

KWH

**Maak kennis
met kwaliteit**

Visitatierapport

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

Omnivera
Hardinxveld-Giessendam

Rotterdam, versie mei 2010

Colofon

Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH)
Oostzeedijk 62
Postbus 4000
3006 AA ROTTERDAM
T 010 282 7088
F 010 213 3727
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl

Visitatiecommissie:

- > drs. K. Parie (voorzitter)
- > drs. J.P. Zoutberg (visitator)
- > drs. A. Dijkstra (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord

0 Samenvatting	6
0.1 Beoordeling per ratio	6
0.2 Beoordeling per prestatieveld	7
0.3 Samenvattende scorekaart	8
0.4 De prestaties van Ominvera: een recensie	10
1 Inleiding	12
1.1 Visitaties in de corporatiesector	12
1.2 De KWH-aanpak van visitaties	12
1.3 Bijzondere aanpak visitatie Omnivera	15
1.4 Omnivera en haar werkgebied: een impressie	15
1.5 Leeswijzer	16
2 Presteren naar opgaven (PnO)	17
2.1 De maatschappelijke opgaven in Hardinxveld-Giessedam	17
2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties	18
2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht	26
2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning	26
2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring	27
2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)	27
3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	28
3.1 Missie en ambities	28
3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties	28
3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht	36
3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning	37
3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring	37
3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	38
4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)	39
4.1 De belangrijkste belanghouders van Omnivera	39
4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties	39
4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht	42
4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning	43
4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring	43
4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)	43
5 Presteren naar Vermogen (PnV)	45
5.1 Enkele kerngegevens	45
5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties	45
5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie	47
5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel	47
5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering	48
5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)	48

6 Governance	49
6.1 Goed bestuur	49
6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding	49
6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	50

Bijlagen

- I. Onderzoeksverantwoording
- II. Samenstelling visitatiecommissie
- III. Overzicht geïnterviewde personen
- IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Omnivera die is uitgevoerd op basis van de voor de woningcorporatiesector ontwikkelde visitatiemethodiek versie 3.0. KWH is een door de Stichting Visitaties Woningcorporatie Nederland (SVWN)¹ geaccrediteerde organisatie. Met behulp van deze visitatiemethode zijn de prestaties van Omnivera, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

De visitatie van Omnivera is in meerdere opzichten bijzonder. Omnivera heeft drie jaar achtereen de hoogste scores behaald op het KWH-Huurlabel. Daarnaast neemt de directeur-bestuurder in 2010 afscheid van de corporatie. De visitatie is dan ook niet alleen bedoeld als beoordelingsinstrument maar juist als inbreng voor de toekomst.

Omnivera heeft zich bijzonder ingespannen om deze visitatie mogelijk te maken. Zij heeft haar 'ramen en deuren opengegooid', de visitatiecommissie toegang gegeven tot haar belanghouders, huurdersvertegenwoordigers, toezichthouder, medewerkers en niet te vergeten een groot aantal beleidsdocumenten. Zij heeft zich hiermee kwetsbaar durven opstellen. Dit getuigt van durf en ondernemerschap en de bereidheid om te leren en verantwoording af te leggen.

Ik wil Omnivera hartelijk danken voor haar bijdrage aan deze KWH-Visitatie en veel succes wensen bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap.

mr. Sjoerd Hooftman
directeur-bestuurder KWH

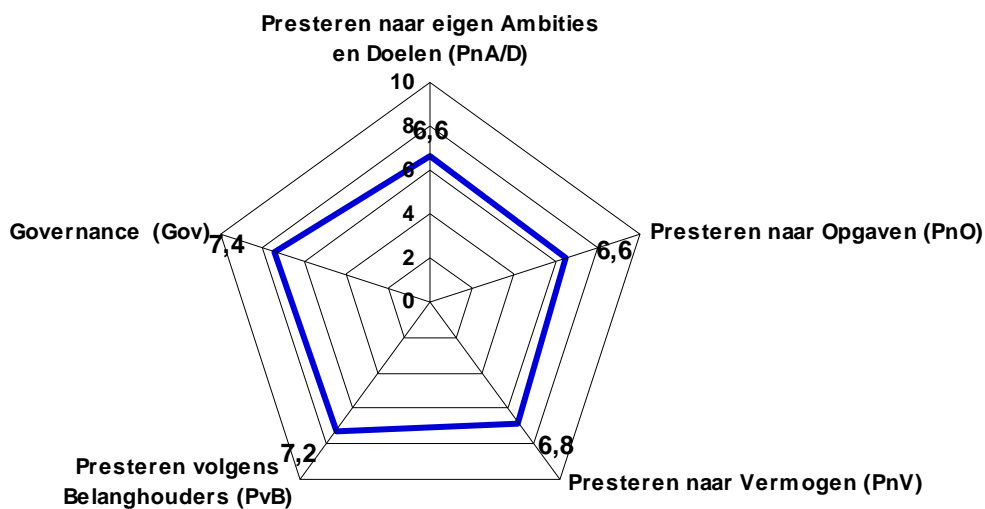
¹ Bezoek voor meer informatie over visitaties van woningcorporaties de website van KWH (www.kwh.nl) of van de SVWN (www.visitaties.nl).

0 Samenvatting

In deze samenvatting geven wij in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Omnivera.

0.1 Beoordeling per ratio

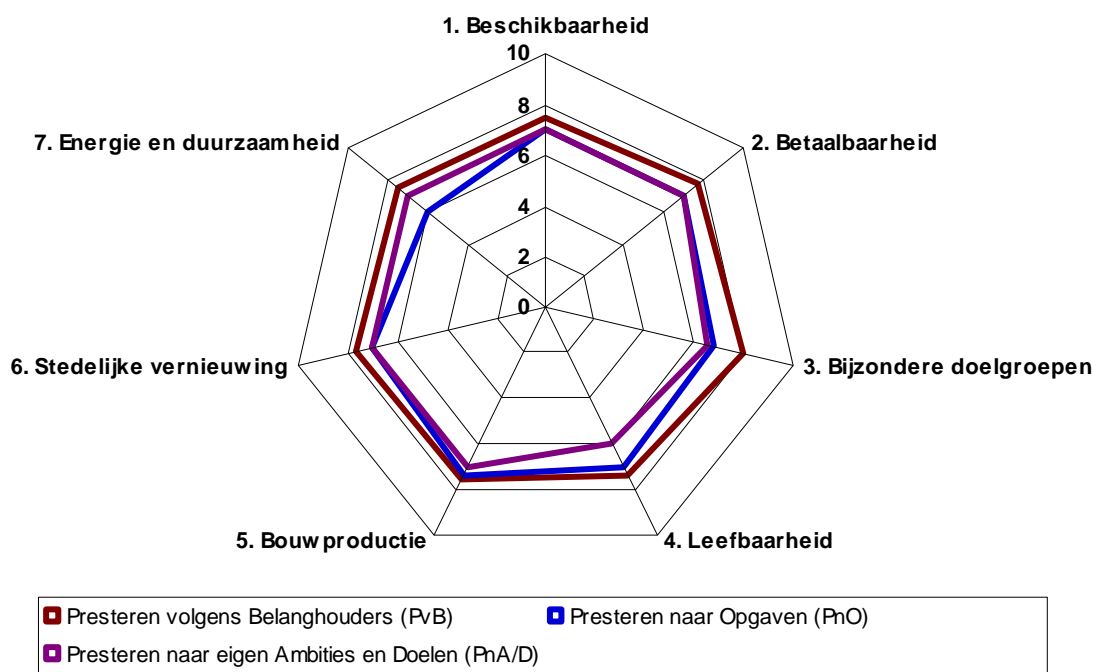
In onderstaande figuur staan de scores die Omnivera haalt op de verschillende ratio's (dit zijn perspectieven) die we voor deze visitatie hanteren.



De prestaties van Omnivera worden gemiddeld met een 6,8 gewaardeerd. De hoogste score (7,4) wordt behaald op de ratio Governance. De relatief laagste scores (6,6) wordt gehaald op de ratio's Presteren naar Opgaven en Presteren naar Doelen en Ambities.

0.2 Beoordeling per prestatieveld

In onderstaande figuur staan de scores die Omnivera haalt op de verschillende prestatievelden. De prestatievelden vormen een onderdeel van de in paragraaf 0.1 genoemde ratio's presteren volgens belanghouders, presteren naar Opgaven en Presteren naar eigen Ambities en Doelen. Van de ratio's Governance (Gov) en Presteren naar Vermogen (PnV), is hier geen dwarsdoorsnede gegeven omdat deze niet zijn opgebouwd uit de genoemde prestatievelden



Toelichting op de scores per prestatieveld

Op alle prestatievelden scoort de ratio Presteren volgens Belanghouders beter dan de ratio Presteren naar Opgaven en Presteren naar eigen Ambities en Doelen. Daarbij worden op de verschillende prestatievelden ruime voldoendes behaald. Dit betekent dat de context, waarbinnen Omnivera opereert, een positief beeld heeft over de wijze waarop aan deze prestatievelden door Omnivera vorm wordt gegeven. Het ratio Presteren naar eigen Ambities en Doelen scoort op de meeste prestatievelden een voldoende. De behaalde resultaten op het prestatieveld Leefbaarheid scoort lager. De behaalde resultaten op het gebied Energie en duurzaamheid blijft bij de Ratio Presteren naar Opgave achter op de andere prestatievelden.

De scores zijn in paragraaf 0.3 verder uitgewerkt en worden in de navolgende hoofdstukken in detail besproken.

0.3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel is de beoordeling van Omnivera in meer detail weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstukken 3 tot en met 6.

	I	II	III	IV	
		Kennis en Inzicht	Planning	Monitoring	Totaal
Wegingsfactor	70%	10%	10%	10%	
Presteren naar Opgaven (PnO)	6,9	6,0	5,7	6,0	6,6
1. Beschikbaarheid	7,0				
2. Betaalbaarheid	7,0				
3. Bijzondere doelgroepen	6,8				
4. Leefbaarheid	7,0				
5. Bouwproductie	7,3				
6. Stedelijke vernieuwing	7,0				
7. Energie en duurzaamheid	6,0				
Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	6,8	7,2	5,0	6,5	6,6
1. Beschikbaarheid	7,0				
2. Betaalbaarheid	7,0				
3. Bijzondere doelgroepen	6,5				
4. Leefbaarheid	6,0				
5. Bouwproductie	7,0				
6. Stedelijke vernieuwing	7,0				
7. Energie en duurzaamheid	7,0				
8. Overige opgaven	7,0				
Presteren volgens Belanghouders (PvB)	7,6	7,0	7,1	5,0	7,2
1. Beschikbaarheid	7,6				
2. Betaalbaarheid	7,7				
3. Bijzondere doelgroepen	8,1				
4. Leefbaarheid	7,3				
5. Bouwproductie	7,5				
6. Stedelijke vernieuwing	7,5				
7. Energie en duurzaamheid	7,4				

	I	II	III	IV	
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	Totaal
Wegingsfactor	70%	10%	10%	10%	
Presteren naar Vermogen (PnV)	6,8	5,7	8,0	7,0	6,8

	I	II				
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en Beleidsbeïnvloeding				Totaal
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid van belanghebbenden	Vermogen	
<i>Wegingsfactor</i>	20%	20%	20%	20%	20%	
Governance (Gov)	8,0	7,0	8,0	6,2	8,0	7,4

0.4 De prestaties van Omnivera: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van Omnivera op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

Algemeen

Omnivera is werkzaam in de gemeente Hardinxveld-Giessendam. De corporatie bezit ruim 2.200 woningen, een honderdtal garages en 3 woonzorgcentra. Omnivera is in dit gebied de belangrijkste investeerder in de volkshuisvesting, waarvan 95% in de categorie goedkoop / betaalbaar. De corporatie manifesteert zich regionaal onder meer door participatie van de bestuurder in de stuurgroep Pact van Bleskensgraaf.

Omnivera richt zich niet alleen op woningen, maar ziet ook het investeren in maatschappelijk vastgoed om de leefbaarheid in het dorp te verstevigen als haar taak.

Omnivera heeft veel van haar voorgenomen beleid en werkwijzen op papier gedocumenteerd. Het aan de commissie overhandigde pakket documenten was overzichtelijk en inzichtelijk.

Meerdere belanghouders typeren Omnivera als een degelijke, maar nogal traditionele organisatie. De commissie meent te hebben vastgesteld dat de organisatie Omnivera wel erg synoniem is aan de directeur-bestuurder. Een goede ontwikkeling is dat er met de recente uitbreiding van het management team betere mogelijkheden zijn voor een goede checks and balances binnen de organisatie.

Presteren naar Opgaven (PnO)

Omnivera staat open voor de volkshuisvestelijke opgaven binnen haar eigen bezit en in de omgeving en handelt daar in principe ook naar. De corporatie is bereid nieuwe taken op te pakken, maar wel onder haar eigen voorwaarden. Partners in de zorg wijzen in dit verband naar de beperkte concurrentie die Omnivera in dit gebied heeft. Omnivera heeft een prestatieafspraken met de gemeente, waarin nadrukkelijke aandacht voor het concept levensloopbestendigheid. In de plannen van Omnivera is dit leidend. Starters, waarvoor wel huurwoningen worden gerealiseerd, zouden meer aandacht kunnen krijgen. Bijvoorbeeld door het verkopen van woningen met een Koopgarant regeling. Omnivera levert in het algemeen een goede prestatie in de productie van woningen.

Ondanks dat in de omgeving van Omnivera op het gebied van leefbaarheid geen acute opgave wacht, is de commissie van mening dat van Omnivera op dit gebied een proactievare opstelling verwacht mag worden.

De prestaties van Omnivera op het gebied van energiebeperkende maatregelen zijn nog weinig SMART geformuleerd. De corporatie heeft wel met haar eigen kantoorpand op het terrein van duurzaamheid het goede voorbeeld gegeven waarmee de verwachtingen voor de toekomst positief zijn.

Presenteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Omnivera is zich bewust van haar belangrijke positie in de gemeente Hardinxveld-Giessendam. In de beleidsdocumenten komt vooral de sterke focus op de bestaande klant naar voren. Daarnaast zet Omnivera zich met succes in voor huishoudens met een laag inkomen en bijzondere doelgroepen.

Het overgrote deel van de voorraad is goedkoop / betaalbaar en de huurprijzen liggen lager dan die van vergelijkbare corporaties.

De opvattingen op het terrein leefbaarheid zijn naar het oordeel van de commissie weinig uitgesproken en beperkt tot de fysieke kant. Wat betreft de bouwproductie levert Omnivera prestaties die passen bij het ambitieniveau.

Op het terrein energie en duurzaamheid prijst de commissie de samenwerking die Omnivera heeft met andere corporaties in de regio. De prestaties liggen op het niveau van de ambitie.

De commissie heeft geconstateerd dat Omnivera behoorlijk presteert, maar dat ambities en doelen veelal beschreven zijn als intenties en weinig concreet zijn geformuleerd. Om die reden scoort de corporatie wat lager op de onderdelen "Planning" en "Monitoring".

Presteren volgens Belanghouders (PvB)

Belanghouders zijn over het algemeen tevreden over de door hen verwachte prestaties van Omnivera. Men constateert voldoende bereidheid bij de corporatie om aan de formele opgaven te werken en daarnaast nieuwe taken en vragen op te pakken. Omnivera stelt zich in deze op zoals men van een corporatie verwacht. Wel vindt men Omnivera vrij traditioneel en weinig geneigd tot experimenteren.

In de gesprekken met belanghouders komt naar voren dat men het zou waarderen als Omnivera de belanghouders meer zou betrekken aan het begin van de beleidscyclus en ook nadrukkelijker de informatie bij de belanghouders zou ophalen. Daarnaast zou Omnivera vrij eenvoudig veel kunnen winnen aan goodwill door transparanter te communiceren over voornemens, mogelijkheden en onmogelijkheden.

Presteren naar Vermogen (PnV)

Omnivera heeft volgens het Centraal Fonds Volkshuisvesting, analyse 2008, het continuïteitsoordeel A. De ontwikkeling van het volkshuisvestelijk vermogen is licht negatiever dan die van de referentiegroep. De prestaties op het gebied van woningproductie en leefbaarheid liggen op een gemiddeld niveau. Opvallend zijn de lage gemiddelde stichtingskosten voor een nieuwe huurwoning en de relatief lage netto bedrijfslasten.

Voor Omnivera vormt bij investeringen een gedefinieerde maximale onrendabele top een hulpmiddel om het budget te bewaken. Gestreefd wordt daar met de huurprijs en/of het investeringsniveau naar toe te werken. Zonodig wordt een hogere onrendabele top geaccepteerd, aangezien vastgestelde maatvoering en kwaliteit leidend blijven.

Omnivera is een solide en financieel gezonde organisatie. Een wat modernere benadering van financieel beleid en management zou echter meer inzicht geven in de mogelijkheden en risico's. Dat maakt scherper aan de wind zeilen en een adequate verantwoording gemakkelijker. De verzwaring van de financiële deskundigheid binnen het managementteam geeft aan dat hierop is ingespeeld en de verwachtingen voor de toekomst goed zijn.

Governance (Gov)

Omnivera kent pas sinds 2008 een tweelagenstructuur. Veel oud bestuursleden zijn teruggekeerd in de raad van commissarissen. Dat doet niets af aan de constatering dat de raad evenwichtig is samengesteld, statuut heeft en een stevig professioneel gehalte.

De raad van commissarissen gaat bewust om met de Governancecode en veel is inmiddels deugdelijk gedocumenteerd. Sinds 2008 worden zelfevaluaties gehouden, de laatste maal onder externe begeleiding.

De raad van commissarissen neemt - terughoudend - deel aan de jaarlijkse bijeenkomst voor belanghouders.

De raad heeft een realistisch zelfbeeld en is zich bewust dat een aantal stappen richting verdere professionalisering moeten worden gezet. De raad heeft een open houding en gaat kritische vragen en opmerkingen niet uit de weg. Men duidt de huidige periode als een overgangsfase en heeft concrete voornemens om strakker in de geest van de governancecode te gaan opereren. In dat verband zal ook een toetsingskader verder worden ontwikkeld.

1 Inleiding

1.1 Visitaties in de corporatiesector

De samenleving heeft het laatste woord als het gaat over het maatschappelijk presteren van corporaties, niet de overheid, maar ook corporaties zelf niet. Verticaal toezicht door de overheid maakt plaats voor 'horizontale' verantwoording aan de samenleving. Huurders, gemeenten en andere belanghouders kunnen nu gefundeerd hun maatschappelijk oordeel uitspreken over prestaties van woningcorporaties. Een nieuw systeem van maatschappelijke visitatie biedt daarvoor alle handvatten. Het nieuwe visitatiestelsel maakt objectief zichtbaar en meetbaar wat corporaties nu en straks kunnen betekenen voor bestuurders, toezichthouders, de rijksoverheid en vooral voor de huurders, de buurten en andere belanghouders.

Werking

Deelname aan maatschappelijke visitaties is verplicht voor corporaties die lid zijn van brancheorganisatie Aedes. Corporaties dienen zich eenmaal in de vier jaar te laten visiteren. Eens per vier jaar krijgt elke corporatie een deskundige visitatiecommissie op bezoek, samengesteld door een geaccrediteerd bureau. Die commissie licht de corporatie door vanuit het perspectief van de opgaven in het werkgebied en vanuit de verwachtingen van gemeente, huurders en andere belanghouders in de directe omgeving. Wat presteert de corporatie werkelijk? Welk vermogen is daarvoor echt beschikbaar? Wordt dat vermogen voldoende benut? Wat vinden belanghebbenden van het presteren van de corporatie? Hoe worden zij in de dagelijkse praktijk betrokken bij het beleid? Ook telt mee welke doelen de corporatie zelf heeft en of ze wel alles doet wat in haar vermogen ligt om deze doelen te realiseren. De bevindingen worden zo veel mogelijk meetbaar gemaakt, geanalyseerd, beoordeeld en gerapporteerd volgens een uniforme methodiek. Het visitatierapport is openbaar. De beoordeling van de prestaties heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In bijlage 1: Onderzoeksverantwoording is weergegeven op basis van welke meetschaal de beoordeling tot stand is gekomen.

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

Omnivera heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitatiemethode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt conform het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0. De kwantitatieve prestaties van Omnivera worden hierin gezien vanuit vijf ratio's. Deze worden hieronder nader toegelicht. Deel II geeft concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren vanuit vijf perspectieven: de klant, bewonersparticipatie, belanghouders, intern toezicht en medewerkers. De scores in beide delen zijn gebaseerd op een beoordeling van de prestaties van Omnivera door een visitatiecommissie. Meer informatie over samenstelling van de commissie is opgenomen in de bijlagen.

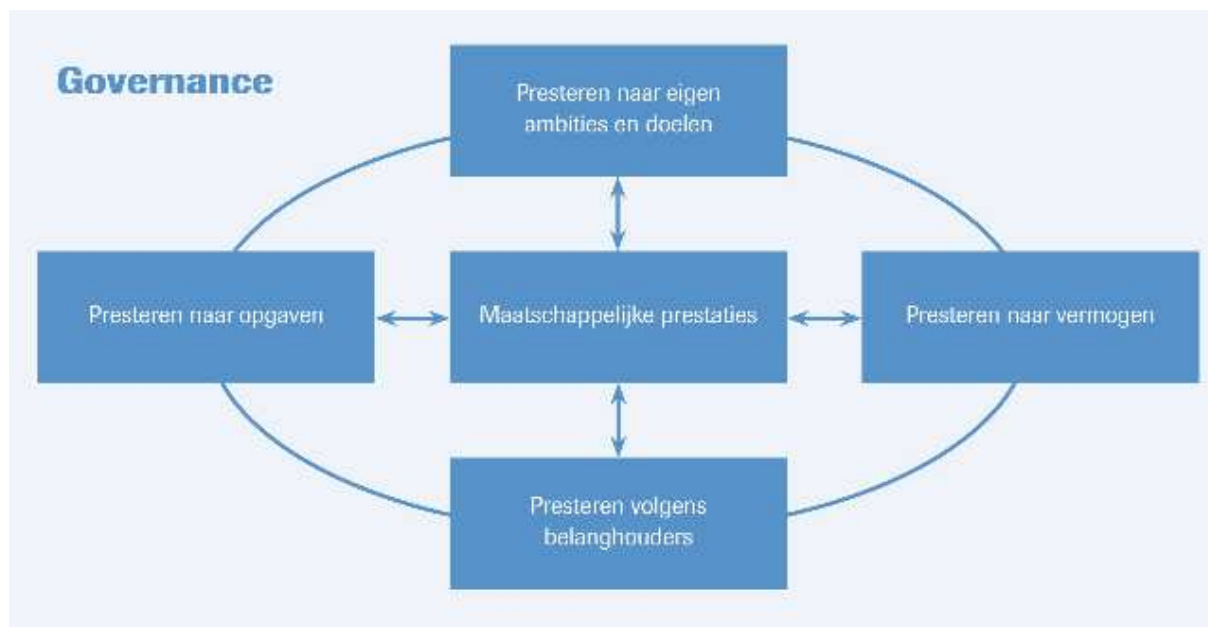
Deel I: beoordeling op basis van het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0

Het onderzoek in deel I van het rapport omvat een beoordeling van geleverde prestaties afgezet tegen vijf ratio's: ten eerste de opgaven in het werkgebied zoals deze zijn vastgelegd in prestatieafspraken en de woonvisie van de gemeente. Daarnaast is gekeken naar de eigen prestaties in relatie tot de doelen en ambities van de corporatie, prestaties volgens belanghouders, het presteren naar (financieel) vermogen en ten slotte de kwaliteit van de besluitvorming / governance (zie figuur 1).

De beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses, gesprekken met belanghouders, zoals de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen, wijkraden en bewonersvertegenwoordigers. Eveneens is gesproken met interne toezichthouders, directieleden, leidinggevenden, medewerkers en met de accountant van Omnivera

Als onderdeel van de visitatie heeft Omnivera een zelfevaluatie opgesteld en gegevens verzameld over de opgaven in haar werkgebied, haar doelen en ambities en de door haar geleverde prestaties. Omnivera diende alle gegevens te onderbouwen met oorspronkelijke documenten, zoals beleidsplannen en jaarverslagen. Een nadere toelichting op de structuur en werkwijze van deze KWH-Visitatie is opgenomen in de onderzoeksverantwoording in de bijlagen.

Figuur 1. Structuur visitatiestelsel “Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties” versie 3.0

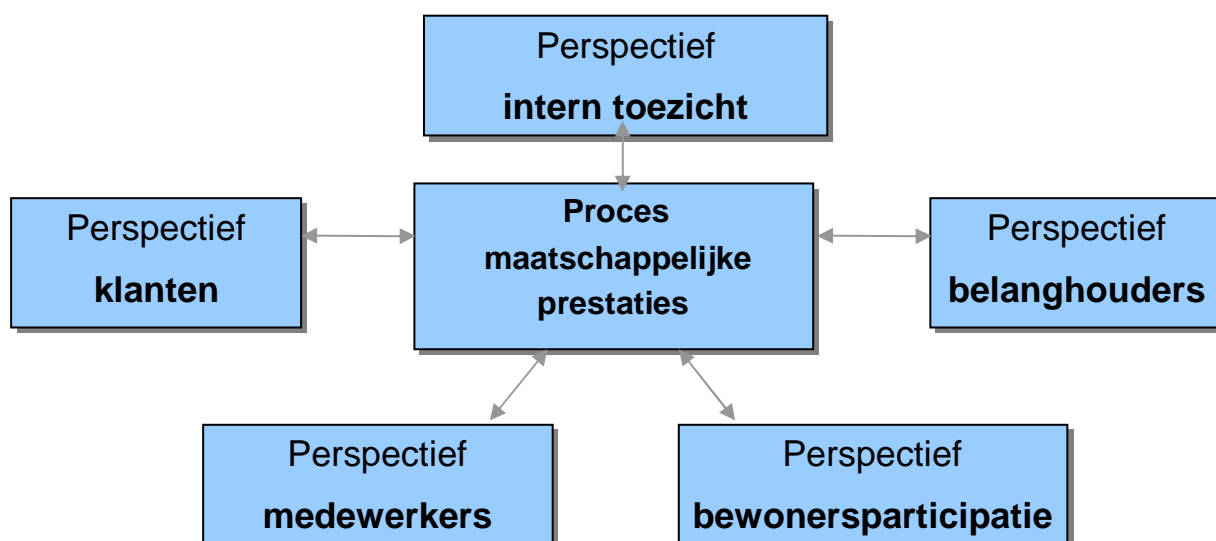


Het visitatiestelsel “Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties” versie 3.0 gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

Deel II: de perspectieven van KWH

In het tweede deel van de KWH-Visitatie wordt de waardering van klanten en belanghouders voor het maatschappelijk presteren van de corporatie in beeld gebracht. Deze waardering wordt gemeten met delen van KWH-meetproducten zoals het KWH-Participatielabel, het KWH-Maatschappijlabel en KWH-Huurlabel. De meerwaarde van deel II van het rapport is dat naast het oordeel over prestaties ook een oordeel wordt gegeven over het beleidsproces van de corporatie en de mate waarin belanghouders tevreden zijn hierover aangevuld met de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de corporatie. Doordat gebruik wordt gemaakt van hele concrete normen en meetpunten, geeft het tweede deel van het rapport concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren.

Figuur 2. de perspectieven van KWH in schema



De visitatiecommissie zoekt in deel II verklaringen voor prestaties of het uitblijven daarvan. De sleutel kan bijvoorbeeld liggen in het interne toezicht, in de mate waarin de structuur, de bedrijfsvoering en de cultuur van de werkorganisatie zijn afgestemd op de ambities en externe opgave en uitdagingen van de corporatie, of in de frequentie en de diepgang van het overleg met de belanghouders. De visitatiecommissie kijkt niet alleen naar wat al is bereikt. Ze beoordeelt ook of er voldoende waarborgen zijn voor goed presteren in de nabije toekomst. Het is aan de visitatiecommissie om het presteren in perspectief te plaatsen en te komen tot een wijs en communiceerbaar oordeel.

De beoordeling van Omnivera in het tweede deel van dit onderzoek heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In de onderzoeksverantwoording in de bijlagen is weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

1.3 Bijzondere aanpak visitatie Omnivera

De directeur-bestuurder neemt in 2010 afscheid van de corporatie. De visitatie is dan ook niet alleen bedoeld als beoordelingsinstrument, maar juist als inbreng voor de toekomst. Een instrument waarin leer en verbeterpunten verwoord zijn, dus niet alleen achteruit kijken maar juist ook vooruit. De zelfevaluatie, de gesprekken en de openheid die de commissie heeft ervaren waren een goede basis voor de visitatie.

1.4 Omnivera en haar werkgebied: een impressie

Omnivera is een woningcorporatie met een sterke verankering in Hardinxveld-Giessendam. Omnivera is de enige aanbieder en beheert circa 2200 woningen, 100 garages en 3 woonzorgcentra. Zij richt zich daarbij op een brede maatschappelijke aanpak van het wonen voor haar doelgroepen. Senioren, starters en zorgbehoefte krijgen speciale aandacht.

Organisatie

Omnivera typeert zich als "een professionele organisatie met betrokken, betrouwbare medewerkers die een gezamenlijk doel nastreven, namelijk op professionele, klantgericht wijze de klant bedienen en daarbij keuzevrijheid bieden in de diensten die worden aangeboden" (bron: zelfevaluatie). Het aantal medewerkers uitgedrukt in aantal fte bedraagt 27,5. De corporatie is in mei 2008 overgestapt van een drie lagen structuur naar een twee lagen structuur. Per 1 juli 2010 zal het aantal leden van de RvC worden teruggebracht naar vijf. De voorzitter van de RvC heeft reeds enkele zittingstermijnen gehad en zal aftreden vanaf juli 2012. De huidige directeur-bestuurder neemt in juli 2010 afscheid. Het management team onder leiding van de directeur-bestuurder bestaat uit drie managers.

Missie

De missie van Omnivera, zoals verwoord in het ondernemingsplan 2009-2013 (*Omnivera maakt kwaliteit waar*), luidt: *"Omnivera streeft als maatschappelijke onderneming naar een aanbod van kwalitatief goede en duurzame woningen in aantrekkelijke buurten voor mensen die voor hun huisvesting zijn aangewezen op betaalbare woningen. Doelgroepen die extra aandacht krijgen zijn senioren, starters en mensen die op zorg zijn aangewezen.*

Daarnaast richt Omnivera zich op het woongenot voor iedereen in Hardinxveld-Giessendam en waar mogelijk de regio Alblasterwaard/Vijfheerenlanden. Belangrijke waarden zijn veiligheid, leefbaarheid en een evenwichtige opbouw van wijken en buurten. Dat wil Omnivera realiseren door differentiatie in woningtype, prijsklasse en eigendomsverhouding (koop/huur).

Belanghouders

Omnivera wil dit realiseren door samenwerkingsverbanden met belanghouders aan te gaan. Omnivera ziet de gemeente, zorginstellingen, maatschappelijke organisaties en collega-corporaties uit de regio als belangrijke samenwerkingspartijen. Samen met hen wil ze werken aan haar hoofddoel: het bevorderen van het welzijn en welbevinden van klanten en woningzoekenden in Hardinxveld-Giessendam.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen. In deel I worden de prestaties van Omnivera beoordeeld op basis van de visitatiemethodiek zoals die wordt beheerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SvWN), ontwikkeld door de Auditraad. Dit deel toetst vooral de 'harde' prestaties en hoe deze door belanghouders worden gewaardeerd. In hoofdstuk 2 tot en met 5 bespreken wij de prestaties van Omnivera vanuit diverse invalshoeken: de opgaven in het werkgebied van Omnivera (PnO), de eigen ambities en doelen (PnA/D), de verwachtingen van belanghouders (PvB), de financiële mogelijkheden (PnV). In hoofdstuk 5 worden de kwaliteit van het bestuur en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Omnivera beoordeeld (Gov).

Deel II verdiept dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van de klanten, belanghouders bewonersorganisaties, intern toezicht en medewerkers. Dit deel belicht meer de 'zachte' kant van Omnivera. Er komen vragen aanbod zoals: hoe worden de producten en diensten van Omnivera gewaardeerd door haar klanten, hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Omnivera, voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen, hoe geeft de Raad van Commissarissen invulling aan haar rol van toezichthouder en adviseur, krijgen medewerkers voldoende ondersteuning en richting om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke prestaties van de organisatie. Deze vragen komen in deel II aan bod in hoofdstuk 7. We sluiten het visitatierapport af met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 8.

2 Presteren naar opgaven (PnO)

2.1 De maatschappelijke opgaven in Hardinxveld-Giessendam

In het kader van de eigen prestatie-evaluatie levert de corporatie een overzicht aan van opgaven in het werkgebied op elk van de prestatievelden. Per prestatieveld benoemt de corporatie de opgaven, geeft aan waar (in welke documenten) we deze opgaven kunnen terugvinden en in welke mate prestaties zijn gerealiseerd die bijdragen aan een oplossing voor deze opgaven.

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen - maar dat geldt voor veel opgaven in de publieke sector - zijn moeilijk te kwantificeren en objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en opgaven voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen, welzijn en zorg is dit vooral de gemeenteraad (met name de WMO). Voor het beoordelen van de prestaties naar opgaven hebben we daarom aansluiting gezocht bij beleidsdocumenten die door de gemeenteraad van Hardinxveld-Giessendam zijn vastgesteld.

De acht gemeenten in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden hebben gezamenlijk afspraken gemaakt over het ruimtelijk beleid en het woonbeleid in de regio. Deze afspraken zijn vastgelegd in een aantal documenten. Regionale Structuurvisie Alblasserwaard-Vijfheerenlanden Authentiek en Vernieuwend (maart 2004), Regionale Woonvisie Alblasserwaard-Vijfheerenlanden 2006-2009, Goed wonen voor jong en oud (december 2005), Pact van Bleskensgraaf (januari 2006) en Regionale Woonmonitor Regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (mei 2007). De gemeenten zijn daarnaast gebonden aan beleid van andere overheden. Daarnaast speelt een rol 'Het bod aan de regio' dat de negen corporaties aan de regio hebben gedaan, waarin de voornemens die ze hebben in de periode 2007-2011 zijn verwoord. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de plannen en maken afspraken met de betrokken partijen.

Leidend voor de prestaties naar opgaven van Omnivera zijn de beleidsnota "Nota Wonen 2005-2015" van de gemeente Hardinxveld-Giessendam en de regionale Woonvisie (2005).

In de Nota Wonen worden de zes belangrijkste doelstellingen verwoord:

- > De realisatie van het bouwprogramma
- > Het bouwen voor de eigen behoefte
- > Het voorzien in de woningbehoefte van starters
- > Het voorzien in de woningbehoefte van ouderen
- > Het voorzien in de woningbehoefte van de huishoudens met lagere inkomens
- > Het stimuleren van integratie van wonen, welzijn en zorg

Omnivera heeft hierover prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Hardinxveld-Giessendam. Deze zijn verwoord in Prestatieafspraken (2004-2008) en de Prestatieafspraken Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015.

De gemeente Hardinxveld-Giessendam wil in 2015 het predikaat 'levensloopbestendige gemeente' hebben. Dit in verband met de inrichting van de Alblasserwaard en Vijfheerenlanden als levensloopbestendige regio. Om dit te bereiken hebben vertegenwoordigers van zorgvragers, gemeentebesturen, zorg- en welzijnsorganisaties, wooncorporaties en de provincie Zuid-Holland het Pact van Bleskensgraaf ondertekend. Hierin staan de prestatieafspraken benoemd die de aangesloten partijen uitvoeren om het doel van een levensloopbestendige regio te bereiken. Hierin staan ook prestatieafspraken van Omnivera die in het verlengde liggen van de prestatieafspraken die zijn gemaakt met de gemeente Hardinxveld-Giessendam.

2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten we toe hoe de scores op de Prestaties naar Opgaven tot stand komen. De maatschappelijke opgaven zijn ontleend aan gemeentelijke beleidsnota's en de prestatieafspraken die Omnivera heeft afgesloten met de gemeente Hardinxveld-Giessendam.

PnO: Oordeel van de visitatiecommissie

	Prestatieveld	Beoordeling
1	Beschikbaarheid	7,0
2	Betaalbaarheid	7,0
3	Bijzondere doelgroepen	6,8
4	Leefbaarheid	7,0
5	Bouwproductie	7,3
6	Stedelijke vernieuwing	7,0
7	Energie en duurzaamheid	6,0
	Totaal	6,9

Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties																									
1	Beschikbaarheid	<p>De gemeente Hardinxveld-Giessendam en Omnivera gaan uit van het in stand houden van een voorraad bereikbare/betaalbare huurwoningen voor de primaire doelgroep.</p> <p>Omnivera zal het bestaande aantal huurwoningen binnen de categorieën goedkoop en betaalbaar/bereikbaar ten minste handhaven.</p> <p>Omnivera zal er voor zorgdragen dat er een gedifferentieerd woningaanbod voor huurders zal blijven bestaan tegen een sociaal verantwoorde huurprijs.</p>	<p>Alle 2.077 woningen per 31 december 2009 hebben een huur beneden de huurtoeslaggrens. Hiervan heeft 96,4% een huurprijs beneden de aftoppingsgrens van € 548,18.</p> <p><i>Aantallen woningen naar huurprijs:</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Goedk.</th> <th>Betaalb.</th> <th>Totaal</th> <th>Duur*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>41,3%</td> <td>58,5%</td> <td>99,8%</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>37,9%</td> <td>61,5%</td> <td>99,4%</td> <td>0,6%</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>30,1%</td> <td>67,4%</td> <td>97,5%</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>28,0%</td> <td>68,4%</td> <td>96,4%</td> <td>3,6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* onder duur wordt verstaan: duur tot huurtoeslaggrens</p> <p><i>Nieuwbouw</i></p> <p>Om de doorstroming te bevorderen zijn er in de periode 2006-2009 78 huurwoningen voor senioren gebouwd. Ook zijn er in 2008 60 sociale huur-/koopwoningen opgeleverd voor jonge starters, waarvan 34 in de huursector.</p> <p><i>Gerealiseerde nieuwbouw huursector:</i></p> <p>2006: 20 woningen voor senioren 2007: 18 woningen voor zorgbehoeftige 2008: 34 woningen voor starters</p>	Jaar	Goedk.	Betaalb.	Totaal	Duur*	2006	41,3%	58,5%	99,8%	0,2%	2007	37,9%	61,5%	99,4%	0,6%	2008	30,1%	67,4%	97,5%	2,5%	2009	28,0%	68,4%	96,4%	3,6%
Jaar	Goedk.	Betaalb.	Totaal	Duur*																								
2006	41,3%	58,5%	99,8%	0,2%																								
2007	37,9%	61,5%	99,4%	0,6%																								
2008	30,1%	67,4%	97,5%	2,5%																								
2009	28,0%	68,4%	96,4%	3,6%																								

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties																								
			<i>Gerealiseerde woningen koopsector:</i> 2008: 26 woningen voor starters																								
		De goedkope woningvoorraad zal overeenkomstig de gesloten samenwerkingsovereenkomst in het kader van de woonruimteverdeling worden toegewezen aan de lagere inkomensgroep	Toewijzing goedkope woningen aan lage inkomens: 2006: 76%, 24% ontheffing (sloop etc.) 2007: 92%, 8% ontheffing 2008: 68%, Toewijzing huurwoningen in het goedkope segment: <i>Jaar mutaties laag in % midden in %</i> <table border="1"> <tr> <td>2006</td> <td>22</td> <td>16</td> <td>73%</td> <td>6</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>14</td> <td>11</td> <td>79%</td> <td>3</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>38</td> <td>32</td> <td>84%</td> <td>6</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>35</td> <td>24</td> <td>69%</td> <td>11</td> <td>31%</td> </tr> </table>	2006	22	16	73%	6	27%	2007	14	11	79%	3	21%	2008	38	32	84%	6	16%	2009	35	24	69%	11	31%
2006	22	16	73%	6	27%																						
2007	14	11	79%	3	21%																						
2008	38	32	84%	6	16%																						
2009	35	24	69%	11	31%																						
		Score	7,0																								

Toelichting:

- > Omnivera beschikt over 2077 woningen met een huur beneden de aftoppingsgrens. Omnivera heeft 34 sociale huurwoningen opgeleverd voor jonge starters en er zijn 78 huurwoningen voor senioren gebouwd. De totale voorraad is nagenoeg gelijk beleven.
- > Uit de Corporatie in Perspectiefrapportage (CiP 2009) blijkt dat Omnivera in de periode 2005-2008 88,4% van de vrijgekomen woningen passend toewijst (9,9% te duur/1,7% te goedkoop). De passende toewijzing is lager, te dure toewijzing is hoger dan bij de referentiegroep en landelijk.

Betaalbaarheid

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties																				
2	Betaalbaarheid	Omnivera zal er voor zorg dragen dat er een gedifferentieerd woningaanbod voor huurders zal blijven bestaan tegen een sociaal verantwoorde huurprijs. Omnivera zal het bestaande aantal huurwoningen binnen de categorieën goedkoop en betaalbaar/bereikbaar ten minste handhaven.	ALLE 2.077 woningen per 31 december 2009 hebben een huur beneden de huurtoeslaggrens. Hiervan heeft 96,4% een huurprijs beneden de aftoppingsgrens van € 548,18. <i>Aantallen woningen naar huurprijs:</i> <i>Jaar Goedk. Betaalb. Totaal Duur</i> <table border="1"> <tr> <td>2006</td> <td>41,3%</td> <td>58,5%</td> <td>99,8%</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>37,9%</td> <td>61,5%</td> <td>99,4%</td> <td>0,6%</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>30,1%</td> <td>67,4%</td> <td>97,5%</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>28,0%</td> <td>68,4%</td> <td>96,4%</td> <td>3,6%</td> </tr> </table> Het vraaghuurpercentage bedroeg in de afgelopen jaren: 2006: 65% 2007: 67% 2008: 68% 2009: 70%	2006	41,3%	58,5%	99,8%	0,2%	2007	37,9%	61,5%	99,4%	0,6%	2008	30,1%	67,4%	97,5%	2,5%	2009	28,0%	68,4%	96,4%	3,6%
2006	41,3%	58,5%	99,8%	0,2%																			
2007	37,9%	61,5%	99,4%	0,6%																			
2008	30,1%	67,4%	97,5%	2,5%																			
2009	28,0%	68,4%	96,4%	3,6%																			

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
	Omnivera draagt bij aan de betaalbaarheid van het wonen door o.a. het uitvoeren van onderhoudsvoorzieningen en kwaliteitsverbetering tegen een niet-kostendekkende huur, door lage aanvangshuren bij nieuwbouw en door een gematigd huurverhogingsbeleid	De totale investeringen in woningverbetering bedroegen (met tussen haakjes het onrendabele gedeelte): 2006: € 2,2 miljoen (€ 752.000) 2007: € 2,0 miljoen (€ 556.000) 2008: € 2,6 miljoen (€ 580.000) 2009: € 4,0 miljoen (nog niet gerapporteerd) Gemiddeld is ongeveer 26,5% van de uitgevoerde woningverbeteringen als onrendabel aan te merken.
	Score	7,0

Toelichting:

- > Het bezit van Omnivera valt voor meer dan 95% in de categorie goedkoop/betaalbaar. Door het toevoegen van woningen in de categorie duur is het percentage voor goedkoop en betaalbaar afgenomen.
- > Voor de woningverbetering heeft Omnivera in de afgelopen periode kosten gemaakt die als onrendabel zijn aan te merken.

Bijzondere doelgroepen

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	
	Jongerenhuisvesting is één van de speerpunten van het gemeentelijk woonbeleid. Er dienen voldoende betaalbare woningen voor starters beschikbaar te zijn, via nieuwbouw en via doorstroming. Benodigde aantal starterswoningen: 58 Reeds gerealiseerd: 34 Nog te realiseren: 24	Voor starters zijn 60 sociale huur / koopwoningen in 2008 gerealiseerd in "De Blauwe Zoom " in het goedkope en betaalbare segment (34 huur en 26 koop) Renovatie: In 2006 is onderzoek gedaan naar exploitatiemogelijkheden van 66 verouderde flatwoningen uit het goedkope huursegment. Er is gekozen voor de optie van doorexploiteren van de complexen. De complexen kennen niet alleen onder de huidige bewoners een grote mate van populariteit maar ook onder de woningzoekenden en dan met name bij de starters. In belangrijke mate komt dit door de zeer aantrekkelijke huurprijs van circa € 300,-.
	In Neder-Hardinxveld/Giessendam zullen één of twee zorgzones worden ontwikkeld door Gemeente/Omnivera en zorgaanbieders. Het streven is om in 2015 de gemeente te	Woonzorgzone Boven-Hardinxveld is in samenwerking met Omnivera al gerealiseerd in 2003. De tweede woonzorgzone wordt in Neder-Hardinxveld rondom woonzorgcentrum Peulenhof

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
	<p>voorzien van twee woonzorgzones met een servicepunt welzijn, wonen en zorg zowel in de kern Boven-Hardinxveld als in de kern Neder-Hardinxveld .</p> <p>Omnivera zal afhankelijk van afgifte bouwvergunning eind 2005 in 2006 starten met de bouw van een woonzorgcentrum als vervangende nieuwbouw van 50 seniorenappartementen. Inzet van beleid zal zijn dat dit centrum een wijkuitstraling verkrijgt.</p>	<p>gerealiseerd. 2007 1e fase opgeleverd met 19 woningen.</p> <p>In december 2007 is het totale woonzorgcentrum opgeleverd t.b.v. Waardenburg (voorheen zorginstelling Pedaja). Het verouderde Zorgcentrum is volledig gerenoveerd en getransformeerd naar een up-to-date woonzorgcentrum. Na de totale renovatie heeft dit moderne zorgcentrum een verpleegcapaciteit van 30 eenheden (5 groepen van 6 personen) en 25+2 verzorgingshuisappartementen (lichte zorg), een restaurant en een aantal algemene voorzieningen t.b.v. ouderenzorg.</p> <p>Bovendien is een extra beddenlift gebouwd en de keuken is geheel aangepast en heeft nu met de grote zaal een restaurantfunctie voor senioren gekregen. Er kan nu door de bewoners van Zorgcentrum Pedaja en de senioren uit de wijde omgeving à la carte gegeten worden. Dit centrum heeft een wijkuitstraling met restaurant, de mogelijkheid van zorgalarming en welzijnsactiviteiten</p>
	<p>Gewenst aantal plaatsen beschermd wonen in 2015: 183. Verzorgd/beschut wonen: gewenste situatie: minimaal 260</p>	<p>Totaal beschermd wonen in 2008: 183, opgave voldaan (Lange wei: 58, Pedaja: 57, Tiendwaert: 50, Judith L.: 18).</p> <p>Verzorgd/beschut wonen: in 2008 172 gerealiseerd. In 2008 gerealiseerd 60 woningen, totaal 232 (=89%)</p>
	<p>Toegankelijk wonen, gewenste situatie in 2015: minimaal 1000 toegankelijke woningen.</p> <p>De gewenste situatie in 2015 is een aantal toegankelijke woningen van minimaal 1.000 in de gemeente Hardinxveld-Giessendam.</p> <p>Complexen die zijn/worden benoemd voor de doelgroep senioren, zullen waar mogelijk worden opgeplust. Uitgangspunt hierbij is dat</p>	<p>Alle seniorenwoningen worden volgens de uitgangspunten van Woonkeur gebouwd. Situatie in 2008: aantal toegankelijke woningen: 718 (626 huur, 92 koop), opgeleverd in 2009: 20 (koop). Totaal 738 (73,8% van opgave).</p> <p>In de jaren 2006 t/m 2009 zijn 290 bestaande seniorenwoningen opgeplust en zijn bovendien rollator</p>

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
		de woningen geheel rollator geschikt worden gemaakt.	toegankelijk gemaakt
		Score	6,8

Toelichting:

- > Speerpunt van in de regio Alblasterwaard-Vijfheerenlanden is om levensloopbestendige regio te zijn. In dit verlengde streeft de gemeente Hardinxveld-Giessendam ernaar om een levensloopbestendige gemeente te zijn. In de prestatieafspraken met de gemeente zijn hierover afspraken gemaakt. De gemeente onderscheidt de volgende belangrijkste doelgroepen: primaire doelgroep, starters, senioren, mensen met een beperking, maatschappelijke opvang en statushouders. Daarnaast is de afspraak gemaakt om in de gemeente twee woonzorgzones te realiseren. Voor de visitatiecommissie is het duidelijk dat Omnivera veel werk verricht waar het gaat om de afgesproken bijzondere doelgroepen, dit komt ook overeen met het oordeel van de belanghouders.
- > Met betrekking tot de starters vraagt de visitatiecommissie zich af of Omnivera wel alle mogelijkheden benut om te kunnen spreken van een krachtige aanpak. Omnivera heeft geen koopgarantregeling, dit zou volgens de evaluatie van het aanbod aan de regio een belangrijk instrument zijn om de positie van starters op de woningmarkt te verbeteren. Het effect van het doorexpluiten van complexen met een lage huur zal pas na verloop van tijd resultaten voor de doelgroep jonge starters opleveren. Voorts heeft Omnivera ingezet op de doorstroming ten gunste van starters middels de bouw van 78 huurwoningen voor senioren.

Leefbaarheid

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
4	Leefbaarheid	Omnivera neemt, waar nodig, initiatief op het gebied van leefbaarheid, sociale kwaliteit en voorzieningen	<p>Het optimaliseren van de veiligheid in en om de woning door onder andere als basiseis het hanteren van politiekeurmerk veilig wonen” zowel op woning-, complex- als omgevingsniveau toe te passen.</p> <p>Vluchtwegen in bestaande woongebouwen en woonomgeving bij renovatie toepassen.</p> <p>Veiligheidskeuring van bestaand woningbezit op het gebied van installaties.</p> <p>Standaard wordt mutatie en bij kozijnrenovatie inbraakpreventie uitgevoerd.</p>
		In geval van klachten uit de woonomgeving zullen de gemeente en Omnivera samen optrekken en garant staan voor een gezamenlijke aanpak. Zo nodig kunnen hierbij andere instanties worden ingeschakeld, zoals b.v. SKEW, bewonerscommissies, politie, (buurtagenten) bureau slachtofferhulp, enz.	Omnivera participeert in de regionale werkgroep “zorgnetwerk”. In deze werkgroep is behalve Omnivera, de politie, De Grote Rivieren, Stichting Mee, Bouwmanhuis Dordrecht, Kleurrijk Wonen, de GGZ Zuid Holland Zuid en de Diaconie vertegenwoordigd. Doel is om bewoners met problemen in een vroeg stadium hulp te bieden vanuit de diverse instanties, vanuit ieders

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
			<p>verantwoordelijkheid. De hulpvraag kan vanuit de bewoner zelf komen, vanuit een van de instanties of van een anonieme melder die via het meldpunt zorg en overlast een probleem doorgeeft. Bij ernstige problemen wordt een casemanager aangesteld om de hulp te bieden. Alle zaken die behandeld worden zijn vertrouwelijk en dus niet inzichtelijk. Het is lastig aan te geven wat de prestatie is, omdat in alle gevallen het problemen zijn die niet snel zijn op te lossen. Het feit dat er aandacht voor is en hulp wordt aangeboden is een meerwaarde zodat bewoners met problemen de hulp krijgen die nodig is.</p>
		Score	7,0

Toelichting:

- > Op het gebied van leefbaarheid zijn de afspraken met de gemeente niet concreet. Dit maakt de beoordeling van het voldoen aan de opgave moeilijk. De commissie heeft wel het idee dat Omnivera op dit veld een aantal inspanningen verricht die door belanghouders worden gewaardeerd. Het gaat dan met name om de fysieke leefomgeving. Met betrekking tot individuele huurders met problemen participeert Omnivera in het zorgnetwerk. Belanghouders hebben het idee dat Omnivera op het vlak van bouwen proactief is en haar afspraken nakomt.
- > In de prestatieovereenkomst met de gemeente 2008-2015 staat dat in geval van klachten uit de woonomgeving, Omnivera en gemeente samen optrekken en garant staan voor een gezamenlijke aanpak. Deze opvatting is volgens de visitatiecommissie te reactief en niet vertaald naar concrete doelen met betrokken partijen.
- > De bescheidenheid waarmee Omnivera hierin opereert lijkt wel passend bij wat de omgeving op dit terrein van Omnivera vraagt.

Bouwproductie

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties						
5	Bouwproductie	<p>Het uitvoeringsprogramma voor nieuwbouw is door de gemeente toegespitst op de realisering van de belangrijkste doelstellingen van de Nota Wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realisering van het bouwprogramma Bouwen voor de eigen behoefte • Voorzien in woningbehoefte van starters • Voorzien in de woningbehoefte van de huishoudens met de lagere inkomens. 	<p><i>Uitbreiding woningvoorraad</i></p> <p>Gerealiseerd in de planperiode sociale huur: 2007/2008:</p> <table> <tr> <td>Seniorenwoningen</td> <td>20 woningen</td> </tr> <tr> <td>Starterswoningen</td> <td>34 woningen</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>54 woningen</td> </tr> </table> <p>Bovendien zijn 26 sociale koopwoningen gerealiseerd.</p>	Seniorenwoningen	20 woningen	Starterswoningen	34 woningen	Totaal	54 woningen
Seniorenwoningen	20 woningen								
Starterswoningen	34 woningen								
Totaal	54 woningen								

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
		<ul style="list-style-type: none"> Het stimuleren van de integratie van wonen, welzijn en zorg. <p>De netto woningbouwproductie voor Hardinxveld-Giessendam wordt gesteld op 1.296 woningen met een maximale bouwcapaciteit volgens de provincie van 60%. Dit komt op een totale bouwproductie van 778 woningen over de planperiode 2004-2010.</p> <p>Omnivera realiseert een minimaal percentage sociale huurwoningen van 15% van het totale woningbouwprogramma 2004 tot en met 2014 Opgave Omnivera 15% van 778 woningen= 117 sociale huurwoningen.</p>	
		Omnivera streeft naar de bouw van 50 verzorgd/beschutte woningen.	<i>Vervangende nieuwbouw verzorgd en beschut wonen:</i> Peulenhof 40 woningen Judith Leijsterhof 38 woningen Totaal 78 woningen
		Gewenst aantal plaatsen beschermd wonen in 2008 en 2015: 183.	<i>Totaal beschermd wonen in 2008:</i> Lange wei: 58 woningen Pedaja: 57 woningen Tiendwaert: 50 woningen Judith Leijsterhof: 18 woningen Totaal: 183 woningen
		Score	7,3

Toelichting:

- > Op het veld bouwproductie presteert Omnivera heel goed. De bouwproductie voor beschermd wonen is gerealiseerd. Voor verzorgde/beschutte woningen zijn de prestaties hoger dan afgesproken. Omnivera ligt voor wat betreft de opgave om 117 sociale huurwoningen te realiseren voor 2014 goed op schema.

Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	<p>Op basis van het strategisch voorraadbeleid van het huurwoningenbezit van Omnivera levert Omnivera een concrete bijdrage aan de dorpsvernieuwing van Hardinxveld-Giessendam.</p> <p>De bestaande voorraad huurwoningen sluit onvoldoende aan op de vraag.</p> <p>Herstructurering is nodig: meer differentiatie in wijken/gevarieerde woonmilieus, mogelijkheden creëren van woonzorgzones met beschermd wonen en beschut wonen voor senioren.</p> <p>Dit vertaalt zich in een programma van sloop en vervangende nieuwbouw van</p>	<p>2006: gesloopt 20 woningen, gebouwd 22 woningen + 18 verpleegeenheden</p> <p>2008: Gesloopt 28 woningen, Vervangende nieuwbouw: 22 woningen</p> <p>2009: gesloopt 16 woningen, gebouwd 20 woningen</p> <p>Herstructurering 185 woningen Boven-Hardinxveld</p> <p>In najaar 2008 heeft Omnivera Atrivé opdracht verstrekt om onderzoek te verrichten over de toekomst van de</p>

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
	<p>huurwoningen en waar nodig aankoop van woningen/ woonzorgcentra.</p> <p>Hardinxveld-Giessendam met een dorpskern van circa 18.000 inwoners kent uiteraard niet echt stedelijke investeringsopgaven, maar voor een dorp zijn opgaven in vervangende nieuwbouw met een herstructureringsopgave wel degelijk inspanningsverplichtingen van een dorpsvernieuwing investeringsopgave. Juist in een kleinschalige woonomgeving vergen dergelijke opgaven een hele grote impact</p>	<p>185 eengezinswoningen.</p> <p>2009: Besluit Omnivera sloop en vervangende nieuwbouw, goedkeuring beleidsvoornemen MT door RvC en positief advies Huurdersraad plan van aanpak.</p>
	Score	7,0

Toelichting:

- > Het woord stedelijke vernieuwing is te zwaar voor de omgeving waarin Omnivera werkzaam is, maar hieronder wordt ook verstaan de dorpsvernieuwing. Hierover zijn geen concrete afspraken gemaakt met de gemeente. Toch heeft Omnivera in de afgelopen periode een aantal nieuwbouwprojecten gerealiseerd op plekken waar woningen gesloopt zijn. Daarnaast heeft ze onderzoek laten verrichten voor herstructurering van 185 woningen in Boven-Hardinxveld. De visitatiecommissie is daarom van oordeel dat Omnivera, bij het ontbreken van een concrete doelstelling, hierin haar bijdrage voldoende heeft geleverd.
- > Het strategisch voorraad beleid van Omnivera dateert uit 2002 en is gebaseerd op complexniveau. In 2010 zal bij Omnivera het Strategisch Voorraad Beheersplan opgetuigd worden waarbij op lange termijn ook een visie ontwikkeld wordt voor het gehele woningbezit en uitgesplitst per wijk en type woning. Hierin zal ook de dorpsvernieuwing een plaats moeten krijgen.

Energie en Duurzaamheid

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
7 Energie en Duurzaamheid	<p>Het uitgangspunt voor de bestaande voorraad is een duurzaamheidlabel van minimaal niveau C en waar mogelijk niveau B. Dit is afhankelijk van de ouderdom van het bezit.</p> <p>Kwaliteit van de nieuwbouw: woningbouw moet toekomstbestendig zijn. Dat wil zeggen duurzaam, energiezuinig, gezond, (sociaal) veilig en flexibel. De eisen waaraan woningbouw in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden in dit opzicht moet voldoen, zijn vastgelegd in het Convenant Duurzaam Bouwen regio Zuid-Holland Zuid. Hierbij is uitgangspunt een duurzaamheid van minimaal niveau B.</p>	<p>De volgende aantallen zijn in de afgelopen jaren op niveau C gebracht:</p> <p>2007: 34 2008: 48 2009: 58 Totaal: 140</p> <p>Alle woningen zijn in 2008/2009 voorzien van een Energie Prestatie Advies (EPA).</p> <p>Bij mutatie wordt de nieuwe huurder een tas spaarlampen aangeboden. Bij de bouw van het nieuwe kantoorpand is rekening gehouden met een energiezuinig gebouw. Het gebouw is volledig in overeenstemming met de laatste normen geïsoleerd. Voor de energie die nodig is voor het dagelijkse</p>

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
		gebruik van het gebouw heeft Omnivera een aansluiting op Groene Stroom en op Eco-gas.
	Score	6,0

Toelichting:

- > Omnivera doet mee aan het bod aan de regio 2007 -2011. Hierin wordt aangegeven dat alle nieuwbouw toekomstbestendig gebouwd zal worden. Voor duurzaamheidslabel geldt dat nieuwe woningen minimaal op niveau B worden gerealiseerd.
- > De opgave is niet op alle terreinen concreet geformuleerd en daarmee niet goed meetbaar. Zo is er de opgave, in het bod aan de samenleving, om in 2018 het totale gebruik gasverbruik met 20% te hebben verlaagd. In de evaluatie van het bod aan de regio wordt aangegeven dat de corporaties gaan werken aan een werkbare methode waarmee ze de prestaties ten aanzien van de energiebesparing inzichtelijk maken.
- > De commissie is van mening dat de prestatie van het nieuwe kantoorpand wel inzichtelijk maakt dat Omnivera aandacht heeft voor energie en duurzaamheid maar dat dit niet een prestatie is naar opgave.

2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en voor zover relevant ook landelijk en regionaal voordoen.	6,0
II.1 De corporatie beschikt op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht in, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet.	7,0
II.2 De corporatie brengt de ontwikkeling van -voor het beleid- relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen (zie II.1) systematisch en periodiek in beeld.	5,0

Toelichting:

- > Omnivera heeft een goed (maar niet systematisch getoetst) beeld van wat de omgeving van haar vraagt. Deze kennis is vooral impliciet aanwezig. Er is geen gestructureerde werkwijze waarmee Omnivera kennis en inzichten over opgaven in het werkgebied verzamelt. Omnivera werkt wel samen met een aantal werkverbanden in de regio zoals Pact van Bleskensgraaf en Aanbod aan de regio.
- > De opgaven in het werkgebied zijn niet op alle terreinen van het BBSH expliciet verwoord en in variabelen uitgewerkt. Wel zijn opgaven benoemd in de prestatieafspraken. De doelen zijn veelal niet meetbaar, uitzondering hierop is de bouwproductie.
- > Uit de documentatie komt niet duidelijk naar voren dat Omnivera relevante omgevingsvariabelen systematisch en periodiek in beeld brengt. Door informatie meer te structureren, wordt de continuïteit van bedrijfsprocessen beter ondersteund en wordt tevens de kennis en informatie binnen de organisatie geborgd. Overigens heeft de visitatiecommissie de indruk dat veel kennis en informatie aanwezig is in de hoofden van de betrokken medewerkers.

2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	5,7

III.1	De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet.	5,0
III.2	De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	5,0
III.3	De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen nodig is, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	7,0

Toelichting:

- > Het opstellen van meetbare doelstellingen en een heldere prioritering is een punt van aandacht. In de prestatieafspraken met de gemeente en het beleidsplan zijn doelen geformuleerd. Deze zijn echter onvoldoende SMART.
- > Omnivera laat zien dat ze weet welke samenwerking ze met belanghouders nodig heeft om doelstellingen te kunnen realiseren. In de jaarverslagen wordt dit benoemd, maar ook zijn diverse samenwerkingsovereenkomsten afgesloten met samenwerkingspartners.

2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	6,0
IV.1 De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd.	6,0
IV.2 De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	6,0

Toelichting:

- > In de prestatieafspraken met de gemeente van 2008-2014 zijn afspraken gemaakt om het proces te monitoren en er zijn afspraken gemaakt voor het evalueren van de prestatieafspraken. De commissie heeft hiervan geen documenten aangetroffen.

2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,9
II Kennis en inzicht	10%	6,0
III Planning	10%	5,7
IV Monitoring	10%	6,0
Totaal		6,6

Toelichting

- > De commissie heeft de prestaties beoordeeld aan de hand van de interviews, enquêtes, documenten en landelijke gehanteerde normen. Dit leidt tot een oordeel van 6,6. Dit betekent dat Omnivera een krappe voldoende scoort. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat veel doelstellingen en opvattingen onvoldoende systematisch en expliciet getoetst worden.

3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

3.1 Missie en ambities

De missie van Omnivera luidt:

"Omnivera streeft als maatschappelijke onderneming naar een aanbod van kwalitatief goede en duurzame woningen in aantrekkelijke buurten voor mensen die voor hun huisvesting zijn aangewezen op betaalbare woningen. Doelgroepen die extra aandacht krijgen zijn senioren, starters en mensen die op zorg zijn aangewezen". Daarnaast richt Omnivera zich op het woongenot voor iedereen in Hardinxveld-Giessendam en waar mogelijk de regio Alblasserwaard/Vijfheerenlanden. Belangrijke waarden zijn veiligheid, leefbaarheid en een evenwichtige opbouw van wijken en buurten. Dat wil Omnivera realiseren door differentiatie in woningtype, prijsklasse en eigendomsverhouding (koop/huur).

De missie is vastgelegd in het beleidsplan 2009-2013 *Omnivera maakt kwaliteit waar*. In dit beleidsplan worden de volgende thema's onderscheiden:

- > Focus op de klant
- > Betaalbaar, duurzaam, veilig wonen
- > Oog voor wonen, zorg en welzijn
- > Samen optrekken
- > Financieel verantwoord ondernemen
- > Doelmatig werken in een transparante organisatie

De kernactiviteit van Omnivera is vastgoedontwikkeling, exploitatie, en beheer van onroerend goed.

Omnivera richt zich hierbij niet alleen op de woningen. Ze wil ook investeren in maatschappelijk vastgoed om de leefbaarheid in het dorp te verstevigen. Onder maatschappelijk vastgoed verstaat Omnivera woonzorgcomplexen, multifunctionele accommodaties en brede scholen.

3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar eigen Ambities en Doelen tot stand komen. Het overzicht is door Omnivera aangeleverd en door de commissie getoetst. De meeste ambities komen voort uit de beleidsplannen 2008 en 2009-2013. De meeste prestaties staan verwoord in de diverse jaarverslagen 2006, 2007, 2008 en managementrapportages 2009.

Op basis van de geleverde prestaties in verhouding tot de eigen doelen en ambities van Omnivera komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.

PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

	Prestatieveld	Beoordeling
1	Beschikbaarheid	7,0
2	Betaalbaarheid	7,0
3	Bijzondere doelgroepen	6,5
4	Leefbaarheid	6,0
5	Bouwproductie	7,0
6	Stedelijke vernieuwing	7,0
7	Energie en duurzaamheid	7,0
8	Overige opgaven	7,0
	Totaal	6,8

Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties																									
1	Beschikbaarheid	<p>Omnivera blijft voldoende goedkope/betaalbare woningen aanbieden aan woningzoekenden in de lagere inkomensklasse. waarbij 90% van het woningbezit een huurwaarde moet hebben van maximaal € 550, = (prijspeil 2009). (In voorgaande jaren 95%)</p> <p>Woningen met een huurprijs vallend in de categorie betaalbaar passen bij voorrang bij alle woningzoekenden met een inkomen genoemd boven de inkomensgrenzen, die gelden voor de sector goedkope woningen.</p>	<p>Alle 2.077 woningen per 31 december 2009 hebben een huur beneden de huurtoeslaggrens. Hiervan heeft 97,4% een huurprijs beneden de aftoppingsgrens van € 548,18.</p> <p><i>Aantallen woningen naar huurprijs:</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Goedk.</th> <th>Betaalb.</th> <th>Totaal</th> <th>Duur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>41,3%</td> <td>58,5%</td> <td>99,8%</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>37,9%</td> <td>61,5%</td> <td>99,4%</td> <td>0,6%</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>30,1%</td> <td>67,4%</td> <td>97,5%</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>28,0%</td> <td>68,4%</td> <td>96,4%</td> <td>3,6%</td> </tr> </tbody> </table>	Jaar	Goedk.	Betaalb.	Totaal	Duur	2006	41,3%	58,5%	99,8%	0,2%	2007	37,9%	61,5%	99,4%	0,6%	2008	30,1%	67,4%	97,5%	2,5%	2009	28,0%	68,4%	96,4%	3,6%
Jaar	Goedk.	Betaalb.	Totaal	Duur																								
2006	41,3%	58,5%	99,8%	0,2%																								
2007	37,9%	61,5%	99,4%	0,6%																								
2008	30,1%	67,4%	97,5%	2,5%																								
2009	28,0%	68,4%	96,4%	3,6%																								
		<p>Omnivera zet zich in om de beschikbaarheid van de betaalbare woningvoorraad in aantallen waar mogelijk uit te breiden en zal afhankelijk van het beschikbaar komen van de bouwlocaties het volledige segment van de betaalbare nieuwbouw in ieder geval in de huursector realiseren en waar mogelijk ook in de sociale sector</p>																										
		<p>De woningen met een huurprijs in de categorie goedkoop worden door Omnivera bij voorrang toegewezen aan de primaire doelgroep. Hieronder worden verstaan woningzoekenden met een zwakke positie op de woningmarkt als gevolg van financiële, maatschappelijke of lichamelijke redenen.</p> <p>Woningen met een huurprijs vallend in de categorie betaalbaar passen bij voorrang bij alle woningzoekenden met een inkomen genoemd boven de inkomensgrenzen, die gelden voor de sector goedkope woningen.</p>	<p>Alle huurwoningen in het goedkope huursegment worden toegewezen aan de lagere inkomensvoorwaarden.</p> <p>Toewijzing huurwoningen in het goedkope segment:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>mutaties</th> <th>laag in %</th> <th>midden in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>22</td> <td>16</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>14</td> <td>11</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>38</td> <td>32</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>35</td> <td>24</td> <td>69%</td> </tr> </tbody> </table> <p>In 2009 is de grens voor goedkoop, in overleg met de gemeente, opgetrokken naar € 450. Het aantal mutaties onder de € 357, bedroeg 5, welke allen zijn toegewezen aan huurders met een laag inkomen.</p> <p><i>Huisvesting statushouders</i></p> <p>De taakstelling was in 2009 30 statushouders te huisvesten. In de 2e helft van 2009 zijn er 18 statushouders 'vervallen'. Dit zijn personen die vanwege het generaal pardon over het algemeen geholpen zijn in de grote steden. Daardoor is de taakstelling in 2009 met 18 verminderd. Deze taakstelling is in 2009 op drie na gehaald</p>	Jaar	mutaties	laag in %	midden in %	2006	22	16	73%	2007	14	11	79%	2008	38	32	84%	2009	35	24	69%					
Jaar	mutaties	laag in %	midden in %																									
2006	22	16	73%																									
2007	14	11	79%																									
2008	38	32	84%																									
2009	35	24	69%																									
		Score	7,0																									

Toelichting:

- > Omnivera wijst vrijkomende goedkope en betaalbare woningen in voldoende mate toe aan huishoudens met een laag inkomen.
- > Uit de jaarverslagen blijkt dat Omnivera zich voldoende heeft ingezet om statushouders en vergunninghouders te plaatsen.

Betaalbaarheid

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties	
2	Betaalbaarheid	Omnivera houdt haar woningen betaalbaar door het hanteren van een redelijk vraaghuurpercentage t.o.v. de regio en landelijk.	<i>Jaar</i>	<i>% vraaghuur</i>
			2006	65%
			2007	67%
			2008	68%
			2009	70%
		Omnivera investeert in woningverbetering, waarbij het uitgangspunt wordt gevolgd dat over de investeringskosten een huurverhoging wordt berekend op basis van de woningwaarderingpunten, maar de huurprijs overstijgt niet het vraaghuurpercentage.	Uitgaven woningverbetering(tussen haakjes bedrag onrendabel)	
			2006: € 2,2 miljoen (€ 752.000)	
			2007: € 2,0 miljoen (€ 556.000)	
			2008: € 2,6 miljoen (€ 580.000)	
			2009: € 4,0 miljoen (nog niet gerapporteerd)	
			Gemiddeld is ongeveer 26,5% van de uitgevoerde woningverbeteringen als onrendabel aan te merken.	
		Bij nieuwbouw, renovatie en onderhoud zal de betaalbaarheid centraal staan.	De gemiddelde onrendabele top bij nieuwbouw bedraagt circa € 50.000 per woning. Deze onrendabele top ontstaat omdat Omnivera kiest voor een aanvangshuurprijs van maximaal 70% van de maximaal redelijke huur.	
		Score	7,0	

Toelichting:

- > Omnivera zet zich actief in voor de betaalbaarheid van huurwoningen. Het aandeel goedkope huurwoningen is in de afgelopen periode afgenomen van 41,3% in 2006 tot 28% in 2009. Totaal is in 2009 96,9% van het woningbezit van Omnivera in de categorie betaalbare en goedkope woningen.
- > Uit de CiP Rapportage (2009) komt naar voren dat de huurprijzen gemiddeld op 63,5% van maximaal toegestane huur liggen. De groep referentiecorporaties heeft een gemiddelde van 68,5% met als landelijk gemiddelde 71,0%.

Bijzondere doelgroepen

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	Uitbreiding van het woningbezit moet gevonden worden in de bouw van appartementen voor senioren en starters	Gerealiseerd in 2008: 60 sociale woningen voor starters (34 huur / 26 koop) Gerealiseerd in 2009: renovatie van 66 portiekwoningen. Door de keuze van doorexplotatie van deze woningen met een huurprijs van € 300,-, kunnen starters terecht in een goedkope woning.

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
		Omnivera zet zich in voor het bouwen van (huur)woningen voor senioren, waarmee als neveneffect, eengezinswoningen vrijkomen voor starters	2008: 19 seniorenappartementen
		Omnivera zet zich de komende jaren in voor het realiseren van woningen c.q. woonzorgcentra voor zorgbehoefigen. Dit in nauwe samenwerking met één van de lokale/regionale zorginstellingen.	<p>2007: nieuwbouw woon-/zorgcentrum Judith Leijsterhof gerealiseerd, kleinschalig groepswonen (3 groepen van 6 personen en twee TOP-kamers) voor dementerende ouderen met 18 verpleegeenheden op de begane grond</p> <p>Woonzorgcentrum Pedaja: 30 verpleegeenheden+ 27 zorgappartementen</p> <p>In 2008 is bovendien het IGO, servicepunt voor wonen en zorg opgeleverd in De Peulenhof</p>
		Het opplussen van bestaande seniorenwoningen (niveau rollator-geschikt)	Gerealiseerd: 2006: 97 appartementen, 2008: 34 appartementen, gestart in 2009: 128 appartementen.
		Bijzondere aandacht voor mensen met een specifieke woonzorgbehoefte op kleinschalig niveau, denk aan lichamelijk en verstandelijk gehandicapten. In samenwerking met de Gemeente en de zorginstellingen moeten naast de voorzieningen in onze woonzorgcentra de mogelijkheden uitgebreid worden met kleinschalig wonen voor verstandelijk gehandicapten in Neder-Hardinxveld.	In samenwerking met zorginstelling Syndion is in september 2009 gestart met de bouw van 20 zorgappartementen voor de doelgroep van jongere personen met een verstandelijke en of lichamelijke beperking met een drietal huiskamers voor het kleinschalig groepswonen
		Score	6,5

Toelichting:

- > De prestaties van Omnivera ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen, zoals ouderen, gehandicapten of personen die extra zorg of begeleiding nodig hebben, zijn beoordeeld met een ruime voldoende. De visitatiecommissie heeft de indruk dat Omnivera zich op dit gebied in ruime mate heeft ingespannen om projecten te realiseren. Dit blijkt ook uit de interviews en de bestudering van de stukken.
- > Met betrekking tot de inspanning voor de doelgroep starters heeft Omnivera 34 huurwoningen gerealiseerd en zijn 66 gerenoveerd met een goedkope huurprijs zodat starters hier op termijn gebruik van kunnen maken. De visitatiecommissie is van mening dat Omnivera hierin meer had kunnen presteren bijvoorbeeld op het terrein van betaalbaarheid door het aanbieden van een koopgarantregeling.

Leefbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
4	Leefbaarheid	Het gaat Omnivera niet alleen om de woning. Ook leefbaarheid, veiligheid, sociale kwaliteit en voorzieningen, rekent zij tot haar werkgebied. Als het nodig is, neemt Omnivera hierin zelf initiatieven in nauwe samenwerking en overleg met de gemeente en bewoners.	<p>Omnivera heeft 7 (2008) sociale huismeesters in dienst, waarmee een jaarlijkse investering van € 240.000 (2008) is gemoeid. De huismeesters pakken o.a. overlastmeldingen op en hebben een signaleringsfunctie betreffende de woonomgeving.</p> <p>2009: Het voorkomen van graffiti bij nieuwbouwproject Peulenhof op de afscheidingen. In samenwerking met de basisschool Wilhelminaschool heeft de schooljeugd het thema "Vakantie" geschilderd op de afscheidingen.</p> <p>Het participeren in de werkgroep politie, welzijn, zorg waarin problematiek van zorgindividuen besproken worden en plan van aanpak wordt vastgesteld.</p> <p>Omnivera participeert in de regionale werkgroep "zorgnetwerk". Doel is om bewoners met problemen in een vroeg stadium hulp te bieden vanuit de diverse instanties, vanuit ieders verantwoordelijkheid</p> <p>Bij mutatie worden de woningen standaard voorzien van inbraakwerend hang- en sluitwerk ***SKG</p>
		Score	6,0

Toelichting:

- > De ambities van Omnivera op het terrein van leefbaarheid zijn niet concreet. De prestaties zijn vooral gericht op de fysieke omgeving. Daarnaast vervult Omnivera haar taak met betrekking tot overlastklachten ten aanzien van overlastveroorzakers. Hiervoor participeert ze in het 'zorgnetwerk'.
- > Het is niet duidelijk wat het resultaat van de inzet van de zeven huismeesters is.
- > Omnivera heeft in de ogen van de visitatiecommissie een beperkte opvatting over het veld leefbaarheid. Dit gaat vooral om de fysieke woonomgeving en is gericht op het onderwerp veiligheid. De activiteiten blijken wel te passen bij wat de omgeving van Omnivera hierin verwacht.

Bouwproductie

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
5	Bouwproductie	Omnivera stelt zich ten doel om de geprognosticeerde nieuwbouw in de sociale huursector volgens de Regionale Woonvisie en Prestatie-overeenkomst Gemeente/Omnivera volledig waar te maken en waar mogelijk zelfs uit te breiden, omdat de uitbreiding van de woningvoorraad in de sociale huursector zeer gewenst is gelet op de sterke toename van woningzoekenden in de	<p><i>Gerealiseerde nieuwbouw:</i></p> <p>2006: Woonzorgcentrum Judith Leijsterhof met 18 verpleegeenheden, 20 senioren woningen en 2 TOP-kamers.</p> <p>2008: 60 starterswoningen (waarvan 34 huur)</p>

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
	<p>sociale huursector. In beperkte mate wordt ingezet op de bouw van middeldure en duurdere woningen</p> <p>Bij vervangende nieuwbouw zal tenminste 65 % worden teruggebouwd in de sociale sector.</p> <p>Omnivera zet zich er voor in om andere samenwerkingsvormen te zoeken voor de bouw van huurwoningen in het goedkope/betaalbare segment evenals sociale koopwoningen en op beperkte schaal de bouw van huurwoningen in het middeldure segment en duurdere segment (indien hier voldoende markt voor is).</p>	<p><i>vervangende nieuwbouw:</i></p> <p>2006: gesloopt 20 woningen, gebouwd 22 woningen + 18 verpleegeenheden</p> <p>2008: Gesloopt 28 woningen, Vervangende nieuwbouw: 22 woningen</p> <p>2009: gesloopt 16 woningen, gebouwd 20 woningen</p>
	Score	7,0

Toelichting:

- > Prestaties van Omnivera op het terrein van uitbreiding, aanpassing en/ of verbetering van de woningvoorraad voldoen aan de gestelde ambitie. Dit blijkt tevens uit de realisatie-index uit Corporatie in Perspectief rapportage 2009 waarin met betrekking tot de realisatie-index nieuwbouw 0,88 en realisatie-index sloop 0,96.

Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	<p>Herstructurering is nodig: meer differentiatie in wijken/gevarieerde woonmilieus, mogelijkheden creëren van woonzorgzones met beschermd wonen en beschut wonen voor senioren.</p>
		<p><i>vervangende nieuwbouw:</i></p> <p>2006: gesloopt 20 woningen, gebouwd 22 woningen + 18 verpleegeenheden</p> <p>2008: Gesloopt 28 woningen, Vervangende nieuwbouw: 22 woningen</p> <p>2009: gesloopt 16 woningen, gebouwd 20 woningen</p> <p>Vervangende nieuwbouw van de 50 seniorenappartementen</p> <p>Herstructurering 185 woningen Boven-Hardinxveld</p> <p>In najaar 2008 heeft Omnivera Atrivé opdracht verstrekt om onderzoek te verrichten over de toekomst van de 185 eengezinswoningen.</p> <p>2009: Besluit Omnivera sloop en vervangende nieuwbouw, goedkeuring beleidsvoornemen MT door RvC en positief advies Huurdersraad plan van aanpak.</p>
	Score	7,0

Toelichting:

- > In de afgelopen periode heeft Omnivera op het terrein van stedelijke vernieuwing een goede bijdrage geleverd. De gemeente Hardinxveld-Giessendam streeft ernaar om een levensloopbestendige gemeente te zijn. Door de vervangende nieuwbouw die Omnivera heeft gerealiseerd in samenwerking met zorgaanbieders heeft Omnivera hieraan een goede bijdrage geleverd. Hierbij kan men bijvoorbeeld denken aan de inspanningen die Omnivera heeft geleverd bij de totstandkoming van zorgcentrum Pedaja.

Energie en duurzaamheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	Omnivera streeft naar een structurele beperking van de belasting van het milieu, een gezond binnenklimaat en een aangename leefomgeving.	
		<p>In de komende 10 jaar streeft Omnivera voor haar woningbezit naar een energie prestatiewijzer (groene zone) op minimaal niveau C. Projectgewijs wordt dit de komende 10 jaar uitgevoerd. Ook bij de mutatiewoningen mits de exploitatieduur van de mutatiewoning is vastgesteld op 10 jaar en daarbij bijdragend aan de gewenste energiebesparing van 20% in de regio.</p> <p>Afhankelijk van de financiële en de technische mogelijkheden heeft Omnivera de ambitie om de onrendabele investeringen (tot niveau C) voor haar rekening te nemen en uit te laten voeren</p>	<p>Aan investeringen energiebesparing in het bestaande woningbezit in zowel projectmatig (groot onderhoud/renovatie en bij mutatiewoningen) is over de periode 2006 t/m 2009 voor een totaal bedrag geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen van € 2.070.000,=.</p> <p>De volgende aantallen zijn in de afgelopen jaren op niveau C gebracht:</p> <p>2007: 34 2008: 48 2009: 58 Totaal: 140</p> <p>Alle woningen zijn in 2008/2009 voorzien van een Energie Prestatie Advies (EPA).</p> <p>In de projectmatige sfeer bij renovatie/groot onderhoud zijn in 2008/2009 133 woningen van de energieniveaus D en E op niveau C en B gebracht en in de projectuitvoering 2009/2010 128 woningen van niveau E en F naar niveau C. Voor een aantal woningen was C technisch net niet haalbaar, zodat deze D scoren</p> <p>Het nieuwe kantoorgebouw, opgeleverd in 2007, is volledig in overeenstemming met de laatste normen geïsoleerd. Voor de energie die nodig is voor het dagelijks</p>

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			gebruik van het gebouw heeft Omnivera een aansluiting op Groene Stroom en op Eco-gas. Beide energievormen worden op een milieuvriendelijke wijze opgewekt.
		Binnen 10 jaar, gerekend vanaf 2007, wordt regionaal de gewenste 20% besparing in het energie/gasverbruik gerealiseerd. Het woningbezit met een exploitatieperiode van > 10 jaren wordt minimaal op het energielabel C gebracht. Omnivera zal hierin een actieve rol spelen en is een belangrijk onderdeel van het beleid.	In de projectmatige sfeer bij renovatie/groot onderhoud zijn in 2008/2009 133 woningen van de energieniveaus D en E op niveau C en B gebracht en in de projectuitvoering 2009/2010 128 woningen van niveau E en F naar niveau C. Voor een aantal woningen was C technisch net niet haalbaar, zodat deze D scoren Het nieuwe kantoorgebouw, opgeleverd in 2007, is volledig in overeenstemming met de laatste normen geïsoleerd. Voor de energie die nodig is voor het dagelijks gebruik van het gebouw heeft Omnivera een aansluiting op Groene Stroom en op Eco-gas. Beide energievormen worden op een milieuvriendelijke wijze opgewekt. In 2009 is aan alle huurders een setje met 3 spaarlampen uitgereikt
		Voldoen bij nieuwbouw aan de DUBO	Alle nieuwbouwprojecten voldoen sinds 2006 aan de DUBO Eisen categorie D voor de projecten sinds 2006
		Score	7,0

Toelichting:

- > De gewenste energiebesparing van 20% en de doelen met betrekking tot het woningbezit op minimaal niveau C te krijgen zijn niet SMART gemaakt. Toch is de visitatiecommissie van mening dat Omnivera voldoende inspanningen levert op het terrein van energie en duurzaamheid. Haar samenwerking met een andere wooncorporatie in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden voor 2007-2011 vindt de visitatiecommissie te prijzen.

Overige opgaven

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
8	Overige doelen / ambities	Omnivera streeft naar een bovengemiddelde dienstverlening aan de klant met maximale keuzevrijheid. Dit doen we volgens de normen van het KWH-label.	De klant maakt in de woonwinkel van Omnivera een keuze uit kleuren, uitvoering en afmetingen. Sinds 2007 is met de bouw van het nieuwe kantoor een Woonwinkel in het

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
	<p>Ambitieniveau is gesteld om jaarlijks minimaal het behoud te realiseren van de KWH-certificering en dit te verhogen van gemiddeld cijfer 7 naar 7 ½ en vervolgens minimaal een gemiddeld cijfer van 8.</p> <p>Omnivera betreft haar klanten bij de beleidsvorming</p> <p>Het aantal reparatieverzoeken is jaarlijks < 1,05</p>	<p>kantoorpand. Ook kan men inbouwapparatuur kiezen. Bij renovatie van de badkamer zijn er keuzemogelijkheden uit wand-/Moertegels, wastafels, kranen etc.</p> <p>In 2007, 2008, 2009 is Omnivera door KWH (en dus ook door haar klanten) uitgeroepen tot de beste woningcorporatie van Nederland op het terrein van de dienstverlening volgens het KWH huurlabel met als gemiddelde cijfers van respectievelijk: 8,04; 8,14 en 8,26.</p> <p>Jaarlijks vindt aftersales onderzoek plaats, waarvan de resultaten waar mogelijk leiden tot verbeterpunten</p> <p><i>Reparatieverzoeken per woning:</i></p> <p>2006: 1,02 2007: 0,99 2008: 0,81 2009: 0,78</p>
	Score	7,0

Toelichting:

- > Eén van de speerpunten van beleid bij Omnivera is: 'de klant als middelpunt'. Hiervoor wil Omnivera inspelen op de wensen en behoeften van de klant. De visitatiecommissie is van mening dat Omnivera dit heel serieus neemt en hierin acties heeft ondernomen om dit ook leidend te laten zijn voor de organisatie. Zo meet Omnivera continu de klanttevredenheid, bevraagt ze haar klanten uitgebreid en stuurt ze op de kwaliteit van dienstverlening. Dit wordt ook duidelijk in contacten met de medewerkers van Omnivera. Uit de gesprekken met belanghouders blijkt dat ze dit herkennen.

3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht

	Normen en meetpunten	Cijfer
II	De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is	7,2
II.1	De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelstellingen.	7,2

Toelichting:

- > Omnivera beschikt over een beleidsplan 2009-2013 *Omnivera maakt kwaliteit waar*, hierin staan de eigen missie en doelen beschreven. De wijze waarop deze missie is vertaald in meetbare doelstellingen heeft nog de nodige aandacht.

- > Missie, visie en doelstellingen zijn vooral top-down geformuleerd. Medewerkers worden niet actief betrokken bij het opstellen. Alle medewerkers hebben een exemplaar van het beleidsplan ontvangen. Uit gesprekken met management, ondernemingsraad en medewerkers komt naar voren dat het beleidsplan niet herkenbaar leeft in de organisatie.

3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning

	Onderdelen	Cijfer
III	De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden.	5,0
III.1	De corporatie heeft de geplande doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) uitgewerkt in meetbare eenheden, zodat het doelbereik ook als zodanig kan worden gemeten.	5,0
III.2	De corporatie heeft bij haar doelstellingen een kostenoverzicht met bijbehorende dekking opgenomen.	5,0

Toelichting:

- > Het beleidsplan bevat voornamelijk intenties, de vertaling naar meetbare doelstellingen op de verschillende prestatievelden is redelijk summier. Het beleidsplan is niet vertaald naar jaarplannen per afdeling.
- > In de meerjarenplanning Onderhoud & Woningverbetering is een uitgewerkte begroting op basis van de planning. Voor de overige doelstellingen uit het beleidsplan is geen directe koppeling tussen doelen en kostenramingen.

3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring

	Onderdelen	Cijfer
IV	De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.	6,5
IV.1	De corporatie evalueert jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities op de prestatievelden.	7,0
IV.2	Bij onderpresteren formuleert de corporatie verbeteracties.	6,0

Toelichting:

- > In jaarverslagen wordt teruggekeken op het eigen presteren. Een sterke koppeling tussen missie/visie, gestelde doelen en prestaties ontbreekt echter. Evaluatie van beleid is vrij impliciet en op basis van beelden die de directeur-bestuurder in gesprekken met belanghouders ophaalt. Het evalueren van voorgaand beleid verdient nog de nodige aandacht in de bedrijfscultuur en planning & control.
- > Er is geen gestructureerde werkwijze voor het evalueren en er is geen document waarin verbeteracties geformuleerd zijn. Uit de gesprekken met het management blijkt dat in het MT dergelijke punten besproken worden en welke actie hierop ondernomen wordt.

3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,8
II Kennis en inzicht	10%	7,0
III Planning	10%	5,0
IV Monitoring	10%	6,5
Totaal		6,6

Toelichting

- > Omnivera laat zien dat ze prestaties heeft geleverd en zich vooral inzet om haar klanten tevreden te stellen met kwalitatief goede producten en diensten.
- > Ambities en doelen van Omnivera zijn echter veelal als intenties beschreven. Er is een richting maar de mijlpalen en doelen zijn niet concreet. Het beleidsplan biedt op een aantal terreinen veel ruimte voor interpretatie. De doelen en ambities van Omnivera zijn veelal onduidelijk geformuleerd en onvoldoende geoperationaliseerd in activiteitenplannen. Dit maakt het moeilijk om de voortgang van de doelrealisatie te monitoren en bij afwijkingen tijdig actie te ondernemen. Tegen deze achtergrond heeft de visitatiecommissie de prestaties van Omnivera beoordeeld.

4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

4.1 De belangrijkste belanghouders van Omnivera

In de zelfevaluatie die Omnivera als onderdeel van de visitatie heeft opgesteld ziet Omnivera de volgende partijen als haar meest relevante belanghouders:

- > Bewoners
- > Bewonersorganisaties: (Huurdersraad en bewonerscommissies)
- > Gemeente Hardinxveld-Giessendam
- > Zorg- en welzijnspartners:
 - o IGO, Servicepunt voor Welzijn, Wonen en Zorg
 - o Rivas Zorggroep Hardinxveld-Giessendam
 - o Stichting Waardenburgh
 - o Woonzorgcentrum de Lange Wei
 - o Stichting Syndion
 - o Projectorganisatie Pact van Bleskensgraaf
- > Collega corporaties (Tablis en Poort 6)
- > Politie

Omnivera geeft in haar zelfevaluatie aan dat ze in samenwerking en overleg met haar belanghouders wil werken aan haar doelstellingen. Kwalitatief betaalbare woningen, woningen voor senioren, starters en doorstromers en woningen/zorgcentra voor zorgbehoefte senioren en overige zorgbehoefte. Maar ook de zorg voor een prettige woon- en leefomgeving.

4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties

Scores in onderstaande tabel komen uit de vragenlijsten die aan belanghouders worden voorgelegd. Eén van de vragen gaat over de waardering voor prestaties van de corporatie op elk van de prestatievelden. De score is gebaseerd op het gemiddelde van alle ondervraagde belanghouders. Eventuele citaten van belanghouders zijn alleen bedoeld ter illustratie en hebben geen invloed op de puntenscore.

	I.1	I.2	I.3	
	Geef per onderdeel aan hoe belangrijk u het vindt dat de corporaties prestaties levert.	Geef per onderdeel aan hoe u prestaties van de corporaties over de afgelopen jaren waardeert.	Geef per onderdeel aan hoe u de ambities en doelen van de corporatie voor de komende jaren waardeert.	Totaal
Prestatieveld				
Beschikbaarheid	7,8 (14)	7,4 (6)	7,6 (7)	7,6
Betaalbaarheid	7,7 (14)	7,8 (9)	7,6 (9)	7,7
Bijzondere doelgroepen	8,1 (14)	8,0 (13)	8,0 (12)	8,1
Leefbaarheid	7,4 (15)	7,2 (10)	7,4 (7)	7,3
Bouwproductie	7,5 (14)	7,6 (11)	7,5 (11)	7,5
Stedelijke vernieuwing	7,1 (13)	8,0 (9)	7,5 (6)	7,5
Energie en duurzaamheid	7,3 (14)	7,5 (6)	7,4 (7)	7,4
Totaal	7,6	7,7	7,6	7,6

Noot: een aantal belanghouders kon op een aantal punten geen uitspraak doen over de prestaties van de corporatie. In de tabel staat tussen haakjes het aantal ontvangen reacties.



Typering

- > Belanghouders typeren Omnivera als een betrouwbare en betrokken partner die afspraken nakomt.
- > Omnivera is lokaalgericht, ze is *'the first and only provider'* in Hardinxveld-Giessendam.
- > De klant staat bij de organisatie echt centraal en Omnivera is een sociale verhuurder. Kwaliteit staat bij Omnivera hoog in het vaandel. Eén van de huurders van Omnivera merkte op: *'bij Omnivera voel je je echt als klant behandeld'*.
- > In de samenwerking vinden de belanghouders Omnivera proactief, betrokken, integer, degelijk en daadkrachtig.
- > Critici vinden Omnivera soms star en behoudend.
- > Een aantal belanghouders vinden dat Omnivera open moet zijn en meer de samenwerking met belanghouders zou moeten opzoeken. Eén van de belanghouders gaf het als volgt weer: *'Hang niet altijd de expert uit, maar luister ook naar anderen'*.

Beschikbaarheid

- > De beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep waarderen de belanghouders met een ruime voldoende.
- > Waar het gaat om verwachting en wensen van de belanghouders merkt een enkeling op dat er ook voldoende woningen beschikbaar moeten zijn voor starters/jongeren. Dit zou meer aandacht moeten krijgen.

Betaalbaarheid

- > Ook als het gaat om de betaalbaarheid van woningen zijn de belanghouders van mening dat Omnivera hieraan ruim voldoende bijdraagt.
- > De gemeente geeft aan dat Omnivera bijzondere aandacht heeft voor het realiseren van woningen met een zo laag mogelijke huursom. Deze ligt onder het (landelijk) gemiddelde.

Bijzondere doelgroepen

- > Volgens belanghouders heeft de corporatie veel aandacht voor bijzondere doelgroepen. Belanghouders hebben waardering voor de prestaties rondom de gerealiseerde projecten voor senioren en hulpbehoevenden. *'Met de expertise van Omnivera hebben we een van de mooiste kleinschalige zorgcentra van Nederland weten te realiseren, daar ben ik heel trots op, aldus één van de belanghouders'*.
- > Omnivera heeft oog voor doelgroepen en maatschappelijke ontwikkelingen en speelt hierop in.

Bouwproductie

- > Het realiseren van meerdere bouwprojecten de afgelopen jaren wordt door de belanghouders positief gewaardeerd, door sommigen zelfs met een goed.
- > De gemeente is iets minder positief, dit hangt samen met een discussie over de hoogte van een te bouwen flat. Uiteindelijk heeft Omnivera hierin de kant van de huurders gekozen, waardoor deze flat niet is gerealiseerd.

Leefbaarheid

- > De prestaties op leefbaarheid scoort het laagst en de meningen hierover zijn verdeeld. De prestaties van Omnivera op fysiek terrein zijn vooral: zichtbare achterpadverlichting, goede beplanting, e.d. De prestaties op de 'zachtere', meer immateriële kant is minder zichtbaar voor de meeste belanghouders. Een citaat van een belanghouder: *'Wat minder duidelijk is Omnivera in haar verantwoordelijkheden rond leefbaarheid en veiligheid in de woonomgeving. Dat is nog niet vertaald in projecten'*.
- > De woonzorgzones en de voortrekkersrol van Omnivera hierin worden gewaardeerd.
- > Eén van de belanghouders geeft aan dat Omnivera hierin een taak heeft om leefbaarheidszaken op de agenda te zetten bij de gemeente. Omnivera heeft daarin een signalerende rol. Uiteindelijk heeft de gemeente volgens deze belanghouder de regie.

- > Het voornemen van Omnivera om samen met de gemeente Hardinxveld-Giessendam een samenhangend meerjaren beleidsplan leefbaarheid op te stellen, met daarin meetbare doelen, kan goed bijdragen om meer grip te krijgen op bovenstaande punten.

Stedelijke vernieuwing

- > Belanghouders zijn heel positief over de rol die Omnivera vervult in de stedelijke vernieuwing. De kwaliteit van de nieuwbouw is goed, er wordt samengewerkt met uitstekende architecten en inpassing in de omgeving krijgt bij Omnivera veel aandacht.

Energie en duurzaamheid

- > Een aantal belanghouders vindt het moeilijk om dit onderdeel te beoordelen. Degenen die dat wel hebben gedaan geven over het algemeen een goed. Opvallend is dat de gemeente met betrekking tot de prestaties en de doelen en ambities iets minder positief is dan de andere belanghouders, zij waarderen het met één ruime voldoende. Het belang dat dit onderwerp krijgt samen met stedelijke vernieuwing krijgt van de belanghouders de laagste score.

Presteren naar vermogen

- > Veel belanghouders geven aan geen zicht te hebben op de mate waarin Omnivera naar vermogen presteert. Hierdoor is het investeringskader niet inzichtelijk en kan men niet beoordelen of Omnivera naar vermogen presteert.

Tips van belanghouders

Belanghouders geven de volgende adviezen aan Omnivera:

Opener en meer samenwerking

- > Durf opener te zijn, dan groeit dat bij deze partner waarschijnlijk ook
- > Meer openheid en bereidheid om samen met partners zaken op te pakken. Hierin meer delen.
- > Word opener/transparanter ten opzichte van collega's en samenwerkingspartners
- > De meerwaarde van concrete samenwerking met zustercorporatie (nog) meer op waarde schatten en deze opzoeken (minder geïsoleerde, meer open opstelling is daarbij gewenst, niet alleen in woord maar ook in daad).
- > Zoek proactiever de samenwerking op
- > Investeer meer in het actief betrekken van mensen en organisaties. Hang niet altijd de expert uit maar luister ook naar anderen.
- > Intensiveer de samenwerking met het gemeentebestuur en relevante andere maatschappelijke organisaties
- > Meer initiatief richting gemeentebestuur en daarin actiever opstellen en zaken bespreekbaar maken.

Vernieuwen

- > Zoek naar bredere maatschappelijke positie en kijk ook naar andere mogelijkheden, durf te experimenteren
- > Wees iets minder behoudend en bewandel ook onbetreden paden

Met betrekking tot de organisatie

- > Blijf zo doorgaan
- > Leg de lat niet te hoog. Laat de organisatie vooral een middel blijven en geen doel op zich.
- > Breng opgedane kennis in de vereniging Aedes in en laat collega's van je leren
- > Laat je niet leiden door de bezuinigingen, maar blijf je ambitie en de lange termijn van dingen zien
- > Ga verplichtingen met betrekking tot ontwikkeling van projecten meer aan onder voorbehoud van financiering. Als dit niet mogelijk is, vergewis je dan vooraf of financiering voor het project mogelijk is en onder welke voorwaarde.

- > Zorg dat je een doorsnede van de bevolking blijft. Niet al te veel leden van buiten de gemeenschap.
- > Ga na of je groot genoeg bent/voldoende macht hebt om voldoende invloed te hebben op beleid in de regio en om kansen te benutten

Zakelijker

- > Wees iets zakelijker, minder pragmatisch en minder dorps
- > Weet waarvoor je bent en zeg ook nee, zakelijker opereren

Met betrekking tot de klanten

- > Meer kijken naar doelgroepsegmentatie, huisvesten van de samenleving, bouwen voor speciale doelgroepen
- > Meer keuzemogelijkheden voor de bewoners over de inrichting van woningen

4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie kent alle relevante belanghouders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	7,0
II.1 De corporatie benoemt de voor haar relevante belanghouders op de prestatievelden (of een bereedeneerde eigen selectie van prestatievelden).	7,9
II.2 De corporatie communiceert het benoemen van haar belanghouders met haar maatschappelijke omgeving.	7,3
II.3 De corporatie voert met haar belanghouders een dialoog over de uitvoering van het beleid.	7,0
II.4 De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belanghouders en maakt deze openbaar.	6,0

Toelichting:

- > Omnivera beschikt niet over een belanghoudersregister waarin de diverse belanghouders op prestatievelden zijn benoemd. Uit de samenwerkingsovereenkomsten blijkt dat Omnivera weet wie haar belanghouders zijn.
- > Een lijst met relevante belanghouders staat niet op de website. Wel heeft ze een link op haar website waarin verwezen wordt naar een aantal belanghouders. Daarnaast is in de jaarverslagen een overzicht opgenomen met de belanghouders van Omnivera.
- ⇒ De dialoog met de belanghouders vindt met name plaats in één op één contacten, veelal op projectniveau en soms ook informeel. Van deze gesprekken worden geen gespreksverslagen gemaakt. De inhoud van de gesprekken wordt niet openbaar gemaakt. Uitzondering hierop zijn de overleggen met de Stichting Huurdersraad Omnivera. Via een link naar de site van de Stichting Huurdersraad Omnivera zijn verslagen van bijeenkomsten beschikbaar.
- > Eén keer per jaar organiseert Omnivera een belanghoudersdag waarop ze alle belanghouders uitnodigt.

4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning

	Onderdelen	Cijfer
III	De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van belanghouders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	7,1
III.1	De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en licht eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen toe.	7,1

Toelichting:

- > In de jaarverslagen worden de relevante belanghouders genoemd bij de verschillende activiteiten/projecten. Alleen bij bouwproductie worden de verwachtingen van de gemeente benoemd. De verwachtingen van belanghouders worden dus niet expliciet verwoord, daardoor is het niet transparant wat door de belanghouders verwacht wordt en wat Omnivera daar mee gaat doen.

4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring

	Onderdelen	Cijfer
IV	De corporatie betreft de oordelen van de belanghouders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	5,0
IV.1	Bij het opstellen van de doelen voert de corporatie overleg met de belanghouders over het presteren van de corporatie in voorgaande jaren.	5,0

Toelichting:

- > Het beleidsplan 2009-2013 is door directeur-bestuurder en MT in concept opgesteld. Daarna is hij in concept voorgelegd aan een aantal belanghouders (Gemeente, Stichting Huurdersraad Omnivera, RvC en Ondernemingsraad). De input van deze belanghouders is meegenomen. Daarna is hij ter informatie aan de overige belanghouders gegeven. Kortom de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belanghouders worden informeel en op een impliciete wijze verzameld, er is geen strategische verankering hiervan in de organisatie.
- > De tevredenheid van belanghouders over de realisatie van beleid en doelen wordt niet expliciet gemeten en schriftelijk vastgelegd. Wel blijkt uit gesprekken dat dit wel op informele wijze en via overleggen afgestemd wordt.

4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,6
II Kennis en inzicht	10%	7,0
III Planning	10%	7,1
IV Monitoring	10%	5,0
Totaal		7,2

Toelichting

- > Omnivera wordt gewaardeerd door haar belanghouders. Ze zien Omnivera als een betrouwbare samenwerkingspartij die zich actief inzet, vooral op het terrein van huisvesten van bijzonder doelgroepen. De belanghouders hebben in het algemeen weinig zicht op organisatorische aspecten als passende ambitie, voldoende vermogen, en voldoen aan opgaven. Tegelijkertijd lijkt daar ook een beperkte behoefte aan.
- > Veel belanghouders geven het advies om door te blijven gaan op de wijze waarop Omnivera nu werkt. Hierbij noemt men vooral de klantgerichtheid als kernkwaliteit van Omnivera.
- > Volgens de visitatiecommissie kan Omnivera meer halen uit de samenwerking met haar belanghouders door ze eerder te betrekken bij de beleidsvorming. Hierbij speelt een belangrijke rol dat het aantal belanghouders beperkt is en elkaar steeds weer tegenkomt. Hierdoor is de diversiteit van opvattingen beperkt. Weet welke belanghouders je bij welke thema's wilt betrekken en veranker dit in je bedrijfsvoering. Hierbij zijn evaluatie het maken van (SMART) afspraken, monitoren van voortgang en communicatie van groot belang.

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Enkele kerngegevens

Kengetallen financiële positie

Deze kengetallen zijn ontleend aan de *Corporatie in Perspectief rapportage 2009 van het CFV*

	Omnivera	Referentie	Landelijk
Huur per woning per jaar	€ 4.980,-	€ 4.956,-	€ 4.824,-
Huur in percentage van de maximale huur in 2008	63,5%	68,5%	71,0%
Gemiddeld aantal punten woningwaardering in 2008	136	138	130
Onderhoud per woning in 2008 (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	€ 1.179,-	€ 1.584,-	€ 1.464,-
WOZ-waarde per woning in 2008 in €	€ 175.028,-	€ 173.061,-	€ 155.105,-
Bedrijfswaarde per woning in 2008 in €	€ 45.845,-	onbekend	€ 42.253,-
Risicobeoordeling jaarverslag (in % van het balanstotaal)	6,9%	8,4%	8,7%
Solvabiliteitsoordeel	voldoende	98%	98%
Schuldverdienratio (nettokasstroom excl. verkopen/langlopende leningen) per VHE	11,2	14,4	15,1
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in % van het balanstotaal)	38,2%	34,5 %	30,5%
Volkshuisvestelijk vermogen 2008 (in € per vhe)	€ 19.554,-	€ 16.018,-	€ 13.322,-
Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (in € per vhe)	€ 15.820,-	€ 16.631,-	€ 14.434,-
Netto bedrijfslasten per vhe (in € per vhe)	€ 849,-	€ 1.282,-	€ 1.340,-

- > Uit bovenstaande tabel blijkt dat Omnivera huurprijzen hanteert die vergelijkbaar zijn met die van de groep referentieccorporaties. De kwaliteit gemeten in aantal woningwaarderingpunten is nagenoeg gelijk. De prijs/kwaliteitverhouding is goed. Landelijk gezien betalen huurders jaarlijks 3,1% van de WOZ-waarde van de woningen. Bij Omnivera is dat 2,8%.
- > De onderhoudsuitgaven van Omnivera zijn lager dan bij andere corporaties.
- > De netto bedrijfslasten zijn lager dan bij andere corporaties.
- > De schuldverdienratio geeft de verhouding aan tussen wat de corporatie verdient uit haar normale bedrijfsvoering (verhuren) en langlopende leningen. Deze verhouding is in vergelijking met andere corporaties lager. In de afgelopen jaren is hij bij Omnivera op hetzelfde niveau gebleven terwijl hij bij de referentieccorporaties juist is gestegen.
- > Het volkshuisvestelijk vermogen 2008 is in vergelijking met andere corporaties hoger. Het volkshuisvestelijk vermogen 2013 is lager dan bij andere corporaties.

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

Onderdelen	Cijfer
I Het beschikbare eigen vermogen wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,8
I.1 De corporatie heeft inzicht in het vermogen dat beschikbaar is voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	5,0
I.2 De corporaties heeft extra potenties voor haar vermogensontwikkeling verkend en maakt hier maximaal gebruik van.	7,3
I.3 De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	8,0

Dit oordeel telt voor 70% mee voor het waarderen van het onderdeel Presteren naar Vermogen (PnV).

Toelichting:**Ontwikkeling vermogen op basis van bedrijfswaarde (Specificatie onderdeel I.1)**

- > Omnivera heeft een berekening op basis van historische kostprijs niet op basis van bedrijfswaarde. Omnivera heeft wel onderzoek laten uitvoeren door Deloitte naar bedrijfswaarde, maar Omnivera heeft besloten om eerst de best practices binnen de sector af te wachten voordat ze hierop over gaat. Er is geen berekening van het bestemd vermogen voor 20 jaar, de financiële meerjarenbegroting en de meerjarenplanning onderhoud & woningverbetering beslaat 2010 – 2014.
- > Rendementseisen per type investering: in de meerjarenbegroting zijn wel de resultaten voor de toekomst weergegeven, echter het is de visitatiecommissie niet gebleken dat investeringen met visie en richting zijn uitgewerkt. Het ontbreken van een goed functionerend strategisch voorraadbeleid is hiervan een van de oorzaken. Dit staat in 2010 op de agenda.

Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)*a. Verkoop*

Omnivera heeft een verkoopprogramma om extra financiële middelen te genereren. Randvoorwaarde is dat de sociale voorraad moet blijven toenemen.

b. Leenpotentie

De berekening van de WSW uit juni 2009 geeft een faciliteringsvolume van 11,4 miljoen. Slechts een deel hiervan wordt benut.

c. Risicobuffers

Omnivera heeft de renterisico's geanalyseerd door GAP Advanced. Hierin staat een aantal uitwerkingen van economische scenario's. Hieruit komt Omnivera naar voren als een stabiele corporatie, die in de komende jaren weinig renterisico's loopt op basis van investeringen tot 2013. Het jaarresultaat hangt af van de geprognosticeerde verkopen van woningen. In kader van risicobeheersing wordt aangeraden om renterisico's vroegtijdig in te dekken, deels middels langlopende geldleningen op de kapitaalmarkt.

Ontwikkeling en aanwending vermogen 2009 tot en met 2013 (x € 1.000) (Specificatie onderdeel I.3)

Prognose beschikbaar komende middelen				Prognose beslag op vermogen	
1	Rendement op materiële vaste activa in exploitatie	35.817	7	Nieuwbouw woonegelegenheden en overig vastgoed	10.228
2	Af: rendement op leningen	-25.078	8	Aankoop woonegelegenheden en overig vastgoed	0
3	Verkoop bestaand bezit	4.910	9	Sloop woonegelegenheden en overig vastgoed	430
4	Productie nieuwbouw voor verkoop	0	10	Verbetering woonegelegenheden en overig vastgoed	5.409
5	Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie	5.659	11	Vennootschapbelasting	3.126
6	Vermogenseffect verbindingen	0	12	Effect heffing projectsteun 40 wijken	855
TOTAAL		21.308		TOTAAL	20.049

Bron: Continuïteitsoordeel Omnivera 2009, CFV

Ieder jaar doet het Centraal Fonds Volkshuisvesting een uitspraak over de financiële positie van corporaties. Het CFV beoordeelde in juni 2009 dat de voorgenomen activiteiten van Omnivera in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie. De uitspraak van het CFV over de solvabiliteit en continuïteit van Omnivera luidde als volgt:

Continuïteitsoordeel

Op basis van uw ingediende prognosegegevens 2009-2013 concludeert het Fonds dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van uw corporaties, hetgeen tot een A-oordeel leidt.

Solvabiliteitsoordeel

Op basis van uw ingediende verantwoordingsinformatie over het verslagjaar 2008 concludeert het Fonds dat het vermogen op balansdatum 31 december 2008 groter is dan het voor uw corporatie gestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming, hetgeen tot het oordeel 'voldoende solvabiliteit leidt.

5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie

	Onderdelen	Cijfer
II	De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen en de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgave in het werkgebied.	5,7
II.1	De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen.	7,0
II.2	De corporatie heeft een duidelijk visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen.	5,0
II.3	De corporatie heeft haar visie en doelstelling over het rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen onderbouwt met kennis van de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied.	5,0

Toelichting:

- > Omnivera scoort op dit onderdeel matig. De pijnpunten zitten bij de Visie en doelstellingen omtrent de besteding van de ruimte in het vrije vermogen en de onderbouwing op basis van de kennis van de maatschappelijke opgave in haar werkgebied.

5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel

	Onderdelen	Cijfer
III.	De corporatie beschikt over een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.	8
III.1	De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstellingen die is toegelicht in interne (b.v. Begroting, jaarrekening) en/of externe (b.v. Jaarverslag) documenten	8

Toelichting:

- > Omnivera hanteert een minimale solvabiliteitseis van 10% op basis van historische kostprijs en streeft naar een percentage van 12%. Dit is onderbouwd door scenarioanalyse van het GAP Advanced. De solvabiliteit zal onder invloed van de 'Vogelaarheffing' en de vennootschapbelasting naar verwachting van Omnivera onder druk komen te staan en moeten worden gecompenseerd door het gemiddelde huurpercentage t.o.v. maximaal redelijk te verhogen.
- > Uit de CFV-rapportage blijkt dat het huidige volkshuisvestelijk vermogen met 38,2% hoger is dan dat van de referentiegroep (34,5%). Omnivera valt in het 4^{de} quintiel. In 2013 ligt het volkshuisvestelijk vermogen van Omnivera iets onder die van de referentiegroep, Omnivera valt dan in het derde quintiel.

5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie presteert efficiënt	7,0
IV.1 De corporatie onderneemt aantoonbare maatregelen om haar efficiëntie te vergroten	7,0

Toelichting:

- > Volgens de gegevens van het CFV zijn de netto bedrijfslasten duidelijk lager dan van de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Ook de ontwikkeling van de bedrijfslasten is in de pas.
- > In het beleidsplan 2009-2013 staat niet dat Omnivera stuurt op verhoging van efficiëntie of verlaging van de bedrijfslasten. Wel wordt in de financiële meerjarenbegroting 2010-2014 aangegeven dat Omnivera kritisch zal kijken naar de kosten van het zogenaamde mutatie-plus onderhoud. Er zijn geen concrete acties benoemd. Uit de stukken blijkt dat Omnivera zich bewust is dat het CFV als nieuw onderdeel in haar solvabiliteitsoordeel nadrukkelijker zal letten op de netto beheerkosten van de corporatie.

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,8
II Visie	10%	5,7
III Risicoprofiel	10%	8,0
IV Bedrijfsvoering	10%	7,0
Totaal		6,8

Toelichting

- > Omnivera is een no-nonsense organisatie met op zich een gezonde financiële positie. De lage score is vooral veroorzaakt doordat een visie op de vermogensontwikkeling in relatie tot de besteedbare ruimte nog moet worden ontwikkeld.

6 Governance

6.1 Goed bestuur

Het onderdeel goed bestuur is verdeeld in diverse normen en meetpunten. Het oordeel van de visitatiecommissie staat vermeld in de onderstaande tabel met aansluitend een toelichting.

Normen en meetpunten		Cijfer
I	De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd (zie hoofdstuk III Aedes Governance Code)	8
I.1	De interne toezichthouder (RvC) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Aedes Governance Code	8
I.2	De interne toezichthouder (RvC) heeft vastgesteld wat de gewenste output van het toezicht is en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten.	8
I.3	De interne toezichthouder (RvC) heeft een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders.	8

Toelichting:

- > Voorheen had Omnivera een drielaags bestuursmodel en is ze in mei 2008 overgegaan naar een tweelaags bestuursmodel. De RvC heeft een goed beschreven visie op de invulling van haar functie op basis van de Aedes Governance Code. De punten waarop ze afwijkt, heeft ze toegelicht.
- > Samenstelling en deskundigheden zijn vastgelegd in profielschetsen. Omnivera onderscheidt de volgende profielen: voorzitter, financieel-economisch, volkshuisvestelijk, sociaal maatschappelijk, zorgsector, marketing en PR en juridisch. Het profiel juridisch is niet vertegenwoordigd in de raad.
- > De uitgangspunten voor de invulling van de RvC zijn verwoord in het Reglement Raad van Commissarissen/Directeur (maart 2008). Met de directeur-bestuurder worden jaarlijks prestatieafspraken gemaakt.
- > Sinds 2008 voert de RvC jaarlijks een zelfevaluatie uit. De laatste keer onder begeleiding van een externe. Hiervan is een verslag gemaakt, er zijn geen verbeteracties geformuleerd.
- > De zittingstermijnen van de RvC-leden overschrijden de termijn (maximaal 12 jaar) zoals vastgelegd in de Governancecode. De Raad is zich hiervan bewust en ziet dit als een overgangssituatie. Er is een rooster van aftreden en in juli 2013 is er een compleet nieuwe raad.

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

Normen en meetpunten		Cijfer
II	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	
II.1	Eigen ambities en doelen De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit is af te leiden welke rol de corporatie inneemt in haar werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners.	7
II.2	Opgaven in het werkgebied De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden.	8

Normen en meetpunten		Cijfer
II.3	Belanghouders De corporatie houdt ten minste een keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten.	6,2
II.4	Vermogen De accountant maakt een verslag van analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie.	8

Toelichting:

- > Omnivera werkt met een beleidsplan waarin acties uitgewerkt zijn. Bij de acties zijn veelal procesgericht en meetbare doelstellingen ontbreken in het plan. Het beleidsplan is niet naar afdelingsplannen doorvertaald. Er is geen duidelijke link tussen het beleidsplan en de maandrapportages. De rapportage over de voortgang met betrekking tot nieuwbouwprojecten, treasuryactiviteiten, activiteiten duurzaamheid/energie en leefbaarheid ontbreekt.
- > Het beleidsplan en de jaarverslagen publiceert Omnivera op haar website. Prestatieafspraken en samenwerkingsovereenkomsten worden niet breed gecommuniceerd.
- > Omnivera organiseert elk jaar een belanghoudersbijeenkomst waarbij leden van de RvC aanwezig zijn. Daarnaast is er meerdere malen per jaar contact met belanghouders via meer informele weg en op projectmatig niveau. Er worden geen verslagen gemaakt van deze bijeenkomst en daardoor worden ze ook niet op de website gepubliceerd. De werkwijze van de belanghoudersbijeenkomsten is niet vastgelegd in een document. Ook is niet vastgelegd wat met de inbreng van belanghouders wordt gedaan. Een goede borging van de resultaten van deze bijeenkomsten ontbreekt.
- > De accountant maakt een verslag van zijn bevindingen. De raad heeft zich voorgenomen om meer contact te hebben met de accountant los van de directeur-bestuurder.

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Goed Bestuur	20%	8
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden t.a.v.:		
- ambities en doelen	20%	7
- opgaven in het werkgebied	20%	8
- betrokkenheid van belanghebbenden	20%	6,2
- vermogen	20%	8,0
Totaal		7,4

Toelichting

- > Er is adequaat en betrokken toezicht bij Omnivera dat grotendeels voldoet aan de eisen van de Governancecode. Gezien de grootte van Omnivera is er geen auditcommissie. Er zijn prestatieafspraken met de directeur-bestuurder gemaakt. Het samenspel tussen bestuur en toezicht is constructief.
- > Er is nog geen toetsingskader op basis waarvan besluiten genomen worden en besluiten worden niet standaard geëvalueerd.
- > De RvC heeft duidelijk uitgesproken verdere professionalisering van het toezicht vorm te geven zodra de nieuwe directeur-bestuurder is aangetreden.

Bijlage I. Onderzoeksverantwoording

Deel I

De visitatie bestaat uit vijf ratio's:

- > **Presteren naar Opgaven (PnO)**, het betreft hier landelijke, en regionale opgaven op het gebied van wonen
- > **Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)**, het betreft hier de eigen visie en doelstellingen van de corporaties
- > **Presteren volgens Belanghouders (PvB)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de verwachtingen en wensen van andere betrokken partijen?
- > **Presteren naar Vermogen (PnV)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de financiële mogelijkheden van de corporatie?
- > **Governance (Gov)**, is er sprake van een zorgvuldige besluitvorming, werkt het interne toezicht naar behoren, hebben Belanghouders invloed op het beleid en de activiteiten van de corporatie?

Iedere ratio is verdeeld in vier onderdelen ook wel 'standaarden' genoemd:

- > I Prestaties (*wegingspercentage 70%*);
- > II kennis en inzicht (*wegingspercentage 10%*);
- > III planning (*wegingspercentage 10%*);
- > IV monitoring (*wegingspercentage 10%*)

Voor de ratio's Presteren naar Vermogen (PnV) en voor Governance (Gov) wordt een iets andere indeling gebruikt.

De te beoordelen prestaties zijn onderverdeeld in een aantal prestatievelden die zijn ontleend aan het BBSH en de decemberbrief van toenmalige Minister van VROM. Het betreft de volgende prestatievelden:

1. **Beschikbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep door het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep passend bij de opgave in haar werkgebied
2. **Betaalbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep
3. **Bijzondere doelgroepen**, realiseren van huisvesting die specifiek geschikt is voor ouderen, gehandicapten en andere personen die zorg of begeleiding behoeven of speciale eisen aan hun woning stellen.
4. **Leefbaarheid** in de wijken en buurten waarin de woningen van de corporatie zijn gelegen.
5. **Bouwproductie** in de vorm van nieuwbouw, verkoop, aankoop, aanpassing of verbetering.
6. **Stedelijke vernieuwing** door fysiek, sociale en economische investeringen
7. **Energie en duurzaamheid**, bijvoorbeeld door het gebruik van duurzame materialen en verantwoord omgaan met energieverbruik.

Een beoordeling gegeven in cijfers die kunnen variëren van 1 tot en met 10. In de onderstaande tabel is weergegeven wanneer welk cijfer wordt toegekend.

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 10	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking meer dan +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja, en ..." De corporatie overstijgt deze op een inventieve en creatieve manier. De prestatie van de corporatie kan als best-practice voor de gehele branche gelden.
Rapportcijfer 9	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +50% tot +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: "Ja, en..."
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +25% tot +50%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren: "Ja, en .."
Rapportcijfer 7	De prestatie is gelijk of enigszins hoger dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot +25%	De corporatie voldoet aan de norm: "Ja"
Rapportcijfer 6	De prestatie komt bijna overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot - 10%	De corporatie voldoet bijna aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar aan de norm te voldoen: "Ja, maar..."
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 10% tot - 25%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen: "Nee, maar..."
Rapportcijfer 4	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 25% tot - 50%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren: "Nee, maar..."
Rapportcijfer 3	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 50% tot -75%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich hiervan bewust, maar heeft (nog) geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren: "Nee"
Rapportcijfer 2	Er zijn vrijwel geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 75% tot - 10%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht: "Nee"
Rapportcijfer 1	Er zijn geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders, of zijn zelfs schadelijk voor de doelstelling: afwijking meer dan -100%	De corporatie voldoet volkomen niet aan de norm en onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein: "Nee, en ..."

Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

drs. K. Parie

Koos Parie is sinds 2001 zelfstandig adviseur en interim-manager (ORKA-advies). Hij vervulde meerdere directiefuncties bij de Nationale Woningraad (rechtsvoorganger van Aedes), was bestuurder bij middelgrote en grote corporaties en adviseert regelmatig bij organisatie- en governancevraagstukken. Momenteel is hij lid van de Taskforce huisvesting statushouders en extern toezichthouder bij de SGBB.

drs. J.P. Zoutberg

Johan Zoutberg is momenteel bestuurder bij Cardanus (een brede welzijnsorganisatie in Amstellanden). Daarnaast is hij directeur van het Instituut voor Bestuurscoaching waarin hij functies met een eindverantwoordelijkheid nu meer dan 18 jaar coacht. Tevens is Johan Zoutberg voorzitter van Raad van Toezicht van Raster, de grootste maatschappelijke dienstverlener in Amsterdam. Hij heeft diverse bestuurlijke en managerial functies bekleedt in de publieke sector, waaronder directeur GGD, Thuiszorg en ziekenhuis. Hij gaf overwegend leiding aan: fusies, reorganisaties, doorstarts.

drs. A. (Auke) Dijkstra

Auke Dijkstra is werkzaam als Maatschappelijk Auditor bij KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). KWH is een vereniging met meer dan 200 corporaties die lid zijn. Auke Dijkstra begeleidt corporaties bij visitaties en onderzoeken KWH-Maatschappijlabel en KWH-Goed Bestuurlabel.

Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

Gesprek met de directeur/bestuurder van Omnivera, 11 februari 2010

Dhr. P. van der Priem

Gesprek met een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen van Omnivera, 11 februari 2010

De heer J. Boerman

De heer B. Bilstra

De heer W. Blokhuis

De heer J. Meijer

De heer J. Wingerden

Mevrouw B. Egas

Gesprek met een vertegenwoordiging van leidinggevenden van Omnivera, 11 februari 2010

De heer M. Mommersteeg

De heer C. de Vreede

De heer R. Jens

Gesprek met een vertegenwoordiging van medewerkers van Omnivera, 11 februari 2010

Mevrouw A. Slob-Struy

De heer H. van Leeuwen

De heer A. Loeven

Mevrouw Y. Alderliesten

Mevrouw A. Romeijn

Gesprek met een vertegenwoordiging van de ondernemingsraad van Omnivera, 11 februari 2010

De heer K. den Boef

De heer P. van der Walle

Mevrouw M. Zwakhals

Mevrouw A. den Ouden

Gesprek met bewonersvertegenwoordigers van Omnivera, 24 februari 2010

De heer M. van der Stek

De heer J. Kuiper

De heer P. van Bennekum

Mevrouw A. van Veen

De heer P. Sommeijer

De heer J. Boogaard

De heer H. van de Giessen

De heer A. den Toom

Face-to-face gesprekken en/of enquête met belanghouders

Interview, 17 februari 2010

Mevrouw H. Ruis, Rivas Zorggroep Hardinxveld-Giessendam

Interview, 24 februari 2010

De heer C. de Jong, Gemeente Hardinxveld-Giessendam

Mevrouw W. Markesteijn, Woonzorgcentrum De lange wei

Telefonische interviews en/of enquête met belanghouders

Interview, 15 februari 2010

De heer D. Vermaas, voormalig Accountant

Interview 16 februari 2010

De heer A. Voshol, Politie regio Zuid Holland-Zuid, wijkteam Vijfheerenlanden

Mevrouw I. Verschuur, Aedes

De heer H. Gravensteijn, Tablis Wonen

Interview 18 februari 2010

De heer A. Schoonderbeek, IGO, Servicepunt voor Welzijn, Wonen en Zorg

De heer A. Bogerd, Stichting Syndion

De heer R. Hoeboer, Projectorganisatie Pact van Bleskensgraaf

Mevrouw K. Frenken, WSW

Interview, 22 februari 2010

De heer J. Maasland, Stichting Gehandicaptenplatform Hardinxveld-Giessendam

Interview, 23 februari 2010

De heer T. Sluimer, Gemeente Hardinxveld-Giessendam

Interview, 25 februari 2010

De heer D. van der Graaf, Deloitte Accountants B.V.

De heer D. van Zanten, Poort 6

Interview, 2 maart 2010

De heer H. Klop, Stichting Waardenburgh

Bijlage IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Tenzij anders vermeld, zijn de onderstaande documenten door Naam Corporatie aangeleverd op 5 februari 2010.

Nr	Document naam
1.1	Antwoord aan de samenleving, 31 januari 2007
1.2	Provinciale woonvisie: Derde Provinciale voortgangsrapportage woonvisie 2005-2014, september 2007
1.3	Regionale woonvisie: Uitvoeringsprogramma Wonen: regionaal gebonden, lokaal uitvoerbaar Regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden, 30 november 2007
1.4	Het bod aan de Regio
1.5	Gerrichhuizen en Partners, evaluatie "Bod aan de Regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden voor 2007-2011"
1.6	Woonvisie gemeente: Nota Wonen 2005-2015
1.7	Quick scan woningmarkt Hardinxveld-Giessendam
1.8	Prestatieafspraken Gemeente/Woningstichting 2004
1.9	Prestatieafspraken Gemeente/Omnivera Wonen Hardinxveld-Giessendam 2008-2015
1.10	Overeenkomst van samenwerking tussen Stichting Omnivera en Stichting Huurdersraad Omnivera, maart 2008
1.11	Pact van Bleskensgraaf, ondertekend op 30 januari 2006
1.12	Actieplan Welzijn, Wonen en Zorg Hardinxveld-Giessendam
2.1	Oordeelsbrief Ministerie VROM, 27 november 2009
2.2	Beleidsplan 2008
2.3	Beleidsplan 2009-2013 "Omnivera maakt kwaliteit waar"
2.4	Beleidsnota 2009-2013 (populaire versie)
2.5	Addendum Beleidsplan 2009-2013, oktober 2009
2.6	Reactie wethouder De Jong/A. Franken (Gemeente) op beleidsplan Omnivera
2.7	Jaarverslag 2006 + toelichting
2.8	Jaarverslag 2007 + toelichting
2.9	verkort jaarverslag 2007
2.10	Jaarverslag 2008 inclusief volkshuisvestingsverslag
2.11	Jaarverslag 2008 (populaire versie)
2.12	Notitie ontwikkeling woonzorgzone Neder-Hardinxveld
2.13	Toelichting ontwikkelingen maatschappelijk vastgoed Omnivera, 2009
2.14	Investerings in het maatschappelijk vastgoed, januari 2010
2.15	Onderzoek Atrivé toekomst wijk Boven-Hardinxveld, mei 2006
2.16	Onderzoek Atrivé Peulenaan/Maasstraat in Beneden-Hardinxveld, januari 2006
2.17	Notitie Beleidsuitgangspunten Omnivera inzake verkoop huurwoningen
2.18	Brief Centraal Fonds Volkshuisvesting, 5 februari 2009
2.19	Agendapunt 11, Bestuursvergadering 14-09-2006
2.20	Agendapunt 14a, Bestuursvergadering 01-09-2005
3.1	Agenda-overzichten Stichting Huurdersraad Omnivera 2006, 2007, 2008, 2009
3.2	Verslagen Stichting Huurdersraad Omnivera 2009
3.3	Meetresultaten KWH
3.4	Prestatieindex KWH 2008
3.5	After sales: TD en Verhuur en bewonerszaken
3.6	Samenwerkingsovereenkomst woonzorgzone Neder-Hardinxveld-Giessendam 2009
3.7	Samenwerkingsovereenkomst Stichting Omnivera en Stichting Syndion, 29 april 2009
3.8	Samenwerkingsovereenkomst Woningstichting Omnivera – Rivas Zorggroep i.z. Personenalarmering, juni versie 3
3.9	Samenwerkingsovereenkomst wijkservicepunt Boven-Hardinxveld, 12 mei 2004

Nr	Document naam
3.10	Overeenkomst Beheer & Onderhoud Verpleeghuisvoorziening "Tiendwaert" te Hardinxveld-Giessendam, 30 oktober 2003
3.11	Samenwerkingsovereenkomst Woonruimteverdeling Hardinxveld-Giessendam 2004, december 2003
3.12	Verantwoording huisvestingsvergunningen conform samenwerkingsovereenkomst
3.13	Werkwijze urgentieaanvraag
3.14	Overeenkomst van samenwerking tussen Stichting Omnivera en Stichting Huurdersraad Omnivera, maart 2008
3.15	Reactie A. Schoonderbeek (IGO) op prestatie Omnivera ten aanzien van plan Peulenhof
3.16	Jaarverslag 2008 Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid
3.17	Presentatie Gem. Giessenlanden DVD+powerpoint
4.1	Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief, 15 oktober 2008
4.2	Jaarverslag (incl. jaarrekening) 2006
4.3	Jaarverslag (incl. jaarrekening) 2007
4.4	Jaarverslag (incl. jaarrekening) 2008
4.5	Financiële meerjarenbegroting 2009-2013
4.6	Financiële meerjarenbegroting 2010-2014
4.7	Meerjarenplanning onderhoud en woningverbetering 2009-2013
4.8	Meerjarenplanning onderhoud en woningverbetering 2010-2014
4.9	Rapport van feitelijke bevindingen specificatie bezoldiging commissarissen 2008, 23 juni 2009.
4.10	Deloitte, managementletter 2006
4.11	Deloitte, managementletter 2007
4.12	Deloitte, managementletter 2008
4.13	Deloitte, managementletter 2009
4.14	CFV, reactie n.a.v. opmerking door accountant in rapport van bevindingen, 27 februari 2009
4.15	CFV Continuïteitsoordeel 2009, 5 juni 2009
4.16	CFV Solvabiliteitsoordeel 2009, 9 oktober 2009
4.17	Oordeelsbrief Ministerie met bijlage integriteit van CFV, 27 november 2009
4.18	WSW, Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume, 16 juni 2009
4.19	WSW, De prospectieve informatie verslagjaar 2008
4.20	Kwartaalrapportages 1 ^e t/m 4 ^e kwartaal 2009
4.21	Treasurystatuut, juli 2009
4.22	Rapport GAP advanced Omnivera, 18 juni 2009
4.23	Woonborg, financiële beoordeling
5.1	Grondhouding rvc/db
5.2	Profielchetsen RvC
5.3	Rooster van aftreden
5.4	Reglement RvC/db, maart 2008
5.5	Integriteitcode, 13 februari 2008
5.6	Klokkenluidersregeling, 13 februari 2008
5.7	Regelgeving t.a.v. persoonsbescherming,
5.8	Onderzoek 0-meting integer handelen RvC
5.9	Fraudebestendigheidonderzoek
5.10	Voorkomen van Imagoverlies Omnivera
5.11	Overzicht hoofd- en nevenfuncties leden Raad van Commissarissen Omnivera
5.12	Agendaoverzichten rvc-vergaderingen 2006, 2007, 2008, 2009
5.13	Verslagen rvc-vergaderingen 2009
6.1	Informatie A-4 De peulenhof, de Lange Wei, Pedaja, Eén loket en De klantvriendelijkste corporatie corporatie van Nederland.
6.2	Competentiehandboek, 10 maart 2004
6.3	Woningnoot

Nr	Document naam
6.4	Personeelsinfo
	Later aangeleverde documenten
7.1	Prestatieafspraken met directeur-bestuurder 2009
7.2	Opleidingsplannen 2009 en 2010
7.3	Concept jaarverslag 2009