontstaat voor investeringen in duurzaamheidsmaatregelen - worden regionaal (Overijssel) onderzocht. Ook worden samen met collega-corporaties andere vormen van financieren verkend om de grote verduurzamingsopgave te kunnen betalen.

Ons Huis anno 2018

Ons Huis is anno 2018 een corporatie in transitie. We hebben ons toegelegd op met name onze maatschappelijke rol. We willen lokaal verankerd zijn in de Enschedese samenleving. We zijn zichtbaar in Enschede.

Samenwerken met stakeholders staat voorop. Huurders, collega-corporaties, gemeente en zorg/maatschappelijke instellingen zijn onze belangrijkste stakeholders. Samen met hen willen we werken aan maatschappelijke vraagstukken.

Al jaren bieden wij goede huisvesting aan onze huurders en die zekerheid willen we blijven geven. De huishoudens met de lagere inkomens zijn onze doelgroep en in het bijzonder de mensen die wel wat extra hulp kunnen gebruiken. Huishoudens uit een 'beschermd wonen'-situatie of uit de maatschappelijke opvang en andere huishoudens die het moeilijk hebben, willen wij een goed dak bieden.

Wij besteden elke euro, binnen wet- en regelgeving, zo optimaal mogelijk aan de sociale woningvoorraad en de huurder die daarbij hoort.

Toezicht

Naar onze toezichthouders zijn we open en transparant, we informeren hen tijdig en volledig. Daarnaast voeren we met onze interne toezichthouder, de Raad van Commissarissen, dialoog over verschillende onderwerpen binnen de verschillende commissies. Met onze externe toezichthouder streven we naar korte lijnen op gebieden waar de regelgeving nog onduidelijkheid biedt. We richten ons op dialoog vooraf en waken voor corrigeren achteraf.

Waardering/Benchmark

Voor de waardering sluiten wij aan op de Aedes-Benchmark-systematiek. De Benchmark geeft het klantenoordeel weer en maakt ook de beheerlasten, de betaalbaarheid en de duurzaamheid van het vastgoed ten opzichte van andere corporaties mogelijk. Wij gebruiken deze resultaten ter verbetering van onze processen.

In onderstaande tabel wordt de Benchmarkresultaten over de afgelopen 4 jaren weergegeven:

	2015	2016	2017	2018
Klantoordeel	A	A	A	A
Beheerlasten	A	A	A	A
Beschikbaarheid & Betaalbaarheid			C	B
Duurzaamheid			A	A
Onderhoud & Verbetering			B	A

Ambitie

We maken de beweging van een veelal intern naar een meer extern gerichte organisatie. De communicatie naar buiten toe is open en transparant. We zoeken de verbinding met de samenleving. We durven keuzes te maken en maatwerk te leveren. Verschil maken mag, als de situatie daarom vraagt.

Dit vraagt om een organisatie waar medewerkers betrokken zijn en die verantwoordelijkheid krijgen voor de uitvoering van zijn of haar taak. Onderlinge samenwerking met elkaar en ook met externe partijen hoort bij de uitvoering van de taak. De komende jaren gaan we werken aan de ontwikkeling van onze organisatie.

De klant willen we beter leren kennen. Vanuit een gemeenschappelijk kader van normen en waarden willen we onze klanten onze dienstverlening aanbieden. We denken te weten wat de klant wil maar is dit ook zo? Hoe wil de klant dat hij/zij door ons wordt benaderd? De wensen van de klant gaan we onderzoeken.

Onze woningvoorraad willen we klaar stomen voor de toekomst. We willen een woningvoorraad die ook in 2050 goed te verhuren is. We gaan onderzoeken waar onze transformatieopgave ligt. Verduurzaming van onze woningvoorraad is een belangrijk onderdeel van die opgave. Een belangrijk onderdeel waarin wij ons willen onderscheiden. Een energie neutrale woningvoorraad in 2050 is onze ambitie.