

# Openbaar Belang presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie  
van Openbaar Belang

drs. W. van Olst  
drs. M. Nieland  
E. Mujkanovic – Stocevic MSc  
L.M. Klaassen MSc

**Januari 2016**

## Inhoud

Recensie .....	4
Integrale scorekaart .....	8
Grafisch overzicht uitkomsten visitatie .....	8
<b>Samenvatting: Openbaar Belang presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed.....</b>	<b>11</b>
Oordeel over maatschappelijk presteren van Openbaar Belang varieert van 'ruim voldoende' tot 'goed' .....	11
<b>Inleiding .....</b>	<b>15</b>
Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel .....	16
Aanpak .....	16
Opbouw van het rapport.....	17
<b>1 Missie, visie en strategie van Openbaar Belang .....</b>	<b>18</b>
<i>Openbaar Belang</i> .....	18
<i>Visie en Missie</i> .....	18
<i>Speerpunten</i> .....	18
<i>Directie en toezicht</i> .....	19
<b>2 Openbaar Belang presteert ruim voldoende naar opgaven en ambities.....</b>	<b>20</b>
Toelichting methodiek en score toekenning.....	21
Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende' .....	22
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende' .....	23
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende' .....	25
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed' .....	28
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende' .....	30
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende' .....	32
De ambities van Openbaar Belang sluiten ruim voldoende aan op de opgaven .....	34
<b>3 Openbaar Belang presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk goed .....</b>	<b>36</b>
Aanpak oordeel belanghebbenden.....	36
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'goed' .....	37
Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'goed' .....	37
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende' .....	38
Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed' .....	40
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed' .....	41
(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed' .....	42
Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed' .....	43
Relatie en communicatie scoort 'goed' .....	43
Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende' .....	44
Beoordeling samenwerking .....	47
<b>4 Presteren naar vermogen scoort ruim voldoende.....</b>	<b>49</b>
Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende' .....	49

Financiële continuïteit scoort 'ruim voldoende' .....	49
Doelmatigheid scoort 'ruim voldoende' .....	52
Vermogensinzet scoort 'goed' .....	54
<b>5 Governance scoort ruim voldoende .....</b>	<b>57</b>
Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende' .....	58
Besturing scoort 'ruim voldoende' .....	58
Intern toezicht scoort 'ruim voldoende' .....	62
Externe legitimering en verantwoording scoort 'goed' .....	66
<b>A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY .....</b>	<b>69</b>
<b>B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren .....</b>	<b>70</b>
<b>C: CV's visitatoren .....</b>	<b>72</b>
<b>D: Overzicht gebruikte brondocumenten .....</b>	<b>76</b>
<b>E: Overzicht interne gesprekken .....</b>	<b>78</b>
<b>F: Overzicht externe gesprekken .....</b>	<b>79</b>
<b>G: Toetsing Opgaven .....</b>	<b>80</b>
<b>H: Position paper woningcorporatie Openbaar Belang .....</b>	<b>86</b>
<b>I: Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking .....</b>	<b>89</b>
Uitdragen missie en visie scoort 'goed' .....	90
Transparantie beleidskeuzes scoort 'goed' .....	91
Maken van prestatieafspraken scoort 'goed' .....	91
Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'voldoende' .....	92
<b>J: Reactie Openbaar Belang op uitkomsten visitatie .....</b>	<b>93</b>



## Recensie

Openbaar Belang is voor de tweede keer gevisiteerd volgens het SVWN-stelsel. De voorgaande visitatie besloeg de jaren 2006 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen.

### *Position paper*

Om het wonen betaalbaar te houden stuurt de corporatie op woonlasten, bijvoorbeeld door te investeren in duurzame energiemaatregelen. Verder blijkt uit de position paper dat Openbaar Belang de afgelopen jaren extra aandacht heeft besteed aan de organisatiecultuur en de onderlinge samenwerking. Hierdoor verloopt de dienstverlening naar belanghebbenden eenduidiger, sneller en correct. Ook heeft Openbaar Belang haar focus verlegd van gebouwgericht naar wijkgericht werken. Concrete problemen, behoeftes en wensen van mensen in de buurten en wijken staan daarbij centraal. Bovendien heeft Openbaar Belang de afgelopen jaren keuzes gemaakt om de financiële situatie te versterken. Om dit te bewerkstelligen heeft de corporatie inkomensafhankelijke huurverhogingen doorgevoerd, een soberder onderhoudsbeleid gevoerd, haar wijze van inkopen verbeterd en het personeelsverloop niet automatisch vervangen. De visitatiecommissie herkent de bovenstaande ontwikkelingen. De commissie heeft geconstateerd dat Openbaar Belang een compacte corporatie is, waarbinnen sprake is van korte lijnen en een duidelijke communicatie. Openbaar Belang neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid zeer serieus en dit blijkt onder andere uit de aandacht die zij heeft voor het hebben en houden van een sterke financiële positie.

### *Aandachtspunten vorige visitatie*

Uit de voorgaande visitatie zijn een aantal concrete aandachtspunten naar voren gekomen voor Openbaar Belang. Ten eerste het formuleren van een scherpere visie, zodat deze daadwerkelijk kan dienen als een afwegingskader voor besluiten. Ten tweede het schetsen van een helder kader voor medewerkers in verband met hun groter geworden handelingsvrijheid. Ten derde het meenemen van belanghebbenden in keuzen die worden gemaakt en het daarin expliciet betrekken van de verwachtingen van belanghebbenden. Tot slot het verder professionaliseren om compact en wendbaar te blijven en toch te kunnen blijven groeien. Uit onderstaande resultaten van de huidige visitatie blijkt dat de prestaties op het onderdeel governance met name invulling hebben gegeven aan het eerste aandachtspunt, de prestaties op het onderdeel belanghebbenden invulling hebben gegeven aan het derde aandachtspunt en de prestaties op het onderdeel vermogen invulling hebben gegeven aan het laatste aandachtspunt.



### *Resultaten huidige visitatie*

Openbaar Belang heeft haar prestaties op alle onderdelen van de visitatie verbeterd. Tevens blijkt uit een kwalitatieve beoordeling van de prestaties dat bovenstaande maatregelen ook daadwerkelijk effect hebben gesorteerd.

De visitatiecommissie merkt op dat de corporatie in vergelijking met andere corporaties zeer actief is op het gebied van duurzame energieopwekking. Openbaar Belang scoort erg hoog op het gebied van kwaliteit van woningen en woningbeheer. De visitatiecommissie heeft projecten en wijken bezocht waar Openbaar Belang afgelopen jaren actief is geweest. De commissie is onder meer onder de indruk van het in 2012 gerevitaliseerde project Binnengasthuisstraat en het in 2013 gerevitaliseerde project van 46 energiezuinige woningen in de Pierik. In beide projecten zijn de woningen een stuk energiezuiniger gemaakt, onder meer door de toepassing van zonnepanelen.

De visitatiecommissie stelt vast dat veel belanghebbenden zeer tevreden zijn over de relatie en communicatie met Openbaar Belang. Er is sprake van een warme relatie gebaseerd op vertrouwen, met een open en transparante communicatie. Het is de commissie tijdens het projecten bezoek bovendien opgevallen dat de directeur-bestuurder van Openbaar Belang in veel gevallen een persoonlijke band heeft opgebouwd en onderhoudt met de huurders die de corporatie heeft.

De commissie heeft vastgesteld dat de financiële positie van Openbaar Belang steeds beter wordt en door haar continu bewaakt wordt middels sturing op kasstromen en een intern systeem van risicomanagement. Het beleid van Openbaar Belang is dat het vermogen actief wordt ingezet voor de maatschappelijke ambities in het werkgebied, maar tegelijkertijd wordt ook voorzichtigheid betracht ten aanzien van financiële risico's. Bij doorrekening van de maatregelen vanuit het Regeerakkoord bleek bijvoorbeeld dat de toekomstige kasstromen van Openbaar Belang onvoldoende waren om een gezonde financiële bedrijfsvoering te garanderen. Eind 2012 is daarom door Openbaar Belang besloten om een grote bezuinigingsingreep in te rekenen in combinatie met het "on hold" zetten van nagenoeg alle (nieuwbouw-)investeringen.

De visitatiecommissie is van mening dat de strategische visie door de corporatie op voldoende wijze wordt vertaald naar jaarplannen en afdelingsplannen. Doelstellingen worden over het algemeen zogenoemd SMART geformuleerd en ook adequaat gemonitord en bijgestuurd. Openbaar Belang verantwoordt op zeer goede wijze haar maatschappelijke prestaties aan de samenleving. Dit doet zij bijvoorbeeld middels bijeenkomsten met belanghebbenden.

### *Doelstellingen voor de komende periode*

Openbaar Belang heeft voor de periode 2015 – 2018 een nieuwe ondernemingsstrategie geformuleerd. De speerpunten in deze strategie betreffen het hebben en houden van tevreden klanten, het bieden van een gevarieerd en betaalbaar woningaanbod, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en het blijven van een financieel gezonde, resultaatgerichte en zelfstandige corporatie. Een belangrijk doel is het bereiken van een excellente, bedrijfsmatige en efficiënte organisatie in

2018. Openbaar Belang wil hiermee de samenleving kunnen blijven voorzien van betaalbare en goede huurwoningen. Vanuit de drie invalshoeken, betaalbaarheid, beschikbaarheid, en kwaliteit werkt zij hieraan. De visitatiecommissie stelt vast dat Openbaar Belang hiermee doorgaat op de ingeslagen weg van het beleidsplan 2010 – 2014.

Daarnaast merkt de visitatiecommissie op dat Openbaar Belang bij de implementatie van de nieuwe Woningwet, de keuze voor administratieve of juridische scheiding van DAEB en niet-DAEB bezit en bij juridische zaken reeds gebruik (heeft) (ge)maakt van haar flexibele arbeidsschil. Om een sterke financiële positie te behouden en als compacte organisatie minder kwetsbaar te zijn in het licht van de eisen die de nieuwe Woningwet aan corporaties stelt, zou Openbaar Belang specialistische of niet alledaagse werkzaamheden in de komende periode nog meer dan op dit moment het geval is kunnen gaan onderbrengen in de flexibele arbeidsschil.

#### *Aandachtspunten vanuit huidige visitatie*

De visitatiecommissie heeft Openbaar Belang, inclusief haar RvC, als een corporatie ervaren die de visitatie als een zeer serieus instrument beschouwt om te kunnen beoordelen welke maatschappelijke prestaties zij in de afgelopen jaren heeft behaald. Daarnaast is het de commissie opgevallen dat Openbaar Belang ook meer dan bereid is om met eventuele aandachtspunten aan de slag te gaan om op deze wijze haar prestaties richting de toekomst nog verder te verbeteren.

Er zijn uiteraard ook aandachtspunten geconstateerd. De visitatiecommissie is van mening dat de RvC van Openbaar Belang laat zien op actieve en gedegen wijze de toezichtrol in te vullen. De RvC geeft zelf mede structuur aan de informatie die ze wenst voor het eigen functioneren middels een toezicht- en toetsingskader dat zij hanteert. Een verbeterpunt voor Openbaar Belang is dat in de verslaglegging nog beter geëxpliciteerd zou kunnen worden vastgelegd op welke wijze de uiteindelijke besluitvorming gebaseerd is op het kader. Daarnaast is het verder integreren van het toetsingskader in de beleidsnotities van Openbaar Belang een aandachtspunt.

Door een aantal belanghebbenden wordt opgemerkt dat Openbaar Belang bezig is om maximale huurverhogingen voor haar huurders door te voeren. Zij zijn daarom bezorgd of er nog voldoende betaalbare woningen voor de primaire doelgroep overblijven. Ook vinden de overige belanghebbenden dat Openbaar Belang woningen verkoopt ten behoeve van het verbeteren van haar liquiditeitspositie en dat men bang is dat de woningvoorraad hierdoor afneemt. Deze constatering is een gevolg van de strategie die Openbaar Belang gedurende de visitatieperiode heeft gevolgd en voorlopig nog blijft volgen om de financiële situatie te versterken. De visitatiecommissie begrijpt dat Openbaar Belang een sterke financiële positie nastreeft, echter het is ook belangrijk om rekening te blijven houden met de financiële situatie van haar huurders en ervoor te zorgen dat woningen betaalbaar blijven voor de sociale doelgroep.



Openbaar Belang wordt door de gemeente Zwolle gezien als een betrouwbare partner die goed en helder communiceert. Op het niveau van beleid en strategie voert de gemeente het gesprek met drie Zwolse corporaties. De visitatiecommissie onderschrijft het aandachtspunt voor Openbaar Belang dat zij op sommige momenten steviger positie kan innemen vanuit het uitgangspunt dat zij een zelfstandige corporatie wil zijn. Deze positie spitst zich met name toe op het duidelijker aangeven wat Openbaar Belang aangaande maatschappelijke vraagstukken en projecten wel of niet kan oppakken en op welke manier zij dit dan wil oppakken. Ook doet Openbaar Belang er volgens de gemeente Zwolle goed aan in de gesprekken duidelijker, zakelijker en minder onzeker te communiceren.

Uit de position paper van Openbaar Belang blijkt dat de corporatie van mening is dat zij de afgelopen tijd een goede ontwikkeling heeft doorgemaakt. De visitatiecommissie kan zich hierbij aansluiten. Voor Openbaar Belang is het de komende jaren de uitdaging om het ingezette beleid voort te zetten. De commissie constateert dat Openbaar Belang een corporatie is met een relatief klein woningbezit ten opzichte van de twee andere corporaties die actief zijn in Zwolle. De commissie legt hiermee ook een logisch verband met de meer volgende positie die Openbaar Belang inneemt ten opzichte van de gemeente en de twee overige corporaties. Echter de commissie is toch van mening dat het de komende jaren belangrijk is dat Openbaar Belang gaat werken aan de versterking van haar positie en verbetering van haar communicatie richting belanghebbenden en met name de gemeente en collega corporaties. Dit zal namelijk een bijdrage leveren aan de blijvende legitimering van de activiteiten van Openbaar Belang en op lange termijn het voortbestaan van de corporatie in zelfstandige vorm.

## Integrale scorekaart

Figuur 1 op de volgende pagina geeft een samenvattend overzicht van de scores van Openbaar Belang. Figuur 2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een speciaal voor de visitatie door EY ontwikkeld model dat wij toevoegen aan het stelsel.

## Grafisch overzicht uitkomsten visitatie

Het eindoordeel in figuur 1 is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten.

In tabel 1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. Rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. Oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. Groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. Lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt gemakkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Tabel 1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	Rood
5,0 tot en met 5,9	Oranje
6,0 tot en met 7,0	Groen
7,1 tot en met 7,9	Lichtblauw
8,0 en hoger	Donkerblauw

Bron: EY, 2015

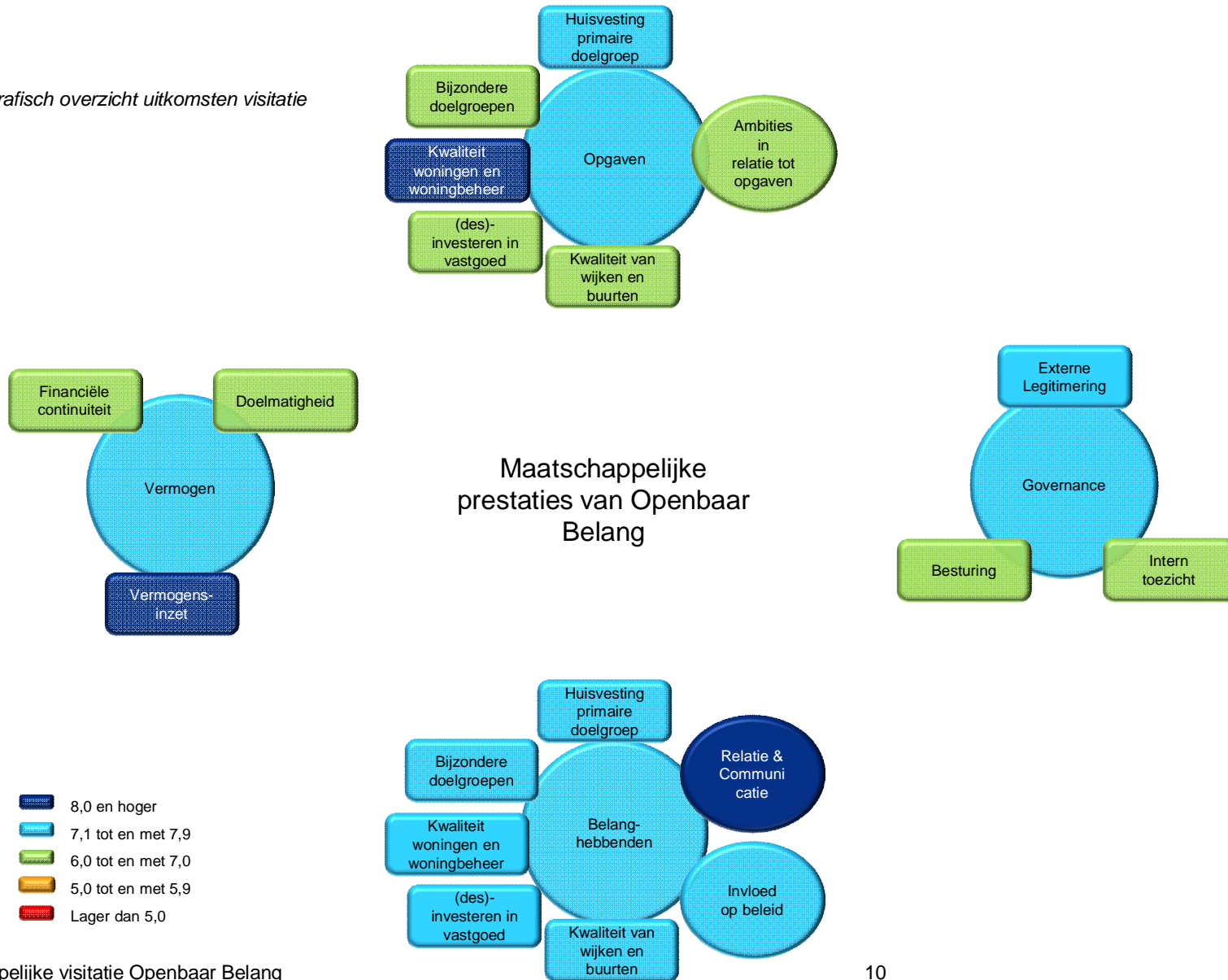




Figuur 1: integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Cijfer	Gemiddelde	Gewicht	Gewogen cijfer
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	1	2	3	4	5	6				
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	7,2	8	6,6	6,8		7,2	75%	7,2	
Ambities in relatie tot de opgaven	7						7,0	25%		
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>	1	2	3	4	5	6				
Prestaties	7,3	7,5	7,6	7,8	7,8		7,6	50%	7,6	
Relatie en communicatie	8,1						8,1	25%		
Invloed op beleid	7,2						7,2	25%		
<b>Presteren naar Vermogen</b>										
Financiële Continuïteit							7		30%	7,4
Doelmatigheid							7		30%	
Vermogensinzet							8		40%	
<b>Governance</b>										
Besturing	Planning						7	7,0	33%	7,2
	Monitoring						7			
	Bijsturing						7			
Intern toezicht	Functioneren RvC						7	7,0	33%	
	Toetsingskader						7			
	Toepassing Governancecode						7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording						7			

Figuur 2: grafisch overzicht uitkomsten visitatie





## Samenvatting: Openbaar Belang presteert maatschappelijk ruim voldoende tot goed

EY Accountants LLP (hierna: EY) geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Openbaar Belang over de periode 2011 tot en met 2014. In deze samenvatting presenteert EY haar belangrijkste conclusies.

### Oordeel over maatschappelijk presteren van Openbaar Belang varieert van 'ruim voldoende' tot 'goed'

De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Openbaar Belang. Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van EY als de mening van de belanghebbenden. In het visitatiestelsel 5.0 wordt geen gemiddeld eindcijfer gegeven voor het maatschappelijk presteren. Dit is een verandering ten opzichte van de voorgaande stelsels.

Tabel S-1: oordelen maatschappelijk presteren Openbaar Belang

Prestatievelden maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,2
Presteren volgens belanghebbenden	7,6
Presteren naar vermogen	7,4
Governance	7,2

Bron: EY, 2015

In de eerste kolom staan de prestatievelden van de maatschappelijke visitatie. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop EY het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst.

De maatschappelijke visitatie geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe presteert Openbaar Belang in verhouding tot haar *opgaven en ambities*?
- Hoe presteert Openbaar Belang volgens de *belanghebbenden*?
- Hoe presteert Openbaar Belang gelet op het beschikbare *vermogen*?
- Hoe presteert Openbaar Belang op het gebied van *Governance*? In dit onderdeel wordt ook de besturing getoetst, waarbij planning, monitoring en bijsturing zijn onderzocht.

Hierna wordt per onderwerp ons oordeel kort toegelicht.



### **Presteren naar ambities en opgaven scoort 'ruim voldoende'**

EY heeft getoetst of Openbaar Belang haar opgaven heeft gerealiseerd en of haar geformuleerde ambities aansluiten bij de opgaven. De score is een 7,2; het bijbehorende oordeel is 'ruim voldoende'.

Over het algemeen realiseert Openbaar Belang haar opgaven binnen de gestelde tijd en met de beoogde kwaliteit. Met name op het gebied van 'Kwaliteit van woningen en woningbeheer' scoort de corporatie hoog met een 8. Hieruit blijkt dat Openbaar Belang het investeren in de kwaliteit van woningen en het verduurzamen van haar bezit van belang acht. De corporatie is in vergelijking met andere corporaties zeer actief op het gebied van duurzame energieopwekking. De visitatiecommissie heeft de belangrijkste projecten van Openbaar Belang bezocht en is onder de indruk van de zichtbare bouwkwaliteit en uitstraling. Veel projecten van de corporatie, zoals de ontwikkeling van een hospice, hebben bovendien een grote betekenis voor de lokale samenleving.

Openbaar Belang heeft ook ambities geformuleerd. De corporatie formuleert relevante en voor haar maatschappelijke omgeving belangrijke ambities. De ambities dragen tevens bij aan het realiseren van de opgaven. Openbaar Belang actualiseert de ambities frequent en tijdig aan veranderende omstandigheden in haar omgeving. Daarnaast worden de ambities en bijbehorende prestaties op transparante wijze verantwoord in de jaarverslagen.

### **Presteren volgens belanghebbenden scoort 'goed'**

De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Openbaar Belang gemiddeld met een 7,6. De huurdersvertegenwoordiging is het meest tevreden over de prestaties van Openbaar Belang. Zij waardeert de prestaties met een 8,0. De gemeente waardeert de prestaties met een 7,8 en de overige belanghebbenden met een 7,1.

De corporatie wordt door de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente gezien als een maatschappelijke en betrouwbare corporatie die goed oog en oor heeft voor wat er nodig is. De belanghebbenden zijn bijvoorbeeld erg tevreden over de mate waarin Openbaar Belang in vastgoed investeert.

Openbaar Belang wordt ook door de overige belanghebbenden geprezen voor de inzet die ze pleegt. De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie met Openbaar Belang. Er is sprake van een (warme) zakelijke relatie gebaseerd op vertrouwen, met een open en transparante communicatie. De overige belanghebbenden zijn tevreden over de investeringen in nieuwbouw, renovatie en herstructurering.

Er zijn uiteraard ook kanttekeningen. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Openbaar Belang op zich voldoende goede en betaalbare woningen heeft voor de primaire doelgroep, maar maakt zich wel zorgen over de voorraad goedkope woningen. Deze zou langzaamaan slinken. Ook geeft de huurdersvertegenwoordiging aan dat bij mutatie en doorstroming de huren omhoog gaan. De huurdersvertegenwoordiging vindt dit zorgelijk omdat de kwaliteit van de woningen niet standaard omhoog gaat.



De gemeente geeft aan dat er te weinig betaalbare woningen in Zwolle zijn. Volgens de gemeente is dit een belangrijk probleem in Zwolle, waarbij de gemeente van Openbaar Belang maximale inspanning verwacht. De gemeente ervaart niet dat zij voldoende invloed heeft op het beleid van Openbaar Belang. De gemeente vindt het van belang dat Openbaar Belang op een logisch moment, bijvoorbeeld in de voorfase van een nieuwe ondernemingsstrategie, samen met de gemeente om de tafel gaat zitten om over het beleid van de corporatie te praten.

De rode draad is echter dat alle belanghebbenden vooral willen dat Openbaar Belang haar maatschappelijke rol in Zwolle blijft oppakken zoals zij de afgelopen jaren heeft gedaan, maar dat zij nog een stevigere positie in Zwolle pakt.

#### **Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'**

EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit ruim voldoende is. Het bijbehorende cijfer is 7,4.

Openbaar Belang beschikt over een financiële positie die steeds beter wordt en door haar continu wordt bewaakt middels sturing op kasstromen en een intern systeem van risicomanagement. Vanaf de begroting 2012 zijn door Openbaar Belang de eerste stappen gezet om te gaan sturen op kasstromen. Openbaar Belang heeft ook een op haar bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem.

Openbaar Belang gaat doelmatig met haar vermogen om en verantwoordt haar vermogensinzet goed. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. In de jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. Daarnaast richt Openbaar Belang zich op de mogelijkheden van het verhogen van de opbrengsten, het verlagen van de bedrijfskosten en het verbeteren van de kasstromen.

Daarnaast heeft Openbaar Belang een investeringsstatuut vastgesteld. Het statuut maakt de financiële randvoorwaarden helder en stelt de organisatie in staat de investeringsmogelijkheden langs een interne meetlat te leggen. Openbaar Belang beoordeelt investeringen aan de hand van drie toetsen: een strategische toets, financiële toets en een risico toets.

#### **Governance scoort 'ruim voldoende'**

Op het onderdeel Governance scoort Openbaar Belang 'ruim voldoende'. Het bijbehorende cijfer is 7,2. EY is van mening dat Openbaar Belang een adequate Governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat de uitgangspunten voor een adequaat functionerend toezicht aanwezig zijn.

Het strategisch plan wordt op voldoende wijze vertaald naar jaarplannen en afdelingsplannen. Doelstellingen worden over het algemeen zogenoemd SMART geformuleerd en ook adequaat gemonitord en bijgestuurd.

De Raad van Commissarissen (RvC) van Openbaar Belang onderschrijft de Governancecode. De samenstelling van de RvC is passend gezien de opgaven in het werkgebied. Er is bovendien een



voldoende open cultuur waarbij ruimte is te discussiëren. De RvC laat zich indien nodig bijstaan door externe deskundigen zoals de accountant.

Openbaar Belang verantwoordt op zeer goede wijze haar maatschappelijke prestaties aan de samenleving. Dit doet zij bijvoorbeeld door de informatie op haar website, haar jaarverslagen en de jaarlijkse bijeenkomsten met belanghebbenden. Openbaar Belang is transparant in haar externe verantwoording.

Openbaar Belang heeft een duidelijke visie op welke partijen haar belangrijkste belanghebbenden zijn. De directeur-bestuurder en de leden van de RvC volgen één lijn als het gaat om het afleggen van verantwoording aan de belanghebbenden. Leden van de RvC zijn aanwezig bij de bijeenkomsten met belanghebbenden.

### **Openbaar Belang heeft het prestatieniveau van de voorgaande visitatie over het algemeen vastgehouden of verbeterd**

Openbaar Belang is voor de tweede maal gevisiteerd volgens het stelsel van de SVWN. Dit is in 2011 gebeurd. De vorige visitatieperiode besloeg de jaren 2006 tot en met 2010. Ditmaal heeft de visitatie de jaren 2011 tot en met 2014 beslagen. Bij de vorige visitatie was geconcludeerd dat Openbaar Belang 'voldoende' presteerde met een eindcijfer 6,2. In het huidige stelsel wordt geen gemiddeld eindcijfer toegekend, maar de onderdeel scores variëren van 7,2 tot en met 7,6. Bij de voorgaande visitatie was sprake van een andere visitatiesystematiek waarbij de aard en wijze van beoordelen op onderdelen anders was. Om deze reden is afgezien van een gedetailleerde vergelijking met cijfers.



## Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Openbaar Belang open en transparant te maken.

De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) heeft onder toezicht van de Auditraad Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties vanaf 2006 tot januari 2008 gewerkt aan het ontwikkelen van een onafhankelijk, extern en gezaghebbend visitatiestelsel.

De aanbevelingen van de Auditraad in 2008, de ervaringen met de methodiek en de uitkomsten van de door de SEV uitgevoerde evaluatie in 2009, leidden tot de aanbeveling om de methodiek op een aantal punten aan te scherpen. In 2009 is ook de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) opgericht. De SVWN heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor Woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Onder toezicht van de SVWN is in 2010 een ontwikkelgroep van alle visiterende bureaus van start gegaan wat heeft geleid tot een verdere aanscherping van de methodiek, resulterend in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 4.0. Per 1 april 2014 is deze methodiek verder doorontwikkeld zodat thans versie 5.0 de meest recente versie is.

De maatschappelijke visitatie bij Openbaar Belang, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.

EY benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen *geen* accountantscontrole heeft toegepast op de aangeleverde cijfers en documenten.

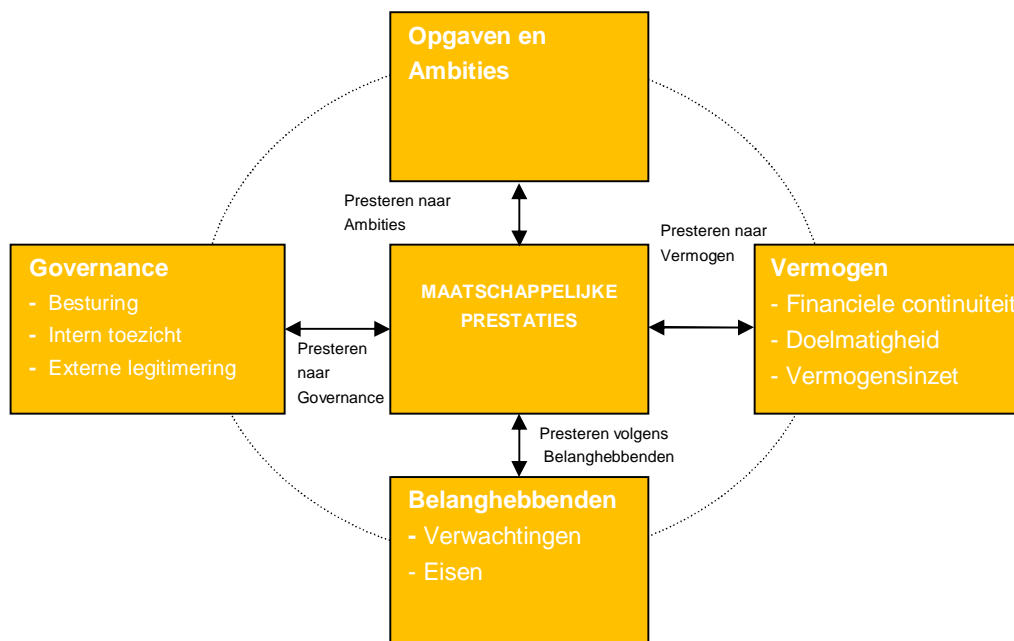
## Vier perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

De onderwerpen van de visitatie zijn ingedeeld in vier perspectieven. Deze zijn:

- a presteren naar Opgaven en Ambities;
- b presteren volgens de Belanghebbenden;
- c presteren naar Vermogen;
- d presteren naar Governance.

De volgende figuur geeft dit weer.

*Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie*



*Bron: EY/ SVWN, 2014*

## Aanpak

EY heeft, op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door EY zijn opgevraagd bij Openbaar Belang, een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Op basis van deze verkenning zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team, RvC en de ondernemingsraad.

Vervolgens heeft EY externe belanghebbenden geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Openbaar Belang. EY heeft daartoe met deze belanghebbenden een gesprek gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee EY heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.

EY heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waarin de maatschappelijke activiteiten én prestaties van Openbaar Belang zijn opgenomen. Het





toetsingskader is ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die Openbaar Belang zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken.

Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van Openbaar Belang te geven zijn de volgende vragen beantwoord:

- a Hoe presteert Openbaar Belang in verhouding tot haar opgaven en sluiten haar ambities aan op de opgaven?
- b Hoe presteert Openbaar Belang volgens de belanghebbenden?
- c Hoe presteert Openbaar Belang gelet op het beschikbare vermogen?
- d Hoe presteert Openbaar Belang op het gebied van Governance?

EY heeft het visitatierapport eerst in concept opgeleverd en besproken met Openbaar Belang. Daarna is het visitatierapport ter beoordeling voorgelegd aan de SVWN. De SVWN heeft getoetst of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Het rapport is vervolgens definitief opgeleverd.

### **Opbouw van het rapport**

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 beschrijft de missie, visie en strategie van Openbaar Belang zodat de lezer een goed beeld krijgt van de corporatie en wat deze wil bereiken. Hoofdstuk 2 beschrijft de opgaven van Openbaar Belang en de mate waarin Openbaar Belang deze heeft gerealiseerd. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op de door Openbaar Belang geformuleerde ambities en in welke mate deze aansluiten op de opgaven. Hoofdstuk 3 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden. Hoofdstuk 4 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen. Hoofdstuk 5 bevat het oordeel over Governance.

EY hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert EY geen visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarmee in de afgelopen twee jaar door EY een zakelijke relatie heeft bestaan.

In bijlage A en B zijn onafhankelijkheidsverklaringen opgenomen. In bijlage C zijn de Cv's van de visitatoren opgenomen. Bijlage D bevat een overzicht van de brondocumenten die Openbaar Belang ter beschikking heeft gesteld aan EY voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van Openbaar Belang. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met Openbaar Belang. Bijlage G bevat de detailuitkomsten van de door EY uitgevoerde toetsing bij Presteren naar Opgaven en ambities. Bijlage H bevat de door Openbaar Belang geschreven position paper. Bijlage I bevat de uitkomsten van de aanvullende vragen die EY aan de belanghebbenden heeft gesteld over de samenwerking met Openbaar Belang.



## 1 Missie, visie en strategie van Openbaar Belang

1.01 In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergrond van Openbaar Belang. Waar is de corporatie actief en hoe is het bezit samengesteld? Verder wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie om vervolgens te kunnen beschrijven via welke weg men dit wil gaan realiseren. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk in het kort de Governancestructuur van Openbaar Belang belicht.

### *Openbaar Belang*

1.02 Openbaar Belang is een sociale verhuurder in de gemeente Zwolle. Het bezit omvat per einde 2014 ongeveer 2.800 verhuureenheden. Naast Openbaar Belang zijn de corporaties SWZ en deltaWonen in Zwolle actief. Ten opzichte van de andere Zwolse corporaties heeft Openbaar Belang een klein marktaandeel en is de groei van het woningbezit relatief lager. Het thema van Openbaar Belang luidt: "Samen werken aan prettig wonen".

### *Visie en Missie*

1.03 Openbaar Belang zet zich samen met de klant en haar partners in voor een woon- en leefomgeving in Zwolle, waarin mensen samen prettig wonen en leven. De kernactiviteiten zijn ontwikkelen, bouwen, verhuren, beheren en verkopen van betaalbare woningen met een solide maatschappelijke verankering.

1.04 Openbaar Belang wil nu en in de toekomst zorg dragen voor de beschikbaarheid van goede en betaalbare woningen in vitale wijken voor mensen met een smalle beurs en voor mensen die om andere redenen niet zelfstandig passende woonruimte kunnen vinden. De medewerkers van Openbaar Belang werken vanuit vier kernwaarden: persoonlijk, betrokken, verbindend en zelfbewust.

### *Speerpunten*

1.05 Openbaar Belang focust op vier doelstellingen. Deze worden onderstaand verder toegelicht. De tekst is overgenomen uit de beleidsstukken van Openbaar Belang en ingekort door EY.

1.06 Ten eerste wil Openbaar Belang tevreden klanten hebben en houden. Als compacte organisatie worden lijnen kort gehouden en kent de corporatie de klanten relatief goed. Openbaar Belang heeft aandacht voor het klantgericht handelen en communiceren van medewerkers. Daarnaast wordt ingezet op bewonersparticipatie, duidelijke communicatie en het managen van verwachtingen. Ook blijft de corporatie inzetten op leefbaarheid en digitale dienstverlening.



1.07 Ten tweede biedt Openbaar Belang een gevarieerd en betaalbaar woningaanbod. Voldoende betaalbare goede woningen voor mensen met een laag inkomen is het doel van de corporatie. Daarbij worden de totale woonlasten als uitgangspunt genomen.

1.08 Het woonbeleid is gebaseerd op de drie pijlers: betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit. De omvang en samenstelling van het woningaanbod wordt voortdurend afgestemd op veranderende woonbehoeften, zoals deze blijken uit de woonagenda van de gemeente Zwolle. Daarbij werkt de corporatie samen met de gemeente Zwolle, de Zwolse woningcorporaties en andere belanghouders.

1.09 In de visitatieperiode heeft Openbaar Belang maximale huurverhogingen moeten doorvoeren. Om de woonlasten voor huurders te beperken, zoekt de corporatie naar duurzame mogelijkheden om met name de energiekosten te beperken. Ten aanzien van de kwaliteit van het woningbezit blijft Openbaar Belang zich inzetten voor het laten voldoen van woningen aan een kwaliteitstandaard die ook op lange termijn perspectief biedt op goed wonen. Bij woningen waarbij dat perspectief onder druk komt te staan, past de corporatie modernisering toe.

1.10 Het derde doel van de corporatie is dat zij maatschappelijk wil blijven ondernemen. Openbaar Belang ziet zichzelf als een vastgoedorganisatie met een maatschappelijke taak, namelijk het verhuren aan mensen met een laag inkomen. Behalve het aanbieden van kwalitatief goede en betaalbare woningen voor mensen met lage inkomens, zet de corporatie zich in voor de huisvesting van enkele bijzonder kwetsbare doelgroepen. Dit is in de praktijk gebracht door mee te investeren in de opvang van dak- en thuislozen (de Herberg), vrouwenopvang en een hospice.

1.11 Ten slotte stelt Openbaar Belang zich tot doel een financieel gezonde, resultaatgerichte en zelfstandige corporatie te zijn. Het financiële beleid van Openbaar Belang is erop gericht om het maatschappelijk vermogen zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten voor de maatschappelijke doelstellingen die de corporatie nastreeft. Financiële continuïteit en het toegang houden tot de kapitaalmarkt zijn de belangrijkste pijlers binnen het financiële beleid van Openbaar Belang.

### **Directie en toezicht**

1.12 Openbaar Belang is een stichting en is in 1900 opgericht. Openbaar Belang beschikt op dit moment over een formatie van 25 fte. De directie bestaat uit één directeur-bestuurder, de heer G.W. Brouwer. De bevoegdheden van de directie staan vermeld in de statuten. De RvC bestaat uit vijf leden. Deze leden oefenen toezicht uit op de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen Openbaar Belang. De RvC werkt conform de Governancecode Woningcorporaties.



## 2 Openbaar Belang presteert ruim voldoende naar opgaven en ambities

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de opgaven en ambities van Openbaar Belang. De opgaven worden vervolgens vergeleken met de feitelijke prestaties van Openbaar Belang. De ambities worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre Openbaar Belang bijdraagt aan de realisatie van de opgaven.

2.02 De opgaven van Openbaar Belang staan beschreven in 'Samen voor Zwolle, Prestatieafspraken gemeente Zwolle en Zwolse woningcorporaties 2012-2015'. Dit document betreft de prestatieafspraken die voor de jaren 2012-2015 zijn gemaakt door de gemeente Zwolle en de drie Zwolse woningcorporaties Openbaar Belang, deltaWonen en SWZ. De opgaven zijn beschreven in het hoofdstuk opgaven en ambities.

2.03 De gemeentelijke woonvisie 2011-2015 heeft gediend als basis voor de thema's waarover afspraken zijn gemaakt. Per thema zijn drie soorten afspraken gemaakt: afspraken op ambitieniveau, smart-afspraken per jaar en overige / aanvullende afspraken.

2.04 De gemaakte prestatieafspraken voor het jaar 2012 zijn in de eerste helft van 2013 geëvalueerd. Na de totstandkoming van de prestatieafspraken hebben zich belangrijke veranderingen voorgedaan op het beleidsterrein Wonen. De aanhoudende stagnatie op de woningmarkt en het Woonakkoord, hebben invloed op de omstandigheden waarbinnen de afspraken moesten worden nagekomen. De in 2012 behaalde resultaten zijn beoordeeld tegen deze gewijzigde achtergrond.

2.05 De gemeente Zwolle en de corporaties hebben afgesproken te komen tot een actualisatie van de prestatieafspraken waarin de wijzigingen in het rijksbeleid en de Zwolse Woonagenda een plek krijgen. De planning om te komen tot hernieuwde afspraken per 2014 is gehaald. Bij de actualisatie ligt het accent op smart-afspraken voor het jaar 2014. De niet gewijzigde afspraken zijn onverminderd van kracht gebleven.

## Toelichting methodiek en score toekenning

2.06 Bij het beoordelen van het presteren van Openbaar Belang naar opgaven en ambities is EY uitgegaan van de volgende prestatievelen:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten;

2.07 Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 5.0. In tabel 2-1 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de mate van afwijking van de norm en de kwantitatieve score (rapportcijfer).

Tabel 2-1: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwalitatieve Score	Toelichting	Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)
Zeer slecht	Afwijking meer dan 75 % negatief	1
Slecht	Afwijking van 60 % negatief tot 75 % negatief	2
Zeer onvoldoende	Afwijking van 45 % negatief tot 60 % negatief	3
Ruim onvoldoende	Afwijking van 30 % negatief tot 45 % negatief	4
Onvoldoende	Afwijking van 15 % negatief tot 30 % negatief	5
Voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 15 % negatief	6
Ruim voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 5 % positief	7
Goed	Afwijking van 5 % positief tot 20 % positief	8
Zeer goed	Afwijking van 20 % positief tot 35 % positief	9
Uitmuntend	Afwijking meer dan 35 % positief	10

Bron: SVWN, EY, 2015

2.08 EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten. Tabel 2-1.1 geeft een overzicht van de gehanteerde kleuren en de bijbehorende score's.

Tabel 2-1.1: toelichting cijfer en kleurcode

Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Score voor toekennen kleurcode
Lager dan 5,0	Rood
5,0 tot en met 5,9	Oranje
6,0 tot en met 7,0	Groen
7,1 tot en met 7,9	Lichtblauw
8,0 en hoger	Donkerblauw

Bron: EY, 2015

2.09 De kleur rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. De kleur oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. De kleur groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0.

2.10 De kleur lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. EY heeft er dus voor gekozen pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt gemakkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 scoort. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

### Eindoordeel presteren naar opgaven en ambities is 'ruim voldoende'

2.11 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar opgaven en ambities weergegeven.

Tabel 2-2: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Weging	Score
Presteren naar opgaven	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven	25%	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>		<b>7,2</b>

Bron: EY, 2015

2.12 De volgende tabel bevat de uitsplitsing van 'Presteren naar opgaven'.

Tabel 2-3: eindoordeel presteren naar opgaven

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,3
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0
(Des-)investeren in vastgoed	6,6
Kwaliteit van wijken en buurten	6,8
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,2</b>

Bron: EY, 2015

2.13 Uit de tabel blijkt dat Openbaar Belang ruim voldoende presteert bij het realiseren van de opgaven. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer en scoort het best.

#### Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

2.14 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Openbaar Belang op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming.

Tabel 2-4: eindoordeel presteren naar huisvesting primaire doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Openbaar Belang bevordert de kansen voor starters en de differentiatie van het woningaanbod in wijken en buurten door een weloverwogen verkoopprogramma. Openbaar Belang verkoopt in totaal 70 woningen in de periode 2011-2014.	Goed	8,0
2012-2014	Openbaar Belang wijst 90% van de sociale huurwoningen toe aan woningzoekenden met een verzamelinkomen onder betreffende jaarlijkse Europese norm.	Goed	8,0
2014	Openbaar Belang stimuleert de betaalbaarheid van haar woningen door integraal te sturen op woonlasten	Ruim voldoende	7,0
2012-2013	Gemeente, Openbaar Belang en andere Zwolse corporaties verkennen gezamenlijk mogelijkheden voor o.a. statushouders op onbenutte locaties of in (leegstaande) gebouwen.	Ruim voldoende	7,0
Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
2014	Openbaar Belang neemt deel aan een ambtelijk Kernteam Betaalbaarheid en organiseert met andere corporaties, in samenspraak met gemeente Zwolle, een discussiebijeenkomst.	Ruim voldoende	7,0

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2013-2014	Toewijzingen in de categorie hardheidsclausule, motivatie en verblijfsgerechtigden gaat ten koste van reguliere woningzoekenden en niet ten koste van bijzondere doelgroepen.	Ruim voldoende	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>			<b>7,3</b>

Bron: EY, 2015

EY beoordeelt het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. Openbaar Belang heeft bij dit prestatieveld een zestal opgaven afgesproken en uitgevoerd. In de bijlage zijn deze opgaven volledig opgenomen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van enkele van de belangrijkste opgaven waarbij goede en ruim voldoende resultaten zijn behaald.

#### *Verkoop vanuit woningvoorraad*

2.15 Openbaar Belang bevordert de kansen voor starters en de differentiatie van het woningaanbod in wijken en buurten door een weloverwogen verkoopprogramma. In de prestatieafspraken is de verwachte verkoop van Openbaar Belang opgenomen en vastgesteld op 20 woningen per jaar in 2011 en 2012. Voor de jaren 2013 en 2014 wordt uitgegaan van de verkoop van 15 woningen per jaar. De totale verkoop van woningen uit de voorraad van Openbaar Belang in periode 2011-2014 komt daarmee uit op 70. Deze opgave is 'goed' gerealiseerd.

2.16 In 2011 zijn 25 woningen en twee bedrijfspanden verkocht door Openbaar Belang. In 2012 heeft Openbaar Belang 19 woningen verkocht en in 2013 22 woningen. In 2014 zijn 18 woningen verkocht door Openbaar Belang. Het totaal aantal verkochte woningen in de periode 2011-2014 komt daarmee uit op 84.

#### *Verhuur aan EU doelgroep*

2.17 Door Openbaar Belang wordt 90% van de sociale huurwoningen toegewezen aan woningzoekenden met een verzamelinkomen onder betreffende jaarlijkse Europese norm (in 2014: verzamelinkomen lager dan EUR 34.229). Deze opgave is 'goed' gerealiseerd.

2.18 In 2012 is door Openbaar Belang 97,9% van de sociale huurwoningen toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 34.086,-. In 2013 en 2014 is 97,9% toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 34.229,-.

#### *Betaalbaarheid van huurwoningen*

2.19 Openbaar Belang heeft als opgave om de betaalbaarheid van haar woningen te stimuleren door integraal te sturen op woonlasten. De corporatie heeft deze opgave 'ruim voldoende' gerealiseerd.



2.20 Openbaar Belang zet in op verduurzaming van het woningaanbod om zo de energielasten ten behoeve van de betaalbaarheid van de woningen te verlagen. Een voorbeeld daarvan is project Pierik waarbij 46 eengezinswoningen duurzaam zijn gerevitaliseerd. Dit draagt bij aan de betaalbaarheid en kwaliteit. Er is een labelsprong gerealiseerd van F naar A++ en dat zorgt voor lagere woonlasten. Ander woningbezit waarbij door Openbaar Belang is geïnvesteerd in duurzaamheid betreft bezit aan de Ravelijnstraat, Binnengasthuisstraat en in de Indische Buurt.

*Verkenning naar onbenutte locaties en gebouwen voor huisvesting van o.a. statushouders*

2.21 De gemeente, Openbaar Belang en andere Zwolse corporaties hebben afgesproken om gezamenlijk nieuwbouwmogelijkheden of de inzet van tijdelijke woonvormen voor onder andere statushouders te verkennen, bijvoorbeeld op onbenutte locaties of in (leegstaande) gebouwen. De planning was om de verkenning te starten in 2012 en voor medio 2013 af te ronden. Deze opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd.

2.22 Door de werkgroep Short stay is in februari 2013 aan de Zwolse corporaties en de gemeente Zwolle en Kampen voorgesteld om van start te gaan met de ontwikkeling van short stay op de locaties Zeepziedershof, Harm Smeengekade en Binnengasthuisstraat. Deze locaties worden beschouwd als pilotlocaties.

2.23 Gelijktijdig met de ontwikkeling van de drie genoemde locaties is gestart met de verkenning van de ontwikkeling van tijdelijke woonvormen op onbenutte locaties of in (leegstaande) gebouwen. In het bestuurlijk overleg tussen de gemeente en de corporaties in mei 2013 is hier over gesproken. Wat Openbaar Belang bijzonder heeft gedaan is dat zij hiervoor gedurende een periode van ongeveer een half jaar drie "pauzewoningen" aan de Binnengasthuisstraat beschikbaar gehouden.

**Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'ruim voldoende'**

2.24 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Openbaar Belang op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit.

*Tabel 2-5: eindoordeel presteren naar huisvesting bijzondere doelgroepen*

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Openbaar Belang en de andere corporaties bevorderen de ontwikkeling van woonservicegebieden in Zwolle.	Voldoende	6,0
2012-2014	Openbaar Belang bevordert met andere corporaties een evenwichtige spreiding van huisvesting van bijzondere doelgroepen.	Ruim voldoende	7,0

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Stichting De Herberg en de woningcorporaties stellen zich ten doel dat niemand in de regio Zwolle tegen zijn of haar wil op straat hoeft te slapen en kansen krijgt om te werken aan maatschappelijk en individueel herstel.	Goed	8,0
2014	Openbaar Belang en SWZ onderzoeken samen met Stichting Hospice of het mogelijk is een hospice te realiseren.	Goed	8,0
Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
2012-2014	Voor de periode 2012-2015 worden in Zwolle minimaal 400 seniorenwoningen toegevoegd/ aangepast. Openbaar Belang kent voor 2012 geen bouwopgave op dit punt. De behoefte naar huisvesting voor senioren gemonitord.	Ruim Voldoende	7,0
2011-2014	Openbaar Belang en de RIBW bieden gezamenlijk huisvesting en begeleiding.	Ruim Voldoende	7,0
2013-2014	Een WWZ038-programma wordt ontwikkeld om in te spelen op het rijksbeleid om mensen met een zorgindicatie zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen.	Goed	8,0
2011-2014	Openbaar Belang draagt jaarlijks bij aan de huisvestingslasten van Vrouwenopvang Overijssel (VOO).	Ruim voldoende	7,0
2014	Openbaar Belang draagt bij aan het beperken van de instroom en het bevorderen van de uitstroom inzake maatschappelijke opvang.	Ruim voldoende	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>			<b>7,2</b>

Bron: EY, 2015

2.25 EY beoordeelt het presteren naar huisvesting bijzondere doelgroepen als 'ruim voldoende'. Openbaar Belang heeft bij dit prestatieveld een aantal opgaven afgesproken en uitgevoerd. In de bijlage zijn deze opgaven volledig opgenomen.

Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van enkele van de belangrijkste opgaven waarbij goede, voldoende en ruim voldoende resultaten zijn behaald.

#### *Ontwikkeling woonservicegebieden*

2.26 De opgave voor Openbaar Belang en de andere corporaties is het bevorderen van de ontwikkeling van woonservicegebieden in Zwolle. Het doel is mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten blijven wonen, ook als sprake is van minder mobiele personen of personen met



beperkingen. Ten behoeve van deze opgave start de gemeente met de tweede tranche van de subsidieregeling woonservicegebieden.

2.27 Het staat open voor de corporaties om aanvragen in te dienen voor projecten/ investeringen die betrekking hebben op verbeteren algemene voorzieningen in complexen niet zijnde investeringen in woningen) waardoor de welzijnsfunctie versterkt wordt. In 2012 hebben de corporaties geen aanvragen ingediend.

2.28 Openbaar Belang heeft subsidie aangevraagd en ontvangen voor een project dat betrekking heeft op het verbeteren van algemene voorzieningen in complexen. De opgave is daarmee 'voldoende' gerealiseerd.

#### *Spreiding huisvesting bijzondere doelgroepen*

2.29 Openbaar Belang bevordert met andere corporaties een evenwichtige spreiding van huisvesting van bijzondere doelgroepen. Nieuw aanbod van huisvesting voor bijzondere doelgroepen wordt aan de hand van de spreidingskaart en het spreidingsbeleid afgewogen. Deze opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd.

2.30 Per nieuw initiatief is een afgewogen advies vanuit de Werkgroep gegeven met betrekking tot zorginhoud en locatie. Aan de Werkgroep nemen een delegatie van de gemeenten Zwolle, Kampen en Harderwijk, een vertegenwoordiging van de Zwolse corporaties en een delegatie van de zorginstellingen deel. In gezamenlijk overleg is besloten dat Openbaar Belang als compacte corporatie niet direct deelneemt aan de Werkgroep, maar dat de grotere Zwolse corporaties haar daarin wel mogen en zullen vertegenwoordigen. Openbaar Belang draagt hiermee dus ook bij aan de realisatie van de opgave.

#### *Opvang dak- en thuislozen*

2.31 Ten aanzien van de opvang van dak- en thuislozen hebben Stichting De Herberg en de woningcorporaties zich ten doel gesteld om via samenwerking te bewerkstelligen dat niemand in de regio Zwolle tegen zijn of haar wil op straat hoeft te slapen en kansen krijgt om, met ondersteuning, vanuit een veilige en warme omgeving te werken aan maatschappelijk en individueel herstel.

2.32 De samenwerkende partijen willen dit doel onder meer verwezenlijken door onvoorwaardelijke opvang van dak- en thuislozen mogelijk te maken op een centrale plek in de regio. Tegelijkertijd willen de partijen mogelijkheden creëren voor regionale uitstroom vanuit de opvang voor dak- en thuislozen op het gebied van huisvesting in het reguliere woningbezit en door mogelijkheden te creëren voor regionale instroom bijvoorbeeld als gevolg van huisuitzettingen door de Woningcorporaties. Openbaar Belang heeft afgesproken jaarlijks € 45.819 (prijspeil 2010) beschikbaar te stellen ten behoeve van de exploitatie van De Herberg.

2.33 Openbaar Belang heeft op een 'goede' wijze invulling gegeven aan bovenstaande opgave. In samenwerking met andere partijen wordt een groot aantal maatschappelijke problemen zoals

dakloosheid, verloedering, verwaarlozing en overlast voorkomen. De Herberg, opvang voor dak- en thuislozen, is daar een goed voorbeeld van.

2.34 Uit de stukken van Openbaar Belang blijkt dat zij jaarlijks een bijdrage van € 50.000 levert ten behoeve van de exploitatie van De Herberg.

#### *Ontwikkeling hospice*

2.35 Openbaar Belang en woningcorporatie SWZ onderzoeken samen met Stichting Hospice of het mogelijk is een hospice te realiseren. Het hospice moet voldoen aan de eisen die Stichting Hospice stelt en qua exploitatie passen binnen de financiële mogelijkheden die Stichting Hospice heeft. De gemeente heeft aangegeven bereid te zijn om het beoogde perceel te verkopen aan Openbaar Belang zodra partijen overeenstemming hebben bereikt over de realisatie en exploitatie van een hospice.

2.36 Uit de gesprekken die Openbaar Belang, SWZ en Stichting Hospice hebben gevoerd, onderling en met de provincie, gemeente en Rabobank, is gebleken dat het mogelijk is om op de aangewezen locatie een hospice te realiseren. Partijen hebben samen met Stichting Hospice een aantal afspraken gemaakt in verband met de definitieve uitwerking en afronding van de contractfase ter zake de stichting en exploitatie van de hospice.

2.37 In 2014 hebben de Stichting Hospice Zwolle, de gemeente en SWZ en Openbaar Belang een samenwerkings- en huurovereenkomst getekend voor de realisatie van de hospice. De voorbereiding van de bouw van vijf in plaats van de oorspronkelijk vier plaatsen is in 2014 gestart. De oplevering wordt in het najaar van 2015 verwacht. De opgave is daarmee 'goed' gerealiseerd.

#### **Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed'**

2.38 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Openbaar Belang op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Openbaar Belang en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. Het oordeel is 'goed'.

*Tabel 2-6: eindoordeel presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer*

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Openbaar Belang stelt haar klanten centraal in de dienstverlening die zij aan hen levert.	Ruim voldoende	8,0
2012-2014	Openbaar Belang heeft de opgave om haar woningen in 2035 energieneutraal te hebben. In 2020 zijn de reguliere woningen waar mogelijk op gemiddeld label B gebracht.	Zeer goed	9,0
2012-2014	Openbaar Belang investeert in duurzame energieopwekking uit hernieuwbare bronnen en	Goed	8,0

Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
2012-2014	In 2012 is het aantal woningen van Openbaar Belang met een A+- label gegroeid met 40, met A-label gegroeid met 72 en B-label gegroeid met 46.	Goed	8,0
2012-2014	Openbaar Belang levert in 2012 29 woningen op zonder gasaansluiting met EPC=0,4.	Ruim voldoende	7,0
<b>Eindoordeel: goed</b>			<b>8,0</b>

Bron: EY, 2015

2.39 EY beoordeelt het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer als 'goed'. Bij dit prestatieveld zijn vier opgaven afgesproken en uitgevoerd. In de bijlage zijn deze opgaven volledig opgenomen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van twee belangrijke opgaven waarbij (zeer) goede resultaten zijn behaald.

#### *Kwaliteit dienstverlening*

2.40 Met de gemeente heeft Openbaar Belang geen prestatieafspraken op onderwerpen woningkwaliteit en kwaliteit dienstverlening. Openbaar Belang stelt haar klanten centraal in de dienstverlening die zij aan hen levert. De corporatie vindt het daarom van groot belang dat zij weet hoe de dienstverlening door de klanten ervaren wordt. Naast het jaarlijks uitvoeren van structurele klant tevredenheidsonderzoeken gaan zij met haar klanten in gesprek. Openbaar Belang hoort dan graag de ervaringen, verwachtingen en behoeften die bij haar klanten leven. De corporatie kiest hierdoor voor een persoonlijke benadering, daarmee streeft zij naar een dienstverlening die is afgestemd op de wensen van onze klanten. In het kader hiervan heeft Openbaar Belang meerdere klanttevredenheidsonderzoeken gedaan. De meeste recente onderzoek betreft het jaar 2014 heeft Openbaar Belang een score gerealiseerd van 7,5. Dit onderzoek bevestigt dat op het gebied van dienstverlening, woning en woonomgeving Openbaar Belang naar goede tevredenheid haar klanten bedient.

#### *Energielabels naar label B in 2020*

2.41 Openbaar Belang heeft de opgave om haar woningen in 2035 energieneutraal te hebben. In 2020 zijn de reguliere woningen waar mogelijk op gemiddeld label B gebracht. Deze opgave is door de corporatie proportioneel 'zeer goed' gerealiseerd.

2.42 In 2012 is heeft Openbaar Belang voor de bouw van 29 nieuwe woningen subsidie ontvangen vanuit de "Stimuleringsregeling duurzame woningproductie". Deze woningen zijn ook in 2012 gerealiseerd. Daarnaast heeft Openbaar Belang 32 bestaande woningen aan de Binnengasthuisstraat zeer energiezuinig gemaakt.

2.43 De sociale en fysieke aanpak van 128 woningen in de Adelbuurt is begin 2013 afgerond. Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen voor de nieuwbouw van 12 energiezuinige sociale huurwoningen aan de Zuiderkerkstraat, waarmee Openbaar Belang eind 2013 is gestart.



2.44 In 2014 heeft Openbaar Belang 12 nieuwbouwwoningen opgeleverd aan de Zuiderkerkstraat. In de Indische Buurt is groot onderhoud gepleegd aan 93 woningen, waarbij de woningen een labelsprong hebben gekregen van D/F naar energielabel B. In de Pierik is het groot onderhoud uitgevoerd van 46 eengezinswoningen, waarbij de woningen een labelsprong hebben gekregen van gemiddeld E naar energielabel A++. Het totaal percentage van woningen met minstens een energielabel B (of nog beter) is 52,3% in 2014.

#### *Duurzame energieopwekking en woningkwaliteit*

2.45 Openbaar Belang heeft de afspraak gemaakt te investeren in duurzame energieopwekking uit hernieuwbare bronnen (per woning of wijk) als de schil zich reeds op basisniveau bevindt. Bij wijze van uitzondering kan ook in duurzame energieopwekking geïnvesteerd worden zonder dat de schil van die woningen zich op het basisniveau hoeft te bevinden. Met de verbeteringsingrepen duurzaamheid worden investeringen verbonden ten aanzien van onderhoud en andere kwaliteitsaspecten.

2.46 Deze opgave is 'goed' gerealiseerd. Op verschillende terreinen zijn de woningen door Openbaar Belang op een hoger niveau gebracht. Daarmee is de kwaliteit van woningen verbeterd. In Zwolle Zuid heeft Openbaar Belang verschillende schilderwerkzaamheden, en onderhoudswerkzaamheden verricht. Ook heeft Openbaar Belang in 2012 in totaal 1.100 m<sup>2</sup> zonnepanelen geplaatst op de daken van gestapelde woningen aan de Vechtstraat, Pilotenlaan, de flats Rembrandt en Wanningstate, Drapenierlaan en Biezenknoppen. De opgewekte energie is voor de algemene voorzieningen van het gebouw. Verder zijn zonnepanelen geplaatst op het dak van de flat aan de Lassuslaan. In het kader van de totale aanpak van deze flat, is de dakrenovatie omwille van het plaatsen van zonnepanelen in de tijd naar voren gehaald.

2.47 In juli 2012 zijn 29 woningen eengezinswoningen opgeleverd in het plan Frankhuis (Stadshagen). Deze woningen hebben een gemiddelde EPC van 0,42 en zijn voorzien van een WKO voor de warmte en koude opwekking. In juli 2013 zijn de woningen voorzien van zonnepanelen die zorgen voor de energie voor de warmtepomp van de woning.

2.48 In 2013 en 2014 is Openbaar Belang gestart met het aanbieden van duurzame energie in de vorm van zonnepanelen aan huurders. Het doel is om meer grip op woonlasten te houden en de uitstoot van CO<sub>2</sub> te reduceren. Om die reden neemt Openbaar Belang deel aan het project Zonnig Huren. Dit biedt kennisontwikkeling en inkoopvoordeel van zonnepanelen voor stroomopwekking.

#### **(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'**

2.49 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Openbaar Belang op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed.

2.50 EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'. Openbaar Belang heeft bij dit prestatieveld acht opgaven afgesproken. In de bijlage zijn de

opgaven volledig opgenomen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van enkele van de belangrijkste opgaven.

Tabel 2-7: eindoordeel presteren naar (des-)investeren in vastgoed

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Openbaar Belang realiseert in 2012 29 woningen via het project Frankhuis. In 2014 wordt uitgegaan van de bouw van 12 woningen aan de Zuiderkerkstraat en 4 Hospice woningen.	Ruim voldoende	7,0
2012	Openbaar Belang zet bij verkoop instrumenten in zoals Koopgarant en andere kortingsregelingen.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Elk jaar levert Openbaar Belang gemiddeld 40 nieuwbouwwoningen op die voldoen aan de hoogst haalbare woonkwaliteit en energiezuinigheid.	Onvoldoende	5,0
Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
2012	Openbaar Belang bevordert differentiatie van het woningaanbod via een weloverwogen verkoopprogramma. In 2012 verkoopt Openbaar Belang 20 woningen.	Voldoende	6,0
2011-2014	Openbaar Belang bevordert het eigen woningbezit en helpt de huidige huurders en of starters aan een koopwoning.	Ruim voldoende	7,0
2011-2014	Woonwagens (13) en woonwagenplekken (37) worden waar mogelijk afgestoten.	Ruim voldoende	7,0
2014	Openbaar Belang sloop woningen en draagt daarmee onder andere bij aan een gevarieerd woningaanbod in verschillende wijken/buurtten, types, plattegronden, groottes	Ruim voldoende	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>			<b>6,6</b>

Bron: EY, 2015

#### *Nieuwbouw Frankhuis, Zuiderkerkstraat en Hospice*

2.51 Openbaar Belang heeft de opgave om in 2012 29 woningen te realiseren via het project Frankhuis. Deze bouwopgave voor Openbaar Belang is 'ruim voldoende' gerealiseerd.

2.52 Ten eerste heeft de corporatie conform de afspraken 29 woningen in 2012 in Frankhuis opgeleverd. In 2014 heeft de oplevering van de nieuwbouw van 12 woningen aan de Zuiderkerkstraat plaatsgevonden.

2.53 Verder hebben de Stichting Hospice Zwolle, de gemeente en de Zwolse woningcorporaties SWZ en Openbaar Belang in 2014 een samenwerkings- en huurovereenkomst getekend voor de realisatie van een hospice. De voorbereiding van de bouw van 5 plaatsen is in 2014 gestart. De oplevering wordt in het najaar van 2015 verwacht.

2.54 Overigens is bij de evaluatie van de prestatieafspraken opgemerkt dat de gemeenteraad heeft besloten om de verwachting omtrent de woningproductie terug te brengen. De geactualiseerde prestatieafspraken gaan voor het jaar 2014 uit van de bouw van 12 woningen aan de Zuiderkerkstraat en 4 Hospice woningen door Openbaar Belang.

*Inzet kortingsregelingen*

2.55 Openbaar Belang heeft in 2012 de opgave om bij verkoop instrumenten zoals Koopgarant en andere kortingsregelingen in te zetten. De opgave is 'ruim voldoende' gerealiseerd. In 2012 heeft Openbaar Belang via een kortingsregeling 10% korting gegeven aan zittende huurders bij het verwerven van de eigen woning. De regeling is afgeschaft per 1 januari 2013.

*Elk jaar gemiddeld 40 nieuwbouwwoningen opleveren*

2.56 Openbaar Belang heeft de opgave om elk jaar gemiddeld 40 nieuwbouwwoningen op te leveren die voldoen aan de hoogst haalbare woonkwaliteit en energiezuinigheid. Openbaar Belang heeft deze opgave 'onvoldoende' gerealiseerd.

2.57 In het verslagjaar van 2011 zijn geen nieuwe woningen opgeleverd. In het verslagjaar van 2012 zijn 29 eengezinswoningen aan de Ravelijnstraat opgeleverd. Voor het overige is alle geplande nieuwbouw in verband met de onduidelijkheden in het regeerakkoord door Openbaar Belang op "on hold" gezet. Voor 2013 werd alleen de oplevering van 12 nieuwbouwwoningen aan de Zuiderkerkstraat verwacht, die uiteindelijk in 2014 zijn opgeleverd.

**Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'**

2.58 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Openbaar Belang op onder andere het gebied van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

*Tabel 2-8: eindoordeel presteren naar kwaliteit van wijken en buurten*

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Openbaar Belang bevordert de leefbaarheid en voorkomt overlast. Bij huisvesting van bijzondere doelgroepen vindt heldere communicatie plaats met belanghebbenden.	Ruim voldoende	7,0
2012-2013	Openbaar Belang bevordert de woonkwaliteit in bestaande wijken en pakt de Adelbuurt (Zwolle-Zuid) fysiek aan.	Ruim voldoende	7,0
Opgaven die in de bijlage worden toegelicht			
2011-2014	Openbaar Belang gaat scherper beschrijven welke doelen ze nastreeft op het gebied van participatie.	Voldoende	6,0
2011-2014	Openbaar Belang stelt integrale wijk- en buurtplannen op.	Ruim voldoende	7,0





Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011-2014	Hennepkwekerijen worden voorkomen. Openbaar Belang neemt preventieve en repressieve maatregelen.	Ruim voldoende	7,0
	<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>		<b>6,8</b>

Bron: EY, 2015

2.59 EY beoordeelt het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'. Openbaar Belang heeft bij dit prestatieveld vijf opgaven afgesproken en uitgevoerd. In de bijlage zijn deze volledig opgenomen. Onderstaand volgt een toelichting op de realisatie van de belangrijkste opgaven.

#### *Bevorderen leefbaarheid en voorkomen van overlast*

2.60 Openbaar Belang heeft als opgave om de leefbaarheid te bevorderen en overlast te voorkomen. Deze opgave is door Openbaar Belang 'ruim voldoende' gerealiseerd.

2.61 Bij elke nieuwe ontwikkeling in de huisvesting van bijzondere doelgroepen vindt heldere communicatie plaats met gemeente, partners, cliënten en omwonenden waarin zowel de belangen van de cliënt als de bewoner worden afgewogen. Partijen werken daarbij volgens het vastgesteld communicatieprotocol. Zo wordt vanaf 2012 bij alle nieuwe initiatieven gebruik gemaakt van het communicatieprotocol en vindt er onderlinge afstemming plaats over de zwaarte van belangen.

2.62 Openbaar Belang ontvangt ongeveer 400 telefonische en 200 schriftelijke meldingen van overlast per jaar. De corporatie gaat in gesprek met bewoners en probeert gezamenlijk tot een bevredigende oplossing te komen. Soms worden partners als politie, Buurtbemiddeling, maatschappelijk werk en andere maatschappelijke instanties ingeschakeld.

2.63 Verder neemt Openbaar Belang deel aan Gebiedsbeheerteams en regiegroepen. Het doel van de regiegroep is om alle onderdelen van het leven van de bewoner weer op orde te krijgen. Bij de regiegroep zit één bewoner en daarbij zijn of haar hulpverlener(s). De gemeente voert hierin de regie.

2.64 De regiegroepen waar Openbaar Belang aan deelneemt worden meestal vanuit haar zelf geïnitieerd, omdat de bewoner overlast veroorzaakt of ernstige huurachterstand heeft. Openbaar Belang neemt dus alleen deel aan de regiegroep als zij hier een belang bij heeft en een actieve bijdrage kan leveren aan de oplossing.

#### *Wijkvernieuwing en aanpak Adelbuurt*

2.65 Openbaar Belang bevordert de woonkwaliteit in bestaande wijken volgens de principes van natuurlijke wijkvernieuwing en geeft uitvoering aan de fysieke aanpak van de Adelbuurt Zwolle Zuid. Aan deze opgave is door de corporatie op 'ruim voldoende' wijze invulling gegeven.



2.66 De revitalisatie van de Adelbuurt is klaar. Het aanzicht van de woningen en de buurt is verbeterd.

### **De ambities van Openbaar Belang sluiten ruim voldoende aan op de opgaven**

2.67 In deze paragraaf wordt getoetst in welke mate Openbaar Belang ook eigen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd die passen bij de opgaven in het werkgebied.

2.68 De ambities die Openbaar Belang heeft geformuleerd sluiten ruim voldoende aan bij de opgaven en de realisatie van deze ambities is belangrijk voor de belanghebbenden in Zwolle. Openbaar Belang voldoet daarmee aan het ijkpunt voor een voldoende.

2.69 De visitatiecommissie heeft daarnaast ook pluspunten geconstateerd. EY beoordeelt het aansluiten van de ambities op de opgaven daarom als 'ruim voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

2.70 Openbaar Belang heeft haar ambities tijdig en frequent geactualiseerd. Over de in het ondernemingsplan voorgenomen doelen wordt namelijk per kwartaal gerapporteerd. Daarnaast wil Openbaar Belang ook haar klanten, belanghouders, collega corporaties, partners, medewerkers en overige geïnteresseerden inzicht geven in de maatschappelijke rendementen van haar activiteiten.

2.71 Verder sluiten de ambities van Openbaar Belang ruim voldoende aan op de opgaven. Een voorbeeld daarvan is de ambitie om via het opstellen van een portfolioanalyse het strategisch voorraadbeheerplan te actualiseren. De gemaakte analyses vormen de basis voor de bijbehorende keuzes die worden gemaakt met betrekking tot opgaven zoals de gewenste voorraad in wijken en buurten, het aantal verkopen vanuit de voorraad, maar ook benodigde investeringen in het kader van duurzaamheid.

2.72 Samenvattend komt de visitatiecommissie tot het oordeel dat de ambities van Openbaar Belang ruim voldoende aansluiten op de opgaven, zoals onder meer opgenomen in de prestatieafspraken. De ambities worden op een logische wijze gebaseerd op de visie en missie en worden uiteengezet in het ondernemingsplan. De ambities worden verder actief tijdig geactualiseerd en op een goede en transparante wijze verantwoord in het jaarverslag. Er zijn geen grote verschillen in negatieve zin tussen de geformuleerde ambities en de opgaven.

2.73 Onderstaand volgen een aantal voorbeelden van ambities en doelen. Voor een volledig overzicht wordt verwezen naar de jaarverslagen van Openbaar Belang.

2.74 Openbaar Belang wil de mogelijkheden nagaan om in het kader van leefbaarheid leerervaringsplaatsen voor huurders te realiseren, zowel bij werkgevers in de wijken en buurten zelf als daarbuiten.

2.75 Openbaar Belang wil zicht krijgen op de sociale en economische kenmerken van wijken en buurten. Per wijk of buurt wordt onderzocht wat nodig en gewenst is. Wat betreft het nemen van maatregelen stelt de corporatie prioriteiten.



2.76 Investerings door Openbaar Belang in ontwikkeling en beheer dienen gekoppeld te zijn aan duurzaamheids- en leefbaarheidscriteria zoals de kwalitatieve verbetering van het bezit, hoge prioriteit aan duurzaamheid en energiebesparing en levensloopbestendige woningen voor brede groepen.



### 3 Openbaar Belang presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk goed

3.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Openbaar Belang. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie.

3.02 Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Openbaar Belang toegelicht. Als aanvulling op het visitatiestelsel is ook gevraagd naar de wijze waarop de samenwerking is ervaren. Dit wordt aan het eind van het hoofdstuk besproken.

#### Aanpak oordeel belanghebbenden

3.03 In totaal hebben wij 8 belanghebbende partijen van Openbaar Belang geïnterviewd. Hierbij zijn in totaal 11 mensen gesproken. Er is gesproken met vertegenwoordigers van de huurders, de gemeente Zwolle en overige belanghebbenden waaronder zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties. Het overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F.

3.04 Bij het beoordelen van het presteren van Openbaar Belang volgens de belanghebbenden is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b huisvesting bijzondere doelgroepen;
- c kwaliteit woningen en woningbeheer;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

3.05 Daarnaast is ingegaan op de ervaringen ten aanzien van de relatie en de communicatie en de invloed op het beleid. De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van de prestatievelden worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

## Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'goed'

3.06 De belanghebbenden beschrijven Openbaar Belang aan de hand van de volgende kenmerken:

- a maatschappelijk betrokken bij Zwolle;
- b staat midden in de samenleving;
- c gericht op samenwerking;
- d open en transparant;
- e betrouwbaar;
- f laagdrempelig en communicatief.

3.07 Uit de omschrijvingen blijkt dat de belanghebbenden voornamelijk woorden met een (zeer) positieve ondertoon gebruiken. De belanghebbenden zijn dan ook over het algemeen (zeer) tevreden over de maatschappelijke prestaties van Openbaar Belang. Het gemiddelde cijfer is een 7,6. Het bijbehorende kwalitatieve oordeel is 'goed'. Tabel 3-1 bevat een overzicht van de gegeven scores.

Tabel 3-1: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatie	Huurders	Gemeenten	Overig	Cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Maatschappelijke prestaties</b>						
huisvesting van de primaire doelgroep	6,5	8,0	7,5	7,3	50%	7,6
huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	8,0	6,5	7,5		
kwaliteit woningen en woningbeheer	8,5	7,0	7,3	7,6		
(des-)investeren in vastgoed	8,5	8,0	7,0	7,8		
kwaliteit van wijken en buurten	8,5	8,0	7,0	7,8		
<b>Relatie en communicatie</b>	9,0	7,0	8,3	8,1	25%	8,1
<b>Invloed op beleid</b>	7,0	7,0	7,6	7,2	25%	7,2
<b>Eindoordeel: goed</b>						<b>7,6</b>

Bron: EY, 2015

3.08 Uit de tabel blijkt dat Openbaar Belang in de ogen van de belanghebbenden op alle onderdelen minimaal ruim voldoende scoort. In de volgende paragrafen worden de scores toegelicht.

## Prestaties volgens belanghebbenden scoren 'goed'

3.09 In deze paragrafen wordt ingegaan op de scores op het onderdeel Prestaties. Tabel 3-2 bevat het oordeel van de belanghebbenden per prestatieveld.

Tabel 3-2: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden onderdeel Prestaties

Prestatie	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,3
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,5
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,6
(Des-)investeren in vastgoed	7,8
Kwaliteit van wijken en buurten	7,8
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,6</b>

Bron: EY, 2015

3.10 Uit de tabel blijkt dat op bijna alle onderwerpen een 'goed' is gescoord, de onderwerpen '(Des-)investeren in vastgoed en 'Kwaliteit van wijken en buurten' scoren het hoogst.

3.11 De volgende tabel geeft het gewogen gemiddelde weer over het maatschappelijk presteren van Openbaar Belang op bovenstaande prestatievelden per belanghebbendengroep.

Tabel 3-3: oordeel per belanghebbendengroep prestaties

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	7,8
Overige belanghebbenden	7,1
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,6</b>

Bron: EY, 2015

3.12 De belanghebbendengroepen waarderen de prestaties van Openbaar Belang gemiddeld met een 7,6.

3.13 In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gedetailleerder ingegaan op de prestaties per prestatieveld van Openbaar Belang volgens haar belanghebbenden. Indien een belanghebbende onvoldoende zicht heeft op de betreffende prestatie, is logischerwijs geen cijfer gegeven.

### Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

3.14 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Openbaar Belang op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing en het bevorderen van doorstroming. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-4: eindoordeel presteren naar Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	6,5
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,5
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,3</b>

Bron: EY, 2015

3.15 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. De gemeente is het meest tevreden op dit onderdeel.

3.16 De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Openbaar Belang op zich voldoende goede en betaalbare woningen heeft voor de primaire doelgroep. Maar wel maakt zij zich zorgen over de voorraad van goedkope woningen, deze zou langzaam slinken. Ook geeft de huurdersvertegenwoordiging aan dat bij mutatie en doorstroming de huren omhoog gaan. De huurdersvertegenwoordiging vindt dit zorgelijk, omdat de kwaliteit van de woningen niet standaard omhoog gaat. Ook wordt door de hogere huren bij mutatie de doorstroming tegengehouden. De huurdersvertegenwoordiging vindt echter ook dat Openbaar Belang hier niet veel aan kan doen, dit is een landelijk probleem. De financiën beperken de corporatie in het uitbreiden van de goedkope voorraad.

3.17 De gemeente geeft aan dat er te weinig betaalbare woningen in Zwolle zijn. Volgens de gemeente is dit een algemeen probleem in Zwolle. In samenwerking met alle Zwolse corporaties is door de gemeente onderzoek naar de betaalbaarheid van de woningvoorraad verricht, waaruit het tekort aan betaalbare woningen ook blijkt.

3.18 Volgens de gemeente heeft Openbaar Belang een behoorlijk aantal betaalbare woningen in haar bezit, deze woningen staan op mooie plaatsen in Zwolle. Gezien de omvang van de corporatie heeft zij ook relatief veel woningbezit in de nieuwe duurdere wijk Stadshagen.

3.19 De zorgpartijen geven aan dat Openbaar Belang op zich weinig betaalbare woningen heeft voor de primaire doelgroep, maar dat dit niet aan Openbaar Belang te wijten is. Volgens deze belanghebbenden kan Openbaar Belang meer betaalbare woningen in haar voorraad hebben, door scheidhuurders te stimuleren naar een andere woning te verhuizen.

3.20 Eén collega corporatie merkt op dat Openbaar Belang bezig is om maximale huurverhogingen voor haar huurders door te voeren. Zij zijn daarom bezorgd of er nog voldoende betaalbare woningen voor de primaire doelgroep overblijven.

### Huisvesting bijzondere doelgroepen scoort 'goed'

3.21 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Openbaar Belang op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifiek aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-5: eindoordeel Huisvesting bijzondere doelgroepen

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	6,5
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,5</b>

Bron: EY, 2015

3.22 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesten bijzondere doelgroepen als 'goed'.

3.23 De huurders geven aan dat Openbaar Belang de ambitie heeft om voor de bijzondere doelgroepen woningen te realiseren en dit ook zeer goed oppakt. Openbaar Belang werkt samen met een aantal maatschappelijke organisaties ten behoeve van de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Bijvoorbeeld met organisaties als De Herberg, De Hospice en het Leger des Heils. In vergelijking met andere corporaties en kijkend naar de omvang van Openbaar Belang, zet de corporatie hier zich bovengemiddeld voor in.

3.24 De gemeente vindt dat Openbaar Belang ruim voldoende woningen beschikbaar heeft voor bijzondere doelgroepen. Volgens de gemeente is sprake van een breed tekort aan huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Het betreft een maatschappelijk vraagstuk in de volle breedte, waar de gemeente gezamenlijk met de corporaties aandacht voor moet hebben. Openbaar Belang zet zich goed in voor deze doelgroep. Men denkt met de gemeente mee.

3.25 De zorgpartijen en collega corporaties geven aan dat er te weinig woningen voor bijzondere doelgroepen zijn, dit geldt ook voor andere corporaties in de regio. Vanuit demografische gegevens is hier wel behoefte aan. Volgens deze belanghebbenden zijn de doelgroepen voor wie aangepast wonen noodzakelijk is, vaak aangewezen op minder betaalbare woningen. Openbaar Belang doet er goed aan om meer samenwerking te zoeken. De WMO brengt met zich mee dat er steeds meer uitstroom aanwezig zal zijn. Het is gewenst dat Openbaar Belang naar mogelijkheden zoekt, en hierin een actieve benadering heeft.

3.26 Volgens een collega corporatie heeft Openbaar Belang onlangs een aantal grote projecten uitgevoerd waarbij woningen specifiek zijn aangepast voor ouderen. Een voorbeeld is de



Wanningstate. Volgens de overige belanghebbenden heeft Openbaar Belang in het algemeen goede aandacht voor de huisvesting van ouderen en overige bijzondere doelgroepen.

### Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'goed'

3.27 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Openbaar Belang op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Openbaar Belang en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-6: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,5
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	7,3
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,6</b>

Bron: EY, 2015

3.28 De belanghebbenden zijn zeer tevreden over het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer. Zij beoordelen dit als 'goed'.

3.29 De huurders vinden dat over het algemeen de woningen er goed bij staan. Openbaar Belang onderhoudt haar woningen goed en de dienstverlening richting huurders is prima te noemen. Openbaar Belang is goed bezig met het verduurzamen van woningen en geeft ook veel aandacht aan onderhoud.

3.30 De gemeente is van mening dat Openbaar Belang actief bezig is met het onderhoud van de woningen. De laatste jaren zijn veel woningen door Openbaar Belang gerenoveerd.

3.31 De collega corporaties en zorgpartijen vinden dat over het algemeen de woningen van Openbaar Belang er goed bij staan. Volgens de overige belanghebbenden heeft Openbaar Belang voldoende aandacht voor de kwaliteit van de woningvoorraad en is Openbaar Belang in de visitatieperiode voorloper geweest met het verduurzamen van de woningen. Met name in de gestapelde bouw.

3.32 De overige belanghebbenden plaatsen ook enkele kanttekeningen. Volgens één collega corporatie is de aandacht voor duurzaamheid door Openbaar Belang nog niet ambitieus genoeg. Openbaar Belang doet er goed aan bij de hele woningvoorraad meer aandacht te besteden aan de kwaliteit. Volgens deze overige belanghebbende is de aandacht nu onvoldoende over de woningvoorraad verdeeld. Als voorbeeld wordt de aanpak van een aantal flats die verduurzaamd zijn, aangehaald. Voor deze bewoners heeft Openbaar Belang geen huurverhogingen

doorgevoerd. Volgens deze belanghebbende kan dit ten opzichte van andere huurders van Openbaar Belang als niet eerlijk worden ervaren. Dit omdat zij niet in aanmerking komen voor verduurzaming van hun woning.

3.33 Volgens een andere collega corporatie heeft Openbaar Belang ook veel kostenreductie op het onderhoud gedaan. Men is bang dat hierdoor de prijs / kwaliteit verhouding op een bepaald moment in het geding komt.

### **(Des-)investeren in vastgoed scoort 'goed'**

3.34 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Openbaar Belang op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-7: eindoordeel (Des-)investeren in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,5
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,0
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,8</b>

Bron: EY, 2015

3.35 De belanghebbendengroepen beoordelen het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'goed'.

3.36 Volgens de huurdersvertegenwoordiging wordt door er door Openbaar Belang binnen de mogelijkheden meer dan voldoende gerenoveerd en geïnvesteerd. Ook verkoopt de corporatie in kleine aantallen woningen om de voorraad op peil te houden en worden de opbrengsten in nieuwbouw en renovatie gestoken.

3.37 De gemeente is ook tevreden over de mate waarin Openbaar Belang in vastgoed investeert. Door de corporaties in de regio wordt voldoende geïnvesteerd in hele mooie maatschappelijk projecten. Openbaar Belang heeft een groot aandeel gehad bij totstandkoming van het Hospice en opvanghuis De Herberg en heeft het ook goed uitgevoerd.

3.38 De overige belanghebbenden zijn tevreden en geven aan dat Openbaar Belang voldoende investeert in nieuwbouw, renovatie, herstructurering. Wel geeft één collega corporatie aan dat in de regio Zwolle de wachtlijsten nogal lang zijn. Volgens deze overige belanghebbende zouden er meer woningen moeten worden bijgebouwd in Zwolle. Dit moet niet alleen door Openbaar Belang worden gedaan, maar door alle corporaties. Daarnaast vindt deze collega corporatie dat Openbaar

Belang woningen verkoopt ten behoeve van het verbeteren van haar liquiditeitspositie, men is bang dat de woningvoorraad hierdoor afneemt.

### Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'goed'

3.39 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Openbaar Belang op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 3-8: eindoordeel Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,5
Gemeente	8,0
Overige belanghebbenden	7,0
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,8</b>

Bron: EY, 2015

3.40 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'goed'.

3.41 De huurdersvertegenwoordiging is het meest tevreden op dit punt. Volgens de huurdersvertegenwoordiging investeert Openbaar Belang op het gebied van leefbaarheid meer dan voldoende. De huurdersvertegenwoordiging wordt door Openbaar Belang bij verschillende projecten betrokken, bijvoorbeeld in de Indische Buurt. Ook geeft de huurdersvertegenwoordiging aan dat Openbaar Belang buurtbeheerders heeft die op de leefbaarheid toezien. Zij kijken wat er leeft in de buurt. Dit vindt de huurdersvertegenwoordiging een goede zaak.

3.42 De gemeente is zeer tevreden over de inspanningen van Openbaar Belang op dit onderwerp. Openbaar Belang investeert veel op het gebied van leefbaarheid. De corporatie heeft dan ook een goede focus op de leefbaarheidsvraagstukken die binnen de gemeente spelen.

3.43 De overige belanghebbenden zijn over het algemeen ook tevreden op dit onderwerp. De leefbaarheid is een belangrijk aspect binnen de Zwolse samenleving. Openbaar Belang is zich goed bewust van haar verantwoordelijkheid en de taak die zij op dit onderwerp heeft.

### Relatie en communicatie scoort 'goed'

3.44 Het onderdeel relatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Openbaar Belang samenwerkt met andere partijen en de mate en effectiviteit van de communicatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel relatie en communicatie.

Tabel 3-9: oordeel per belanghebbendengroep Relatie en communicatie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	9,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	8,3
<b>Oordeel: goed</b>	<b>8,1</b>

Bron: EY, 2015

3.45 De huurdersvertegenwoordiging is zeer positief over de relatie en communicatie met bestuur en management van Openbaar Belang. Openbaar Belang wordt als open en transparant ervaren, een vooruitstrevende corporatie met korte lijnen. Als de huurdersvertegenwoordiging informatie wil staat de corporatie klaar om deze informatie te verstrekken. Men vindt het prettig dat er sprake is van hoor en wederhoor. Er vindt regelmatig overleg met de bestuurder, ook vooroverleg plaats.

3.46 De huurdersvertegenwoordiging heeft ook rechtstreeks toegang tot het management. Het management woont indien nodig ook de vergadering van de huurdersvertegenwoordiging bij. De huurdersvertegenwoordiging stelt het op prijs dat zij in verschillende gremia door Openbaar Belang betrokken wordt, bijvoorbeeld bij overleg met de gemeente.

3.47 Ook de gemeente is van mening dat de relatie en communicatie over het algemeen goed is. Openbaar Belang wordt als een betrouwbare partner gezien die goed en helder communiceert. Op het niveau van beleid en strategie voert belanghebbende het gesprek met drie Zwolse corporaties. De gemeente vindt wel dat Openbaar Belang op sommige momenten steviger positie kan innemen vanuit het uitgangspunt dat zij een zelfstandige corporatie wil zijn. Volgens belanghebbende doet Openbaar Belang er goed aan in de gesprekken duidelijker, zakelijker en minder onzeker te communiceren.

3.48 De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en communicatie met Openbaar Belang. Er is sprake van een (warme) zakelijke relatie gebaseerd op vertrouwen, met een open en transparante communicatie.

### Invloed op beleid scoort 'ruim voldoende'

3.49 Bij dit onderdeel wordt vastgesteld of de belanghebbenden tevreden zijn over de invloed die zij hebben op het beleid.

Tabel 3-10: oordeel per belanghebbendengroep Invloed op beleid

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	7,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	7,6
<b>Oordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,2</b>

Bron: EY, 2015

3.50 De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de mate van inspraak die Openbaar Belang biedt. In een vroeg stadium wordt zij bij het besluitvormingsproces betrokken en wordt inzicht geboden in de mogelijkheden die Openbaar Belang heeft. De huurdersvertegenwoordiging voelt zich serieus genomen.

3.51 De gemeente geeft dat zij een belangrijke stakeholder is van Openbaar Belang en samen met corporatie(s) verantwoordelijk is voor wonen in de stad. De gemeente is van mening dat Openbaar Belang goed ruimte biedt voor inspraak. Openbaar Belang staat open voor invloed van anderen op het eigen beleid. De gemeente geeft aan dat zaken zoals het ondernemingsplan in vroegtijdig stadium gedeeld worden. Echter de corporatie spreekt niet één op één met de gemeente over de inhoud daarvan. De gemeente zou het daarom waarderen om op een logisch moment samen met de corporatie om de tafel te zitten. Daarbij is het nadrukkelijk niet het doel om de bedrijfsvoering van de corporatie te beïnvloeden, maar wel om inzichten met elkaar te delen als het gaat om het thema wonen in Zwolle.

3.52 De overige belanghebbenden zijn over het algemeen ook tevreden over de invloed die zij op het beleid van Openbaar Belang kunnen uitoefenen. Door één zorgpartij wordt echter een kanttekening geplaatst op dit onderwerp. Volgens deze overige belanghebbende kan Openbaar Belang deze belanghebbende nog meer bij de totstandkoming van het beleid betrekken. Dit geldt met name voor de onderwerpen: leefbaarheid en huisvesting van bijzondere doelgroepen.

### Goede en te verbeteren punten

3.53 De belanghebbenden zijn ook specifiek gevraagd goede en te verbeteren punten aan te dragen.



### Goede punten

- 3.54 De belanghebbenden noemen onder meer de volgende goede punten:
- a De belanghebbenden waarderen het acteren van de corporatie vanuit Zwolse betrokkenheid. Het 'Zwolse' zit in de genen van Openbaar Belang en de corporatie verbindt zich aan de maatschappelijke vraagstukken die er spelen. Belanghebbenden geven een groot compliment voor de betrokkenheid die de corporatie toont.
  - b Sociale, betrouwbare en transparante corporatie.
  - c Aandacht voor betrokkenheid- en verbinding met de klant. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet. Openbaar Belang wil zich hierin onderscheiden ten opzichte van andere corporaties. "Dichtbij de klant" staat hoog in het vaandel en dat maakt Openbaar Belang waar.
  - d Openbaar Belang weet zich te positioneren als een zelfstandige corporatie die meerwaarde heeft voor Zwolle.
  - e De samenwerking op wijk- en buurt niveau. Zorgen voor de leefbaarheid.
  - f Tot goede prestatieafspraken in het Zwolse gekomen.
  - g Proactief en daar waar nodig aanwezig.
  - h In de centrale overleggen probeert Openbaar Belang te zorgen dat de primaire doelgroep goed in zicht blijft.
  - i Bereidheid om in bijzondere projecten te investeren.

### Te verbeteren punten

- 3.55 De belanghebbenden willen graag dat Openbaar Belang de onderstaande punten verbetert.
- a De communicatie met de gemeente kan beter. De corporatie kan duidelijker communiceren en mag zeggen waar het op staat.
  - b Beter positie innemen in de zin van duidelijker aangeven wat de corporatie aangaande maatschappelijke vraagstukken en projecten wel of niet kan oppakken. Doe als corporatie wat je kunt.
  - c Positionering en hoofdstrategie. Op welke manier wil je doelen bereiken en hoe ga je dat bereiken?
  - d Schoonmaak van etagewoningen, dit is ook een mentaliteitskwestie van de bewoners. Openbaar Belang zou hiervoor wel eens een bewonersbijeenkomst mogen beleggen. De huurders zouden hiervoor misschien ook zelf gemobiliseerd moeten worden.
  - e Niet terugtrekken in de investeringen en bijzondere activiteiten. Vol blijven houden.
  - f Voor alle woningcorporaties geldt, zoek de uiterste op binnen de mogelijkheden en kijk wat nodig is en in plaats van wat niet mag.
  - g Woningcorporaties hebben een belangrijke rol in de kanteling van het sociaal domein op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen.



- h Opleiding huismeester, samen signalering oppakken. Waar moet een huismeester op letten, sneller melden van de signalen.
- i Je moet zeggen wat moet en vervolgens wat kan. Openbaar Belang gaat in eerste instantie teveel uit van wat kan (in plaats van wat moet).
- j Openbaar Belang gaat voor een lichte groei in woningvoorraad, maar dit is voor belanghebbende niet goed zichtbaar. De groei doelstelling moet met name van de Zwolse collega corporaties komen. Wie gaat deze opgave nu invullen? Dat is onduidelijk voor belanghebbende.

### Wensen van de belanghebbenden

3.56 De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar een wens. Wat willen de belanghebbenden Openbaar Belang meegeven om nog beter samen te werken?

3.57 De wensen van de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente Zwolle hangen samen met de bovenstaande verbeterpunten a tot en met d.

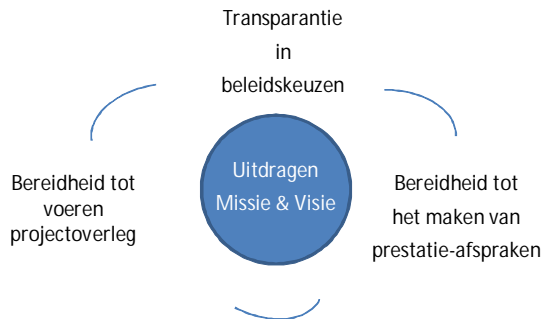
3.58 De volgende wensen worden geuit door de overige belanghebbenden:

- a De indruk bestaat dat Openbaar Belang meedenkt met haar huurders over de geschiktheid van potentiële nieuwe huurders om te komen wonen in een wijk of buurt. Deze situatie is weliswaar fijn voor de zittende huurders, maar verlaagt wel de kansen voor sommige huurders. Zorg dat je voor iedereen er bent. Verder is het belangrijk de komende jaren de ingezette samenwerking voort te zetten en met elkaar goed op te blijven trekken. Door elkaar aan te vullen en bij het beleid te betrekken kunnen de opgaven in Zwolle het best worden opgepakt.
- b Niet op maatschappelijke investeringen terugtrekken.
- c Oriënteren en aansluiten op de WMO, vertaald in de huurmarkt en beleidsplannen.

### Beoordeling samenwerking

3.59 Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Openbaar Belang te bespreken. Op deze wijze hoopt EY een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de samenwerking. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur 3-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

Figuur 3-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

- 3.60 De belanghebbenden zijn in de gesprekken ook gevraagd naar:
- a uitdragen missie en visie;
  - b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
  - c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
  - d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

3.61 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven. In bijlage I is een uitgebreide weergave opgenomen van de uitkomsten per onderwerp. Wij benadrukken dat de scores op de bovenstaande onderwerpen geen onderdeel vormen van de formele visitatie.

Tabel 3-11: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	8,0
Beleidskeuzes en afwegingen	7,7
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	8,3
Bereidheid tot voeren projectoverleg	6,3
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,6</b>

Bron: EY, 2015





## 4 Presteren naar vermogen scoort ruim voldoende

4.01 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Hiermee kan worden geoordeeld over de mate waarin Openbaar Belang presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie.

4.02 Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- a Financiële continuïteit;
- b Doelmatigheid;
- c Vermogensinzet.

4.03 Wij merken op dat wij geen accountantscontrole hebben uitgevoerd op de aangereikte financiële- en niet-financiële informatie.

### Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'

4.04 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore van presteren naar vermogen.

Tabel 4-1: eindoordeel Presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel	Weging
Financiële continuïteit	Ruim voldoende	7,0	30 %
Doelmatigheid	Ruim voldoende	7,0	30 %
Vermogensinzet	Goed	8,0	40 %
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>		<b>7,4</b>	<b>100%</b>

Bron: EY, 2015

4.05 EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit 'ruim voldoende' is. Openbaar Belang beschikt over een financiële positie die steeds meer solide wordt en door haar continu wordt bewaakt middels sturing op kasstromen en een intern systeem van risicomanagement. Openbaar Belang gaat doelmatig met haar vermogen om en verantwoordt haar vermogensinzet goed.

4.06 In de navolgende paragrafen volgt een toelichting per onderdeel.

### Financiële continuïteit scoort 'ruim voldoende'

4.07 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Openbaar Belang haar financiële continuïteit voldoende heeft geborgd. Dit stelt Openbaar Belang in staat haar maatschappelijke functie in continuïteit uit te voeren. De minimale eis hiervoor is dat Openbaar Belang voldoet aan de externe Maatschappelijke visitatie Openbaar Belang



en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen zoals gewenst door CFV, de Autoriteit Woningcorporaties en WSW.

4.08 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Alles overwegende wordt het eindoordeel 'ruim voldoende'.

4.09 In de volgende paragrafen wordt per onderwerp een toelichting gegeven. Het onderdeel wordt afgesloten met een samenvattende tabel.

#### ***Toezichtbrieven continuïteitsoordeel en solvabiliteitsoordeel***

4.10 Over de jaren 2010 tot en met 2013 heeft Openbaar Belang voldaan aan de toezichteisen. In de jaren 2011 en 2012 heeft het CFV een A1 oordeel afgegeven over de financiële continuïteit van Openbaar Belang en een positief oordeel afgegeven over de solvabiliteit van Openbaar Belang. In de toezichtbrieven van 2013 en 2014 geeft het CFV aan dat de beoordeling naar aanleiding van het uitgevoerde bureau onderzoek bij Openbaar Belang geen aanleiding geeft tot het doen van interventies.

#### ***Interest dekkingsratio***

4.11 De interest dekkingsratio (ICR) geeft aan in hoeverre Openbaar Belang in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. Openbaar Belang heeft in 2012 de stap gezet naar kasstroomsturing. Openbaar Belang monitort de ontwikkeling van de kasstromen in de kwartaalrapportage. In de begroting is tevens een kasstroomoverzicht opgenomen.

4.12 Als norm voor de interest dekkingsratio wordt in het visitatiestelsel de norm van het WSW gehanteerd. Deze bedraagt een ICR van minimaal 1,3. De interest dekkingsratio van Openbaar Belang ligt eind 2013 met 1,5 boven de 1,3 die het stelsel hanteert. De afgelopen vijf jaar varieerde de ICR tussen 1,0 in 2009 (1,2 in 2011) en 1,6 in 2012. Voor de komende jaren wordt een licht stijgende ICR begroot, van 1,5 in 2014 tot 1,6 in 2017.

#### ***Loan to value***

4.13 Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd.

4.14 Als norm geldt binnen het visitatiestelsel de WSW-norm van maximaal 75% op basis van bedrijfswaarde. Lager is in dit geval beter. Gedurende de visitatieperiode lag het kengetal ieder jaar onder de norm van 75%.



### **Debt Service Coverage Ratio**

4.15 De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) geeft aan in welke mate Openbaar Belang de rente én aflossing uit haar operationele kasstroom kan voldoen. Ten opzichte van de Interest Coverage Ratio die alleen de rente in de berekening betreft zal daarom per definitie een lagere waarde optreden.

4.16 In het visitatiestelsel wordt ook bij dit kengetal aangesloten bij de norm van het WSW. Deze bedraagt 1,0. Gedurende de visitatieperiode lag de DSCR op of boven deze norm, behalve in 2012 (0,6).

### **Toelichting oordeel**

4.17 In het voorgaande is vastgesteld of Openbaar Belang heeft voldaan aan de minimale eisen voor een voldoende. Openbaar Belang heeft gedurende de visitatieperiode ieder jaar aan de continuïteit en solvabiliteit eisen voldaan, zoals deze door WSW en CFV zijn vastgesteld. Hierdoor is aan het ijkpunt voor een voldoende voldaan. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt daarom 'Ruim voldoende'. Onderstaand volgt de toelichting.

4.18 Ten aanzien van de oordelen van WSW en CFV is voor de gehele visitatieperiode geen sprake geweest van door het CFV gesignaleerde risico's voor de financiële continuïteit en wijkt Openbaar Belang in meer- en mindere mate in positieve zin af van de gestelde normen voor de Interest Coverage Ratio en Loan to Value.

4.19 Vanaf de begroting 2012 zijn door Openbaar Belang de eerste stappen gezet met het sturen op kasstromen. In de tweede kwartaalrapportage 2012 is ook bij de verantwoording de switch naar het sturen op kasstromen gemaakt. Hiermee is het voor Openbaar Belang tevens eenvoudiger geworden om te monitoren of aan externe toezichteisen van instanties zoals WSW en CFV wordt voldaan.

4.20 Daarnaast heeft Openbaar Belang de afgelopen jaren blijvend geïnvesteerd in het intern systeem van risicomanagement. Binnen het risicomanagement is het risicoprofiel van Openbaar Belang bepaald, waarbij de belangrijkste strategische risico's van Openbaar Belang zijn uitgewerkt. Om de gevoeligheid van de waardeontwikkeling van het bezit van Openbaar Belang op een goede manier in kaart te brengen en te monitoren, wordt in de begrotingscyclus een uitgebreide scenario analyse gemaakt, die met behulp van het softwarepakket FMP (Financiële Meerjaren Prognose) wordt uitgevoerd.

4.21 Openbaar Belang heeft ook een op haar bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem. In 2013 is het systeem geactualiseerd. Uit de risico-inventarisatie zijn beheersingsmaatregelen geformuleerd.

4.22 Aangezien Openbaar Belang een actief financieel beleid voert gericht op het voldoen aan de toezichteisen van WSW en CFV, actief maatregelen heeft genomen om de kwaliteit van dit

systeem te verhogen en te borgen, daarbij bovendien ook risico's worden gemonitord, kent de visitatiecommissie een 7,0 toe.

Tabel 4-2: onderwerpen financiële continuïteit

Onderwerpen financiële continuïteit
Toezichtseisen
Interest Coverage Ratio (oordeel WSW)
Loan to Value (oordeel WSW)
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)

### Doelmatigheid scoort 'ruim voldoende'

4.23 Het doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiëntie). De beoordeling kent dus een financiële en operationele kant. Er wordt beoordeeld of de corporatie efficiënt werkt en actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd. Ook wordt beoordeeld of de corporatie een visie en criteria heeft voor de doelmatigheid in haar organisatie.

### Score op Cip-indicatoren

4.24 Bij dit onderdeel wordt een vergelijking gemaakt tussen de kengetallen in de CBC-publicatie Corporatie in Perspectief (CiP) van Openbaar Belang en van de referentiegroep. De referentiegroep voor Openbaar Belang is Rf05 Gemiddeld profiel.

#### *Netto bedrijfslasten per VHE iets hoger dan gemiddeld*

4.25 Uit benchmarkgegevens van het CBC blijkt dat de netto bedrijfslasten per VHE van Openbaar Belang over de periode 2010 – 2012 net boven het gemiddelde liggen. In 2013 zijn de lasten door de verhoging van de verhuurdersheffing en saneringssteun gestegen.

Daarnaast heeft Openbaar Belang in 2013 een eenmalige afboeking van projectkosten gedaan voor projecten die zijn gestopt en als last in 2013 zijn opgenomen.

#### *Ontwikkeling netto bedrijfslasten per VHE ruim beter dan gemiddeld*

4.26 De netto bedrijfslasten per VHE nemen bij Openbaar Belang in de periode 2011 – 2013 af met 11%. Per saldo is sprake van een sterke afname, aangezien de netto bedrijfslasten bij de referentie toenamen (+6,8%).



#### *Aantal VHE per fte hoger dan gemiddeld*

4.27 Efficiëntie komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie 'niet te ruim in het jasje zit'? Een goede graadmeter voor de efficiëntie van de corporatie is het aantal VHE per fte. Dit kengetal ligt voor Openbaar Belang in 2011 op 103 en in 2012 op 105. Per 2013 is het aantal VHE ook 105 per fte, hetgeen zeer ruim boven het sectorale gemiddelde ligt van 97 VHE per fte. Dit betekent dat Openbaar Belang ruim meer woningen beheert per fte dan de referentie en dat is een goede prestatie.

#### *Personeelskosten per fte lager dan gemiddeld*

4.28 De gemiddelde brutoloonkosten per fte in loondienst zijn beoordeeld voor het jaar 2013. De gemiddelde loonkosten van Openbaar Belang per fte bedragen €66.899 per 2013 en zijn daarmee 6,5% lager dan de gemiddelde waarde van €71.600 bij de referentieccorporaties.

#### **Toelichting oordeel**

4.29 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast is de visitatiecommissie van mening dat uit een afgewogen beoordeling van kostenniveaus en omstandigheden blijkt dat Openbaar Belang een pluspunt verdient. Onderstaand wordt dit oordeel toegelicht.

4.30 Uit het voorgaande is gebleken dat Openbaar Belang bij het kengetal netto bedrijfslasten per VHE (enigszins) in negatieve zin afwijkt van de referentie. Daarentegen wijkt Openbaar Belang in positieve zin af van de referentie als het gaat om de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten, het aantal VHE dat per fte wordt beheerd en de personeelskosten die door Openbaar Belang per fte worden gemaakt.

4.31 Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie-inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en is er gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Openbaar Belang om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.

4.32 De visitatiecommissie ziet dat Openbaar Belang in een notitie aan de RvC, naar aanleiding van de resultaten van de benchmark op bedrijfslasten, een plan van aanpak voorstelt voor het verbeteren van het bedrijfsresultaat. In het plan van aanpak beschrijft Openbaar Belang de aandachtsgebieden en de route om te komen tot de gewenste verbetering van het bedrijfsresultaat.

4.33 Hierbij richt Openbaar Belang zich op de mogelijkheden van het verhogen van de opbrengsten, het verlagen van de bedrijfskosten en het verbeteren van de kasstromen. Openbaar Belang gaat hiertoe onder andere onderzoek doen naar reductie van personeelskosten, verlengen van de levensduur van vastgoed met beperkte investeringen en digitalisering van haar dienstverlening.

4.34 Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'ruim voldoende' toe. Onderstaand volgt een weergave van de score op de kengetallen.

Tabel 4-3: uitkomsten kengetal beoordeling doelmatigheid

Kengetal*	Bevinding	2011	2012	2013
• Netto bedrijfslasten per vhe	Corporatie	€1474	€1243	€ 1.452
	Referentie	€1329	€1359	€ 1.377
	Landelijk	€1393	€1396	€1.366
• Ontwikkeling netto bedrijfslasten	Corporatie	11% afname, referentie 6,8% toename.		
	Referentie			
	Landelijk			
• Aantal VHE per fte	Corporatie	103	105	105
	Referentie	93	95	97
	Landelijk	88	89	97
• Personeelskosten per fte	Corporatie	€73.034	€64.131	€ 66.899
	Referentie	€66.414	€69.246	€ 71.600
	Landelijk	€64.267	€66.128	€ 72.305

Bron: EY, 2015 \* tijdens de uitvoering van de visitaties waren enkel de kengetallen voor jaren 2011 tot en met 2013 beschikbaar, derhalve is het oordeel van de visitatiecommissie op deze jaren gebaseerd.

### Vermogensinzet scoort 'goed'

4.35 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie de inzet van haar vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties verantwoordt.

4.36 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het oordeel wordt hierdoor 'goed'. In de volgende tabel wordt het eindoordeel gegeven op het onderdeel presteren naar vermogensinzet. Het oordeel en de pluspunten worden daarna toegelicht.

Tabel 4-4: oordeel Presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding
Presteren naar vermogensinzet	Openbaar Belang kan de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren.
<b>Oordeel: goed</b>	<b>8,0</b>

Bron: EY, 2015



### *Pluspunten leiden tot een hoger cijfer*

4.37 Openbaar Belang verantwoordt op een heldere en transparante wijze haar vermogensinzet. Dit blijkt onder meer uit de jaarverslagen. Zij voldoet hierdoor aan het ijkpunt voor een voldoende. De visitatiecommissie heeft ook een aantal pluspunten geconstateerd. Hierdoor wordt het eindcijfer positief beïnvloed. Deze worden in de volgende paragrafen toegelicht.

4.38 Met het sluiten van het Woonakkoord in het voorjaar van 2013 is er voor woningcorporaties meer financiële ruimte gekomen. Nadat het Woonakkoord door Openbaar Belang is doorgerekend bleek er een substantiële verbetering ten opzichte van het regeerakkoord en is er ruimte gekomen voor additionele investeringen en/of het voorlopig terugdraaien van ingerekende bezuinigingsmaatregelen.

4.39 Openbaar Belang heeft in 2014 een investeringsstatuut vastgesteld. Het investeringsstatuut maakt de financiële randvoorwaarden helder en stelt de organisatie in staat de investeringsmogelijkheden langs een interne meetlat te leggen. Het investeringsstatuut zorgt voor een toetsingskader waarbij wordt afgewogen of een investering verantwoord is.

4.40 Openbaar Belang beoordeelt investeringen aan de hand van drie toetsen: een strategische toets, financiële toets en een risico toets. Ten eerste wordt door Openbaar Belang geanalyseerd of een mogelijke investering binnen haar beleid past. Vervolgens vindt er een financiële toets plaats op corporatie- en projectniveau. Ten slotte brengt Openbaar Belang de risico's in kaart die met betrekking tot de betreffende investering dienen te worden afgedekt.

4.41 De financiële criteria die Openbaar Belang hanteert op corporatie niveau hebben betrekking op het blijven voldoen aan diverse normen van WSW en CFV, waaronder continuïteit, DSCR, ICR, solvabiliteit en LTV. Op projectniveau wordt door Openbaar Belang financieel getoetst middels een marktconformiteitstoets en een rendementstoets.

4.42 De marktconformiteitstoets wordt alleen gedaan bij nieuwbouwinvesteringen en betreft de vergelijking van de geraamde stichtingskosten met de getaxeerde vrije verkoopwaarde van het te realiseren object. Als de vrije verkoopwaarde niet minimaal gelijk is aan de geraamde stichtingskosten valt het project per definitie af. In het kader van de rendementstoets wordt door Openbaar Belang beoordeeld of de Internal Rate of Return aan een bepaalde norm voldoet.

4.43 Openbaar Belang heeft vastgelegd dat het haar vastgoed ontwikkelt in een aantal fases. Aan deze fases hangen standaard besluitvormingsdocumenten. Door de standaardisering is er snel en overzichtelijk inzicht te krijgen in de projecten en kan besluitvorming goed plaatsvinden. Hoe dichter een project bij de uitvoering komt, hoe gedetailleerder de inhoud van het stuk.

4.44 De volgende fases kunnen met documenten worden onderscheiden:

- a Initiatiefase >> Startdocument
- b Voorbereidingsfase >> Projectvoorstel
- c Uitvoeringsfase >> Uitvoeringsdocument
- d Gereedfase >> Afsluitdocument



4.45 Daarnaast kent Openbaar Belang een Wijzigingsdocument en een Stopdocument. Het Wijzigingsdocument wordt gebruikt bij wijziging van de aard van het project of indien de financiën een afwijking laten zien. Het Stopdocument dient te worden opgesteld bij annulering van het project.

4.46 Samenvattend is Openbaar Belang transparant in de verantwoording van haar vermogenspositie. In haar jaarverslagen wordt ruim aandacht gegeven aan de kengetallen en de normen ten aanzien van het vermogen. Openbaar Belang hanteert hierbij een actief vermogensbeleid. De corporatie stuurt scherp en doet dat ten dienste van de mensen met een lager inkomen die in Zwolle willen wonen.

4.47 Alles overwegende kent de visitatiecommissie het oordeel 'goed' toe.





## 5 Governance scoort ruim voldoende

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Openbaar Belang de interne besturing, het interne toezicht op haar functioneren en de externe legitimiteit heeft geborgd.

5.01 De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a Besturing:
  - i. planning (plan);
  - ii. monitoring (check);
  - iii. bijsturing (act);
- b Intern toezicht:
  - i het functioneren van de RvC;
  - ii het gebruik van een toetsingskader;
  - iii toepassing Governancecode;
- c Externe legitimering en externe verantwoording.

5.02 De interne besturing wordt onderzocht aan de hand van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderdeel 'Do' in de hoofdstukken Ambities en Opgaven aan de orde is geweest.

5.03 Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Governancecode. De externe legitimiteit wordt getoetst door de toetsen hoe Openbaar Belang zich naar de samenleving verantwoordt en legitimeert.

5.04 EY heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a De Governancecode.
- b Toepassing Governancecode.
- c Beleidsplan 2010-2014.
- d Ondernemingsstrategie 2015-2018.
- e Strategisch Vastgoedbeleid.
- f Huurbeleid.
- g Risicomanagementbeleid.
- h Begrotingen / jaarplannen, jaarverslagen en kwartaalrapportages 2011-2014.
- i Reglement voor het bestuur.
- j Reglement voor de RvC.
- k Samenstelling, profielschets, rooster van aftreden RvC.
- l Statuten en andere reglementen.
- m De agenda's en verslagen van de RvC-bijeenkomsten en zelfevaluaties van 2011 tot en met december 2014.
- n Een interview met de directeur/bestuurder en de RvC.
- o Bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie.



- p Verslagen stakeholderbijeenkomsten, stakeholderoverzicht.
- q Documenten van de internetsite van Openbaar Belang.

5.05 Wij merken nadrukkelijk op dat wij geen werkzaamheden hebben verricht om de door de RvC genomen beslissingen te toetsen.

### Eindoordeel Governance is 'ruim voldoende'

5.06 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het presteren op het onderdeel Governance. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 5-1: eindoordeel Presteren naar Governance

Onderwerp	Oordeel
Besturing	7,0
Intern toezicht	7,0
Externe legitimering en externe verantwoording	7,5
<b>Oordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,2</b>

Bron: EY, 2015

### Besturing scoort 'ruim voldoende'

5.07 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen.

5.08 Openbaar Belang voldoet aan de eisen voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende' op dit onderdeel. In de volgende tabel worden de oordelen en pluspunten nader toegelicht.

Tabel 5-2: oordeel Presteren naar besturing

Onderwerp	Oordeel
Planning 'plan'	7,0
Monitoring 'check'	7,0
Bijsturing 'act'	7,0
<b>Oordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,0</b>

Bron: EY, 2015



### *Planning scoort 'ruim voldoende'*

5.09 Bij het onderdeel 'planning' wordt getoetst of Openbaar Belang een goed in de organisatie en omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft.

5.10 Getoetst wordt voor het ijkpunt voor een voldoende of Openbaar Belang een actuele visie heeft vastgelegd op haar positie en toekomstig functioneren.

5.11 Openbaar Belang voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 7,0 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.12 Openbaar Belang heeft haar actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in een beleidsplan 2010-2014 en ondernemingsstrategie 2015-2018. In het beleidsplan zijn de doelen van Openbaar Belang vertaald in vijf speerpunten. Per speerpunt is vervolgens vastgelegd welke ontwikkelingen door Openbaar Belang worden onderkend, wat de corporatie wil bereiken en zijn concrete en meetbare verwachte resultaten door de corporatie geformuleerd.

5.13 Integraal onderdeel van het speerpunt Vastgoed vormt de nota portfolioanalyse. De doelen die in dit beleidsplan zijn gesteld zijn meegenomen in het actueel Strategisch Voorraadbeleid die toegespitst is op Zwolle en is geschreven voor de periode tot 2020. Er is een duidelijke relatie met de behoeften van de samenleving in Zwolle. Deze relatie wordt middels het proces van het opstellen van prestatieafspraken met de gemeente Zwolle en collega corporaties tot stand gebracht. De afspraken zijn bijvoorbeeld weer gebaseerd op thema's die zijn vastgelegd in de gemeentelijke woonvisie 2011-2015. Ieder jaar onderzoekt Openbaar Belang of haar plannen en de, voorzichtig geformuleerde, plannen voor latere jaren nog aansluiten bij wat van haar gevraagd wordt. De plannen worden indien nodig geactualiseerd. Ook het huurbeleid wordt jaarlijks geactualiseerd.

5.14 Daarnaast vindt jaarlijks nadere uitwerking plaats in de financiële begroting. De begroting sluit voldoende aan op de strategische doelen. De ambities en doelen zijn voldoende SMART geformuleerd, zodat zij ook meetbaar zijn en goed gemonitord kunnen worden.

5.15 Uit de aan ons beschikbaar gestelde informatie blijkt dat periodiek actualisatie plaatsvindt van de gestelde doelen en plannen (actualisatie strategisch voorraadbeleid indien dat noodzakelijk is, huurbeleid, financieel meerjarenperspectief in de begroting).

5.16 EY beoordeelt op basis van bovenstaande het presteren naar planning als 'ruim voldoende'.

### *Monitoring scoort 'ruim voldoende'*

5.17 Bij het onderdeel 'Monitoring' wordt getoetst of Openbaar Belang over een monitoring- en rapportage systeem beschikt waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen volkshuisvestelijke-, financiële- en bedrijfsvoering-prestaties vorderen.



5.18 Openbaar Belang voldoet aan de ijkpunten voor een ruim voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.19 De bewaking van de voortgang van de gewenste resultaten vindt plaats door een gestructureerd en helder rapportageproces. Zo wordt door middel van tussentijdse kwartaalrapportages het management, de directeur-bestuurder en de RvC uitgebreid geïnformeerd over de realisatie van de jaarlijkse doelen, de meerjarige doelstellingen, de projecten en begroting.

5.20 De tussentijdse rapportages zijn, op voorspraak van de RvC, gedurende de visitatieperiode minder omslachtig en op onderdelen juist gedetailleerder en beter inzichtelijk geworden. Dit is onder andere door toepassing van dashboards bereikt. Onder meer aan de hand van de datering van de documentatie en de bespreking van de documenten in de RvC (notulen) hebben wij vastgesteld dat de rapportages tijdig beschikbaar zijn.

5.21 De vertaling van de strategische visie, speerpunten en voorraadbeleid in de kwartaalrapportages is zodanig dat monitoring van de realisatie steeds beter mogelijk is. In de recente kwartaalrapportages wordt 1 op 1 terug gerapporteerd over de actuele ontwikkelingen die van invloed zijn op het beleid, voortgang en realisatie van de per speerpunt gestelde doelen, de financiële resultaten, de voortgang van de realisatie van projecten en de opvolging van de bevindingen van de accountant.

5.22 De monitoring van projecten vindt plaats via de kwartaalrapportages en de individuele projectbesluiten.

5.23 Uit de vastlegging van de notulen van de vergadering van de RvC blijkt dat met voldoende inhoud wordt gesproken over de voortgang van de strategische visie en de realisatie van de financiële begroting.

5.24 Werkzaamheden op het gebied van de administratieve organisatie en interne controle vinden structureel plaats. Ook worden er periodieke audits uitgevoerd die moeten borgen dat de informatievoorziening juist, volledig en tijdig is. Diverse processen passeren hierbij de revue. De rapportage wordt besproken met het bestuur en de auditcommissie. De eventuele verbeteringsvoorstellen worden overgenomen en uitgevoerd. Over de voortgang wordt in de kwartaalrapportages gerapporteerd.

5.25 Voorts zijn de jaarlijkse managementletter en het jaarlijkse accountantsverslag belangrijke externe bronnen om de voortgang te beoordelen van de interne beheersing. Naast deze meer financieel gerichte rapportages gebruiken management en RvC ook rapportages van de externe toezichthouders (Autoriteit Woningcorporaties en WSW) en informatie van externe bronnen zoals benchmarkgegevens.

5.26 In 2011 is door Openbaar Belang gestart met het traject 'Risicomanagement'. Openbaar Belang heeft hiertoe het risicoprofiel op strategisch niveau bepaald. De mogelijke risico's zijn geïdentificeerd en per risico worden beheersmaatregelen genomen. Daarbij heeft Openbaar



Belang zich ingezet voor het kweken van draagvlak voor en het bewustzijn van risicomanagement onder de medewerkers, management, bestuur en RvC. In de meerjarenbegroting zijn de gevolgen van de diverse risico's gekwantificeerd en is ook tevens met hulp van externe specialisten een risicoanalyse opgesteld van de bedrijfsvoering van Openbaar Belang. Dit heeft geresulteerd in geïntegreerd Risicomanagement.

5.27 Risicomanagement is ook een belangrijk onderdeel van het investeringsstatuut. De verantwoordelijkheid voor de beheersing van risico's is belegd bij de bestuurder en de leden van het management team. In 2012 is intern risicobeheersings- en controlesysteem geactualiseerd.

5.28 In de kwartaalrapportages en in het jaarverslag wordt gerapporteerd over de voortgang in het bewaken van risico's en te nemen en genomen beheersmaatregelen.

5.29 EY stelt vast dat Openbaar Belang haar prestaties adequaat monitort. Er is bovendien sprake van een integrale monitoring die ook risico's in de rapportages betreft. Het oordeel op presteren naar monitoring is daarom 'ruim voldoende'.

#### *Bijsturing scoort 'ruim voldoende'*

5.30 Bij het onderdeel 'bijsturing' wordt getoetst of Openbaar Belang actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd.

5.31 Openbaar Belang voldoet aan de ijkpunten voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het eindcijfer 7 wordt toegekend. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.32 Openbaar Belang stuurt bij afwijkingen tijdig en adequaat bij. Dit blijkt onder meer uit de kwartaalrapportages. Bij een afwijking wordt zonodig de doelstelling aangepast en wordt een duidelijke reden gegeven voor de afwijking en de eventuele aanpassing van de doelstelling.

5.33 Op een hoger strategisch niveau vindt ook aanpassing van de strategische visie en doelstellingen plaats naar aanleiding van de consultatie van belanghouders. Voorbeelden zijn de actualisatie van de strategische visie en het strategische voorraadbeleid als gevolg van de economische crisis, de verscherpte wet- en regelgeving en een op slot zittende woningmarkt naar aanleiding van hiervoor genoemde actualisatie worden gemonitord en verantwoord in de kwartaalrapportages en jaarverslagen.

5.34 De commissie heeft besloten een pluspunt toe te kennen omdat Openbaar Belang bij haar bijsturing grondig te werk gaat en een goede koppeling maakt bij de aanpassingen die als gevolg van de bijsturing nodig zijn in bijvoorbeeld prognoses en kasstroomoverzichten. De bijsturing is in de praktijk naar voren gekomen door het tijdig aanpassen van de omvang van projecten of het zelfs geheel stopzetten van nieuwbouw.

5.35 Alles overwegende kent EY daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

### Intern toezicht scoort 'ruim voldoende'

5.36 Bij dit onderdeel worden de uitgangspunten van het functioneren van de RvC, het gehanteerde toetsingskader van de RvC en de mate waarin de Governancecode wordt toegepast, getoetst. In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande onderdelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 5-3: eindoordeel Presteren intern toezicht

Onderwerp	Oordeel
Functioneren RvC	7,0
(Actueel) toetsingskader	7,0
Toepassen/naleven Governancecode	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,0</b>

Bron: EY, 2015

### Functioneren RvC scoort 'ruim voldoende'

5.37 Bij dit onderdeel wordt de samenstelling van de RvC, de rolopvatting als toezichthouder en de mate en wijze van zelfreflectie onder de loep genomen.

Tabel 5-4: eindoordeel Functioneren RvC

Onderwerp	Oordeel
Samenstelling	7,0
Rolopvatting	7,0
Zelfreflectie	7,0
<b>Eindoordeel: ruim voldoende</b>	<b>7,0</b>

Bron: EY, 2015

### Samenstelling scoort 'ruim voldoende'

5.38 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 7. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.39 De samenstelling van de RvC is evenwichtig, gelet op de volkshuisvestelijke taak van Openbaar Belang en de verschillende expertises die nodig zijn om toezicht te kunnen uitoefenen. De RvC bestaat momenteel uit vijf personen. Tijdens de visitatietermijn zijn in 2013 vier nieuwe leden benoemd. Op verzoek van de voltallige RvC is een lid bij het verlopen van zijn formele zittingsperiode in november 2012 gevraagd nog voor een jaar als adviseur aan de RvC verbonden te blijven.



5.40 Er is een rooster van optredens opgenomen op de website welke tevens in het jaarverslag helder toegelicht wordt in de personalia. De informatie over de commissarissen is op heldere wijze opgenomen bij de andere informatie over de RvC op de website.

5.41 De profielschets voor leden van de RvC is duidelijk en wordt in ieder geval bij (her) benoemingen geactualiseerd. De werving en selectie tijdens de visitatieperiode heeft buiten de bekende kring plaatsgevonden door middel van advertenties en vacature op de website. Men stelt op het moment dat het nodig is een profielschets op en actualiseert het zodat dit aansluit bij de toekomst van Openbaar Belang. Het actualiseren van het huidige profiel staat op de agenda voor de korte termijn.

5.42 Openbaar Belang kent nog geen formeel inwerk / introductieprogramma voor nieuwe leden. Nieuwe leden krijgen wel een informatie waarin alle benodigde stukken aanwezig zijn en daarnaast wordt een rondrit gemaakt langs het bezit en belanghouders.

5.43 Wat betreft permanente educatie van de RvC leden is het voor de leden, na afstemming met de voorzitter, mogelijk om intensievere cursussen te volgen. Men speelt hiermee goed in op de gewijzigde eisen ten aanzien van zelfeducatie. De voorzitter bewaakt de opleidingsinspanningen en de behaalde PE-punten van de leden.

5.44 Op basis van bovenstaande stelt EY vast dat sprake is van een adequate samenstelling, waarbij voldoende gespreide en elkaar aanvullende expertise voorhanden is. Bij iedere benoeming wordt de profielschets geactualiseerd waardoor een adequate samenstelling blijvend wordt geborgd. De RvC heeft ruim voldoende aandacht voor kennisbevordering. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

#### *Rolopvatting scoort 'ruim voldoende'*

5.45 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

5.46 Uit de beoordeling van de notulen en het interview met de directeur-bestuur en de RvC komt naar voren dat de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, haar rollen goed invult en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid bewaart. De relatie tussen de RvC en directeur-bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken.

5.47 Naast de formele overlegmomenten, in de RvC vergaderingen, organiseert Openbaar Belang ook discussie bijeenkomsten voor commissarissen waarin gediscussieerd wordt over de ontwikkeling van het intern toezicht in de sector en het functioneren van de RvC. Één keer per jaar organiseert Openbaar Belang een bijeenkomst met MT en RvC, waarbij tevens een externe spreker wordt uitgenodigd zoals het WSW, Aedes, Woonbond en PwC.



5.48 Daarnaast zijn leden van de RvC aanwezig bij huurdersbijeenkomsten. Met als doel inzicht te krijgen wat er bij de huurders speelt, waarbij vanuit de RvC gekeken wordt wat de wensen zijn van de huurders. Deze informatie gebruikt de RvC bij de besluitvorming en leidt tot een betere invulling van de toezichthoudende rol.

5.49 De RvC laat in haar functioneren en documentatie zien op actieve en gedegen wijze de toezichtrol in te vullen. De RvC geeft zelf mede structuur aan de informatie die ze wenst voor het eigen functioneren middels een toezicht- en toetsingskader dat zij hanteert en vraagt daarbij zowel om interne- als om externe informatie.

5.50 Zoals ook op andere plaatsen in dit hoofdstuk weergegeven is er periodiek contact met de huurdersraad, OR, stakeholders in de regio, het management en ook de externe accountant. Daarnaast heeft de RvC ook periodiek overleg met de manager Financiën, Wonen en overige key functionarissen.

5.51 Openbaar Belang heeft veel aandacht voor transparantie met veel stukken, ook op de website.

5.52 Uit de verslaglegging in de RvC-notulen blijkt een 'goede' invulling van de werkgeversrol. De RvC is verantwoordelijk geweest voor de werving en selectie van de huidige directeur-bestuurder. De RvC heeft hiertoe een selectiecommissie opgericht. De RvC bespreekt in het jaargesprek de prestaties van de bestuurder, ook op andere momenten wordt het functioneren van de bestuurder geëvalueerd. De RvC heeft het voornemen om in de toekomst de opinie van de stakeholders mee te nemen in de beoordeling van de bestuurder.

5.53 Uit de bespreking met de RvC en de notulen van de RvC vergaderingen blijkt een actieve rol van de RvC met oog voor een goede klankbordfunctie. In dit kader wordt er tussen de voorzitter van de RvC en de directeur-bestuurder vooroverleg gehouden op nadering van een RvC vergadering en ervaart de RvC een pro actieve houding van de directeur-bestuurder als het gaat om het vragen van advies.

5.54 Op basis van vorenstaande komt EY tot de conclusie dat sprake is van een adequate rolopvatting. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

*Zelfreflectie scoort 'ruim voldoende'*

5.55 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.56 In de visitatieperiode is de zelfevaluatie uitgebreid aan de orde geweest. Jaarlijks vindt in principe een zelfevaluatie plaats. In 2014 heeft de RvC met externe begeleiding, voor het laatst een zelfevaluatie uitgevoerd. Bij deze evaluatie was ook de directeur-bestuurder betrokken. Op





basis van notulen hebben wij vastgesteld dat de zelfevaluatie met voldoende intensiteit en een actieve houding heeft plaatsgevonden.

5.57 De zelfevaluatie was met name gericht op het toekomstig functioneren van de RvC in het licht van de nieuwe samenstelling van de RvC. De zelfevaluatie omvat de relevante onderdelen van inhoud tot cultuur en gedrag en de harde en zachte aspecten. Uit de jaarverslagen blijkt wel dat in verband met het feit dat vier van de vijf leden van de raad van commissarissen in de periode van december 2012 tot en met juni 2013 hun functie neergelegd hebben, wegens het bereiken van de daarvoor gestelde termijnen, de raad heeft besloten in 2012 de jaarlijkse zelfevaluatie te passeren. Gezien de omstandigheden merkt EY dit niet aan als tekortkoming.

5.58 Naar aanleiding van de zelfevaluaties wordt een duidelijk verslag opgesteld en concrete actiepunten benoemd. De uitkomsten van de zelfevaluaties zijn in de jaarverslagen concreet opgenomen en Openbaar Belang gaat hier dan ook actief mee om. Naast de vragenlijst heeft Openbaar Belang door een extern bureau een scan laten plaats vinden, om achter te komen op welke wijze Openbaar Belang haar Governance formeel een invulling aan geeft. Hiermee laat de corporatie zien dat zij voor het onderwerp Governance serieus aandacht heeft.

5.59 Op basis van bovenstaande gegevens kent de visitatiecommissie het oordeel 'ruim voldoende' toe.

***(Actueel) toetsingskader scoort 'ruim voldoende'***

5.60 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een pluspunt toegekend. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.61 In de praktijk van het toezicht blijkt uit de beraadslagingen en besluitvorming door de RvC dat de RvC een uitgewerkt (toetsings)kader hanteert dat actief actueel gehouden wordt. De visitatiecommissie heeft verder vastgesteld dat het toetsingskader goed aansluit op belangrijke beleidsnotities zoals de strategische visie, financiële kaders, investeringsstatuut, treasurystatuut, het huurbeleid en het strategisch voorraadbeleid van Openbaar Belang. Er wordt altijd gekeken vanuit drie onderwerpen: betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit. De volgorde van belangrijkheid kan verschillen en is afhankelijk van de wensen uit de omgeving. Uit de verslagen van de RvC blijkt bovendien dat het toetsingskader ook wordt gebruikt bij het goedkeuren van voorstellen en beleidsdocumenten.

5.62 De visitatiecommissie heeft uit de verslagen van de RvC, en de bespreking met leden nadrukkelijk opgemaakt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden en kritische vragen kunnen worden gesteld. Uit de verslagen (met name van de discussie bijeenkomst) blijkt ook dat er voldoende met elkaar de discussie wordt aangegaan. Een specifiek positief punt betreft het klankbord moment dat de RvC heeft ingevoerd voor de leden onderling, voorafgaande aan de RvC vergaderingen. RvC bewaakt hiermee dat zij niet de rol van de bestuurder overneemt.



5.63 Uit het geheel van de indrukken tijdens de visitatie komt de conclusie naar voren dat de RvC cultuur en omgangsvormen heeft gerealiseerd waardoor een open, goede en zakelijke sfeer bestaat met veel aandacht voor inhoud met daarbij de juiste aandacht voor de verschillende rollen.

5.64 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een actueel toetsingskader dat actief wordt gehanteerd. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

### **Toepassing/naleving Governancecode scoort 'ruim voldoende'**

5.65 In deze paragraaf wordt beoordeeld of Openbaar Belang de Governancecode juist toepast en worden eventuele afwijkingen daarop getoetst. Op basis van de toetsing voldoet Openbaar Belang aan het ijkpunt voor een voldoende en heeft de visitatiecommissie pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel wordt onderstaand toegelicht.

5.66 De RvC van Openbaar Belang onderschrijft de landelijk gehanteerde Governancecode, het integriteitsbeleid van Openbaar Belang en de klokkenluidersregeling.

5.67 De RvC gaat op een duidelijke actieve wijze om met de Governancecode. De statuten, reglementen alsmede de beschrijving van de governance structuur, het integriteitsbeleid, de klokkenluidersregeling, samenstelling van de RvC, profielschets van de RvC leden, rooster van aftreden en jaarverslagen zijn gepubliceerd op de website van de corporatie.

5.68 In de jaarverslaggeving en op de website geeft Openbaar Belang aan dat de Governancecode wordt nageleefd. De RvC heeft in het interview ook aangegeven de code te willen naleven vanuit een eigen verantwoordelijkheid.

5.69 Er is een inventarisatie uitgevoerd om de naleving van de nieuwe code snel vorm te kunnen geven. De RvC meent dat er een aantal punten opgepakt moeten worden om aan de nieuwe Governancecode te voldoen en volledig conform de code te functioneren. Dit wordt binnenkort opgepakt. Zij agendeert de aansluiting op de code ook in haar vergaderingen.

5.70 Eventuele afwijkingen van de bepalingen in de code worden toegelicht. Op dit moment zijn in de jaarverslagen geen afwijkingen van de governancecode gemeld.

5.71 EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

### **Externe legitimering en verantwoording scoort 'goed'**

5.72 Bij dit onderdeel wordt getoetst of Openbaar Belang voldoet aan de vereisten die de Governancecode en de Overlegwet stellen aan de wijze waarop belanghebbenden het beleid van de corporatie kunnen beïnvloeden.

5.73 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten geconstateerd. Het eindoordeel is daarom 'ruim voldoende'. Het oordeel en de pluspunten worden onderstaand toegelicht.

Tabel 5-5: oordeel Externe legitimatie

Onderwerp	Oordeel
Externe legitimering	8,0
Openbare verantwoording	7,0
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,5</b>

Bron: EY, 2015

### Externe legitimering scoort 'goed'

5.74 Ten aanzien van het toetsingsonderdeel 'Externe legitimering' voldoet Openbaar Belang aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast zijn een aantal pluspunten geconstateerd waardoor het oordeel 'goed' wordt toegekend.

5.75 Openbaar Belang heeft een actuele visie op wie haar belanghebbenden zijn. Huurders, de Centrale Huurdersraad, de gemeente Zwolle en collega corporaties in Zwolle zijn de belangrijkste maatschappelijke belanghebbenden van Openbaar Belang. De RvC heeft goed zicht op wat er bij de belanghebbenden speelt. De RvC woont regelmatig de vergaderingen van de Centrale Huurdersraad. Ook met de gemeente vindt periodiek een overleg plaats. Tijdens deze overleggen haalt de RvC waardevolle informatie op. Daarnaast doet RvC ook 1 keer per jaar een rondrit langs het bezit en spreekt daarbij met de huurders van Openbaar Belang.

5.76 De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Openbaar Belang de huurdersvertegenwoordiging zeer goed bij de beleidsvorming betreft. Een goed voorbeeld hiervan is het vorige visitatierapport. Dit rapport is zeer uitgebreid met de huurders en andere stakeholders besproken. Naast het visitatierapport staan ook andere maatschappelijke thema's op de agenda/ Over deze thema's is gediscussieerd met de belangrijkste stakeholders. Het gaat dan om de thema's: maatschappelijk rendement en duurzaamheid. In het gesprek met de huurdersvertegenwoordiging en andere stakeholders is dit bevestigd. De huurdersvertegenwoordiging is bovendien goed te spreken over de mate van inspraak en hoopt dat Openbaar Belang op deze wijze doorgaat.

5.77 Positief is het feit dat de belanghebbenden graag willen dat Openbaar Belang haar maatschappelijke taak blijft uitvoeren. De visitatiecommissie is van mening dat dit op een stevige legitimering van de positie en rol van Openbaar Belang binnen Zwolle duidt. De netwerkrol van de bestuurder is hierbij door veel belanghebbenden genoemd. Dit is van grote invloed op de externe legitimering van Openbaar Belang.

5.78 EY kent het oordeel 'goed' toe.  
Maatschappelijke visitatie Openbaar Belang



### *Openbare verantwoording scoort 'ruim voldoende'*

5.79 Openbaar Belang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast heeft de visitatiecommissie een aantal pluspunten vastgesteld. Het oordeel wordt hierdoor 'ruim voldoende'. Onderstaand wordt het oordeel toegelicht.

5.80 Openbaar Belang publiceert haar doelstellingen en prestaties op de website. Zo is de ondernemingsstrategie 2015-2018 op de website te vinden en worden daarin per speerpunt belangrijke ontwikkelingen geschetst. Daarnaast zijn de jaarverslagen beschikbaar op de website. In de jaarverslagen wordt ruim voldoende verantwoording afgelegd over de uitgevoerde projecten en andere prestaties. De verantwoording legt een duidelijke relatie met de oorspronkelijke speerpunten en is begrijpelijk.

5.81 Openbaar Belang houdt een overzicht met stakeholders en partners bij. Hierin wordt de aard van de relatie met de betreffende stakeholder beschreven en wordt het thema van de betreffende relatie beschreven. Afhankelijk van de aard van de relatie wordt deze beheerd door de directeur-bestuurder, management of een vaktechnische medewerker.

5.82 Openbaar Belang gaat onder andere de dialoog met belanghouders aan door het organiseren van stakeholderbijeenkomsten. Ook de RvC is daarbij aanwezig. Daarnaast stelt Openbaar Belang op periodieke basis bewonersbladen "Buurtbelang" samen die zij publiceert op de website en fysiek verspreidt onder de huurders en belanghouders.

5.83 Openbaar Belang heeft in de visitatieperiode een vaste medewerker aangenomen die specifiek verantwoordelijk is voor de communicatie.

5.84 Door de belanghebbenden is bevestigd dat Openbaar Belang over het algemeen goed verantwoording aflegt. Wel is er in incidentele gevallen verbetering mogelijk. Zie voor verdere toelichting de bijlage.

5.85 Uit bovenstaande blijkt dat er sprake is van een gedegen en openbare verantwoording. Openbaar Belang geeft duidelijk blijk van het doorgronden van het belang van openbare verantwoording richting de samenleving.

5.86 EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.



## A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY

### Onafhankelijkheidsverklaring bureau

EY Accountants LLP verklaart hierbij dat de visitatie van Openbaar Belang in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. EY Accountants LLP heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal EY Accountants LLP geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Openbaar Belang.

Drs. W. van Olst  
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a faint horizontal line.

Arnhem, november 2015



## B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren

### **Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs W. van Olst**

Wichert van Olst verklaart hierbij dat de visitatie van Openbaar Belang in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wichert van Olst heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wichert van Olst geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Openbaar Belang.

Drs W. van Olst  
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a light blue horizontal line.

Arnhem, november 2015

### **Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs M. Nieland**

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Openbaar Belang in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Openbaar Belang.

Drs M. Nieland  
Senior manager

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Nieland', written over a light blue horizontal line.

Rotterdam, november 2015



### **Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw E. Mujkanovic-Stocevic MSc**

Edna Mujkanovic-Stocevic verklaart hierbij dat de visitatie van Openbaar Belang in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Edna Mujkanovic-Stocevic heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Edna Mujkanovic-Stocevic geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Openbaar Belang.

E. Mujkanovic-Stocevic MSc  
Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Mujkanovic-Stocevic', written over a horizontal line.

Den Haag, november 2015

### **Onafhankelijkheidsverklaring van de heer L.M. Klaassen MSc**

Leon Klaassen verklaart hierbij dat de visitatie van Openbaar Belang in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Leon Klaassen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd bij de betreffende corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Leon Klaassen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Openbaar Belang.

L.M. Klaassen MSc  
Senior Advisor

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.M. Klaassen', written over a horizontal line.

Den Haag, november 2015



## C: CV's visitatoren

### Personalia

**drs. W. van Olst RA (1966)**

### Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Universiteit van Amsterdam, Bedrijfseconomie

### Ervaring

September 2009 - heden	<b>EY</b> , Voorzitter branchegroep Woningcorporaties
Januari 2000 - heden	<b>EY</b> , Partner in auditpraktijk
September 1989 – December 2010	<b>EY</b> , Van assistent tot senior manager

### Selectie referenties sector Woningcorporaties

#### Voorzitter branchegroep Woningcorporaties

- Eindverantwoordelijk voor strategie en beleid van EY in woningcorporatiesector
- Vertegenwoordiger van EY in de woningcorporatiesector en bij de brancheorganisaties
- Auteur van visiedocument woningcorporaties 2020

#### Partner in de auditpraktijk

- Eindverantwoordelijk voor vele jaarrekeningcontroles van woningcorporaties
- Eindverantwoordelijk voor vele adviesopdrachten bij woningcorporaties





## Personalia

**drs. M. Nieland RA (1968)**

## Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Vrije Universiteit Bedrijfseconomie

## Ervaring

September 2012 - heden	<b>EY</b> , Senior Manager
April 2011 – maart 2012	<b>Deloitte Real Estate Advisory</b> , Senior Manager
Juni 1998 – maart 2011	<b>PricewaterhouseCoopers, Advisory N.V.</b> , Principal Manager

## Selectie referenties sector Woningcorporaties

### Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties (2005 – heden)

- Namens PwC vanaf 2005 tot april 2011 en namens EY sinds 2012 betrokken en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het visitatiestelsel (in samenwerking met SEV, Aedes en vanaf 2009 de SVWN)
- Projectleider bij alle door EY uitgevoerde visitaties
- Projectleider bij alle door PwC tot maart 2011 uitgevoerde visitaties
- Meer dan 350 gesprekken gevoerd met belanghebbenden (gemeenten, huurders, zorg- en welzijn, onderwijs)

### WoonBench (2005 – 2011)

- Programmamanager WoonBench (2008 – maart 2011)
- Deelprojectleider Financiële bouwsteen (2005 – 2009)

### Strategie en organisatieontwikkeling

- Mede-auteur 'Visiedocument woningcorporaties 2020'
- Diverse corporaties

### Doelmatigheid / formatiebenchmarking

- Diverse corporaties

### Fusiebegeleiding en haalbaarheidsonderzoeken fusie

- Diverse corporaties



## Personalia

**E. Mujkanovic – Stocevic MSc (1982)**

## Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science en Management publieke sector

## Ervaring

April 2012 – heden	<b>EY</b> , Manager
September 2007 – April 2012	<b>Haute Equipe</b> , Financieel Adviseur
Januari 2009 – April 2012	<b>Rijksgebouwendienst</b> , Senior audit & procesoptimalisatie

## Selectie referenties

- Procesoptimalisatie bij diverse corporaties
- Risicomanagement bij diverse corporaties
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Inrichting financiële en operationele besturing bij diverse corporaties
- Inrichting Planning- en Controlfunctie bij diverse corporaties



## Personalia

**L.M. Klaassen MSc (1985)**

## Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science, Management van de publieke sector
- Universiteit Leiden, Bachelor of Science, Bestuurskunde / Economie

## Ervaring

September 2013 - heden	<b>EY</b> , Senior Adviseur
Januari 2009 - Augustus 2013	<b>Haute Equipe</b> , Medior Financieel Adviseur
Oktober 2012 - augustus 2013	<b>Gemeente Rotterdam</b> , Interne Auditor

## Selectie referenties sector Woningcorporaties

- Fusiebegeleiding bij woningcorporaties
- Procesmanagement bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Subsidie- en project management bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Financiële en operationele besturing bij diverse corporaties en andere publieke instellingen
- Planning- en Control functie bij diverse corporaties en andere publieke instellingen

## D: Overzicht gebruikte brondocumenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste tijdens de visitatie gebruikte documenten.

<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>
Jaarverslag 2011
Jaarverslag 2012
Jaarverslag 2013
Jaarverslag 2014
Prestatieafspraken 2012-2015 gemeente Zwolle
Prestatieafspraken 2014
Evaluatie prestatieafspraken 2012
Strategisch Vastgoedbeleid 2011-2020
Verkoopbeleid 2014
Beleidsplan 2010-2014
Kwartaalrapportages: 2011, 2012, 2013 en 2014
Hennepconvenant
Memo afwegingskader woonruimteverdeling
Agenda voor betaalbaar wonen in de woningmarkt Zwolle-Kampen
Convenant Energiebesparing Woningcorporaties Overijssel
Samenwerkingsovereenkomst Vrouwenopvang
Samenwerkingsovereenkomst woningcorporaties en De Herberg
Samenwerkingsovereenkomst RIBW
Notitie leefbaarheid
Verslagen bewonersavonden

<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>
Belanghoudersregister

<b>Presteren naar Vermogen</b>
Jaarverslagen 2011 tot en met 2014
Kwartaalrapportages 2011-2014
Meerjarenbegrotingen en financiële mjp
Managementletters 2011-2014
Investeringsstatuut
Plan van aanpak verbeteren bedrijfsresultaat
WSW staten 2011-2014
WSW en Autoriteit Woningcorporaties oordeelsbrieven
CiP 2011, 2012 en 2013
CBC-rapportages



### Presteren naar Governance

De Governancecode

Documenten van de internetsite van Openbaar Belang

Samenstelling RvC

Checklist Governance Openbaar Belang

Klokkenluidersregeling

Integriteitsbeleid

Governancestructuur

Ethisch gedragscode

Beleidsverklaring

Verslag evaluatie en verslagen vergadering RvC

Werving RvC tekst website

Werving RvC planning

Werving commissaris advertentietekst dagblad

Profiel schets RvC

Invultabel profiel

Rooster van aftreden en ondersteuning bij opvolgen commissarissen

Jaarverslagen 2011 tot en met 2014, kwartaalrapportages 2011 tot en met 2014

Dashboard

Een interview met de directeur/bestuurder en de RvC

Ondernemingsstrategie

Bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie



## E: Overzicht interne gesprekken

Met de volgende functionarissen van Openbaar Belang en de RvC is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Naam	Functie
De heer G.W. Brouwer	Directeur-Bestuurder
De heer P.J. Velzen	Manager Financiën
De heer H.J. Voerman	Manager Wonen
De heer W.J. Kruijer	Voorzitter RvC
De heer G.J.F. Brakkee	Lid RvC
De heer M. Plest	Voorzitter OR



## F: Overzicht externe gesprekken

Met de volgende belanghebbenden is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
Huurders	Centrale Huurdersraad	De heer H.W.M. Loeters De heer H. van Hezel De heer J. Hetebrij	Voorzitter Vice Voorzitter Secretaris
Gemeente	Zwolle	Mevrouw N. Vedelaar en mevrouw B. de Paus Bruins	Wethouder en seniorbeleidsadviseur Wonen
Overige belanghebbenden	SWZ	Mevrouw M.C.M. Boeijen	Bestuurder
	deltaWonen	De heer E. Leideman	Directeur bestuurder
	Beter Wonen IJsselmuiden	De heer H. Hoogenkamp	Directeur bestuurder
	Travers	De heer W. Bosch	Bestuurder
	Maatschappelijke dienstverlening De Kern	De heer H. Bonten	Bestuurder
	RIBW Groep Overijssel	De heer E. Gritter	Bestuurder

## G: Toetsing Opgaven

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Cijfer	Oordeel
1	Huisvesting van de primaire doelgroep	Openbaar Belang bevordert de kansen voor starters en de differentiatie van het woningaanbod in wijken en buurten door een weloverwogen verkoopprogramma. De verwachte verkoop van Openbaar Belang is 20 woningen per jaar in 2011 en 2012. Voor de jaren 2013 en 2014 wordt uitgegaan van de verkoop van 15 woningen per jaar. Totaal verkoop Openbaar Belang in periode 2011-2014 is 70.	2011-2014	Prestatieafspraken 2012-2015 en jaarverslagen	Evaluatie prestatieafspraken 2012 en Jaarverslagen 2011 t/m 2014	In 2011 zijn 25 woningen en twee bedrijfspanden verkocht door Openbaar Belang. In 2012 heeft Openbaar Belang 19 woningen verkocht en in 2013 22 woningen. In 2014 zijn 18 woningen verkocht door Openbaar Belang. Het totaal aantal verkochte woningen in de periode 2011-2014 komt daarmee uit op 84.	8	Goed
2	Huisvesting van de primaire doelgroep	Door Openbaar Belang wordt 90% van de sociale huurwoningen toegewezen aan woningzoekenden met een verzamelinkomen onder betreffende jaarlijkse Europese norm (in 2014: verzamelinkomen lager dan EUR 34.229).	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015	Jaarverslagen 2012 t/m 2014	In 2012 is door Openbaar Belang 97,9% van de sociale huurwoningen toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 34.086,-. In 2013 en 2014 is 97,9% toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen lager dan € 34.229,-.	8	Goed
3	Huisvesting van de primaire doelgroep	Openbaar Belang stimuleert de betaalbaarheid van haar woningen door integraal te sturen op woonlasten.	2014	Strategisch Vastgoed Beleid 2014-2022	Jaarverslag 2014	Openbaar Belang zet in op verduurzaming van woningaanbod om zo de energielasten ten behoeve van de betaalbaarheid van de woningen te verlagen. Een voorbeeld daarvan is project Pierik waarbij 46 eengezinswoningen duurzaam zijn gerevitaliseerd. Dit draagt bij aan de betaalbaarheid en kwaliteit. Er is een labelsprong gerealiseerd van F naar A++ en dit zorgt voor lagere woonlasten. Ander woningbezit waarbij door Openbaar Belang is geïnvesteerd in duurzaamheid betreft bezit aan de Ravelijnstraat, Binnengasthuisstraat en in de Indische Buurt.	7	Ruim voldoende
4	Huisvesting van de primaire doelgroep	Openbaar Belang neemt deel aan een ambtelijk Kernteam Betaalbaarheid waarin het aan de slag gaat met het opstellen van een beleidsagenda om de betaalbaarheid van sociale huurwoningen te waarborgen en waar nodig te verbeteren. Onderdeel hiervan is het met de andere corporaties in Zwolle organiseren van een discussiebijeenkomst 'Betaalbaarheid, wiens zorg is dat?' in samenspraak met de gemeente Zwolle.	2014	Vooraankondiging discussiebijeenkomst 2014	De agenda voor betaalbaar wonen in de woningmarkt Zwolle - Kampen (2015)	Op 9 mei 2014 heeft in Zwolle een brede discussie plaatsgevonden over het thema betaalbaarheid van het wonen met als conclusie dat een aantal kwetsbare groepen een serieus probleem met de betaalbaarheid van het wonen heeft of krijgt. Voor Zwolle en Kampen vormden de uitkomsten van die bijeenkomst de start voor het opstellen van een agenda in kernteam verband. Het kernteam bestaat uit de woningcorporaties SWZ, Openbaar belang, Delta Wonen, Beter Wonen IJsselmeren, zorgorganisatie Frion (vanuit WWZ038) en uit de gemeenten Zwolle en Kampen. Het kernteam heeft met behulp van de uitkomsten van de bijeenkomst een analyse van het probleem gemaakt, oplossingsrichtingen bedacht, daarover gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties en uiteindelijk een agenda voor de komende jaren opgesteld.	7	Ruim voldoende
5	Huisvesting van de primaire doelgroep	Het voorstel is dat de toewijzingen in de categorie hardheidsclausule, amotatie en verblijfsrechtigen ten koste van de reguliere woningzoekenden gaan, en niet ten koste van de bijzondere doelgroepen.	2013-2014	Memo Afwegingskader woonruimteverdeling	Jaarverslag 2013, Jaarverslag 2014	De verhoudingen tussen het verdelen van de woningen in de wensmodule, spoedmodule en het huisvesten van bijzondere doelgroepen en statushouders zijn in 2014 goed verlopen. De werking van de spoedmodule is verbeterd en voldoet aan het vooraf gestelde uitgangspunt, de wachttijden voor het huisvesten van de bijzondere doelgroepen zijn niet opgelopen en ook het aantal te huisvesten statushouders is allemaal tijdig gehuisvest. De wachttijd van de wensmodule is wel wat opgelopen naar 4,6% (2013: 4%). Een zorg voor 2015 is wel dat de hoeveelheid te huisvesten statushouders ongeveer verdubbelt. Dit zal gevolgen hebben voor de wachttijden in de wensmodule of bemiddelingsmodule (bijzondere doelgroepen).	7	Ruim voldoende
6	Huisvesting van de primaire doelgroep	Gemeente, Openbaar Belang en andere Zwolse corporaties verkennen gezamenlijk nieuwbouwmogelijkheden of de inzet van tijdelijke woonvormen voor o.a. statushouders, bijvoorbeeld op onbenutte locaties of in (leegstaande) gebouwen. Deze verkenning start in 2012 en is voor medio 2013 afgerond.	2012-2013	Prestatieafspraken 2012-2015	Notitie werkgroep shortstay 2013, Verslag bestuurlijk overleg 15 mei 2013	Door de werkgroep Shortstay is in februari 2013 aan de Zwolse corporaties en de gemeente Zwolle en Kampen voorgesteld om van start te gaan met de ontwikkeling van short stay op de locaties Zeepeidershof, Harm Smeengekade en Binnengasthuisstraat. Deze locaties worden beschouwd als pilotlocaties. Gelijktijdig met de ontwikkeling van de drie genoemde locaties is gestart met de verkenning van de ontwikkeling van tijdelijke woonvormen op onbenutte locaties of in (leegstaande) gebouwen. In het bestuurlijk overleg tussen de gemeente en de corporaties in mei 2013 is hier over gesproken. Openbaar Belang heeft hiervoor gedurende een periode (ca. half jaar) drie "pauzewoningen" aan de Binnengasthuisstraat beschikbaar gehouden.	7	Ruim voldoende



Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Cijfer	Oordeel
7	Huivering van bijzondere doelgroepen	Voor de periode 2012-2015 worden in Zwolle minimaal 400 woningen toegevoegd/ aangepast die geschikt zijn voor senioren. Openbaar Belang kent voor 2012 geen bouwopgave op dit punt. De behoefte naar huisvesting voor senioren (kwalitatief en kwantitatief) wordt door Openbaar Belang gemonitord.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015	Jaarverslag 2012, 2013 en 2014	Openbaar Belang monitort het percentage woningen ten opzichte van de woningvoorraad dat geschikt is voor senioren. In 2012, 2013 en 2014 is ongeveer 10% van de woningen van Openbaar Belang speciaal bestemd voor ouderen (55+). Dit betreft met name gelijkvloers appartementen met een lift.	7	Ruim voldoende
8	Huivering van bijzondere doelgroepen	Openbaar Belang en de andere corporaties bevorderen de ontwikkeling van woonservicegebieden in Zwolle zodat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen, ook als sprake is van minder mobiele personen of personen met beperkingen. De Gemeente start 2e tranche subsidieregeling woonservicegebieden.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015	Evaluatie prestatieafspraken 2012 Verslag bewonersavond Peilmolenstraat 2012, Portieken en bewonersavond Peilmolenstraat 2012, Subsidie Peilmolenstraat 2011	Het staat open voor de corporaties om aanvragen in te dienen voor projecten/ investeringen die betrekking hebben op verbeteren algemene voorzieningen in complexen (niet voor investeringen in woningen) waardoor de welzijnsfunctie versterkt wordt. In 2012 hebben de corporaties geen aanvragen ingediend. Openbaar Belang heeft wel subsidie aangevraagd en ontvangen voor een project dat betrekking heeft op het verbeteren van algemene voorzieningen in complexen. Het handelt om een project waarbij portieken in een complex zijn afgesloten, voornamelijk met als doel om de leefbaarheid in en rond het complex te verbeteren.	6	Voldoende
9	Huivering van bijzondere doelgroepen	Openbaar belang bevordert met andere corporaties een evenwichtige spreiding van huisvesting van bijzondere doelgroepen. Nieuwe aanbod van huisvesting voor bijzondere doelgroepen wordt aan de hand van de spreidingskaart en het spreidingsbeleid afgewogen.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015	Evaluatie prestatieafspraken 2012	Per nieuw initiatief is een afgewogen advies vanuit de Werkgroep gegeven met betrekking tot zorginhoud en locatie. Aan de Werkgroep nemen een delegatie van gemeenten (Zwolle, Kampen en Harderwijk), een vertegenwoordiging van de Zwolse corporaties en een delegatie van de zorginstellingen deel. In gezamenlijk overleg is besloten dat Openbaar Belang als compacte corporatie niet direct deelneemt aan de Werkgroep, maar dat de grotere Zwolse corporaties haar daarin wel mogen en zullen vertegenwoordigen. Openbaar Belang draagt hiermee dus ook bij aan de realisatie van de opgave.	7	Ruim voldoende
10	Huivering van bijzondere doelgroepen	Openbaar Belang en de RIBW bieden gezamenlijk huisvesting en begeleiding waarbij Openbaar Belang zorg draagt voor de huisvesting en optreedt als verhuurder en de RIBW de kwalitatief noodzakelijke begeleiding biedt.	2011-2014	Samenwerkings-overeenkomst RIBW	Jaarverslagen 2012, 2013 en 2014	Openbaar Belang wil er zijn voor alle mensen met een woonbehoefte. Binnen de mogelijkheden wordt voorrang verleend aan mensen die daarbij ondersteuning wensen. Mensen worden benaderd als individuen met hun eigen specifieke omstandigheden en problemen. Openbaar Belang neemt wensen, behoeftes en problemen serieus en probeert hiervoor een optimale oplossing te vinden. Soms kan voor een groep met gelijke wensen en problemen een collectieve oplossing gevonden worden. Zo biedt Openbaar Belang samen met de twee andere Zwolse woningcorporaties huisvesting op maat voor meer dan twintig maatschappelijke instanties. Zo wordt voorkomen dat mensen die de regio over hun leven niet hebben of dreigen kwijt te raken tussen wal en schip terecht komen. Met een eensgezinde samenwerking tussen de partijen wordt een groot aantal maatschappelijke problemen voorkomen, zoals dakloosheid, verloedering, zelfverwaarlozing en overlast. Voorbeelden hiervan zijn de Kadera (vrouwenopvang) en de Herberg (opvang voor dak- en thuislozen). Voor mensen die wel zelfstandig kunnen wonen, maar daarbij wel enige begeleiding nodig hebben, stellen de Zwolse corporaties jaarlijks een aantal woningen beschikbaar. In 2011 en 2012 zijn via de zogenoemde quotumafspraken 127 woningen beschikbaar gesteld aan cliënten van Stichting Limor, Dimence, Frion, Leger des Heils, RIBW, Reclassering, de Herberg, Veldzicht, Trias, Kadera, St. Bema en Tactus. In 2013 en 2014 zijn respectievelijk 94 en 88 woningen beschikbaar gesteld. Buiten dit aantal om worden er ook nog woningen verhuurd via gemeente Zwolle en via de Regiegroep ten behoeve van huishoudens die problematiek hebben op meerdere vlakken en vaak ook door meerdere instanties worden begeleid.	7	Ruim voldoende

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsingsdocument	Resultaat	Cijfer	Oordeel
11	Huiving van bijzondere doelgroepen	WWZ038 programma ontwikkelen om in te spelen op het beleid van de rijksoverheid om mensen met zorgindicatie zo lang mogelijk zelfstandig in hun woning te laten wonen. De opdracht die de WWZ038-programmagroep meekreeg luidde: "Op basis van een marktanalyse ontwerpen van vernieuwde, betaalbare product-markt-combinaties in woon-, welzijns- en zorgarrangementen, die met ingang van 1 januari 2015 kunnen worden ingezet. Genoemde productmarkt-combinaties dienen inhoudelijk en procesmatig aan te sluiten bij de ontwikkeling van sociale wijkteams."	2013-2014	WWZ038 Programmaplan	WWZ038 Eindrapportage	Het programma is op 01-12-2014 afgerond. Er zijn afspraken met 29 partijen gemaakt om in te kunnen spelen op het beleid van de rijksoverheid om mensen met een zorgindicatie zo lang mogelijk zelfstandig in hun woning te laten wonen. Het opdrachtgeversoverleg heeft uit haar midden een tweehoofdig dagelijks bestuur afgevaardigd, bestaande uit o.a. de bestuurder van Openbaar Belang. Het dagelijks bestuur kwam maandelijks bijeen om de voortgangsrapportage van de programmamanager te vernemen en waar nodig op onderdelen bij te sturen.	8	Goed
12	Huiving van bijzondere doelgroepen	Stichting De Herberg en de woningcorporaties stellen zich ten doel om via samenwerking te bewerkstelligen dat niemand in de regio Zwolle tegen zijn of haar wil op straat hoeft te slapen en kansen krijgt om, met ondersteuning, vanuit een veilige en warme omgeving te werken aan maatschappelijk en individueel herstel. Partijen willen dit doel onder meer verwezenlijken door onvoorzwaardelijke opvang van dak- en thuislozen mogelijk te maken op een centrale plek in de regio. Partijen willen dit doel onder meer verwezenlijken door mogelijkheden te creëren voor regionale uitstroom vanuit de opvang voor dak- en thuislozen op het gebied van huisvesting in het reguliere woningbezit en door mogelijkheden te creëren voor regionale instroom bijvoorbeeld als gevolg van huisuitzettingen door de Woningcorporaties. Openbaar Belang stelt jaarlijks EUR 45.819 beschikbaar t.b.v. de exploitatie van De Herberg.	2011-2014	Samenwerkingsovereenkomst woningcorporaties en de Herberg	Jaarverslagen 2011 t/m 2014, Grootboek betaling De Herberg 2014	In samenwerking met andere partijen wordt een groot aantal maatschappelijke problemen zoals dakloosheid, verloedering, verwaarlozing en overlast voorkomen. De Herberg (opvang voor dak- en thuislozen) is daar een goed voorbeeld van. Uit de begrotingen van Openbaar Belang blijkt dat zij jaarlijks een bijdrage van € 50.000 levert ten behoeve van de exploitatie van De Herberg.	8	Goed
13	Huiving van bijzondere doelgroepen	Openbaar Belang draagt jaarlijks bij aan de huisvestingslasten van Vrouwenopvang Overijssel (VOO). De corporaties zullen gezamenlijk tien (10) jaar lang een jaarlijkse bijdrage aan de huisvestingslasten van Vrouwenopvang Overijssel (VOO) verstrekken van maximaal € 170.000. Iedere corporatie zal een vast percentage bijdragen aan het te verstrekken jaarlijkse bedrag. Dit percentage is gerelateerd aan het huidige woningbezit van de betreffende corporatie.	2011-2014	Samenwerkingsovereenkomst vrouwenopvang	Jaarverslagen 2011 t/m 2014, Grootboekbetaling Vrouwenopvang 2014	Uit de begrotingen van Openbaar Belang blijkt dat zij jaarlijks een bijdrage van € 17.000 levert ten behoeve van de huisvestingslasten van VOO. In 2014 heeft Openbaar Belang daadwerkelijk een bijdrage van € 13.743 overgemaakt.	7	Ruim voldoende
14	Huiving van bijzondere doelgroepen	Openbaar Belang draagt bij aan het beperken van de instroom en het bevorderen van de uitstroom inzake maatschappelijke opvang. Een maatregel die hierbij genomen wordt is uitvoering van de pilot Housing First door het Leger des Heils in samenwerking met de corporaties.	2014	Prestatieafspraken 2014	Jaarverslag 2014, Notulen Raad van Advies de Herberg april 2014, Convenant Housing First Zwolle 2013	De quotums voor de uitstroom uit regionale woonvoorzieningen voor bijzondere doelgroepen zijn naar beneden toe bijgesteld. Er wordt een groter beroep gedaan op deze instellingen om de uitstroom naar de regio te bevorderen. In 2014 zijn via de zogenoemde quotumafspraken 88 woningen (Openbaar Belang: 21) beschikbaar gesteld aan cliënten van Stichting Limor, Dimence, Frion, Leger des Heils, RIBW, Reclassering, de Herberg, Veldzicht, Trias, Kadera, St. Bema en Tactus. Openbaar Belang maakt tevens onderdeel uit van de pilot Housing First. Hiertoe heeft zij een convenant ondertekend in 2013. Met Housing First wordt beoogd via in eerste instantie een stabiele woonsituatie aan langdurige daklozen openingen te bieden voor werken aan herstel. Dit werken aan herstel wordt ondersteund door zorg en begeleiding. In april 2014 is de status dat vier mensen zijn aangemeld voor Housing First bij de corporaties en wachten op een woning.	7	Ruim voldoende
15	Huiving van bijzondere doelgroepen	Openbaar Belang en SWZ onderzoeken samen met Stichting Hospice of het mogelijk is een hospice te realiseren, die voldoet aan de eisen die Stichting Hospice stelt en die qua exploitatie past binnen de financiële mogelijkheden die Stichting Hospice heeft. De gemeente heeft aangegeven bereid te zijn om het beoogde perceel te verkopen aan Openbaar Belang indien en zodra partijen overeenstemming hebben bereikt over de realisatie en exploitatie van een hospice.	2014	Overeenkomst Openbaar Belang en SWZ inzake Hospice, Afsprakenkader Openbaar Belang - SWZ - Hospice, Huurovereenkomst Hospice	Jaarverslag 2014	Uit de gesprekken die Openbaar Belang, SWZ en Stichting Hospice hebben gevoerd, onderling en met de provincie, gemeente en Rabobank, is gebleken dat het mogelijk is om op de aangewezen locatie een hospice te realiseren. Partijen hebben samen met Stichting Hospice een aantal afspraken gemaakt in verband met de definitieve uitwerking en afronding van de contractfase ter zake de stichting en exploitatie van de hospice. In 2014 hebben de Stichting Hospice Zwolle, de gemeente en de Zwolse woningcorporaties SWZ en Openbaar Belang een samenwerkings- en huurovereenkomst getekend voor de realisatie van de hospice. De voorbereiding van de bouw van vijf in plaats van de oorspronkelijke vier plaatsen zijn in 2014 gestart. De oplevering wordt in het najaar van 2015 verwacht.	8	Goed

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
16	Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Openbaar belang heeft de opgave om haar woningen in 2035 energieneutraal te hebben. In 2020 zijn de reguliere woningen waar mogelijk op gemiddeld label B gebracht.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015	Evaluatie prestatieafspraken 2012 en Jaarverslagen 2012, 2013 en 2014	In 2012 is heeft Openbaar Belang voor de bouw van 29 nieuwe woningen subsidie ontvangen vanuit de "Stimuleringsregeling duurzame woningproductie". Deze woningen zijn ook in 2012 gerealiseerd. Daarnaast heeft Openbaar Belang 32 bestaande woningen aan de Binnengasthuisstraat zeer energiezuinig gemaakt. De sociale en fysieke aanpak van 128 woningen in de Adelbuurt is begin 2013 afgerond. Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen voor de nieuwbouw van 12 energiezuinige sociale huurwoningen aan de Zuiderkerkstraat, waarmee Openbaar Belang eind 2013 is gestart. In 2014 heeft Openbaar Belang 12 nieuwbouwwoningen opgeleverd aan de Zuiderkerkstraat. In de Indische Buurt is groot onderhoud gepleegd aan 93 woningen, waarbij de woningen een labelsprong hebben gekregen van D/F naar energielabel B. In de Pierik is het groot onderhoud uitgevoerd van 46 eengezinswoningen, waarbij de woningen een labelsprong hebben gekregen van gemiddeld E naar energielabel A++. Het totaal percentage van woningen met minstens een energielabel B is 52,3% in 2014.	9	Zeer goed
17	Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	In 2012 is het aantal woningen van Openbaar Belang met een A+label gegroeid met 40, met A-label gegroeid met 72 en B-label gegroeid met 46.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015 en Prestatieafspraken 2014	Evaluatie prestatieafspraken 2012 en Jaarverslagen 2012, 2013 en 2014	In 2012 is het aantal woningen met A++ label met 29 toegenomen (Ravelijnstraat), is het aantal woningen met A+ label met 32 toegenomen (Binnengasthuisstraat) en is het aantal woningen met A label met 69 toegenomen (28 in de Vechtstraat). Het aantal toegenomen woningen met een B-label is 79 in 2012. In 2013 is het aantal woningen met A++ label met 46 toegenomen (Pierik) en is het aantal woningen met A label met 5 toegenomen. Het aantal toegenomen woningen met een B-label is 128 in 2013 (Adelbuurt). In 2014 is het aantal woningen met A+ label met 12 toegenomen en is het aantal woningen met B label met 58 toegenomen.	8	Goed
18	Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Openbaar Belang levert in 2012 29 woningen op zonder gasaansluiting met EPC=0,4	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015	Evaluatie prestatieafspraken 2012 en jaarverslagen	Opgave is gerealiseerd. De corporatie heeft 29 woningen in 2012 aan Frankhuis opgeleverd.	7	Ruim voldoende
19	Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Openbaar Belang investeert in duurzame energieopwekking uit hernieuwbare bronnen (per woning of wijk) als de schil zich reeds op basisniveau bevindt. Bij wijze van uitzondering kan ook in duurzame energieopwekking geïnvesteerd worden zonder dat de schil van die woningen zich op het basisniveau hoeft te bevinden.	2012-2014	Convenant Energiebesparing Woningcorporaties Overijssel (28-06-2012)	Jaarverslagen 2012, 2013 en 2014	Openbaar Belang in 2012 totaal 1.100 m <sup>2</sup> zonnepanelen geplaatst op de daken van gestapelde woningen aan de Vechtstraat, Pilotenlaan, de flats Rembrandt en Wanningstate, Drapenierlaan en Biezenknoppen. De opgewekte energie is voor de algemene voorzieningen van het gebouw. Verder zijn zonnepanelen geplaatst op het dak van de flat aan de Lassuslaan. In het kader van de totale aanpak van deze flat, is de dakrenovatie omwille van het plaatsen van zonnepanelen in de tijd naar voren gehaald. In juli 2012 zijn 29 woningen eengezinswoningen opgeleverd in het plan Frankhuis. Deze woningen hebben een gemiddelde EPC van 0,42 en zijn voorzien van een WKO voor de warmte en koude opwekking. In juli 2013 zijn de woningen voorzien van zonnepanelen die zorgen voor de energie voor de warmtepomp van de woning. In 2013 en 2014 is Openbaar belang gestart met duurzame energie aan te bieden aan de huurders in de vorm van zonnepanelen. Het doel is om meer grip op woonlasten te houden en de uitstoot van CO2 te reduceren. Om die reden is Openbaar Belang één van de zeven corporaties die deelnemen aan het project Zonnig Huren. Zonnig Huren biedt kennisontwikkeling en inkoopvoordeel van zonnepanelen voor stroomopwekking.	8	Goed

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
20	(Des-)investerings in vastgoed	Openbaar belang realiseert in 2012 29 woningen via het project Frankhuis. Bij de evaluatie van de prestatieafspraken is opgemerkt dat de gemeenteraad heeft besloten om de verwachting omtrent de woningproductie terug te brengen. De geactualiseerde prestatieafspraken gaan voor het jaar 2014 uit van de bouw van 12 woningen aan de Zuiderkerkstraat en 4 Hospice woningen door Openbaar Belang.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015 en Prestatieafspraken 2014	Evaluatie prestatieafspraken 2012 en Jaarverslagen 2011, 2012, 2014	De corporatie heeft conform de prestatieafspraken 29 woningen in 2012 aan Frankhuis opgeleverd. In 2014 heeft de oplevering van de nieuwbouw van 12 woningen aan de Zuiderkerkstraat plaatsgevonden. In 2014 hebben de Stichting Hospice Zwolle, de gemeente en de Zwolse woningcorporaties SWZ en Openbaar Belang een samenwerkings- en huurovereenkomst getekend voor de realisatie van een hospice. De voorbereiding van de bouw van 5 plaatsen zijn in 2014 gestart. De oplevering wordt in het najaar van 2015 verwacht.	7	Ruim voldoende
21	(Des-)investerings in vastgoed	Openbaar Belang zet bij verkoop instrumenten in zoals Koopgarant en andere kortingsregelingen.	2012	Prestatieafspraken 2012-2015	Evaluatie prestatieafspraken 2012 en jaarverslagen	In 2012 heeft Openbaar Belang via een kortingsregeling 10% korting gegeven aan zittende huurders bij het verwerven van de eigen woning (regeling afgeschaft per 1-1-2013).	7	Ruim voldoende
22	(Des-)investerings in vastgoed	Openbaar Belang bevordert in samenwerking met de andere corporaties de differentiatie van het woningaanbod in wijken en buurten via een weloverwogen verkoopprogramma. In 2012 worden door Openbaar belang 20 woningen verkocht.	2012	Prestatieafspraken 2012-2015	Evaluatie prestatieafspraken 2012	In 2012 heeft Openbaar Belang 19 woningen verkocht.	6	Voldoende
23	(Des-)investerings in vastgoed	Openbaar Belang bevordert het eigen woningbezit en helpt de huidige huurders en of starters aan een koopwoning.	2011-2014	Strategisch Vastgoedbeleid 2011-2020	Jaarverslagen 2011-2014, Verkoopbeleid 2014	Openbaar belang biedt haar woningen uitsluitend aan zittende huurders aan. In de periode 2011-2014 zijn er jaarlijks tussen 18 en 25 woningen verkocht. Openbaar Belang verkoopt woningen indien: - dit bijdraagt aan een gevarieerde bevolking in de wijk, waarmee segregatie wordt voorkomen of tegengegaan; - hiermee bevordert wordt dat lagere en middeninkomens in de wijk wooncarrière kunnen maken; - er in wijken te grote concentratie van sociale huurwoningen is en Openbaar Belang dit kan verhelpen.	7	Ruim voldoende
24	(Des-)investerings in vastgoed	Elk jaar levert Openbaar Belang gemiddeld 40 nieuwbouwwoningen op die voldoen aan de hoogst haalbare woonkwaliteit en energiezuinigheid.	2011-2014	Strategisch Vastgoedbeleid 2011-2020	Jaarverslagen 2011-2014	In het verslagjaar van 2011 zijn geen nieuwe woningen opgeleverd. In het verslagjaar van 2012 zijn 29 eengezinswoningen (Ravelijnstraat, cpl. 213) opgeleverd. Voor 2013 wordt alleen de oplevering van de 12 nieuwbouwwoningen aan de Zuiderkerkstraat verwacht; voor het overige is alle geplande nieuwbouw in verband met de onduidelijkheden door het regeerakkoord op "on hold" gezet. In het verslagjaar van 2014 zijn 12 nieuwbouwwoningen aan de Zuiderkerkstraat opgeleverd.	5	Onvoldoende
25	(Des-)investerings in vastgoed	Woonwagens (13) en woonwagengekken (37) worden waar mogelijk afgestoten.	2011-2014	Strategisch Vastgoedbeleid 2011-2020	Verkoopbeleid 2014	Op een aantal locaties in Zwolle verhuurt Openbaar Belang standplaatsen (31) en een aantal woonwagens (12) (cijfers 2014). Het beheer wordt gedaan door een externe partij, in verband met de specifieke begeleiding die deze klantgroep nodig heeft. Openbaar Belang krijgt regelmatig het verzoek van bewoners of zij hun woonwagen en standplaats mogen kopen. Gezien de geringe levensduur van de woonwagens, de specifieke beheersmaatregelen en begeleiding staat Openbaar Belang hier positief tegenover. Openbaar Belang heeft, in overeenstemming met haar ondernemingsstrategie, besloten tot het afstoten van de woonwagens en standplaatsen voor de verkoop van woonwagens en woonwagengekken.	7	Ruim voldoende
26	(Des-)investerings in vastgoed	Openbaar Belang draagt zorg voor een gevarieerd woningaanbod in verschillende wijken/buurten, types, plattegronden, groottes en woonlasten.	2014	Strategisch Vastgoed Beleid 2011-2020	Jaarverslag 2014	32 onzelfstandige wooneenheden (complex 018) aan de Zuiderkerkstraat 27 zijn gesloopt. Vervolgens zijn 12 huurwoningen onder de huurtoeslaggrens gerealiseerd: zes eengezinswoningen en zes appartementen. De bouw is in januari 2014 gestart en in september 2014 opgeleverd. Dit complex levert een kwalitatief goed aanbod op een zeer gewilde locatie in Zwolle. Het gevarieerde aanbod in woontypologieën, namelijk grondgeboden woningen en appartementen met een zorgtoegankelijke indeling, verhogen de woonkwaliteit. De verhuurbaarheid blijft hierdoor voor de lange termijn gegarandeerd voor de doelgroep met een inkomen rond modaal. De woningen zijn geschikt voor tweepersoonshuishoudens en kleine gezinnen. Verder waren eind 2014 31 standplaatsen en 12 woonwagens voor de verhuur beschikbaar.	7	Ruim voldoende

Nr	Prestatieveld	Opgave	Jaar	Brondocument	Toetsings document	Resultaat	Cijfer	Oordeel
27	Kwaliteit wijken en buurten	Openbaar Belang bevordert de leefbaarheid en voorkomt overlast. Bij elke nieuwe ontwikkeling in de huisvesting van bijzondere doelgroepen vindt heldere communicatie plaats met gemeente, partners, cliënten en omwonenden waarin zowel de belangen van de cliënt als de bewoner worden afgewogen. Partijen werken daarbij volgens het vastgesteld communicatieprotocol.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2015	Evaluatie prestatieafspraken 2012-2015, Jaarverslag 2014	In 2012 wordt bij alle nieuwe initiatieven gebruik gemaakt van het communicatieprotocol en vindt er onderlinge afstemming plaats over de zwaarte van belangen. Openbaar Belang ontvangt ongeveer 400 telefonische en 200 schriftelijke meldingen van overlast per jaar. Openbaar Belang gaat in gesprek met bewoners en probeert gezamenlijk tot een bevredigende oplossing te komen. Soms worden partners als politie, Buurtbemiddeling, maatschappelijk werk en andere maatschappelijke instanties ingeschakeld. Ook neemt Openbaar Belang deel aan Gebiedsbeheerteams en regiegroepen. Het doel van de regiegroep is om alle onderdelen van het leven van de bewoner weer op orde te krijgen. Bij de regiegroep zit één bewoner en daarbij zijn of haar hulpverlener(s). De gemeente voert hierin de regie. De regiegroepen waar Openbaar Belang aan deelneemt worden meestal vanuit haar zelf geïnitieerd, omdat de bewoner overlast veroorzaakt of ernstige huurachterstand heeft. Openbaar Belang neemt deel aan de regiegroep als zij hier een belang bij heeft en een actieve bijdrage kan leveren aan de oplossing.	7	Ruim voldoende
28	Kwaliteit wijken en buurten	Openbaar Belang bevordert de woonkwaliteit in bestaande wijken volgens de principes van natuurlijke wijkvernieuwing en geeft uitvoering aan de fysieke aanpak van de Adelbuurt Zwolle Zuid.	2012-2013	Prestatieafspraken 2012-2015	Evaluatie prestatieafspraken 2012-2015, Jaarverslagen 2012-2013	De revitalisatie van de Adelbuurt is klaar. Het aanzicht van de woningen en de buurt is verbeterd.	7	Ruim voldoende
29	Kwaliteit wijken en buurten	Openbaar Belang gaat scherper beschrijven welke doelen ze nastreeft op het gebied van participatie. Dat houdt in betrokkenheid van bewoners bij haar beleid en bij de uitvoering daarvan en tevens empowerment van bewoners.	2011-2014	Beleidsplan 2010-2014	Jaarverslagen 2011-2014	In alle gebieden van Zwolle waar Openbaar Belang bezit heeft, is een buurtbeheerder actief. De buurtbeheerder is actief met de leefbaarheid van de leefomgeving. De buurtbeheerders spreken bewoners aan op hun gedrag en de mogelijke gevolgen ervan. Hierdoor ontstaat er meer bewustwording bij de bewoners van de invloed en bijdrage die zij aan hun leefomgeving kunnen leveren. Openbaar Belang wil nog meer activiteiten en initiatieven ontplooiën, die tot versterking van de wijk leiden en die de emancipatie van de bewoners bevorderen. Hierbij worden de wijkbewoners zelf optimaal betrokken. Openbaar Belang komt in 2015 met de gemeente Zwolle onder andere tot de prioriteit om de participatie van huurders en bewoners te versterken.	6	Voldoende
30	Kwaliteit wijken en buurten	Openbaar Belang stelt integrale wijk- en buurtplannen op.	2011-2014	Beleidsplan 2010-2014	SVB Diezerpoort	Naar aanleiding van de resultaten van het buurtonderzoek 2012 dat is uitgevoerd door de gemeente Zwolle heeft Openbaar Belang hiermee een vertaalslag gemaakt naar haar Strategisch Vastgoed Beleid. Openbaar Belang heeft bijvoorbeeld plannen / opgaven voor de wijk Diezerpoort opgesteld, waarbij het een SWOT analyse van de wijk en buurten gemaakt heeft en per complex in beeld gebracht heeft wat de status is omtrent het bezit en de technische staat daarvan, de leefbaarheid en enkele scenario's zijn geschetst richting de toekomst van complexen.	7	Ruim voldoende
31	Kwaliteit wijken en buurten	Hennepkwekerijen worden voorkomen. Openbaar Belang neemt preventieve en repressieve maatregelen.	2011-2014	Hennep convenant	Notitie leefbaarheid	Voor hennepteelt in de woning, tuin of berging heeft Openbaar Belang een no tolerance beleid. Constatering van een kwekerij betekent dat de huurder de woning moet verlaten. Dit kan door "rijwillige" opzegging van de huur. Is de huurder hiertoe niet bereid dan start Openbaar Belang een juridische procedure.	7	Ruim voldoende

## H: Position paper woningcorporatie Openbaar Belang

### **Openbaar Belang is een ambitieuze en maatschappelijk betrokken corporatie**

Eind 2010 is Openbaar Belang voor het eerst gevisiteerd. De genoemde aandachtspunten zijn in de jaarplanning opgenomen en tot uitvoering gebracht. In 2014 hebben we opnieuw onze koers bepaald in onze ondernemingsstrategie 2015-2018. In de position paper leest u wie wij zijn, waar we voor staan en waar we naar toe gaan.

### **Wij zijn een stadscorporatie en stellen de klant centraal**

Openbaar Belang heeft 2.718 vhe (stand 1 januari 2015) en is werkzaam in Zwolle. De vaste formatie bestaat uit 29 medewerkers die samen 25,1 fte bezetten.

Uit onze klanttevredenheidsonderzoeken die wij tweejaarlijks houden, waarbij de beleving van onze bewoners ten aanzien van de dienstverlening, de woning en woonomgeving en het imago van Openbaar Belang wordt gemeten, komt naar voren dat wij 7,5 scoren. Uit dit onderzoek blijkt dat huurders over het algemeen een positief beeld van Openbaar Belang hebben.

### **De financiële situatie is de afgelopen jaren versterkt**

Er zijn de afgelopen jaren maatregelen genomen om versneld te komen tot het voldoen aan de toetsingskaders van het WSW. Dit hebben we gedaan door inkomensafhankelijke huurverhogingen door te voeren, te bezuinigen op het onderhoud en het personeelsverloop niet automatisch te vervangen. Op het gebied van onderhoud was het mogelijk een soberder onderhoudsbeleid te voeren en de wijze van inkopen te verbeteren. Sinds 2014 werken we met een taakstellend onderhoudsbudget. De huurder ondervindt hier geen hinder van. Het verloop van personeel hebben wij veelal binnen onze organisatie kunnen oplossen zonder gevolgen voor de dienstverlening aan de huurder. De gehanteerde inkomensafhankelijke huurverhoging heeft wel merkbare gevolgen voor de huurder gehad. Mede naar aanleiding van deze gevolgen hebben wij samen met de Zwolse corporaties en de gemeenten Zwolle en Kampen een betaalbaarheidsagenda opgesteld en de huren in 2015 gematigd verhoogd. Openbaar Belang heeft voor zichzelf minimum normen voor een aantal financiële ratio's vastgesteld. Onze begroting bevat "slecht-weer" scenario's. Volgens onze begroting 2015 blijven we ook bij een stijgende rente of een lagere inflatie voor de huurverhoging, binnen onze eigen normen en binnen de normen van het WSW.

### **In de ondernemingsstrategie 2015-2018 is onze missie geformuleerd, deze luidt:**

Nu en in de toekomst zorgdragen voor de beschikbaarheid van goede en betaalbare woningen in vitale wijken voor mensen met een smalle beurs, en voor mensen die om andere redenen niet zelfstandig passende woonruimte kunnen vinden.

### **De komende jaren gaan wij onze financiële positie versterken**

Versterken van onze financiële positie is een randvoorwaarde om ook in de toekomst invulling te kunnen blijven geven aan de met de gemeente overeengekomen prestatieafspraken. Desondanks willen wij onderstaande visie realiseren:

We vinden het belangrijk dat mensen de verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leven. Het is onze overtuiging dat we hieraan een bijdrage leveren met woningen die aansluiten bij de persoonlijke woonbehoeften, in wijken die bewoners trots maken.

Het werk van Openbaar Belang aan een kansrijke woon- en leefomgeving in de gemeente Zwolle kunnen en willen we niet los zien van de inspanningen en verantwoordelijkheden van anderen. Als maatschappelijk partner in wonen zijn we medeverantwoordelijk voor een goede samenwerking met onze professionele partners en bewoners. Wij leveren betaalbare woningen, staan dicht bij onze klanten en kennen onze bewoners door onze korte lijnen. Onder betaalbare woningen verstaan wij woningen met een verantwoorde prijs-kwaliteitverhouding.

Wij weten wat er speelt in de wijk, acteren adequaat en spelen een belangrijke rol in het oplossen van problemen in de wijk. Wij leveren een belangrijke bijdrage aan het woongenot van onze klanten.

Wij kiezen ervoor om zelfstandig te blijven, omdat we hiermee onze identiteit waarborgen. Tegelijkertijd onderzoeken we mogelijkheden met collega-corporaties om gezamenlijke uitvoering van bepaalde taken te doen, dit om onze dienstverlening te optimaliseren en kosten te besparen. Wij streven naar lichte groei van het aantal woningen.

Het gebruik van duurzame materialen en reductie van energieverbruik in onze woningen blijft de komende jaren een belangrijk thema waar wij ons op blijven focussen. Daarbij gaan wij uit van duurzaam gebruik van de gebouwde omgeving, waarbij aandacht wordt besteed aan het samenspel van inrichting, bebouwing en infrastructuur.

Wij zijn ons ervan bewust dat wij handelen met maatschappelijk vermogen. Daarom hanteren wij een zakelijke benadering, hetgeen wil zeggen dat een (maatschappelijke) kosten-batenanalyse altijd onderdeel uitmaakt van onze projecten/activiteiten. Uitgangspunt is: minimaal behoud, maar bij voorkeur groei van maatschappelijk vermogen. Dit alles vraagt om een efficiënte organisatie met korte lijnen waar de klant centraal staat in alle activiteiten, in ons handelen en denken.

#### **Onze kernwaarden zijn persoonlijk, betrokken, verbindend en zelfbewust**

De ambitie van Openbaar Belang komt tot uiting in wat zij doet en ook hoe ze dit doet. De afgelopen jaren is geïnvesteerd in haar medewerkers voor verdere ontwikkeling van hun professie. Ook is extra aandacht besteed aan het inbedden van de kernwaarden (organisatiecultuur) en het versterken van de onderlinge samenwerking. Door interne trajecten met een kernwaardentraject is er veel veranderd. Medewerkers spreken elkaar meer aan, het eigenaarschap van medewerkers en de samenwerking tussen afdelingen gaat beter en medewerkers zijn zich meer bewust van aandacht voor de klant. Met de kernwaarden is met de medewerkers een aantal afspraken gemaakt waarmee dienstverlening naar de klant eenduidiger, sneller en correct verloopt.

#### **Het jaar 2014 stond in het teken van onze nieuwe ondernemingsstrategie**

Het oude beleidsplan "Samen werken voor mensen" liep tot en met 31-12-2014. Hierin geven we inhoud aan onze ambities voor de periode van 2010 tot en met 2014. We hebben daarbij onze focus verlegd van gebouwgericht naar wijkgericht werken. Concrete problemen, behoeftes en wensen van mensen in de buurten en wijken staan daarbij centraal. We nemen nadrukkelijk onze (mede)verantwoordelijkheid voor een goede woonomgeving voor onze huurders en andere bewoners in wijken en buurten. Daarbij gaan we ervan uit dat de bewoners zelf het beste weten wat goed is voor henzelf en voor hun wijk. De vraag van onze bewoners staat dan ook centraal in ons beleid. Om het wonen betaalbaar te houden, sturen wij op woonlasten. Wij dragen hieraan bij door te investeren in duurzame energiemaatregelen, waar het kan met energie uit zon en/of bodem. Deze investeringen maken onze woningen energiezuiniger, comfortabeler en de woonlasten voor huurders worden daardoor lager.

#### **De ontwikkelingen hebben geleid tot het opstellen van een nieuwe ondernemingsstrategie**

De politieke, financiële en maatschappelijke druk op de corporaties is de afgelopen jaren sterk toegenomen. De ingevoerde verhuurdersheffing en de Woningwet hebben grote invloed op de invulling van onze doelstellingen.

Om te anticiperen op deze ontwikkelingen is een nieuwe ondernemingsstrategie opgesteld, waarbij met behulp van een SWOT-analyse inzicht is verkregen in de mate van 'fit' tussen Openbaar Belang en haar omgeving. Bij het opstellen van de ondernemingsstrategie hebben we de wensen en ideeën van onze belanghouders opgehaald. Het in 2013 gehouden belanghoudersdebat en de periodieke overleggen met onder andere de Centrale Huurdersraad, gemeente Zwolle, collega-corporaties en onze medewerkers liggen hieraan ten grondslag.

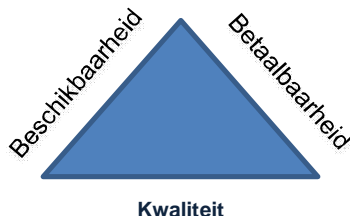
#### **In de ondernemingsstrategie 2015-2018 "Samen werken aan prettig wonen" richten we ons op de volgende doelstellingen:**

1. We hebben en houden tevreden klanten.
2. We bieden een gevarieerd en betaalbaar woningaanbod.
3. We blijven Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
4. We zijn een financieel gezonde, resultaatgerichte en zelfstandige corporatie.

Om de financiële continuïteit te borgen hebben keuzes invloed op onze dienstverlening, op de manier van werken en op onze organisatie. Een belangrijk doel is het bereiken van een excellente, bedrijfsmatige en efficiënte organisatie in 2018.

Openbaar Belang blijft de komende jaren haar financiële uitgangspositie versterken om de samenleving te kunnen voorzien van betaalbare en goede huurwoningen. Vanuit de drie invalshoeken, beschikbaarheid, betaalbaarheid en

kwaliteit, werken wij hieraan. Elk afzonderlijk worden zij door verschillende factoren beïnvloed, maar hebben tevens een grote samenhang. Ze staan met elkaar in verbinding zoals in de wet van de communicerende vaten.



Omdat betaalbaarheid prangend is geworden heeft Openbaar Belang in 2015 daar haar prioriteit gelegd en optimaliseren we de beschikbaarheid en kwaliteit.

Naast het actualiseren van de ondernemingsstrategie zijn er in 2014/2015 ook een aantal belangrijke kaders herzien. Het gaat daarbij om het strategisch vastgoedbeleid, het investeringsstatuut, het huur- en verkoopbeleid, risicomanagement en het integriteitsbeleid.

#### **Bij Openbaar Belang staan integriteit en good governance hoog in het vaandel**

In 2014 is het integriteitsbeleid geactualiseerd. Daarvoor hebben we met alle medewerkers een workshop gehouden. Integriteit vinden wij meer dan alleen het opstellen van regels met wat wel of niet kan. Tijdens de workshop bespraken we welke vragen en dilemma's in de praktijk aan de orde kunnen komen. Het doel was om medewerkers bewust te maken welke risico's zij en Openbaar Belang kunnen lopen, maar ook om duidelijk te maken dat het heel belangrijk is om vragen op het gebied van integriteit met elkaar te bespreken. Voor medewerkers werd aldus het belang van integriteit duidelijk en hun inzicht erin vergroot. De raad van commissarissen (rvc) heeft het integriteitsbeleid in 2015 goedgekeurd.

Openbaar Belang hecht ook veel waarde aan transparantie. De beloninggegevens van de directiebestuurder en de rvc staan vermeld op onze website, net als onze jaarverslagen en andere belangrijke informatie.

Onze rvc is actief betrokken vanuit haar toezichhoudende rol en heeft op diverse momenten contact met de huurdersorganisaties, de gemeenten en de medewerkers. Bij nieuwe projecten verricht Openbaar Belang een zorgvuldige afweging met inachtneming van mogelijke risico's en afstemming met betrokken partijen. Dit betekent dat huurders er op kunnen vertrouwen dat er binnen de organisatie een integere en open cultuur aanwezig is.

#### **Concluderend**

We hebben de afgelopen tijd een goede ontwikkeling doorgemaakt en realiseren ons terdege waar we staan en waar we naar toe willen. Ik heb alle vertrouwen in de veerkracht van onze organisatie om de ingezette koers waar te kunnen maken.

1 juli 2015

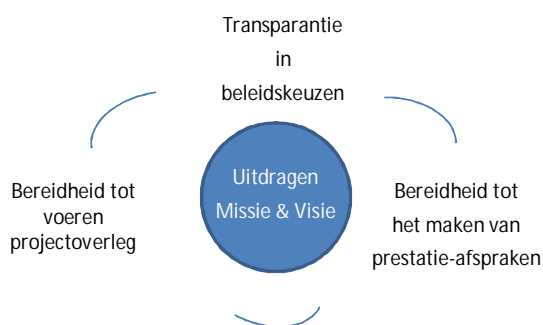
Gerke Brouwer,  
Directiebestuurder



## I: Uitkomsten aanvullende vragen aan belanghebbenden over samenwerking

Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook gedetailleerder de samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Openbaar Belang te bespreken. Hierbij is een verkorte versie van de beleidscyclus van woningcorporaties gehanteerd. Figuur I-1 toont deze onderdelen van de cyclus.

*Figuur I-1: beleidscyclus woningcorporaties*



*Bron: SEV, 2007*

De belanghebbenden zijn in de gesprekken ook gevraagd naar:

- a uitdragen missie en visie;
- b helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
- c de bereidheid tot het maken van prestatieafspraken;
- d het bereid zijn tot het voeren van projectoverleg tijdens de samenwerking.

In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven.

Tabel I-1: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	8,0
Beleidskeuzes en afwegingen	7,7
Bereidheid tot het maken van prestatieafspraken	8,3
Bereidheid tot voeren projectoverleg	6,3
<b>Eindoordeel: goed</b>	<b>7,6</b>

Bron: EY, 2015

### Uitdragen missie en visie scoort 'goed'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van Openbaar Belang overeenstemmen met de verwachtingen van belanghebbenden. Er is ook gevraagd naar de wijze waarop Openbaar Belang deze missie en visie uitdraagt. Als Openbaar Belang immers duidelijke keuzen heeft gemaakt in wat zij wil bereiken, voor wie zij er wil zijn en dit ook goed uitdraagt, bevordert dit de samenwerking met de belanghebbenden.

Het gemiddelde rapportcijfer voor het uitdragen van de missie en visie van Openbaar Belang is een 8,0. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel missie en visie.

Tabel I-2: oordeel per belanghebbendengroep onderdeel Missie en visie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	9,0
Gemeente	7,0
Overige belanghebbenden	7,9
<b>Oordeel: goed</b>	<b>8,0</b>

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Openbaar Belang haar missie en visie naar haar belanghebbenden goed uitdraagt.

Volgens de gemeente komt de door de corporatie uitgedragen visie overeen met de visie zoals beschreven in relevante (beleids)documenten. De missie en visie wordt ook rechtstreeks uitgedragen aan de huurders en organisaties waarmee de corporatie samenwerkt.

De overige belanghebbenden geven aan dat Openbaar Belang over het algemeen goed uitdraagt wat zij wil bereiken en wat zij van de samenwerking met andere partijen verwacht. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat men soms te bescheiden is en duidelijker stelling mag innemen. De missie en visie mag iets meer onderscheidend zijn volgens de belanghebbende.

### Transparantie beleidskeuzes scoort 'goed'

Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop Openbaar Belang een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate waarin Openbaar Belang erin slaagt de uitgedragen prioritering te realiseren. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van het onderdeel beleidskeuzes.

Tabel I-3: oordeel per belanghebbendengroep Beleidskeuzes

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	9,0
Gemeente	6,0
Overige belanghebbenden	8,0
<b>Oordeel: goed</b>	<b>7,7</b>

Bron: EY, 2015

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Openbaar Belang transparant is bij de uitleg van haar projectkeuzes en deze ook goed uitlegt. De corporatie is daarbij heel open en toegankelijk. Beslissingen worden dan ook open en transparant besproken.

De gemeente geeft aan dat Openbaar Belang over haar beleidskeuzes transparanter kan zijn. De corporatie maakt niet altijd heldere keuzes. De corporatie is bij veel overleggen aanwezig en praat over vele thema's mee. Echter het ontbreekt volgens de gemeente wel eens aan duidelijkheid over wat door Openbaar Belang wordt opgepakt en op welke manier.

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer te spreken over de mate van transparantie in beleidskeuzes door Openbaar Belang. De beleidskeuzes zijn gebaseerd op een goede argumentatie, waardoor de belanghebbenden begrijpen waarom Openbaar Belang een project wel of niet gaat uitvoeren. Wel plaatst één overige belanghebbende een kanttekening. Volgens deze belanghebbende duurt het vrij lang voordat Openbaar Belang een keuze maakt. Dit komt omdat Openbaar Belang niet zelfstandig een keuze maakt. Bijvoorbeeld bij een recent dossier over een grondpositie, wacht Openbaar Belang het standpunt van een collega corporatie af. Belanghebbende vindt dat Openbaar Belang een eigen visie op zaken moet hebben, dit ontbreekt nog wel eens.

### Maken van prestatieafspraken scoort 'goed'

Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop Openbaar Belang zich inspant om prestatieafspraken te maken en in welke mate Openbaar Belang de gemaakte afspraken naleeft. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van prestatieafspraken.

Tabel I-4: oordeel per belanghebbendengroep Prestatieafspraken

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	8,0
Gemeente	9,0
Overige belanghebbenden	7,8
<b>Oordeel: goed</b>	<b>8,3</b>

Bron: EY, 2015

Openbaar Belang is bereid om afspraken te maken met de huurdersvertegenwoordiging en deze afspraken vast te leggen. Bijvoorbeeld over onderwerpen zoals de woningwet, de herzieningswet en de begroting. Openbaar Belang heeft ook een samenwerkingsovereenkomst met de huurdersvertegenwoordiging.

De gemeente geeft aan dat Openbaar Belang een corporatie is die zich wil vastleggen en zich zo committeert aan de belanghebbende. De gemeente vindt het lovenswaardig dat tussen de gemeente en de drie corporaties goed wordt samengewerkt.

De overige belanghebbenden zijn ook goed te spreken over de mate waarin Openbaar Belang bereid is te komen tot prestatieafspraken. Wel plaatsen enkele overige belanghebbenden de kanttekening dat Openbaar Belang meer proactief hierin kan handelen, door zelf het initiatief te nemen bij de totstandkoming van de afspraken.

### Bereidheid tot het voeren van projectoverleg scoort 'voldoende'

Dit onderdeel gaat in op de mate waarin Openbaar Belang bereid is op alle relevante aspecten van de samenwerking te overleggen tijdens de samenwerking.

Tabel I-5: oordeel belanghebbendengroep bereidheid voeren projectoverleg

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordiging	
Gemeente	6,0
Overige belanghebbenden	6,7
<b>Oordeel: voldoende</b>	<b>6,3</b>

Bron: EY, 2015

De gemeente geeft aan dat Openbaar Belang voldoende verantwoording aflegt tijdens de samenwerking. Belanghebbende geeft aan dat het soms lang duurt voordat knelpunten binnen bepaalde projecten op tafel liggen. Als voorbeeld noemt de gemeente de planvorming rondom de renovatie van de complexen aan de Van Pallandtmarke. Het duurde in de ogen van de gemeente vrij lang voordat werd doorgepaktd in de aanpak van dit probleem. Daarentegen is door Openbaar Belang op het gebied van duurzaamheid een project op snelle wijze een project opgepakt. De gemeente geeft aan dat de verantwoording rond projecten van Openbaar Belang sneller en formeler kan. Dit ten behoeve van het sneller oplossen van knelpunten.

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over het overleg dat met Openbaar Belang wordt gevoerd.

## J: Reactie Openbaar Belang op uitkomsten visitatie

### Vooraf

We hebben het visitatietraject met EY als bijzonder prettig ervaren. De visitatiecommissie was niet alleen gericht op de resultaten, maar vond het belangrijk dat de visitatie recht doet aan de context waarbinnen Openbaar Belang werkzaam is door ook het verhaal achter de resultaten te kennen. Hierover is de commissie zowel intern met Openbaar Belang als extern met belanghouders in gesprek gegaan. Bovendien heeft de commissie verschillende projecten van Openbaar Belang bezocht. Deze aanpak geeft kleur en extra betekenis aan het visitatierapport.

### Resultaten

De eindcijfers van de 4 prestatievelden die in het maatschappelijk visitatiestelsel worden gegeven zijn goed. Gemiddeld scoren we een 7,4 en daar zijn we trots op. In vergelijking met de visitatie van 4 jaar terug (voor zover die vergelijking mogelijk is), waarbij een gemiddelde score van 6,2 is behaald, zijn de cijfers flink omhoog gegaan.

De betrokkenheid en inzet van iedereen die bij Openbaar Belang werkt heeft daar een belangrijke bijdrage aan gegeven. De voorzitter van de raad van commissarissen van Openbaar Belang verwoordde het bij de presentatie van het visitatierapport als volgt: “de cijfers die in dit visitatierapport worden gegeven, kunnen niet anders gezien worden dan als een fors compliment voor de organisatie”.

Ondanks het feit dat een visitatie eens in de 4 jaar verplicht is gesteld, laat Openbaar Belang zich niet alleen om die reden visiteren. Wij willen het instrument gebruiken om er van te leren en om onze prestaties verder te verbeteren. We waarderen het dat de huurdersorganisatie, gemeente, collega corporaties en andere belanghebbenden de moeite genomen hebben in gesprek te gaan met de visitatiecommissie en te “oordelen” over Openbaar Belang.

Begin 2016 gaan we in gesprek met de geïnterviewde personen om daarmee de gemaakte opmerkingen zo goed mogelijk te interpreteren en te beoordelen, om tot verdere verbetering van onze prestaties te komen. Datzelfde geldt uiteraard voor de opmerkingen die op basis van onderzoek en gesprekken door de visitatiecommissie zijn gemaakt.

Onze belanghouders geven Openbaar Belang de hoogste score (7,6) voor het prestatieveld presteren volgens belanghebbenden. Daarbij gaat het om onze inspanningen op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep, huisvesting van bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van woningen, wijken en buurten en het woningbeheer. We zijn blij met deze waardering voor onze maatschappelijke betrokkenheid die onze brede taakopvatting samengevat in onze missie “samen prettig wonen” extra draagvlak geeft.

De visitatiecommissie schrijft in haar rapport een aantal aandachtspunten voor Openbaar Belang. In grote lijnen herkennen we de opmerkingen. De opmerking over het maken van heldere keuzes begrijpen we. Door onduidelijkheden in het regeerakkoord was er sprake van onzekerheid en hebben we projecten “on hold” moeten zetten. Nu die duidelijkheid er is kunnen we onze positie steviger aangeven. We zullen onze beleidskeuzes strakker en meer expliciet maken zodat die ook kunnen gelden als toetsingscriteria en ons helpen bij het ‘smart’ opstellen van de prestatieafspraken 2016-2019.

### Tot slot

De uitgevoerde visitatie geeft ons een positief gevoel, waar we uiteraard blij mee zijn. Het betekent niet dat we de kritische opmerkingen en vooral ook de aanbevelingen zoals die in het rapport staan naast ons neer zullen leggen. Integendeel. Wij zien de visitatie als middel om van te leren en ons verder te ontwikkelen en dus is het logisch dat we deze opmerkingen en aanbevelingen gaan beoordelen en daar waar mogelijk opvolgen.



Graag willen we iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie, in het bijzonder de visitatiecommissie en onze belanghouders voor hun complimenten, verbeterpunten, wensen en adviezen.

Directie en raad van commissarissen Openbaar Belang