

The logo for KWH, consisting of the letters 'KWH' in white, bold, sans-serif font, centered within a blue speech bubble shape pointing downwards.The slogan 'Maak kennis met kwaliteit' in white, sans-serif font, centered within a dark red speech bubble shape pointing upwards.

Visitatierapport

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

Oosterpoort
Rotterdam, versie 4 augustus 2010

Colofon

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

Visitatiecommissie:

- > mevrouw K. Rosielle (voorzitter)
- > de heer Th. Oosterhuis (visitor)
- > de heer M.E. van der Veen (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord

0 Samenvatting	6
0.1 Beoordeling per ratio	6
0.2 Beoordeling per prestatieveld	7
0.3 Samenvattende scorekaart	8
0.4 De prestaties van Oosterpoort: een recensie	9
1 Inleiding	13
1.1 Visitaties in de corporatiesector	13
1.2 De KWH-aanpak van visitaties	13
1.3 Bijzondere aanpak visitatie Oosterpoort	16
1.4 Oosterpoort en haar werkgebied: een impressie	16
1.5 Leeswijzer	17
2 Presteren naar opgaven (PnO)	19
2.1 De maatschappelijke opgaven in Groesbeek, Heumen en Ubbergen	19
2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties	19
2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht	28
2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning	28
2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring	29
2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)	29
3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	30
3.1 Missie en ambities	30
3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties	30
3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht	47
3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning	47
3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring	48
3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	49
4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)	50
4.1 De belangrijkste belanghouders van Oosterpoort	50
4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties	50
4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht	53
4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning	53
4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring	53
4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)	54
5 Presteren naar Vermogen (PnV)	55
5.1 Enkele kernegevens	55
5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties	55
5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie	57
5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel	58
5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering	58
5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)	59

6 Governance	60
6.1 Goed bestuur	60
6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding	60
6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	61

Bijlagen

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



Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Oosterpoort die is uitgevoerd op basis van de KWH-Visitatiemethode. KWH is een door de Stichting Visitaties Woningcorporatie Nederland (SVWN)¹ geaccrediteerde organisatie. Met behulp van deze Visitatiemethode zijn de prestaties van Oosterpoort, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

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

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

mr. Sjoerd Hooftman
directeur-bestuurder KWH

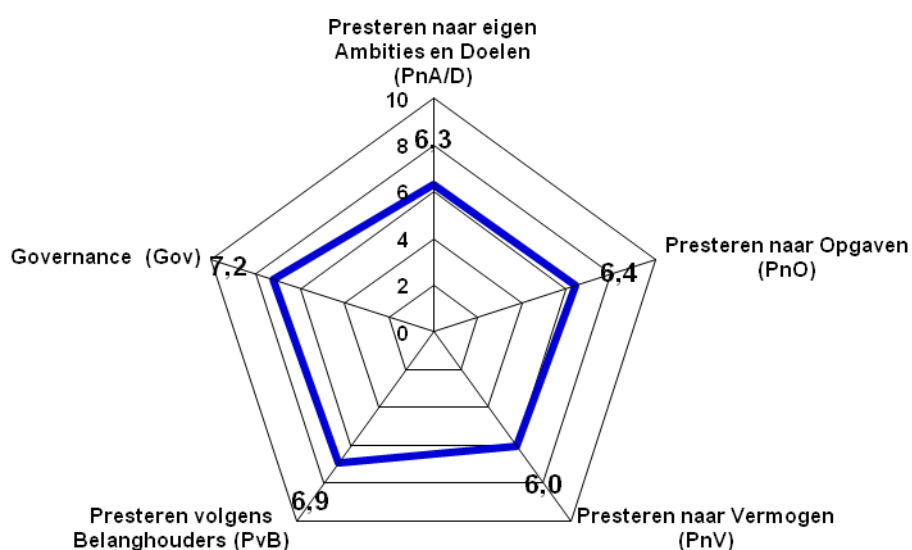
¹ Bezoek voor meer informatie over visitaties van woningcorporaties de website van KWH (www.kwh.nl) of van de SVWN (www.visitaties.nl).

Samenvatting

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

0.1 Beoordeling per ratio

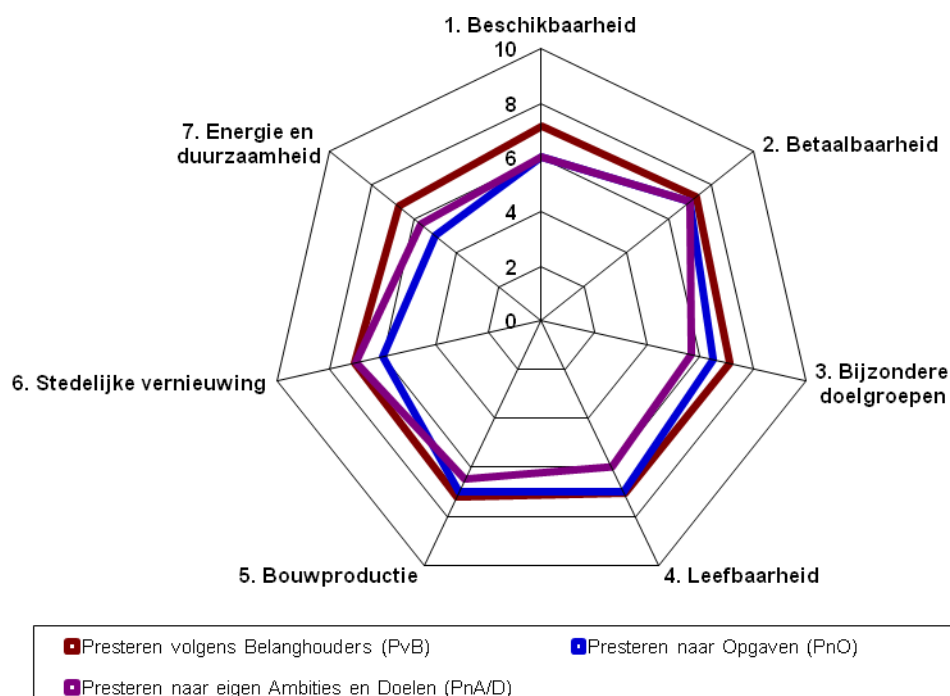
In onderstaande figuur staan de scores die Oosterpoort haalt op de verschillende ratio's (dit zijn perspectieven) die we voor deze visitatie hanteren.



De prestaties van Oosterpoort worden gemiddeld met een 6,6 gewaardeerd. De hoogste score (7,2) wordt behaald op de ratio *Governance*. De relatief laagste score (6,0) wordt gehaald op de ratio *Presteren naar Vermogen*.

0.2 Beoordeling per prestatieveld

In onderstaande figuur staan de scores die Oosterpoort haalt op de verschillende prestatievelden. De prestatievelden vormen een onderdeel van de in paragraaf 0.2 genoemde ratio's presteren volgens belanghouders, presteren naar Opgaven en Presteren naar eigen Ambities en Doelen. Van de ratio's Governance (Gov) en Presteren naar Vermogen (PnV), is hier geen dwarsdoorsnede gegeven, omdat deze niet zijn opgebouwd uit de genoemde prestatievelden.



Bovenstaande figuur laat zien dat de ratio presteren volgens Belanghouders(PvB) voornamelijk op de prestatievelden energie en duurzaamheid en beschikbaarheid hoger scoort dan de ratio's Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D) en Presteren naar Opgaven (PnO). Ook op de overige prestatievelden scoort het ratio PvB goede voldoende. PnO scoort voornamelijk goed op de prestatievelden leefbaarheid, bouwproductie, bijzondere doelgroepen en betaalbaarheid. Op de prestatievelden beschikbaarheid en stedelijke vernieuwing worden minder hogere voldoende gehaald, waarbij het prestatieveld energie en duurzaamheid een onvoldoende laat zien. PnA/D scoort voornamelijk goede voldoende op de prestatievelden stedelijke vernieuwing en betaalbaarheid. De prestatievelden energie en duurzaamheid blijft daarop achter. PnO scoort over de hele lijn genomen iets beter dan PnA/D terwijl de belanghouders over het algemeen positiever zijn over de prestatievelden dan dat de overige twee ratio's.

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

0.3 Samenvattende scorekaart

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

	I	II	III	IV	
	Prestaties	Kennis en Inzicht	Planning	Monitoring	Totaal
<i>Wegingsfactor</i>	70%	10%	10%	10%	100%
Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	6,2	7,0	6,2	6,0	6,3
1. Beschikbaarheid	6,0				
2. Betaalbaarheid	7,0				
3. Bijzondere doelgroepen	5,7				
4. Leefbaarheid	6,0				
5. Bouwproductie	6,5				
6. Stedelijke vernieuwing	7,0				
7. Energie en duurzaamheid	5,7				
8. Overige opgaven	6,0				
Presteren naar Opgaven (PnO)	6,4	7,0	6,4	6,0	6,4
1. Beschikbaarheid	6,0				
2. Betaalbaarheid	7,0				
3. Bijzondere doelgroepen	6,5				
4. Leefbaarheid	7,0				
5. Bouwproductie	7,0				
6. Stedelijke vernieuwing	6,0				
7. Energie en duurzaamheid	5,0				
8. Overige opgaven					
Presteren volgens Belanghouders (PvB)	7,1	7,3	6,3	6,0	6,9
1. Beschikbaarheid	7,1				
2. Betaalbaarheid	7,3				
3. Bijzondere doelgroepen	7,1				
4. Leefbaarheid	7,1				
5. Bouwproductie	7,2				
6. Stedelijke vernieuwing	7,1				
7. Energie en duurzaamheid	6,7				
8. Overige opgaven	6,8				
Totaal	6,6	7,1	6,3	6,0	6,5

	I	II	III	IV	
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	Totaal
Wegingsfactor:	70%	10%	10%	10%	100%
Presteren naar Vermogen (PnV)	6,3	4,3	5,3	6,5	6,0

	I	II				
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding				Totaal
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid belanghebbenden	Vermogen	
Wegingsfactor:	20%	20%	20%	20%	20%	100%
Governance (Gov)	7,1	7,3	7,0	6,7	8,0	7,2

0.4 De prestaties van Oosterpoort: een recensie

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

Algemeen

Woningcorporatie Oosterpoort is werkzaam in de gemeenten Groesbeek, Heumen en Ubbergen. De corporatie bezit circa 5.000 woningen. Oosterpoort is in deze gemeenten als enige corporatie werkzaam en heeft daardoor een monopoliepositie op het gebied van volkshuisvesting.

De corporatie heeft een hoog ambitieniveau en wil veel onderwerpen voortvarend oppakken. De corporatie typeert zichzelf daarbij als een "early adapter". Zij heeft haar voorgenomen beleid, evaluaties en strategieën uitvoerig op papier beredeneerd en gedocumenteerd. Het aan de commissie overhandigde pakket aan documentatie was indrukwekkend.

Recentelijk heeft de corporatie een nieuw meerjaren beleidsplan geïntroduceerd, "Pand – Klant – Wijk" waarin de omslag van een bouwende en meer beherende corporatie naar "de maatschappelijke ondernemer" wordt aangekondigd. Dit voornemen is nog onvoldoende geconcretiseerd. Iets wat de corporatie onderkent. Daarnaast wil Oosterpoort, zoals eerder genoemd, een "early adapter" zijn. Dit leidt er toe dat er een hoop voornemens zijn maar ook dat er zowel intern als extern nog een onduidelijk beeld bestaat over wat deze voornemens concreet gaan betekenen voor de organisatie en de omgeving.

De commissie kon geen helder en gestructureerd afwegingskader ontdekken over welke onderwerpen wel (en met welke prioriteit) en niet worden opgepakt. Risico's, zowel financieel als organisatorisch, worden onvoldoende vooraf in kaart gebracht. Dit leidt tot onduidelijkheid en onrust bij belanghouders en medewerkers. Intern dreigt er een kloof te ontstaan tussen het meer abstracte strategische niveau, die graag nieuwe dingen wil oppakken, en het meer operationele niveau die hierin onvoldoende wordt meegenomen en opgestarte zaken eerst wil afronden.

Begin 2010 is de "Holdingstructuur" geëffectueerd. De doelstelling van deze structuur is het onderbrengen van bedrijfsrisico's naar de nevenstructuur en het optimaliseren van winst op commerciële activiteiten. Een degelijk bedrijfsplan en kader ontbraken alvorens tot deze organisatiewijziging is overgegaan. Dit beeld wordt versterkt door het feit dat een project soms tijdens het proces wijzigt en/of doel en middel door elkaar worden gehaald. Een

voorbeeld hiervan is de holding structuur waarbij ervoor gekozen is om al werkende weg vorm en inhoud te geven aan de doelen en middelen. Dit heeft geleid tot onduidelijkheid over de te ondernemen activiteiten en de rol en positie van de afdeling vastgoed. Een ander voorbeeld is het aanstellen van de woonadviseurs in het kader van de visie op maatschappelijk ondernemen. Het aanstellen van de woonadviseur is gebeurt zonder duidelijkheid over de taken en verantwoordelijkheden van de adviseurs. Daarnaast was er geen duidelijkheid over de relatie tussen de adviseurs en de overige medewerkers. Ook was er geen duidelijkheid over de doelstelling van de woonadviseurs binnen het maatschappelijk ondernemen.

Presteren naar opgave

Oosterpoort staat open voor en is zich bewust van de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied en de regio. De corporatie is bereid nieuwe taken op te pakken en ziet haar opgave breder dan wonen alleen. De afgelopen jaren is een grote en succesvolle inspanning geleverd om de bouwproductie op gang te brengen en meer woningen voor de primaire doelgroep te realiseren. Dit is een prestatie die gewaardeerd wordt door de diverse belanghouders.

De corporatie heeft prestatieafspraken met de drie gemeenten binnen het werkgebied. In verband met de verminderde financiële positie van Oosterpoort staan deze afspraken voor de langere termijn onder druk. Vooral in de gemeente Heumen zal de bouwambitie fors naar beneden dienen te worden bijgesteld. Dit wreekt zich des te meer omdat voorgaande ambities in Heumen ook niet gerealiseerd zijn.

De inspanningen op het gebied van leefbaarheid worden door alle belanghouders erg gewaardeerd. Meer duidelijkheid over doelstellingen en afspraken over wie doet wat op dit gebied zou met minder middelen meer opleveren.

Op het gebied van energiebesparende maatregelen en het realiseren en aanpassen van woningen voor een bijzondere doelgroep heeft de corporatie nog een achterstand. Dit vraagt de komende jaren om een extra inspanning.

Door de omgeving worden een aantal ontwikkelingen gesignaleerd waarvan de commissie geen beleidsvoornemens bij de corporatie heeft aangetroffen. Gezien het maatschappelijk belang van deze onderwerpen beveelt de commissie aan nader onderzoek te doen naar de mogelijkheden op het gebied van:

- > Extramuralisering van de zorg.
- > Vergrijzing.
- > Krimp in de regio.
- > Beschikbaarheid van de voorraad voor lage inkomens.

Presteren naar eigen ambities en doelen

Oosterpoort heeft de afgelopen jaren de nadruk gelegd op het ontwikkelen en bouwen van woningen. De komende twee jaar zal dit nog veel inspanning van de organisatie vergen. Om klaar te zijn voor de toekomst en invulling te geven aan de veranderende rol van woningcorporaties in de samenleving is in 2009 een nieuw strategisch beleidsplan "Pand – Klant – Wijk" vastgesteld. Hierin heeft de corporatie haar intenties en ambities voor de komende jaren vastgelegd. De nadruk in dit beleidsplan is de omslag naar de maatschappelijke ondernemer met een bredere taakopvatting dan wonen alleen.

De uitwerking van deze beleidsvoornemens en intenties zijn echter nog niet verankerd in duidelijke en heldere doelstellingen. Wel zijn vooruitlopend hierop maatregelen genomen zoals het aanstellen van woonadviseurs en een mogelijke aanpassing van de organisatie.

Om draagkracht voor de verdere implementatie c.q. uitwerking van dit plan te krijgen bij zowel de organisatie als de belanghouders, beveelt de commissie aan om het beleidsplan zowel op strategisch als organisatorisch niveau in de organisatie te verankeren en op korte termijn een plan van aanpak voor de komende jaren te maken waarin

heldere, meetbare doelstellingen en een planning zijn opgenomen. Dit plan kan tevens als onderlegger dienen om met samenwerkingspartners tot afspraken te komen over de taakverdeling en doelstelling.

Op het gebied van duurzaamheid, energiebesparing en woningen voor bijzondere doelgroepen heeft de corporatie haar ambities uit het vorige beleidsplan nog onvoldoende gerealiseerd. Hier zal nog een inspanning moeten worden geleverd. Belanghouders maken zich hier enigszins zorgen over gezien de bijgestelde financiële mogelijkheden van Oosterpoort.

Presteren volgens belanghouders

Belanghouders zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van en de samenwerking met Oosterpoort. Zij zien de corporatie als degelijke en betrouwbare samenwerkingspartner en herkennen de prestatie die is geleverd om de bouwproductie op gang te brengen.

De mate waarop zij worden betrokken bij de beleidsontwikkeling vinden zij over het algemeen voldoende. Wel zouden zij graag een duidelijke terugkoppeling zien van wat Oosterpoort met de inbreng doet en welke afwegingskaders de organisatie gebruikt om tot prioriteitstelling te komen.

Iets minder tevreden zijn zij over de prestaties op het gebied van bijzondere doelgroepen en energiebesparende maatregelen.

Over het algemeen onderschrijven zij de omslag die Oosterpoort wil maken naar maatschappelijke ondernemer. Voor een groot deel van hen is echter nog onvoldoende helder wat dat in de praktijk zal betekenen. In het bijzonder op het gebied van leefbaarheid en wijkontwikkeling is er behoefte aan een heldere doelstelling en duidelijkheid over de taakverdeling. Zij menen dat hierdoor efficiënter en effectiever met middelen zou kunnen worden omgegaan.

De recente organisatiewijziging in het kader van de implementatie van de Holdingstructuur en de aanstelling van de woonadviseurs in het kader van maatschappelijk ondernemerschap maakt het voor een aantal belanghouders onduidelijk wanneer en met wie zij over zaken moeten overleggen.

Presteren naar vermogen

Bij de beoordeling van presteren naar vermogen baseert de commissie zich op de beoordelingen van het CFV en het WSW. Behoudens de relatief hoge bedrijfslasten voldoet de corporatie aan de door het CFV en WSW gestelde eisen. Volgens het CFV voldeed Oosterpoort in 2009 aan de solvabiliteitseisen van een zogenaamde A- corporatie. Dit betekent dat er sprake was/is van enige vermogensovermaat bij de corporatie.

Voor wat betreft de beoordeling van de financiële positie op langere termijn stelt de commissie vast dat de corporatie beter inzichtelijk moet maken hoe de bijgestelde financierbaarheid van de corporatie de ambities beïnvloeden.

De recentelijke wijziging van het WSW om de corporatie op basis van kasstromen te beoordelen gekoppeld aan de economische crisis maakte het noodzakelijk dat de corporatie zich moest herbezinnen over de daadwerkelijke beschikbare (liquide) middelen en de besteding daarvan. Als gevolg hiervan dienen een aantal voorgenomen activiteiten en ambities naar beneden te worden bijgesteld. Belanghouders maken zich zorgen over de mogelijke consequenties. Wel is duidelijk dat de voorgenomen bouwopgave in de gemeente Heumen hierdoor grotendeels niet kan worden gerealiseerd. Deze beleidswijziging lijkt wat prematuur gezien een gestructureerde en diepgaande analyse ontbreekt.

Omdat duidelijke afwegingskaders niet inzichtelijk zijn, is het moeilijk om vast te stellen of de corporatie de juiste keuzes maakt om de beschikbare middelen in te zetten daar waar de noodzaak het hoogst is.

Het gekozen Holdingmodel heeft als doelstelling om risico's van een aantal bedrijfsactiviteiten voor de toegelaten instelling te verminderen door commerciële en bouwactiviteiten onder te brengen in de verschillende BV's. Winsten uit deze activiteiten komen ten goede van deze BV's. Helaas is deze doelstelling voor een groot - belangrijkste - deel niet gerealiseerd. De corporatie blijft verantwoordelijk voor de financiële risico's. Echter is er wel sprake dat eventuele winsten ten goede komen van de BV's.

Lange termijn doelstellingen op het gebied van de ontwikkeling van de solvabiliteit en inzet van eventuele vermogensovermaat in de toekomst zijn niet voorhanden c.q. beschikbaar. Wel tracht de corporatie door bedrijfsvergelijkingen onder andere benchmark CFV en Aedex meer zicht te krijgen op de efficiency en effectiviteit van de organisatie. Uit de bedrijfsvergelijking blijkt dat de organisatie relatief hoge bedrijfslasten en bovengemiddeld aantal medewerkers heeft. Zij onderkent dat maatregelen noodzakelijk zijn maar heeft echter nog geen oplossingen voorhanden.

Governance

De Raad van Commissarissen van Oosterpoort is breed samengesteld en zijn verschillende voor de corporatie belangrijke disciplines vertegenwoordigd. De werkwijze en de samenwerking met het bestuur zijn in een document vastgelegd. In grote lijnen volgt zij de Governance Code Woningcorporaties.

Leden van de Raad van Commissarissen hebben tevens een belangrijke functie in organisaties waar Oosterpoort zaken mee doet. Om mogelijke belangverstremgeling te voorkomen heeft de raad spelregels gemaakt om dit te voorkomen. Jaarlijks houdt de raad een evaluatie over haar eigen functioneren. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

Met betrekking tot het functioneren van de bestuurder heeft de raad in een document vastgelegd waarop de bestuurder wordt beoordeeld. Duidelijke prestatieafspraken met de bestuurder zijn door de commissie echter niet gevonden. Wel vindt jaarlijks een evaluatiegesprek tussen de raad en de bestuurder plaats.

Oosterpoort organiseert jaarlijks een bijeenkomst voor belanghouders. Daarnaast doet de corporatie ook veel onderzoek naar de wensen en verwachtingen van belanghouders. Het is niet altijd duidelijk wat er met deze onderzoeken en inbreng van belanghouders gebeurt. De werkwijze voor deze bijeenkomsten zijn niet in een document vastgelegd. Wel wordt een verslag van deze bijeenkomsten gepubliceerd.

Een delegatie van de Raad van Commissarissen woont de bijeenkomsten van belanghouders bij.

1 Inleiding

1.1 Visitaties in de corporatiesector

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

Werking

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

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

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

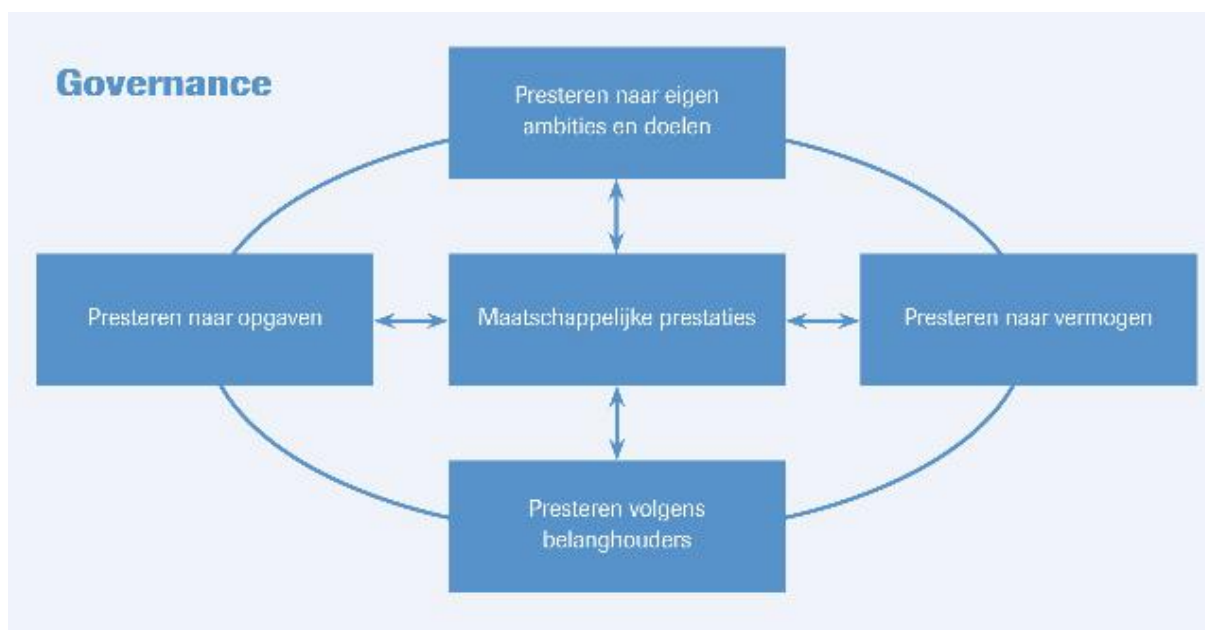
Deel I: Beoordeling op basis van het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0

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

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

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

Figuur 1. Structuur visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0

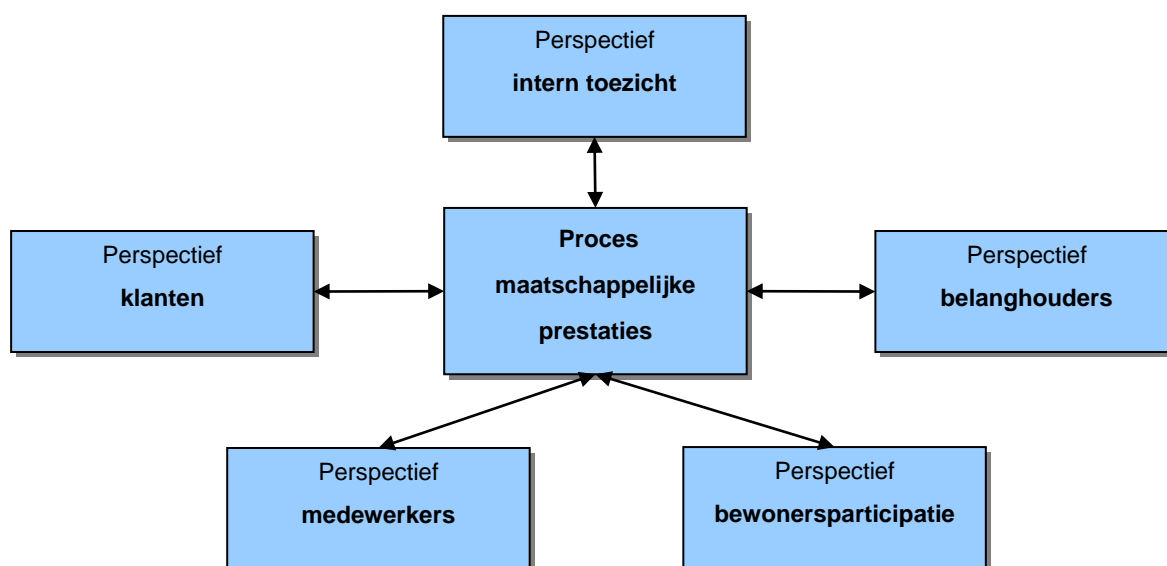


Het visitatiestelsel versie 3.0 gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

Deel II: de perspectieven van KWH

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

Figuur 2. De perspectieven van KWH in schema



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

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

1.3 Bijzondere aanpak visitatie Oosterpoort

De visitatie van Oosterpoort kenmerkt zich door een gedegen aanpak vanuit de corporatie. De zelfevaluatie schept een goed en concreet beeld van de prestaties van de corporatie de afgelopen vier jaar. Daarin is ook ruimte voor zelfreflectie en verbeterpunten. De aangeleverde stukken getuigen ook van een zeer gedegen en omvangrijke voorbereiding.

De belanghouders waren allen zonder meer bereid om tijd en ruimte te maken voor de interviews. Daarbij is door de commissie zowel intern als extern een positief kritische houding aangetroffen naar het eigen handelen en dat van de omgeving

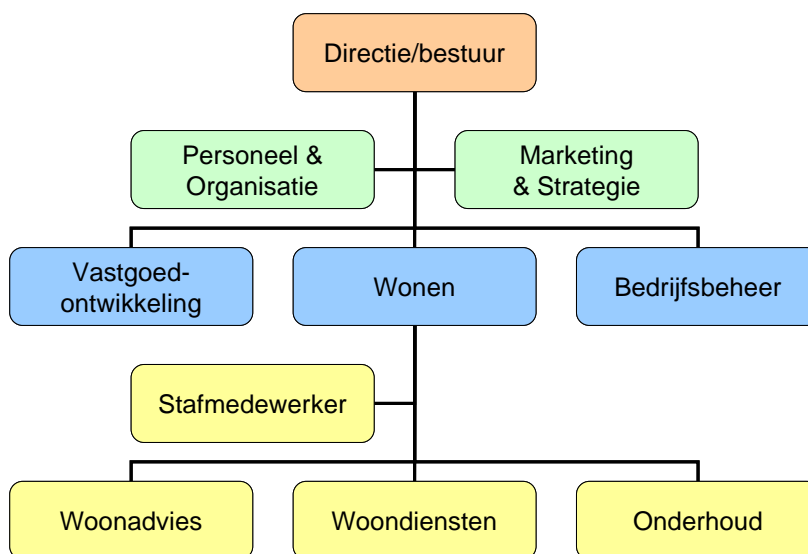
Punt van aandacht is dat, wellicht door de gedrevenheid om de visitatie tot een succes te maken, de corporatie de scheidslijn tussen dat deel van het visitatietraject dat tot de taak en verantwoordelijkheid van de corporatie behoort en het andere deel van het traject dat tot de taak en verantwoordelijkheid van de commissie behoort niet altijd even helder op het netvlies heeft gehad. Het openzetten van ramen en deuren vraagt tevens het loslaten van het visitatieproces. Aan de ene kant ziet de commissie een bijzondere gedrevenheid aan de andere kant kan dit ertoe leiden dat dit het 'loslaten' in de weg kan zitten. Vanzelfsprekend heeft dit geen invloed gehad op de eindresultaten van de visitatie. Tevens heeft de commissie geen enkele twijfel over de intenties van de corporatie hierin.

1.4 Oosterpoort en haar werkgebied: een impressie

Oosterpoort is een woningcorporatie met een woningbezit van 5000 woningen. Het werkgebied omvat de gemeenten Groesbeek, Ubbergen en Heumen. In het werkgebied is Oosterpoort de enige aanbieder. Belangrijke regionale samenwerkingsverbanden zijn de Stadsregio en KR8. Binnen deze samenwerkingsverbanden zijn gedurende de meetperiode onder andere afspraken gemaakt over de woningproductie.

Organisatie

Oosterpoort kende op 1 januari 2009 63 medewerkers. Deze medewerkers werken volgens een vijftal kernwaarden: integer, professioneel, bevlogen, resultaatgericht en duurzaam. In onderstaande organigram is de organisatiestructuur weergegeven (bron: jaarverslag 2008).



Oosterpoort kent een stichting en holding structuur (niet opgenomen in bovenstaande organigram) . De holding is onder andere opdrachtnemer van de stichting op het gebied van vastgoed ontwikkeling. Doel is om de maatschappelijk en de commerciële activiteiten van de corporatie te scheiden, zoals het realiseren van woningbouwprojecten, verhuren en beheren van (middel)dure woningen en maatschappelijke voorzieningen en alternatieve energievormen.

Missie

De missie zoals geformuleerd in het Ondernemingsplan 2006-2008 was: *"Oosterpoort is een marktgerichte netwerorganisatie die oplossingen op het gebied van wonen en leefbaarheid biedt. Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar de kwetsbare groepen in de samenleving. Wij streven naar sterke lokale verankering en partnerschap met onze klanten en belanghouders. Onze bevolgen medewerkers werken resultaatgericht."*

In het Ondernemingsplan 2009-2012 is een nieuwe missie geformuleerd. Deze luidt als volgt: *"Oosterpoort is een maatschappijgedreven corporatie die zorgt voor goed en betaalbaar wonen. Waar betrokken medewerkers samen met lokale (maatschappelijke) partners werken aan vitale kernen."*

Oosterpoort is een zelfstandige organisatie en wil dat ook blijven. De corporatie stelt relatief klein te zijn, maar wel een hoog ambitieniveau te hebben. Vanuit dat perspectief is gekozen voor een regierol waar dat mogelijk en logisch is, en wordt de uitvoering nadrukkelijk bij andere partijen neergelegd. *"We zetten stappen die leiden tot een corporatie met een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid. Een corporatie die weloverwogen keuzes maakt, zodat wij de opgaven waar we voor staan ook in de toekomst nog kunnen waarmaken"* (zelfevaluatie Oosterpoort).

Belanghouders

De huurder wordt door de corporatie als belangrijkste belanghouder gezien. Oosterpoort kent drie huurdersbelangenverenigingen (het Tegenwicht, het Blok en huurderbelangenvereniging Heumen). Daarnaast zijn de drie gemeenten en zorg en welzijnspartijen relevante belanghouders. Naast de regionale samenwerking via de KR8 en de stadsregio wordt ook samengewerkt op het gebied van zorg en welzijn in Stichting Maat.

1.5 Leeswijzer

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

Deel II verdiept dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van de klanten, belanghouders bewonersorganisaties, intern toezicht en medewerkers. Dit deel belicht meer de 'zachte' kant van Oosterpoort. Er komen vragen aanbod zoals: hoe worden de producten en diensten van Oosterpoort gewaardeerd door haar klanten, hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Oosterpoort, voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen, hoe geeft de Raad van Commissarissen invulling aan haar rol van toezichthouder en adviseur, krijgen medewerkers voldoende ondersteuning en richting

om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke prestaties van de organisatie. Deze vragen komen in deel II aan bod in hoofdstuk 7. Wij sluiten het visitatierapport af met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 8.

2 Presteren naar opgaven (PnO)

2.1 De maatschappelijke opgaven in Groesbeek, Heumen en Ubbergen

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

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen - maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector - zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid, vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de gemeenteraad. Voor het beoordelen van de prestaties naar opgaven hebben wij daarom aansluiting gezocht bij beleidsdocumenten die door de gemeenteraad van de gemeenten, waarin de corporatie werkzaam is, zijn vastgesteld.

2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar Opgaven tot stand komen. De maatschappelijke opgaven zijn ontleend aan gemeentelijke beleidsnota's en de prestatieafspraken die Oosterpoort heeft afgesloten met de gemeente Groesbeek, Heumen en Ubbergen.

PnO: Oordeel van de visitatiecommissie

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

In onderstaande tabellen wordt weergegeven wat de door de corporatie opgegeven opgaven en prestaties zijn op de verschillende prestatievelden. Per prestatieveld wordt de score weergegeven en een toelichting gegeven.

Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Beschikbaarheid	Het bieden van voldoende en kwalitatief goede woningen voor mensen met een laag inkomen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeenten en Oosterpoort. Onder deze doelgroep vallen starters, ouderen, maar ook gezinnen met lage inkomens. Naar inkomenspositie heeft Groesbeek de meeste huishoudens met een minimuminkomen en die tot de BBSH-aandachtsgroep behoren (32%). Ubbergen (29%) en Heumen (23%) hebben minder huishoudens in deze doelgroep. Oosterpoort wil in de drie gemeenten een voldoende aanbod betaalbare huurwoningen aanbieden (kernvoorraad). De gewenste omvang van deze kernvoorraad werken wij per gemeente uit.	<p><u>Gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 1:</u> Intern, met gemeenten en HBO's overeenstemming bereikt over de gewenste omvang van de kernvoorraad en deze gewenste omvang vastgelegd in het SVB. Oosterpoort heeft voor alle drie de gemeenten een kernvoorraad van voldoende omvang in portefeuille.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> Via het strategisch voorraad- en huurbeleid jaarlijks het woningbezit afgestemd op de gewenste samenstelling.</p>
		Het gericht toewijzen van betaalbare woningen aan de aandachtsgroep.	<p><u>Niet gerealiseerd:</u></p> <p>In onze woningbouwplannen werken wij op basis van de regionale huisvestingsverordening. De hierin opgenomen regelgeving staat ons niet toe woningen gericht toe te wijzen aan huurders op basis van inkomen en huishoudensgrootte. Toewijzing is daardoor (bewust) niet goed stuurbaar.</p>
		Met KR8, negen samenwerkende woningcorporaties in de Stadsregio Arnhem Nijmegen, is afgesproken dat 30% van de vrijkomende woningen in de stadsregio beschikbaar komt (desnoods door labellen) voor starters.	<p><u>Gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 1:</u> In 2006 hebben wij 30% van onze reguliere woningen toegewezen aan starters; wij zaten hier enkele procenten boven.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> In 2008 hebben wij 30% van onze reguliere woningen toegewezen aan starters; wij zaten hier enkele procenten boven.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 3:</u> In 2007 hebben wij de 30% niet gehaald; wij zaten hier enkele procenten onder.</p> <p><u>Activiteit 4:</u> In 2009 hebben wij de 30% niet gehaald; wij zaten hier enkele procenten onder.</p>
		Score	6,0

Toelichting:

De wijze waarop de corporatie een bijdrage heeft geleverd aan het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep die passend is bij de opgave in haar werkgebied, wordt beoordeeld met een 6,0. Op het gebied van de opgave rond de kernvoorraad zijn zowel de maatschappelijke opgave als de prestatie niet meetbaar en tijdsgebonden geformuleerd. Vandaar dat zowel de maatschappelijke opgave en prestatie niet kwantitatief zijn te beoordelen. Het feit dat de kernvoorraad overeenkomt met de gewenste voorraad is lovenswaardig maar laat niet zien hoe deze kernvoorraad zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld en/of dit overeenkomt met de gewenste ontwikkelingen. Daarnaast is het uitwerken van voornemens om beleid te ontwikkelen geen maatschappelijke prestatie te noemen. Het gericht toewijzen van betaalbare woningen aan de aandachtsgroep is niet gerealiseerd. De corporatie is zich hier bewust van. Het hebben van een regionale huisvestingsverordening die een opgave van de corporatie in de weg staat, vraagt van de corporatie een andere wijze om de opgave te realiseren. Uit de interviews blijkt dat de corporatie niet zozeer gericht kan toewijzen maar dat men in de praktijk ervaart dat de huurders hun plek in de woningvoorraad wel vinden. Dit is gebaseerd op gevoel en is moeilijk hard te maken doordat feitelijke cijfers ontbreken. De opgave rond het beschikbaar stellen van woningen voor starters is lovenswaardig en gerealiseerd. Wel blijft het huisvesten van starters een punt van aandacht aangezien er nog steeds lange wachtlijsten zijn in de regio.

Betaalbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
2	Betaalbaarheid	Vanuit het Rijk worden maximaal redelijke huurprijzen voor goedkope en betaalbare huurwoningen vastgesteld waar wij ons als woningcorporatie aan moeten houden, om de woninghuren betaalbaar te houden. Het gemiddelde maximaal redelijk is 71%.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit:</u> Wij zijn in de periode van 2006-2009 onder het gemiddelde van 71% gebleven omdat wij een gemiddeld percentage van 61% maximaal redelijk voor goedkope en betaalbare woningen hebben gehandhaafd.
		Zoals afgesproken in de concessieovereenkomst van de Stadsregio Arnhem Nijmegen moeten in Ubbergen, Heumen en Groesbeek minimaal 50% van alle te bouwen woningen gerealiseerd worden in het betaalbare segment. Daarnaast is in de gemeentelijke Woonvisies in grote lijnen vastgesteld wat er per gemeente gebouwd moet worden, en welk deel daarvan goedkope/betaalbare woningen moet zijn.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Oosterpoort heeft bijgedragen aan het realiseren van het door de stadsregio gevraagde aandeel goedkope/betaalbare woningen, door in nieuwbouwprojecten altijd een vast percentage betaalbare sociale huurwoningen te bouwen. De verhouding wisselt, want sociale bouw is alleen te financieren als ook duur gebouwd kan worden. Soms is de verhouding (waarbij het eerste getal steeds staat voor het aandeel goedkope/betaalbare woningen) bijvoorbeeld 70/30, soms 60/40 of soms 50/50. Wij ontwikkelen ook locaties waar de verhouding 90/10 is. <u>Activiteit 2:</u> In ons strategisch voorraadbeleid hebben wij het aandeel gevraagde

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
			goedkope/betaalbare woningen vanuit de gemeenten in ons strategisch voorraadbeleid vertaald naar aantallen en locaties wat betreft door ons te bouwen goedkope/betaalbare woningen.
			Score 7,0

Toelichting:

De wijze waarop Oosterpoort concrete doelstellingen heeft geformuleerd over de betaalbaarheid van haar woningen passend bij de opgave in haar werkgebied, wordt beoordeeld met een 7,0. De gestelde opgave is met betrekking tot de maximaal redelijke huur gerealiseerd. De vraag is echter of het lage percentage maximaal redelijke huur houdbaar is voor de toekomst, gezien het feit dat de corporatie werkt aan het verbeteren van haar financiële positie. Daarnaast is niet helder of maximaal redelijke huur wel terecht komt bij de gewenste doelgroep doordat de corporatie vanuit de huisvestingsverordening geen zicht heeft op de toewijzing.

Vanuit de KAN-regio is veel waardering voor de gerealiseerde bouwvolume binnen de concessie. Daarbij is een onderscheid te maken naar type gemeente. In Groesbeek en Ubbergen zijn goede prestaties neergezet. In de gemeente Heumen zijn daarentegen de afgesproken bouwvolumes niet gerealiseerd wat een effect heeft op de beschikbare voorraad goedkope en betaalbare woningen in deze gemeente. De oorzaken zijn deels te leggen bij de langdurige besluitvormingsprocessen binnen de gemeente, maar dit ontnemt de corporatie niet de verantwoordelijkheid om voldoende energie te steken in het vinden van alternatieven om de opgave alsnog te realiseren (bijvoorbeeld huurverlaging bestaande voorraad). Een onderzoek naar alternatieven heeft de commissie niet aangetroffen. Daarnaast worden de bouwvolumes ook in de toekomst niet gerealiseerd door een bewuste keuze vanuit Oosterpoort om niet of minder te gaan bouwen in de gemeente Heumen om zodoende meer financiële armslag te realiseren.

Bijzondere doelgroepen

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	Vanuit de Stadsregio Arnhem Nijmegen is gevraagd het aanbod van ook voor ouderen geschikte woningen, betaalbare én dure huurwoningen, drastisch te verhogen. Het is voor een toekomstvast woningvoorraad onontkoombaar dat, in de nog te beïnvloedbare bouwplannen, wordt gestreefd dat 75% of meer van alle woningen ook geschikt is voor ouderen. Dit kunnen aangepaste of eenvoudig aan te passen woningen zijn, waardoor aan de in de toekomst fors stijgende vraag van de vergrijzende bevolking tegemoet gekomen kan worden.	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Oosterpoort heeft bijgedragen aan het realiseren van deze doelstelling, door 96 nieuwe seniorenwoningen op te leveren en 99 woningen door 'opplussen' geschikter te maken voor ouderen. Niet gerealiseerd:</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 2:</u> Bouw 15 extra nieuwe seniorenwoningen (Saedtlocatie) tot nader order uitgesteld.</p>
		2006-2008: In KR8-verband is afgesproken dat wij ons als corporaties gezamenlijk inspannen voor de huisvesting van mensen in het 'souterrain' van de woningmarkt.	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Participatie in project 'souterrain van de woningmarkt'. De corporaties in KR8 hebben gezamenlijk een projectleider ingehuurd, die projecten gaat</p>

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
			uitvoeren. <u>Activiteit 2:</u> Participatie in 'Hera-project' met Talis (opvangplek slachtoffers huiselijk geweld).
			Score 6,5

Toelichting:

De mate waarin Oosterpoort een concrete bijdrage heeft geleverd aan de huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven die passend is bij de opgave in haar werkgebied, wordt beoordeeld met een 6,5. Met betrekking tot de opgave rondom het aanbod voor ouderen vanuit de Stadsregio zijn de gerealiseerde prestaties lovenswaardig. De bouw van 15 extra nieuwe seniorenwoningen is echter tot nader order uitgesteld. Vanuit de interviews blijkt dat ouderen zich zorgen maken of er in de toekomst voldoende aanbod is van seniorenwoningen. Dit komt mede voort uit de gesignaleerde sterke vergrijzing in de regio.

De prestatie met betrekking tot de inspanning op het gebied van huisvesting van mensen in het souterrain van de woningmarkt richten zich vooral op het participeren in projecten. Dit is een prima startpunt maar leidt nog niet tot concrete prestaties. Ook wordt niet helemaal helder wat de prestaties van de corporatie zijn binnen deze projecten.

Leefbaarheid

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
4	Leefbaarheid	Een aantal bestaande woonwijken binnen het werkgebied van de Stadsregio Arnhem Nijmegen nadert de 'grens van de houdbaarheidsdatum'. In KR8-verband is daarom afgesproken dat wij opnieuw investeren in de leefkwaliteit en zelfredzaamheid van die wijken. Ook vragen de drie gemeenten waarin wij werkzaam zijn ons om te investeren in het verbeteren van de leefbaarheid in hun dorpen.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> In elk van de drie gemeenten hebben wij een netwerkorganisatie opgericht, die naar tevredenheid functioneert. In deze netwerkorganisaties worden bijvoorbeeld probleemgevallen wat betreft overlast besproken en worden concrete verbeteracties uitgezet. <u>Activiteit 2:</u> In 2009 hebben wij drie concept wijkanalyses opgesteld om met de wijkpartners tot een gezamenlijk activiteitenplan te komen. <u>Activiteit 3:</u> Oosterpoort heeft twee fondsen in Ubbergen opgericht (het Haukesfonds en het Volkshuisvestingsfonds) en geeft hiermee financiële impulsen aan allerlei projecten voor diverse leefbaarheidsuitgaven. Oosterpoort geeft ook financiële impulsen via sponsoring. <u>Activiteit 4:</u> Wij hebben verschillende activiteiten opgepakt

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
			<p>die het thema leefbaarheid raken, zoals deelname aan bewonersoverleggen en complexoverleggen met betrekking tot leefbaarheid. Daarnaast hebben wij bijvoorbeeld een huiskamerproject in Breedeweg, en een Jeu de Boulesbaan in Kekerdomein gerealiseerd.</p> <p><u>Activiteit 5:</u> Wij hebben ons in Stekkenberg-West, naast het herstructureringsproject in deze wijk, ingezet om de sociale problematiek in deze wijk aan te pakken, gezamenlijk met maatschappelijke partners (participatie in informatiecentrum Stekkenberg).</p> <p><u>Activiteit 6:</u> Onze woonadviseurs leefbaarheid hebben diverse activiteiten ondernomen op het gebied van leefbaarheid, bijvoorbeeld het realiseren van schoonmaakacties in wijken. Zij hebben verder bijvoorbeeld verschillende overlastzaken aangepakt, onder andere door het beheerteam te adviseren en te ondersteunen, en buurtonderzoeken in werking te stellen.</p> <p>Niet gerealiseerd:</p> <p><u>Activiteit 7:</u> Ontwikkeling en besluitvorming leefbaarheidsfondsen Groesbeek en Heumen.</p> <p><u>Activiteit 8:</u> Opstellen wijkanalyses.</p> <p><u>Activiteit 9:</u> Afstemming visie met relevante wijkpartners en vanuit daar een gezamenlijk activiteitenplan opstellen en implementeren.</p> <p><u>Activiteit 10:</u> Op managementniveau afspraken maken over effectieve samenwerking met gemeenten en zorgpartners in de wijken.</p>
		Score	7,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd, passend bij de opgave in haar werkgebied, op het gebied van leefbaarheid in de buurten en wijken waar haar woongelegenheden gelegen zijn, wordt beoordeeld met een 7,0. De corporatie laat zien niet alleen te voldoen aan de gestelde opgave maar zelfs meer te presteren. De wijze waarop Oosterpoort zich op dit onderwerp manifesteert wordt door de belanghouders ook op waarde geschat. Een voorbeeld hiervan die door één van de geïnterviewde wordt gegeven is de ronde die een medewerker door Stekkenberg heeft gemaakt in het kader van het ZAV-beleid waarin een medewerker van MEE ook heeft geparticipeerd. Rest echter nog wel een vraagstelling op het gebied van invulling van woonadviseurs (rollen en positie). Deze invulling scheidt onduidelijkheid en heeft nog niet geleid tot concrete prestaties. De concept wijkanalyses hebben ook nog niet hun volle waarde kunnen tonen. De analyses zijn in concept blijven hangen en geven onvoldoende duidelijkheid over status en richting.

Bouwproductie

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
5	Bouwproductie	<p>Het Rijk heeft samen met de Stadsregio, de provincie en gemeenten een convenant gesloten over de woningbouwproductie in de periode 2005 tot 2010. De gemeenten in de KAN-regio en het KAN-bestuur hebben zich naar de Minister van VROM verbonden aan het realiseren van de afgesproken aantallen. In de periode 2005 tot 2010 gaat het om het toevoegen van 24.591 nieuwbouwwoningen aan de voorraad. De acht grootste corporaties in de Stadsregio, georganiseerd in KR8, hebben aangegeven in de periode 2005-2009 10.000 woningen aan de totale woningvoorraad toe te voegen. Oosterpoort heeft zich hierbij garant gesteld voor de oplevering van ruim 500 woningen.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> St. Antoniusshof opgeleverd. <u>Activiteit 2:</u> Mavo Hoflaan opgeleverd. <u>Activiteit 3:</u> Bouwvergunning afgegeven voor acht woningen, locatie Eendepoelseweg (realisatie woningen in 2009 gereed). <u>Activiteit 4:</u> 25 Woningen locatie Kloosterpad Oost opgeleverd. <u>Activiteit 5:</u> 46 Woningen Parachutistenstraat opgeleverd. <u>Activiteit 6:</u> 40 Woningen Acker/Hoogerhof opgeleverd. <u>Activiteit 7:</u> Bouwvergunning afgegeven voor 16 woningen De Sprankel. (realisatie woningen in 2009 gereed). <u>Activiteit 8:</u> Negen nieuwbouwwoningen Zevenheuvelenweg Groesbeek opgeleverd. <u>Activiteit 9:</u> 24 Nieuwbouwwoningen fase 1 't Hoogh opgeleverd. Fase 2a opgeleverd in 2009. Start fase 2b eind 2009. <u>Activiteit 10:</u> 46 Nieuwbouwwoningen Heumen Noord fase 2: deel in 2007 (22 woningen) en deel in 2009 (24 woningen). <u>Activiteit 11:</u> Sloop mavoterrein Beek en 39 nieuwbouwwoningen Vijverbeek opgeleverd.</p>

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
			<p><u>Activiteit 12</u>: 18 Nieuwbouwwoningen Lindestraat fase 1 opgeleverd. Fase 2 in aanbouw 2009.</p> <p><u>Niet gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit 13</u>: Bibliotheek: aangekocht, staat te koop/huur. Vooralsnog geen project van gemaakt.</p> <p><u>Activiteit 14</u>: Bouwvergunning afgegeven voor 15 woningen, Saedtlocatie: project tot nader orde uitgesteld.</p> <p><u>Activiteit 15</u>: Bouwvergunning afgegeven voor 110 woningen, locatie Sportpark Zuid: start bouw 2009. Oplevering in 2010/ 2011.</p> <p><u>Activiteit 16</u>: Opleveren deel van de 22 woningen Heumen Noord.</p> <p><u>Activiteit 17</u>: Bouwvergunning afgegeven voor 30 woningen Meerberg: start bouw in 2010.</p>
Score			7,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan de uitbreiding, aanpassing en/of verbetering van de woningvoorraad passend bij de opgave in haar werkgebied, wordt beoordeeld met een 7,0. De corporatie heeft een groot gedeelte van de bouwopgave gerealiseerd. Iets wat door de Stadsregio erkend en gewaardeerd wordt. Die projecten die nog gerealiseerd dienen te worden bevinden zich echter wel al in een stadium dat ervan uitgegaan kan worden dat deze op langer termijn alsnog gerealiseerd gaan worden. Met betrekking tot de niet gerealiseerde bouwopgaven in Heumen wordt voorzien dat deze ook in de nabije toekomst niet gerealiseerd gaan worden. Dit heeft te maken met de keuze van de corporatie om gezien de financiële positie een aantal geplande projecten niet meer door te laten gaan.

Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	Door middel van herstructurering en kwaliteitsverbetering van verouderde complexen/woningen willen de gemeente Ubbergen, Groesbeek en Heumen ervoor zorgen dat de ruimtelijke kwaliteit in hun gemeente verbetert en de vitaliteit van bepaalde buurten versterkt wordt. Voor deze projecten hebben de gemeenten de samenwerking met Oosterpoort nodig; in afstemming met de gemeenten dienen de projecten gerealiseerd te	<p><u>Gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit 1</u>: In afstemming met gemeenten drie nieuwe herstructureringsprojecten opgestart.</p> <p><u>Activiteit 2</u>: In afstemming met gemeenten de kwaliteit van 70 woningen verbeterd.</p> <p><u>Activiteit 3</u>: In afstemming met gemeenten twee al opgestarte herstructureringsprojecten gerealiseerd.</p>

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
		worden.	<u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 4:</u> Realisatieovereenkomst met de gemeente ten behoeve van Stekkenberg afsluiten: nog niet rond.
Score			6,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage heeft geleverd aan stedelijke vernieuwing en/of dorpsvernieuwing passend bij de opgave in haar werkgebied, wordt beoordeeld met een 6,0. De projecten bevinden zich voornamelijk in de opstartfase. Daarnaast is de realisatieovereenkomst rondom Stekkenberg nog niet rond. Tevens is de doelstelling niet SMART geformuleerd wat het spiegelen van plannen en realisatie lastig maakt. Dit leidt ertoe dat het niet helder is wat de corporatie op dit gebied precies wil bereiken.

Wel is lovenswaardig dat de corporatie zich binnen de wijk Stekkenberg toelegt op herstructurering. Deze inzet wordt ook door de belanghouders gewaardeerd. In het ondernemingsplan 2009-2012 en het strategische voorraadbeleid staan doelstellingen met betrekking tot sloop en herstructurering.

Energie en duurzaamheid

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
7	Energie en duurzaamheid	De corporatiebranche heeft aangeboden het gasverbruik (CO2) van haar woningen met 20% te verlagen in de periode 2008 tot en met 2018. Oosterpoort heeft zich net als haar brancheleden aan deze afspraak gecommitteerd en wil met verschillende energiebesparende maatregelen 20% van haar CO2-uitstoot reduceren.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Isolatiewaarde van 10% van ons woningbezit verbeterd vanuit herstructurerings- en verbeterprojecten en door individuele geriefverbetering. <u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 2:</u> Aanbrengen van isolerende maatregelen in bestaande bouw bij mutatie of op verzoek van de bewoners. <u>Activiteit 3:</u> Aanbrengen besparende toepassingen in nieuwbouw.
		Om klanten meer inzicht te geven in de energieprestatie van woningen is een systeem met energiecertificaten ontwikkeld en verplicht gesteld. Een energiecertificaat geeft in één oogopslag aan wat de energieprestatie van een bestaande woning is. Vanaf 1 januari 2008 zijn energiecertificaten verplicht bij de verkoop van woningen. Oosterpoort heeft daarop geanticipeerd en wij hebben ons ten doel gesteld om in 2006 te onderzoeken welke mogelijkheden wij in ons bezit hebben.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Isolatiewaarde van ons totale woningbezit gemeten via EPA. <u>Activiteit 2:</u> Notitie EPA opgesteld (en vastgesteld in MT), waarin concrete maatregelen gebaseerd op uitgevoerde meting worden voorgesteld.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
	Score	5,0

Toelichting:

De mate waarin de corporatie een concrete bijdrage levert aan de energiezuinigheid en duurzaamheid bij het bouwen en beheren van woningen passend bij de opgave in haar werkgebied, wordt beoordeeld met een 5,0. Uit de interviews blijkt dat het thema energie en duurzaamheid nog meer invulling dient te krijgen en nog niet geheel en al leeft onder de medewerkers. Het beeld leeft dat er geen actief beleid op wordt gevoerd. De corporatie heeft zich gecommitteerd aan afspraken binnen de branche. De 10% verbetering van de isolatiewaarde is goed, maar verder wordt niet duidelijk of de corporatie ook echt daadwerkelijk actieve uitvoering heeft gegeven aan de afspraken binnen de branche. De geleverde prestatie met betrekking tot de EPA-normen betreft een wettelijke eis. Niet duidelijk wordt of de energiecificaten, zoals vermeld in de opgave, gerealiseerd zijn. Ook is het opstellen van maatregelen iets anders dan een prestatie leveren. Zowel de opgave als prestatie betreffen geen maatschappelijke prestaties maar meer beleidsintenties.

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

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

Toelichting:

Oosterpoort kenmerkt zich door veel metingen betreffende lokale situatie. Zo zijn in het SVB 2009-2018 de lokale ontwikkelingen weergegeven. Ook wordt via allerlei marktonderzoeken gekeken naar de woonwensen van de diverse belanghouders (MOVEO, Companen, belanghoudersbijeenkomsten). Via allerlei samenwerkingsverbanden (KR8, KAN, MAAT, Maldenburch) wordt daarnaast ook de lokale opgave ten dele gekwantificeerd. Landelijke opgaven worden minder expliciet benoemd in de verschillende stukken.

2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	6,4
III.1 De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet.	6,1
III.2 De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	6,1
III.3 De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen nodig is, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	7,0

Toelichting:

In het ondernemingsplan "Pand – Klant – Wijk" wordt op enkele prestatievelden (zoals bijvoorbeeld bouwen) ten dele een goede koppeling gemaakt tussen wat de opgave is voor de corporatie en wat de corporatie er mee wil

gaan doen. Prestatievelden zoals energie en duurzaamheid en stedelijke vernieuwing laten die koppeling echter minder sterk zien. De opgaven kunnen concreter omschreven worden.

Ditzelfde geldt voor de doelen die de corporatie zich daarbij stelt. De corporatie werkt actief samen in verschillende regionale verbanden. Voorbeelden hiervan zijn KR8, Stadsregio en Stichting Maat. Hiermee wordt bewust samenwerking opgezocht.

2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

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

Toelichting:

In de jaarverslagen komen prestaties terug, tevens in de trimesterrapportage richting de raad. Een duidelijke monitoringstructuur ontbreekt echter. De informatie is vaak gefragmenteerd of ten dele summier. De commissie heeft het beeld dat de corporatie zeer veel informatie ophaalt uit de omgeving maar dat het structuren van deze input voor de monitoring van de prestaties nog een verbeterslag verdient. Een echte evaluatie van voorgaande ondernemingsplan is echter niet aangetroffen. Wel wordt de belanghouders gevraagd hoe de prestatie beoordeeld worden.

2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,4
II Kennis en inzicht	10%	7,0
III Planning	10%	6,4
IV Monitoring	10%	6,0
Totaal		6,4

Toelichting:

Oosterpoort heeft een aantal relevante prestaties neergezet. Zo zijn de behaalde bouwvolumes en de inspanning op het gebied van leefbaarheid voldoende. Energie en duurzaamheid daarentegen verdient nog de nodige inspanning om zodoende concrete prestaties neer te zetten. Wat betreft kennis en inzicht laat Oosterpoort zien dit grotendeels op het netvlies te hebben. Qua monitoring en planning is nog een verbeterslag te maken in het structureren van de informatie en het concreet formuleren van de opgaven en doelen.

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

3.1 Missie en ambities

Oosterpoort kent twee verschillende missies gedurende de meetperiode.

De missie zoals geformuleerd in het Ondernemingsplan 2006-2008 was: "Oosterpoort is een marktgerichte netwerkorganisatie die oplossingen op het gebied van wonen en leefbaarheid biedt. Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar de kwetsbare groepen in de samenleving. Wij streven naar sterke lokale verankering en partnerschap met onze klanten en belanghouders. Onze bevlogen medewerkers werken resultaatgericht."

In het Ondernemingsplan 2009-2012 is een nieuwe missie geformuleerd. Deze luidt als volgt: "Oosterpoort is een maatschappijgedreven corporatie die zorgt voor goed en betaalbaar wonen. Waar betrokken medewerkers samen met lokale (maatschappelijke) partners werken aan vitale kernen."

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

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar eigen Ambities en Doelen tot stand komen. Het overzicht is door Oosterpoort aangeleverd en door de commissie getoetst.

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

PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

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

Beschikbaarheid

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
1 Beschikbaarheid	2006-2008: Huurders van Oosterpoort zijn mondiger en geëmancipeerder geworden. Wij willen woningen beschikbaar stellen die aansluiten bij de verschillende voorkeuren van klanten. Wij werken daarom het concept Keuzevrijheid verder uit, waardoor onze huurders meer keuze hebben ten aanzien van comfortniveau, isolatiewaarde en/of eigendomsvorm.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Keuzevrijheid Nieuwbouw badkamer, toilet en keuken in goedkope/betaalbare nieuwbouwwoningen geïmplementeerd en opgenomen in nieuwbouwprojecten. <u>Activiteit 2:</u> Productplan Keuzevrijheid Nieuwbouw module 2 opgesteld en vastgesteld.

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
			<p><u>Activiteit 3</u>: Plan Keuzevrijheid kleuropties bij planmatig schilderwerk opgesteld en uitgevoerd.</p> <p><u>Activiteit 4</u>: Pilot Keuzevrijheid Nieuwbouw voor middeldure en dure woningen uitgevoerd, evaluatie gereed.</p> <p><u>Activiteit 5</u>: Productplan Keuzevrijheid Nieuwbouw voor de overige opties in de categorie goedkope/betaalbare woningen opgesteld.</p> <p><u>Activiteit 6</u>: Evaluatiemeting keuzevrijheid bestaande bouw en keuzevrijheid nieuwbouw goedkope/betaalbare woningen afgerond.</p> <p><u>Niet gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit 7</u>: Naar aanleiding van onderzoek concept 'Te Woon' keuze gemaakt om 'Te Woon' nog niet te effectueren.</p>
		<p>Wij wijzen 30% van onze reguliere ('oude') woningen toe aan starters.</p>	<p><u>Gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit 1</u>: In 2006 hebben wij 30% van onze reguliere woningen toegewezen aan starters; wij zaten hier enkele procenten boven.</p> <p><u>Activiteit 2</u>: In 2008 hebben wij 30% van onze reguliere woningen toegewezen aan starters; wij zaten hier enkele procenten boven.</p> <p><u>Niet gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit 3</u>: In 2007 hebben wij de 30% niet gehaald; wij zaten hier enkele procenten onder.</p> <p><u>Activiteit 4</u>: In 2009 hebben wij de 30% niet gehaald; wij zaten hier enkele procenten onder.</p>
		<p>Het gericht toewijzen van betaalbare woningen aan de aandachtsgroep.</p>	<p><u>Niet gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit</u>: Het gericht toewijzen van woningen aan specifieke doelgroepen op basis van inkomen/ huishoudenssamenstelling.</p> <p>In onze woningbouwplannen</p>

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			werken wij op basis van de regionale huisvestingsverordening. De hierin opgenomen regelgeving staat ons niet toe woningen gericht toe te wijzen aan huurders op basis van inkomen en huishoudensgrootte. Toewijzing is daardoor (bewust) niet goed stuurbaar.
			Score 6,0

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities ten aanzien van het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep, wordt beoordeeld met een 6,0. De corporatie heeft diverse acties ondernomen om de keuzevrijheid van de huurders te vergroten. De geleverde prestaties tonen aan dat de corporatie hierin geslaagd is. De niet specifieke en meetbare doelstelling maken het echter lastig deze prestatie te kwantificeren in een cijfer. Het toewijzen van de woningen aan starters is lovenswaardig en tevens ook al genoemd bij presteren naar opgave. Het zorg dragen van voldoende huisvesting voor starters blijkt een continu punt van aandacht. Het gericht toewijzen van betaalbare woningen aan de aandachtsgroep is echter niet gerealiseerd. De regionale huisvestingsverordening maakt het niet mogelijk gericht toe te wijzen. Toewijzing is daarvoor niet goed stuurbaar. Dit leidt ertoe dat de gestelde ambitie niet realiseerbaar is.

Betaalbaarheid

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
2	Betaalbaarheid	In de periode 2006-2009 hebben wij onszelf ten doel gesteld om in onze huurprijzen een gemiddeld percentage van 61% van maximaal redelijk te handhaven voor goedkope en betaalbare woningen. Wij wilden het gemiddelde huidige huurprijsniveau van de goedkope en betaalbare voorraad zo veel mogelijk handhaven.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit:</u> Het gemiddelde percentage van 61% maximaal redelijk voor goedkope en betaalbare woningen hebben wij in de periode van 2006 tot en met 2009 gehandhaafd. <u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.
		Oosterpoort gaat voor een gematigd huurprijsbeleid: onze gemiddelde huurverhoging is inflatievolgend.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit:</u> Wij zijn er in de periode van 2006 tot en met 2009 ieder jaar in geslaagd om onze huren betaalbaar te houden door deze inflatievolgend te verhogen. <u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.
		Daar waar Oosterpoort staat voor de betaalbaarheid van het wonen, kijken wij verder dan alleen de netto huurprijs. Wij zetten ons ook in voor betaalbaarheid van servicekosten.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Wij hebben een servicekostenbeleid doorgevoerd waarin wij ervoor kiezen om een aantal kosten die wij wettelijk/juridisch wel door zouden

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
		<p>mogen berekenen aan onze huurders, voor onze eigen rekening te nemen. Bijvoorbeeld kosten voor gemeenschappelijk tuinonderhoud of ongediertebestrijding.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> Een aantal kosten, zoals glazen wassen en schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten, wordt door ons slechts gedeeltelijk doorberekend aan huurders.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
	<p>Wanneer bij herstructurering een nieuwbouwwoning in de plaats komt van de oude woning van een (groep) bewoner(s) streeft Oosterpoort ernaar dat diegene(n) terug kan/kunnen.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Wij bieden bij herstructurering de 'terugkerende' bewoners € 50,- korting op de huurprijs bij de nieuwbouw.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> In het Sociaal Plan staat een huurgewenningsregeling vastgelegd voor huurders die bij herstructureringsprojecten een grote stap in huurprijs moeten zetten van oude huur naar nieuwe hogere huur.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
	<p>Wij zorgen dat voldoende woningen in onze voorraad, en voldoende nieuw te bouwen woningen, qua huurprijs onder de eerste huurtoeslaggrens blijven. Dit doen wij door afspraken te maken.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit:</u> Wij zijn de afspraken uit ons huurprijsbeleid nagekomen; wij hebben ons aan de aftoppingsgrens gehouden in de huurprijzen, zodat wij de huren betaalbaar houden.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
		<p style="text-align: right;">Score 7,0</p>

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities ten aanzien van de betaalbaarheid van haar woningen worden beoordeeld met een 7,0. De corporatie laat zien serieus werk te maken van de betaalbaarheid van haar woningen door bijvoorbeeld oog te hebben voor oud bewoners bij herstructurering, de maximale huur laag te houden en de servicekosten laag te houden. De vraag is of dit in de toekomst houdbaar is gezien de financiële positie van de corporatie en hoe het laag houden van de huur en de servicekosten zich verhouden tot

de bezuinigslag die gemaakt moet worden in de projecten. Algemeen punt bij dit prestatieveld is dat de ambities vaker beter meetbaar geformuleerd kunnen worden.

Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Ambities/Doelen	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	2006-2008: Wij vergroten het aanbod aan geschikte seniorenwoningen door toevoeging van 50 nieuwe seniorenwoningen.	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> 30 Woningen Antoniushof opgeleverd. <u>Activiteit 2:</u> 25 Woningen locatie Kloosterpad Oost opgeleverd.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 3:</u> Afgeven bouwvergunning voor 15 woningen, Saedtlocatie: project tot nader order uitgesteld. <u>Activiteit 4:</u> 24 Woningen Heumen Noord: opgeleverd 2009. <u>Activiteit 5:</u> 17 Woningen 't Hoogh: opgeleverd 2009.</p>
		2006-2008: Wij dragen bij aan een optimale leef- en woonomgeving voor ouderen, gehandicapten en burgers met een beperking door minimaal één servicewijk ontwikkeld te hebben. In een servicewijk staat de vraag van de klant centraal. De servicewijk wordt als volgt ingericht: aan de hand van een wijkanalyse wordt vastgesteld wat de meest urgente problemen in de wijk zijn of welke kansen zich voordoen om de leefkwaliteit in de wijk te verbeteren. Uitgangspunt is een jaarcyclus van analyseren, prioriteren, realiseren en evalueren.	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Benodigde investeringen en opgave voor de servicewijk zijn vastgesteld door onderzoek met Stichting Maat naar de mogelijkheden en eisen aan een servicewijk in Groesbeek. <u>Activiteit 2:</u> Projectplan opgesteld ten behoeve van inrichting servicewijk in Groesbeek en start met benoemde werkzaamheden. <u>Activiteit 3:</u> Servicewijk in Groesbeek gerealiseerd.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
		2006-2008: Wij bieden verstandelijk gehandicapten, lichamelijke gehandicapten en andere mensen die zorg of begeleiding nodig hebben, meer mogelijkheden. We hebben vijftig woningen beschikbaar voor speciale doelgroepen.	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Vijf woningen Plurijn Antoniushof opgeleverd en individuele verhuur gerealiseerd.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 2:</u> Bouwvergunning verleend 30 focuswoningen op Sportpark Zuid: bouwvergunning wel verleend in 2009, start bouw 2010 <u>Activiteit 3:</u> Bouwvergunning verleend zorgwoningen locatie De</p>

Prestatieveld	Ambities/Doelen	Prestaties
		<p>Geest: bouwvergunning is wel aangevraagd, start bouw gepland 2010.</p> <p><u>Activiteit 4:</u> Aanpassingen woningen Hubertushof voor mensen met een rolstoelindicatie; lopend bij mutatie.</p>
	<p>2006-2008: Wij geven senioren meer mogelijkheden om langer thuis te wonen: door opplussen zijn 50 woningen geschikt gemaakt voor ouderen.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 1:</u> 14 Seniorenwoningen Ruyterstraat zijn opgeplust.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> 70 Seniorenwoningen in Leuth en Ooij zijn opgeplust.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 3:</u> Opplussen 15 seniorenwoningen Beek en de Horst: in uitvoering, is gerealiseerd in 2009.</p>
	<p>2006-2008: De vraag naar wonen-zorg-welzijn is kwalitatief goed in beeld bij Oosterpoort en haar zorgpartners.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 1:</u> Kwantitatieve omvang van de WZW-markt is duidelijk in beeld gebracht door middel van onderzoek dat wij hebben uitgevoerd naar wonen-, zorg- en welzijn arrangementen.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> Mantelovereenkomst Malderburch afgesloten; gezamenlijke visie met Malderburch op WWZ vastgesteld.</p> <p><u>Activiteit 3:</u> Zorgarrangement De Sprankel (Beek) uitgewerkt.</p> <p><u>Activiteit 4:</u> Woonzorgarrangementen Meent en Rembrandtweg geïmplementeerd.</p> <p><u>Activiteit 5:</u> Uitrol woonzorgarrangementen gemeente Heumen: Gerealiseerd voor de Oase.</p> <p><u>Activiteit 6:</u> Bijdrage geleverd aan Nota Wonen-Welzijn-Zorg gemeente Ubbergen.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 7:</u> Mantelovereenkomst Kalorama afgesloten.</p> <p><u>Activiteit 8:</u> Uitwerking huismeesterdienst (subsidieproject) gemeente</p>

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
			Heumen in en rond de ouderencomplexen: werkgroep loopt nog steeds, initiatief gaat richting afronding. <u>Activiteit 9:</u> Thuiszorgmarkt in Ubbergen in kaart brengen: nog geen actie op ondernomen, onderzoek HAN in 2010. <u>Activiteit 10:</u> Alle deelprojecten in samenhang presenteren en maken tot een duidelijke visie op wonen, welzijn, zorg: activiteit doorgezet naar 2010.
		2009-2012: Wij realiseren toegankelijke wooncomplexen waar senioren langer zelfstandig blijven wonen. Dit doen wij door in totaal 215 woningen geschikt te maken voor rollators en het aanbod van zorg- en welzijnspakketten uit te breiden in vier complexen.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> In 2009 hebben wij 16 woningen voor senioren opgeleverd in Sprankel Beek. <u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 2:</u> In 2010-2012 overig aandeel van de 215 woningen geschikt maken voor rollators en aanbod van zorg- en welzijnspakketten uitbreiden.
		Score	5,7

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities ten aanzien van de huisvesting voor bijzondere doelgroepen, zoals ouderen, gehandicapten of personen die extra zorg of begeleiding nodig hebben, wordt beoordeeld met een 5,7.

De corporatie heeft met het vergroten van het aanbod seniorenwoningen en de realisatie van de servicewijk in Groesbeek werk gemaakt van haar ambities. De vraag is echter of het behaalde resultaat een substantieel aantal betreft of dat het gaat om hele voorzichtige ambities. Er ontbreekt een concreet beeld bij de drie gemeenten en de corporatie van wat de gewenste gedifferentieerde (gekwantificeerde) woningvoorraad op langer termijn dient te zijn. Hierdoor ontbreekt een goede meetlat. Uit de interviews met de belanghouders blijkt dat er een aantal ontwikkelingen gaande zijn waarvan men het gevoel heeft dat Oosterpoort er nog onvoldoende bewustzijn voor toont. Het relatief grote aantal zorginstellingen in het werkgebied en de door de belanghouders voorziene extramuraliseringsgolf hebben effect op de toekomstige type vraag naar woningen in het werkgebied. Daarnaast blijkt dat de komende vergrijzing een ander type aanbod vraagt vanuit de woningcorporatie. Ook wordt door een belanghouder voorzien dat er krimp gaat plaatsvinden in het werkgebied. De vraag is of door de geleverde prestaties hierop voldoende is voorgesorteerd. De extra huisvesting voor gehandicapten is niet gerealiseerd gedurende de meetperiode. Een aantal projecten zijn in gang gezet wat perspectief geeft op verbetering.

Leefbaarheid

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
4	Leefbaarheid	2006-2008: In de drie gemeenten functioneert een actief leefbaarheidsfonds.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> In de gemeente Ubbergen functioneren het

Prestatieveld	Ambities/Doelen	Prestaties
		<p>Haukesfonds en het Volkshuisvestingsfonds.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 2:</u> Ontwikkeling en besluitvorming leefbaarheidsfondsen Groesbeek. <u>Activiteit 3:</u> Ontwikkeling en besluitvorming leefbaarheidsfondsen Heumen.</p>
	<p>2006-2008: 80% Van onze huurders is tevreden over de leefbaarheid in zijn eigen buurt of wijk.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Door middel van meting KPI (vertrekkende huurder/reparatieverzoeken) tevredenheid van huurders in beeld. <u>Activiteit 2:</u> Concrete knelpunten wat betreft de leefbaarheidssituatie in kaart gebracht door onderzoek USP.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 3:</u> Opstarten leefbaarheidsproject (indien onderzoek dat uitwijst projecten benoemen): wijken in kaart brengen door middel van wijkanalyses. Concept wijkanalyses zijn opgesteld in 2009 (zie vraag d).</p>
	<p>2006-2008: Per gemeente functioneert een netwerkorganisatie van maatschappelijke partners. In de netwerkorganisaties worden op casusniveau concrete probleemgevallen besproken.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Netwerkorganisatie in Groesbeek is opgericht en functioneert naar tevredenheid. <u>Activiteit 2:</u> Netwerkorganisatie in Heumen is opgericht en functioneert naar tevredenheid. <u>Activiteit 3:</u> Netwerkorganisatie in Ubbergen is opgericht en functioneert naar tevredenheid.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
	<p>2009-2012: Leefbaarheid in wijken bevorderen met integrale wijkplannen en zichtbare wijkteams.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Voor drie aandachtswijken hebben wij een concept wijkanalyse ontwikkeld.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u></p>

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
			Activiteit 2: Opstellen wijkanalyses. <u>Activiteit 3:</u> Afstemming visie met relevante wijkpartners en vanuit deze visie een gezamenlijk activiteitenplan opstellen en implementeren.
		2009-2012: Voortzetten samenwerking met gemeenten en maatschappelijke partners in het kader van leefbaarheid.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Onze woonadviseurs leefbaarheid hebben diverse externe contacten onderhouden en zijn nieuwe contacten aangegaan op het gebied van leefbaarheid. Bijvoorbeeld met de gemeenten, zorginstellingen, politie en belangenverenigingen. <u>Activiteit 2:</u> De woonadviseurs leefbaarheid hebben deelgenomen aan verschillende externe overleggen. <u>Activiteit 3:</u> Wij hebben ons in Stekkenberg-West, naast het herstructureringsproject in deze wijk, ingezet om de sociale problematiek in deze wijk aan te pakken, gezamenlijk met maatschappelijke partners. <u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 4:</u> Op managementniveau afspraken maken over effectieve samenwerking met gemeenten en zorgpartners in de wijken.
		Score	6,0

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities op het gebied van leefbaarheid in de wijken en woonkernen waar haar woongelegenheden gelegen zijn, wordt beoordeeld met een 6,0. Het leefbaarheidfonds is alleen in Ubbergen gerealiseerd. Een verklaring hiervoor is dat de andere gemeenten geen animo hebben. De corporatie heeft zich tot doel gesteld dat 80% tevreden is over de leefbaarheid in zijn eigen buurt of wijk. Uit de prestaties wordt verder niet duidelijk of het percentage van 80% is gerealiseerd. Wel is het goed dat de corporatie de tevredenheid van huurders in beeld brengt.

De genoemde prestatie op het gebied van wijkanalyses en het concretiseren van het thema leefbaarheid sluiten niet aan op de gestelde prestatie. Achtergrond hiervan is dat het thema leefbaarheid binnen Oosterpoort gedurende de meetperiode weliswaar één van de speerpunten van beleid is geweest maar dat er binnen de corporatie geen eenduidig beeld is over hoe het thema invulling moet krijgen. Dit blijkt ook uit interviews met zowel de organisatie als externe belanghouders. Uit deze interviews blijkt dat het vorm en inhoud geven van onder andere de functie woonadviseurs nog een "zoektocht" is.

Bouwproductie

	Prestatieveld	Ambities/Doelen	Prestaties
5	Bouwproductie	Oosterpoort heeft zich garant gesteld voor de oplevering van 500 nieuwe woningen in de periode 2005-2009 (waarvan 400 in de periode 2006-2008, zoals geformuleerd in het Ondernemingsplan 2006-2008).	<p><u>Gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 1:</u> St. Antoniushof opgeleverd.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> Mavo Hoflaan opgeleverd.</p> <p><u>Activiteit 3:</u> Bouwvergunning afgegeven voor acht woningen, locatie Eendepoelseweg (realisatie woningen in 2009 gereed).</p> <p><u>Activiteit 4:</u> 25 Woningen locatie Kloosterpad-Oost opgeleverd.</p> <p><u>Activiteit 5:</u> 46 Woningen Parachutistenstraat opgeleverd.</p> <p><u>Activiteit 6:</u> 40 Woningen Acker/Hoogerhof opgeleverd.</p> <p><u>Activiteit 7:</u> Bouwvergunning afgegeven voor 16 woningen De Sprankel. (realisatie woningen in 2009 gereed).</p> <p><u>Activiteit 8:</u> Negen nieuwbouwwoningen Zevenheuvelenweg Groesbeek opgeleverd.</p> <p><u>Activiteit 9:</u> 24 Nieuwbouwwoningen fase 1 't Hoogh opgeleverd. Fase 2a opgeleverd in 2009. Start fase 2b eind 2009.</p> <p><u>Activiteit 10:</u> 46 Nieuwbouwwoningen Heumen-Noord fase 2: deel in 2007 (22 woningen) en deel in 2009 (24 woningen).</p> <p><u>Activiteit 11:</u> Sloop mavoterrein Beek en 39 nieuwbouwwoningen Vijverbeek opgeleverd.</p> <p><u>Activiteit 12:</u> 18 Nieuwbouwwoningen Lindestraat fase 1 opgeleverd. Fase 2 in aanbouw 2009.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 13:</u> Bibliotheek: aangekocht, staat te koop/huur. Vooralsnog geen project van gemaakt.</p> <p><u>Activiteit 14:</u> Bouwvergunning afgegeven voor 15 woningen, Saedtlocatie: project tot nader orde</p>

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
			uitgesteld. <u>Activiteit 15:</u> Bouwvergunning afgegeven voor 110 woningen, locatie Sportpark Zuid: start bouw 2009. Oplevering in 2010/ 2011. <u>Activiteit 16:</u> Opleveren deel van de 22 woningen Heumen-Noord. <u>Activiteit 17:</u> Bouwvergunning afgegeven voor 30 woningen Meerberg: start bouw in 2010.
		2006-2008: Wij bieden meer mogelijkheden voor jongeren op woongebied. In iedere gemeente hebben wij minimaal één complex voor kamerverhuur (in 2005 hebben wij in de gemeente Ubbergen al een kamerverhuurcomplex gerealiseerd, dus er moeten er nog minimaal twee bij komen).	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Groesbeek; drie kamers gerealiseerd in wooncomplex Zeeheldenbuurt. <u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 2:</u> Kamerverhuurcomplex in Heumen.
		Score	6,5

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities ten aanzien van de uitbreiding, aanpassing en/of verbetering van de woningvoorraad wordt beoordeeld met een 6,5. De corporatie heeft de doelstellingen met betrekking tot de bouwproductie nagenoeg behaald en zich daarmee in de regio een betrouwbare partner getoond. De bouwopgave was ambitieus maar de corporatie heeft aangetoond dat goed op te kunnen pakken. De opgaven in Heumen zijn echter maar ten dele gerealiseerd (zie hoofdstuk 2). Oosterpoort heeft geen helder gekwantificeerd beeld van wat de opgave is op het gebied van huisvesting van jongeren. Niet duidelijk is of de prestatie voldoende bijdraagt aan de opgave die in de regio ligt.

Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	2006-2008: Wij vergroten de aantrekkelijkheid van ons woningaanbod in termen van woonkwaliteit en woonlasten, door delen van ons bezit te verbeteren/opwaarderen en herstructureren. Start van drie nieuwe herstructureringsprojecten: minimaal één project bevindt zich eind 2008 al in de definitiefase.	<u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Project Cranenburgsestraat/ Hoflaan opgestart. (Eind 2009 deels opgeleverd. Restant woningen opleveren in 2010). <u>Activiteit 2:</u> Project Stekkenberg opgestart. (Vorbereiding sloop fase 1 in najaar 2010). <u>Activiteit 3:</u> Project Tilman/Werenbertzstraat opgestart. (Eind 2009 in afbouwfase). <u>Activiteit 4:</u> Realisatieovereenkomst met gemeente ten behoeve van

Prestatieveld	Ambities/Doelen	Prestaties
		<p>Cranenburgsestraat en Lindestraat afgesloten.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 5:</u> Realisatieovereenkomst met gemeente ten behoeve van Stekkenberg afsluiten: nog niet rond.</p>
	<p>2006-2008: Bij twee al opgestarte herstructureringsprojecten zijn wij in de realisatiefase.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Verstenen Woonwagenlocatie Eendepoelseweg Malden: eind 2008 in afbouw. Afgerond in 2009. <u>Activiteit 2:</u> Hogeweg/Bremstraat 't Hoogh: Start sloop en bouw eerste fase gerealiseerd. (Fase 2a opgeleverd in 2009. Start fase 2b eind 2009). <u>Activiteit 4:</u> Lindestraat: bouw eerste fase gerealiseerd. (Fase 2 in aanbouw eind 2009). <u>Activiteit 5:</u> Tillmann Werenbertzstraat: aanbesteding gerealiseerd februari 2009, in afbouw 2010. <u>Activiteit 6:</u> Cranenburgstraat: aanbesteding gerealiseerd februari 2009.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
	<p>2006-2008: Wij hebben de kwaliteit van 70 woningen verbeterd.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Seniorenwoningen Ruyterstraat verbeterd. <u>Activiteit 2:</u> Individuele woningaanpassing Hubertushof. <u>Activiteit 3:</u> Ericastraat gerealiseerd. <u>Activiteit 4:</u> Verbeteren Enk/Bongerd gerealiseerd. <u>Activiteit 5:</u> Brandveiligheid PG-woningen verbeterd. <u>Activiteit 6:</u> Seniorenwoningen Kwartelstraat gerealiseerd. Afgerond in 2009. <u>Activiteit 7:</u> Seniorenwoningen Das/Eekhoornstraat gerealiseerd. Afgerond in 2009.</p>

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
			<p><u>Activiteit 8</u>: Verbetering woningen Breedeweg-links (115): februari 2009 aanbesteding.</p> <p><u>Activiteit 9</u>: 70 Seniorenwoningen Ooij/Leuth verbeterd.</p> <p><u>Activiteit 10</u>: Start realisatiefase seniorenwoningen Abeelstraat: was vertraagd. Woningverbetering uitgevoerd in 2009 (afgerond).</p> <p><u>Activiteit 11</u>: Verbeteren 15 seniorenwoningen Beek/De Horst: in uitvoering eind 2008. Opgeleverd in 2009.</p> <p><u>Niet gerealiseerd</u>: Geen.</p>
		2009-2012: Realiseren van voorzieningen, variatie en samenhang in wijken door bij te dragen aan de ontwikkeling van vijf maatschappelijke complexen en door in wijken te zorgen voor meer variatie aan woningen en bewoners.	<p><u>Gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit 1</u>: Brede school Malden; bouw gestart.</p> <p><u>Activiteit 2</u>: Gezondheidscentrum Spoorlaan; bouw gestart.</p> <p><u>Activiteit 3</u>: Buurderij Overasselt; in voorbereiding.</p> <p><u>Niet gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit 4</u>: Zorgboerderij Ooij; nog geen actie ondernomen.</p> <p><u>Activiteit 5</u>: MFA Kekerdome; nog geen actie ondernomen.</p>
		Score	7,0

Toelichting:

De prestaties van de corporatie naar eigen doelen en ambities op het gebied van stedelijke en/of dorpsvernieuwing wordt beoordeeld door een 7,0. De corporatie heeft laten zien serieus werk te maken van de overigens niet altijd bepaald SMART-geformuleerde doelstelling. De commissie heeft waardering voor de inzet en realisatie van de diverse projecten. Belanghouders hebben waardering voor de inzet waarvan de rol en positie die Oosterpoort inneemt binnen de wijk Stekkenberg als een positief voorbeeld wordt gezien. Wat de beoordeling lastig maakt is dat de doelstellingen niet altijd goed gekwantificeerd zijn.

Energie en duurzaamheid

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
7	Energie en duurzaamheid	Het verhogen van de energetische waarde van het bezit is een speerpunt in ons beleid en wij hebben ons ten doel gesteld dat wij in 2006 de mogelijkheden in beeld hebben, die wij in ons woningbezit hebben voor het verhogen van de energetische waarde.	<p><u>Gerealiseerd</u>:</p> <p><u>Activiteit 1</u>: Isolatie waarde van ons totale woningbezit gemeten via EPA.</p> <p><u>Activiteit 2</u>: Notitie EPA opgesteld (en vastgesteld in MT), waarin concrete maatregelen gebaseerd op uitgevoerde meting worden</p>

	Prestatieveld	Ambities/Doelen	Prestaties
			<p>voorgesteld.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
		<p>2006-2008: Wij hebben de isolatiewaarde van 10% van ons woningbezit verbeterd.</p>	<p>Doelstelling is gehaald vanuit de herstructurerings- en verbeterprojecten, ook door individuele geriefverbetering.</p> <p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Projecten: 70 seniorenwoningen in gemeente Ubbergen, 18 seniorenwoningen in Beek en Groesbeek, Ruyterstraat (40 woningen), Bredeweg links (115 woningen), Hubertushof Malden (68 woningen), Ericastraat Malden (56 woningen), Thilman Werenbertzstraat (12 woningen), Eendepoelseweg (12 woningen), 't Hoogh (34 woningen), Cranenburgsestraat (10 woningen), Lindenstraat Beek (18 woningen). In totaal 453 woningen. <u>Activiteit 2:</u> Individuele woningaanpassingen op verzoek van huurders: dubbelglas plaatsen en isolerende maatregelen. Exacte aantal is onbekend.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
		<p>2009-2012: Lagere woonlasten en lagere CO₂-uitstoot, door 575 woningen energiezuiniger te maken (energielabel C) en besparende toepassingen te gebruiken in nieuwbouw.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> Geen.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Aanbrengen van isolerende maatregelen in bestaande bouw bij mutatie of op verzoek van de bewoners. <u>Activiteit 2:</u> Aanbrengen besparende toepassingen in nieuwbouw. Wij hebben diverse pilots gedraaid ten behoeve van energiebesparende maatregelen in ons bestaand bezit. In 2010 starten wij met het aanbrengen van isolerende maatregelen in</p>

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
			bestaande bouw bij mutatie of op verzoek van de bewoners. Uitwerken van beleid voor energiebesparende maatregelen in de nieuwbouw heeft plaatsgevonden in 2009. Twee pilots zijn hierbij benoemd: Hollestraat en Cranenburgsestraat. Deze zijn in 2009 gestart. In 2010 stellen wij ook een energiecoördinator aan bij Oosterpoort.
		Score	5,7

Toelichting:

De prestaties van de corporaties naar eigen doelen en ambities op het gebied van energiezuinigheid en duurzaamheid bij het bouwen en beheren van woningen wordt beoordeeld met een 5,7. De lagere energielasten in de 575 woningen zijn niet gerealiseerd. De verbetering van de isolatiewaarde is wel gerealiseerd. Bij presteren naar opgaven stelt de corporatie zich echter te committeren aan 20% (afsprakenbranche). Het inventariseren van de isolatiewaarden van het bezit en het daaraan voorstellen van maatregelen is in de ogen van de commissie eerder een aanzet tot beleid dan een prestatie.

Overige opgaven

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
8	Overige doelen/ambities	2006-2008: De geformuleerde doelstellingen vanuit het project klantinformatie worden waargemaakt.	<p><u>Gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 1:</u> Diverse enquêtes voor het meten van de klantprestatie ontwikkeld.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> Naar aanleiding van resultaten van uitgevoerde 0-meting normen per prestatie-indicatoren vastgesteld.</p> <p><u>Activiteit 3:</u> Prestatie-indicatoren opgenomen in MIS-systeem en maandelijks gerapporteerd.</p> <p><u>Activiteit 4:</u> Verbeteracties opgesteld en geïmplementeerd.</p> <p><u>Activiteit 5:</u> Klantprestaties continu gemeten.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u></p> <p>Geen.</p>
		2006-2008: Klanten beoordelen de contacten met ons en onze onderaannemers als goed.	<p><u>Gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 1:</u> Enquête uitgevoerd en resultaten geanalyseerd.</p> <p><u>Activiteit 2:</u> Klantprestatie gemeten en waar nodig bijgestuurd als</p>

Prestatieveld	Ambities/Doelen	Prestaties
		<p>continu proces.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 3:</u> Verbeteracties benoemen en uitzetten in de organisatie: nog niet gerealiseerd (enquête in voorbereiding bij afdeling Wonen).</p>
	<p>2006-2008: Klant informatie wordt structureel verzameld, opgeslagen, gedeeld en geactualiseerd.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> Geen.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Plan van aanpak project Datamanagement opstellen: voorlopig uitgesteld. <u>Activiteit 2:</u> Bepalen internetstrategie: wordt opgepakt in 2010. <u>Activiteit 3:</u> Ontwikkeling WooninformatiePunt: wordt opgepakt in 2010.</p>
	<p>2006-2008: De kwalitatieve en kwantitatieve lokale marktvraag is goed in beeld, afgezet tegen het aanbod, en in concrete acties vertaald.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit:</u> Marktvraag voor de drie gemeenten is goed in beeld gebracht, afgezet tegen het aanbod en via het SVB in concrete acties vertaald.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> Geen.</p>
	<p>2006-2008: Op basis van gedeelde visies over lokale marktontwikkelingen beschikken wij over concrete prestatieafspraken met de drie gemeenten.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Prestatieafpraak met gemeente Groesbeek opgesteld.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 2:</u> Opstellen prestatieafpraak met gemeente Heumen. <u>Activiteit 3:</u> Opstellen prestatieafpraak met gemeente Ubbergen.</p>
	<p>2006-2008: Het aanbod van Oosterpoort is afgestemd op de klantwens.</p>	<p><u>Gerealiseerd:</u> <u>Activiteit 1:</u> Assortimentsbeleid opgesteld en geaccordeerd door directie en RvT (inclusief prijsniveaus). <u>Activiteit 2:</u> Strategisch huurprijsbeleid vertaald naar tactisch en operationeel beleid.</p>

Prestatieveld	Ambities/Doelen	Prestaties
		<p><u>Activiteit 3:</u> Doelgroepen- en assortimentsbeleid geïntegreerd in het SVB.</p> <p><u>Activiteit 4:</u> SVB-strategie voor woningen Hengemunde/Haafakker herbezonnen op basis van marktanalyse en verbeteracties uitgezet.</p> <p><u>Activiteit 5:</u> Markt voor middeldure en dure huur in beeld gebracht door middel van marktonderzoek in de markt voor middeldure en dure huur in de drie gemeenten.</p> <p><u>Activiteit 6:</u> Toepassing ontwikkelde assortimentsbeleid bij nieuwbouwprojecten door projectmedewerkers.</p> <p><u>Activiteit 7:</u> Kwaliteit van senioren/zorggerelateerde woningen benoemd en als aanvulling opgenomen in het assortimentsbeleid.</p> <p><u>Activiteit 8:</u> Kwaliteit van ons bestaand bezit geanalyseerd en gericht aangepast met betrekking tot het assortimentsbeleid/meetmodel via SVB 2008-2017 en actualisaties SVB.</p> <p><u>Activiteit 9:</u> Het vastgestelde huurprijsbeleid geïmplementeerd in de organisatie.</p> <p><u>Activiteit 10:</u> Bij mutatie de vooraf benoemde seniorenwoningen rollator- en doorgankelijk gemaakt.</p> <p><u>Activiteit 11:</u> Het geïmplementeerde huurbeleid is voorzien van 'Zorg-elementen', met behulp van definiëren 'Kwaliteit van Verzorgd Wonen' (senioren/zorggerelateerde woningen benoemd als aanvulling op het assortimentsbeleid) in (Stichting) Maat-verband.</p> <p><u>Niet gerealiseerd:</u></p> <p><u>Activiteit 12:</u> Herbezinnen PG-woningen en seniorenwoningen.</p>

Prestatieveld		Ambities/Doelen	Prestaties
			<u>Activiteit 13</u> : 'Kwaliteit van Verzorgd Wonen' doorvertalen naar KR8-corporaties.
		009-2012: De klant beter bedienen, met een nieuw klantbedieningsconcept dat aansluit op de wensen van onze klanten.	<u>Gerealiseerd</u> : Geen. <u>Niet gerealiseerd</u> : Activiteit: Nieuw klantbedieningsconcept ontwikkeld en geïmplementeerd in de organisatie.
		Score	6,0

Toelichting:

De prestaties van de corporaties naar eigen doelen en ambities op overige, maatschappelijk relevante, gebieden wordt beoordeeld met een 6,0. Een deel van de ambities hebben betrekking op de huurder als klant. De ambities zijn vaak vrij breed geformuleerd en niet altijd gerealiseerd. Klantinformatie wordt niet structureel verzameld, opgeslagen, gedeeld en geactualiseerd. Tevens zijn er geen nieuwe klantbedieningsconcepten ontwikkeld. Op de ambitie om het aanbod van de corporatie af te laten stemmen op de klantwensen zijn wel concrete acties ondernomen en goede prestaties neergezet.

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

Normen en meetpunten		Cijfer
II	De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is.	7,0
II.1	De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelstellingen.	7,0

Toelichting:

De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst voldoende beschreven. Een voldoende vertaling daarvan naar eigen meetbare doelstellingen verdient nog een verbeterlag. In het ondernemingsplan "Pand – Klant – Wijk" zijn de missie en visie weergegeven en worden doelen genoemd die vaak meer meetbaar geformuleerd kunnen worden. De missie en visie worden door de organisatie ondersteund. De vraag kan echter gesteld worden in hoeverre de werknemers de doelen op dit moment waar kunnen maken (verbindingen, maatschappelijk ondernemen). Het gevoel leeft bij de medewerkers dat de doelen en ambities, zoals verwoord in het ondernemingsplan 2006-2008 (met name het speerpunt bouwen, bouwen, bouwen), nog niet voltooid zijn. De huidige missie en visie wordt weliswaar door de medewerkers onderschreven maar leiden tot extra werkzaamheden terwijl de voorgaande werkzaamheden nog niet voltooid zijn.

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

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden.	6,2

III.1	De corporatie heeft de geplande doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) uitgewerkt in meetbare eenheden, zodat het doelbereik ook als zodanig kan worden gemeten.	6,4
III.2	De corporatie heeft bij haar doelstellingen een kostenoverzicht met bijbehorende dekking opgenomen.	6,0

Toelichting:

In het nieuwe ondernemingsplan worden verschillende doelen ten dele concreet vertaald in meetbare eenheden. Op het gebied van bouwen zijn de doelen bijvoorbeeld vrij concreet, terwijl de doelen met betrekking tot klantconcepten minder meetbaar zijn geformuleerd. Een stevige koppeling tussen de doelstellingen en een kostenoverzicht met bijbehorende dekking is echter niet aanwijsbaar.

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

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

Toelichting:

De corporatie evalueert jaarlijks het eigen presteren. En toetst dit aan doelen en ambities in het jaarverslag en in de belanghoudersbijeenkomsten. Ook worden de prestaties gemonitord in de trimesterrapportages. Van een diepgaande evaluatie is echter geen sprake. De corporatie laat zien zich bewust te zijn van de meerwaarde van jaarlijkse evaluaties maar zou hier meer vorm en inhoud aan kunnen geven. Het gericht formuleren van verbeteracties bij onderpresteren is door de commissie niet aangetroffen. Wel zijn er diverse gefragmenteerde managementstukken waaruit valt op te maken dat op delen van beleid verbeteracties worden geformuleerd. Een voorbeeld is het thema maatschappelijk ondernemen. Het thema maatschappelijk ondernemen wordt ook genoemd in het oude ondernemingsplan als één van de speerpunten. Dit onderwerp is in de periode van het oude ondernemingsplan echter niet goed uit de verf gekomen. In het nieuwe ondernemingsplan is wederom veel aandacht voor maatschappelijk ondernemen. Daarop volgend zijn diverse acties ondernomen (bijvoorbeeld aanstellen woonadviseurs en het opstellen van wijkanalyses). Een gestructureerde analyse van waarom in voorgaande periode maatschappelijk ondernemen niet goed op de kaart is gezet en daarop volgend wat mogelijke verbeteracties zijn, heeft de commissie niet aangetroffen. De corporatie laat echter wel in de interviews en tijdens de zelfevaluatie zien zich bewust te zijn van het onderpresteren en heeft daar wel naar gehandeld. Het gevaar dreigt echter dat als er geen gedegen analyse bij onderpresteren is dat er ad-hoc maatregelen genomen worden, waarvan de effecten nog onzeker zijn.

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

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,2
II Kennis en inzicht	10%	7,0
III Planning	10%	6,2
IV Monitoring	10%	6,0
Totaal		6,3

Toelichting:

De corporatie scoort een voldoende op de ratio Presteren naar eigen Ambities en Doelen. Op het gebied van kennis en inzicht scoort de corporatie een ruime voldoende. Planning en monitoring daarentegen zijn nog op sommige vlakken voor verbetering vatbaar.

4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

4.1 De belangrijkste belanghouders van Oosterpoort

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

- > De drie huurdersbelangenverenigingen: Het Blok (Ubbergen), het Tegenwicht (Groesbeek) en de HBV Heumen (Heumen).
- > De drie gemeenten: Groesbeek, Ubbergen en Heumen.
- > Zorgpartijen: ZZG, Pluryn Werkenrode groep (Groesbeek), Malderburch (Heumen), Kalorama (Ubbergen), Dichterbij Rijk van Nijmegen, RIBW Nijmegen en Rivierenland en De Driestroom.
- > Welzijnspartijen: NIM, SWG, MEE en Passade.
- > Politie in de drie gemeenten.
- > De Stadsregio Arnhem Nijmegen.
- > KR8: negen samenwerkende woningcorporaties binnen de Stadsregio.
- > Stichting Maat (een samenwerkingsverband tussen diverse aanbieders van woon-, welzijns- en zorgdiensten in de regio Nijmegen).
- > Lokale ondernemers in de gemeenten Groesbeek, Ubbergen en Heumen, en ondernemersverenigingen in de gemeenten.
- > Vrijwilligersorganisaties: Ouderenbonden in de drie gemeenten, VAC, WVG-platform Groesbeek, Dorps- en Wijkraden.
- > Lokale milieu- en landschapsorganisaties; onder andere Bos en Kuil, Monument en Landschap.

4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties

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

	I.1	I.2	I.3	
	Welk belang hecht u aan de prestaties van Oosterpoort op de volgende velden?	Welk rapportcijfer geeft u Oosterpoort voor de door haar in de afgelopen vier jaar geleverde prestaties op de volgende gebieden	Welk rapportcijfer geeft u Oosterpoort voor haar ambities en doelen voor de komende jaren op de volgende gebieden	Totaal
Prestatieveld				
Beschikbaarheid	8,1 (18)	7,0 (13)	7,3 (10)	7,1
Betaalbaarheid	8,1 (19)	6,9 (15)	7,6 (11)	7,3
Bijzondere doelgroepen	8,0 (19)	6,7 (16)	7,5 (13)	7,1
Leefbaarheid	7,7 (20)	6,9 (15)	7,2 (12)	7,1
Bouwproductie	7,5 (19)	7,2 (16)	7,3 (11)	7,2
Stedelijke vernieuwing	6,9 (20)	7,0 (13)	7,2(9)	7,1
Energie en duurzaamheid	7,3 (18)	6,5 (12)	7,0(10)	6,7
Totaal	7,7	6,9	7,3	7,1

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

Typering

De belanghouders typeren de corporatie als pragmatisch, sociaal, ondernemend maar soms wat zoekend. Met sociaal doelen de belanghouders op de wijze waarop de corporatie zich beweegt op het sociaal maatschappelijke terrein, maar ook de wijze waarop de corporatie goed benaderbaar is en de wil toont om te participeren in diverse samenwerkingsverbanden (bijvoorbeeld Stichting Maat). Met pragmatisch doelen de belanghouders op de hands-on-approach van de corporatie op bijvoorbeeld het gebied van bouwen of de aanpak van nieuwe ontwikkelingen die op de corporatie af komen. Ondernemend sluit daar op aan. Zoekend is de corporatie volgens de belanghouders naar de koers op langere termijn en de profilering van de corporatie daarbinnen. Belanghouders geven aan dat er bij de corporatie momenteel een duidelijke profilering ontbreekt en dat er behoefte is aan meer duidelijkheid over het beleid op langere termijn (bijvoorbeeld maatschappelijk ondernemen). Algemeen aandachtspunt is dat niet voor alle belanghouders de structuur tussen de holding en stichting helder is. Verwarring kan ontstaan over de vraag wie de belanghouders waarvoor moeten benaderen en met wie men op tafel zit. Ook zijn de doelen van de stichting/holdingstructuur niet altijd even helder.

Beschikbaarheid

Volgens de belanghouders heeft de corporatie voldoende bijdrage geleverd aan het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep. Gezien het belang dat de belanghouders hechten aan dit onderwerp (8,1) kan gesteld worden dat de corporatie voldoet aan de verwachtingen van de belanghouders op dit gebied.

Betaalbaarheid

De bijdrage van de corporatie op het gebied van betaalbaarheid wordt met een voorzichtige voldoende beoordeeld (6,9). De ambities van de corporatie op dit gebied worden hoger gewaardeerd (7,6).

Bijzondere doelgroepen

De corporatie heeft volgens de belanghouders voldoende bijdrage geleverd aan de huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven. De belanghouders geven aan dit onderwerp zeer belangrijk te vinden (8,0). De corporatie scoort hier echter lager op (6,7). Dit lagere cijfer wordt vooral ingegeven door vragen die belanghouders hebben op het gebied van het zorg dragen van voldoende huisvesting voor ouderen door de corporatie. Daarnaast wordt de inzet van de corporatie op dit gebied in diverse samenwerkingsverbanden en contacten met de belanghouders gewaardeerd, maar is er meer behoefte aan concrete prestaties op dit gebied. De belanghouders zien wat dat betreft de toekomstige ambities van de corporatie op dit gebied positief in.

Leefbaarheid

De prestaties van de corporatie op het gebied van leefbaarheid wordt beoordeeld met een 6,9. De belanghouders waarderen de inzet van de corporatie op dit gebied, maar zoeken daarbij wel naar meer profiel van de corporatie. Graag ziet men meer duidelijkheid vanuit de corporatie over wat er bereikt wil gaan worden en wie dat gaat doen binnen de organisatie. Er is waardering voor de beleidsvoornemens van de corporatie.

Bouwproductie

In de ogen van de belanghouders heeft de corporatie een voldoende bijdrage geleverd aan de uitbreiding, aanpassing en/of verbetering van de woningvoorraad (7,2). In de Stadsregio zijn afspraken gemaakt over de bouwvolumes van de corporaties. Oosterpoort heeft deze doelstellingen behaald. Het speerpunten bouwen, bouwen van de corporatie zoals genoemd in het ondernemingsplan 2006-2008 is volgens de belanghouders waargemaakt. Met de gemeente Heumen lopen momenteel gesprekken over het niet realiseren van de geplande bouwopgave in deze gemeente. De sfeer is daarbij constructief, maar er is wel teleurstelling over deze keuze van Oosterpoort bij de belanghouder.

Stedelijke vernieuwing

De bijdrage aan stedelijke vernieuwing wordt gewaardeerd met een (7,0). De wijze waarop Oosterpoort participeert in de herstructurering van Stekkenberg wordt als positief ervaren. Ook de toekomstige ambities worden door de belanghouders vol vertrouwen tegemoet gezien. Algemeen punt is dat de belanghouders het lastig vinden de corporatie op dit punt te beoordelen. De corporatie wordt niet gezien als een belangrijke voortrekker op het gebied van stedelijke vernieuwing. De verwachtingen richting de corporatie op dit gebied zijn dan ook niet hoog.

Energie en duurzaamheid

Op het gebied van energie en duurzaamheid scoort de corporatie het laagst. De belanghouders stellen niet concreet voor ogen te hebben wat de prestaties van de corporatie op dit gebied zijn. Men hecht wel belang aan dit thema (7,3). De ambities van de corporatie voor de komende jaren worden beter beoordeeld (7,0).

Presteren naar vermogen

De mate waarin de corporatie haar (financiële) vermogen maximaal inzet voor het realiseren van haar ambities en doelen wordt door de belanghouder beoordeeld met een 6,2. Diverse belanghouders geven daarbij aan geen zicht te hebben op de financiële (on)mogelijkheden van de corporatie. Gewaarschuwd wordt voor de hoge ambities versus de verminderde financiële positie van de corporatie. Minder financiën maakt minder ambities. Enkele belanghouders zien tevens een discrepantie tussen de ambities en de organisatie. De corporatie dient goed te kijken of de ambities nog in verhouding staan tot de capaciteit van de organisatie. De wijze waarop de corporatie sober en doelmatig werkt, wordt beoordeeld met een 6,5.

Tips van belanghouders

- > Oosterpoort moet meer profiel creëren, duidelijker laten zijn waar Oosterpoort op dit moment voor staat.
- > Oosterpoort is participant van de Stichting Maat, doch het blijkt het dat tussen de stichting en de participanten daarin en de gemeente onvoldoende wordt gecommuniceerd. Nu de ontwikkeling van een woonservicezone in Groesbeek in het kader van onder meer de Wmo voor de gemeente een beleidsvoornemen is, vind ik dat (ook/met ZZG en SWG) Oosterpoort zich meer zou moeten profileren. Verder (zie hiervoor over het snijvlak tussen wonen, zorg en welzijn) zou mijns inziens de corporatie (en overigens uiteraard ook de andere zogenaamde aanbieders) zich wat nadrukkelijker kunnen profileren.
- > Maatschappelijk betrokken blijven ondernemen en handelen!
- > Zo doorgaan.
- > Bouwt duurzaam, energiezuinig en levensloopbestendig.
- > Nagaan welke koers op de lange termijn houdbaar is en of deze koers in de huidige organisatorische setting haalbaar is.
- > Vooral doorgaan op de maatschappelijke ontwikkeling kant.
- > Gebruik het kasstroomoverzicht consequent als sturingsinstrument en reken de (financiële) effecten van interne en externe ontwikkelingen continu door in dat model. Op die manier wordt je niet onaangenaam verrast.
- > Ambities sneller omzetten in haalbare daden, besluitvorming in deze versnellen.
- > Inzetten op verbetering ontwikkelcapaciteit (intern).
- > Meer de samenwerkingspartners betrekken in hun beleid.
- > In het kader van leefbaarheid vanaf de start plannen maken en afstemmen met gemeente en, nu er via Enserve meer gegevens te verkrijgen zijn, deze cijfers goed analyseren om te kijken of bepaalde groepen woningzoekenden uit onze gemeente niet in de knel komen.
- > Duidelijkere organisatiestructuur en helder maken wie wat doet.
- > Blijf alert en naar buiten gericht, ook in financieel moeilijke tijden.
- > De doelgroep ouderen met een hulpvraag neemt door de vergrijzing in snel tempo toe.
- > Duidelijker zijn wanneer het volkshuisvesting betreft binnen de ontwikkelingspoot.

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

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

Toelichting:

De corporatie heeft een goed zicht op wie haar relevante belanghouders zijn. Jaarlijks wordt via een belanghoudersbijeenkomst actief de dialoog opgezocht met de diverse belanghouders. Daarnaast is de afgelopen jaren via onderzoek (bijvoorbeeld via de MRM-scan) informatie opgehaald over de wijze waarop belanghouders nu en in de toekomst naar de corporatie kijken.

4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van belanghouders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	6,3
III.1 De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en licht eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen toe.	6,3

Toelichting:

Van een bewust afwegingskader is geen sprake. Informatie wordt goed opgehaald en soms wordt ook een koppeling gemaakt met eigen doelen op de diverse prestatievelden. Het is echter niet duidelijk hoe de wensen en verwachtingen van de omgeving zich verhouden tot de uiteindelijke beleidskeuzes. De corporatie beschikt niet over een instrumentarium waarbinnen de informatie van belanghouders wordt verwerkt en keuzes worden toegelicht. Belanghouders geven aan graag hierover ook meer terugkoppeling te willen ontvangen.

4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie betreft de oordelen van de belanghouders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	6,0
IV.1 Bij het opstellen van de doelen voert de corporatie overleg met de belanghouders over het presteren van de corporatie in voorgaande jaren.	6,0

Toelichting:

De corporatie heeft geen eenduidig managementdocument waarin wordt aangegeven hoe belanghouders het beleid - de geplande en gerealiseerde prestaties van de corporatie - hebben gewaardeerd. Terugkijken gebeurt, maar wel gefragmenteerd. Voorbeelden zijn de evaluatie van de Woonvisie en door de gesprekken met belanghouders. Een echt gestructureerde beleidsevaluatie met belanghouders ontbreekt echter.

4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,1
II Kennis en inzicht	10%	7,3
III Planning	10%	6,3
IV Monitoring	10%	6,0
Totaal		6,9

Toelichting:

Oosterpoort is zich bewust van haar verantwoordelijkheid richting belanghouders. Belanghouders hebben een positief oordeel over de corporatie. De aandachtspunten liggen bij het betrekken van de belanghouders op het gebied van planning en monitoring.

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Enkele kerngegevens

Kengetallen financiële positie

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

	Oosterpoort	Referentie	Landelijk
Huur per woning per jaar	€ 4.787,-	€ 4.670,-	€ 4.827,-
Huur in percentage van de maximale huur in 2008	63,2%	62,5%	71%
Gemiddeld aantal punten woningwaardering in 2008	146	141	130
Onderhoud per woning in 2008 (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	€ 1.767,-	€ 1.550,-	€ 1.464,-
WOZ-waarde per woning in 2008 in €	€ 194.595,-	€ 161.465,-	€ 155.090,-
Bedrijfswaarde per woning in 2008 in €	€ 40.034,-	€,-	€ 42.269,-
Risicobeoordeling 2008 (in % van het balanstotaal)	9,4%	9,0%	8,8%
Schuldverdienratio (netto kasstroom exclusief verkopen/langlopende leningen) per vhe	16,9	12,2	16,1
Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in % van het balanstotaal)	30,7%	39,6%	29,6%
Volkshuisvestelijk vermogen 2008 (in € per vhe)	€ 12.498,-	€ 15.373,-	€ 12.948,-
Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (in € per vhe)	€ 13.871,-	€ 14.718,-	€ 14.434,-
Netto bedrijfslasten per vhe (in € per vhe)	€ 1.458,-	€ 1.214,-	€ 1.449,-

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

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

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

Toelichting:

De mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties wordt beoordeeld met een 6,3. Het inzicht in het beschikbare vermogen scoort een 5,7. De mate waarin extra potenties voor het vermogensontwikkelingen worden verkend scoort een 6,3. Het inzicht in het maximaal inzetten van het eigen vermogen scoort een ruime voldoende. Op basis van een door het Fonds uitgevoerd onderzoek wordt beoordeeld dat de voorgenomen activiteiten in de periode 2009 tot en met 2013 passend zijn bij de financiële mogelijkheden van de corporatie (Oordeelsbrief 2009, CiP).

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

De corporatie heeft een actuele vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde (= contante waarde toekomstige inkomsten minus contante waarde toekomstige uitgaven van de portefeuille). Daarnaast beschikt de corporatie over een berekening van het bestemd vermogen rekening houdend met de strategie (onderhoud, huurbeleid) voor het eigen woningbezit en het daaraan gekoppelde investeringsprogramma. De tijdshorizon hiervan dient minimaal 20 jaar te zijn. De corporatie hanteert echter een tijdshorizon van tien jaar. De commissie heeft geen rendementseisen per type investering aangetroffen. Bij elkaar opgeteld leidt dit tot een beoordeling van een 5,7.

Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)

a. Verkoop

De corporatie beschikt over een verkoopprogramma om extra financiële middelen te genereren. In het Strategisch Voorraad Beleid (SVB) 2009-2018 staat; "maar de totale bedrijfswaarde van het bezit van Oosterpoort wordt voor 45% bepaald door de verkoopopbrengsten. Dit betekent een hoog risicoprofiel voor de bedrijfswaarde (wordt de verkoop ook gerealiseerd?). De SVB-investeringen zijn financieel mede te dekken door deze hoge verkoopopbrengsten. Enkele jaren geleden was de verkoopopgave bepaald op 700 woningen. Ondanks de verkoop van ruim 200 woningen staat het aantal te verkopen woningen nu nog op 600. De huidige praktijk is dat 26 woningen per jaar worden verkocht. In het SVB is uitgegaan van circa 40 woningen per jaar (totaal 600 woningen verspreid over circa 15 jaar)". Oosterpoort beschikt dus over een ambitieus verkoopprogramma. Iets wat onderkend wordt door de corporatie. Voor de komende vijf jaren zijn de woningverkoop in de bedrijfswaarde ingerekend waarmee rekening wordt gehouden met de verkoop van 25 woningen per jaar.

b. Leenpotentie

De corporatie maakt maximaal gebruik van haar borgingsruimte bij het WSW om vreemd eigen vermogen aan te trekken en in te zetten (zie brief WSW 10 juni 2009). In 2009 is € 17.970.000,- in mindering gebracht op het faciliteringsvolume. Het resterende faciliteringsvolume bedraagt € 31.250.000,-. In de brief van 10 juni 2009 is extra aandacht voor de verbetering van de operationele kasstromen van de corporatie.

c. Risicobuffers

De commissie heeft geen eenduidige berekening van de risicobuffers gesignaleerd. Wel treft de commissie een sterk bewustzijn van de verschillende risico's aan binnen Oosterpoort. In de trimesterrapportage is risicobeheersing een vast onderdeel. Deze risico's dienen echter nog wel verder gekwantificeerd en gekwalificeerd te worden.

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

Prognose beschikbaar komende middelen				Prognose beslag op vermogen	
1	Rendement op materiële vaste activa in exploitatie	66.976	7	Nieuwbouw woongelegenheden en overig vastgoed	33.110
2	Af: rendement op leningen	-45.591	8	Aankoop woongelegenheden en overig vastgoed	18.075
3	Verkoop bestaand bezit	16.214	9	Sloop woongelegenheden en overig vastgoed	3.295
4	Productie nieuwbouw voor verkoop	0	10	Verbetering woongelegenheden en overig vastgoed	2.406
5	Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie	11.288	11	Vennootschapbelasting	7.156
6	Vermogenseffect verbindingen	1.007	12	Effect heffing projectsteun 40 wijken	1.920
TOTAAL		49.895		TOTAAL	65.962

Bron: Continuïteitsoordeel Oosterpoort 2009, CFV

Uit bovenstaande tabel wordt duidelijk dat Oosterpoort de komende jaren een groot deel van het beslag op het eigen vermogen gebruikt voor nieuwbouw en aankoop van woongelegenheden en overig vastgoed. De prognoses beschikbaar komende middelen blijft daarop achter op het totaal beslag op het vermogen. Het eigen vermogen van de corporatie zal dit verschil opvangen, wat betekent dat het eigen vermogen gaat teruglopen.

Continuïteitsoordeel

Op basis van de door Oosterpoort ingediende prognosegegevens concludeert het CFV dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie, hetgeen tot een (positief) A-oordeel leidt.

Solvabiliteitsoordeel

Het Fonds concludeert dat het vermogen van de corporatie op peildatum 31 december 2008 groter is dan het vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming, hetgeen tot het oordeel voldoende solvabiliteit leidt.

5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen en de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgave in het werkgebied.	4,3
II.1 De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen.	4,0
II.2 De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen.	4,0
II.3 De corporatie heeft haar visie en doelstelling over het rendement op en de omvang van het eigen vermogen onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied.	5,0

Toelichting:

Het treasurybeleid is beschreven in het treasurystatuut, hetgeen in 2007 is geactualiseerd. Nadere uitwerking van het treasurybeleid heeft plaatsgevonden in een treasuryjaarplan en treasury-meerjarenplan. Een openbaar document waarin een duidelijke doelstelling is opgenomen over het beoogde rendement en de omvang van het eigen vermogen ontbreekt echter.

De besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen is genoemd als beleidsuitgangspunt (met betrekking tot de besteding van de vermogensovermaat). Welke berekening hieraan ten grondslag ligt is de commissie niet bekend. In openbaar beschikbare documenten (zoals een jaarverslag) is geen duidelijke onderbouwing op basis van maatschappelijke opgaven opgenomen van de omvang en besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. Verder constateert de commissie dat de onderlinge samenhang tussen de verschillende meer strategische visies zoals het SVB, de meerjarenprognose en de memo kasstromen, mager te noemen is. Er ontbreekt een stevige koppeling met het verkoopprogramma en de invloed van dit programma op de begroting. De effecten van de door de corporatie voorziene problemen met de financiering op de ambities worden daarbij onvoldoende duidelijk. In dit verband komt het memo richting Heumen betreffende de voorgenomen bijstelling van de bouwvolumes wat mager over.

5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel

Onderdelen		Cijfer
III.	De corporatie beschikt over een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.	5,3
III.1	De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstelling die is toegelicht in interne (bijvoorbeeld begroting, jaarrekening) en/of externe (bijvoorbeeld jaarverslag) documenten.	5,3

Toelichting:

De corporatie heeft voldoende inzicht in de ontwikkeling van de solvabiliteit maar beschikt niet over een meetbare en tijdgebonden solvabiliteitsdoelstelling. Ook heeft de corporatie haar solvabiliteitsdoelstelling onvoldoende onderbouwd op basis van haar investeringsprogramma's. Het volkshuisvestelijk vermogen als % van het balanstotaal bedraagt 30,7%. Die van de referentiegroep bedraagt 39,6%. Het volkshuisvestelijke vermogen van Oosterpoort ligt dus onder die van de referentiegroep (rapport CiP 2009). De risicobeoordeling prognose in de CiP-rapportage 2009, in % van balanstotaal 2013 is 18,5% bij Oosterpoort versus 16,5% bij de referentiegroep.

5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

Onderdelen		Cijfer
IV	De corporatie presteert efficiënt.	6,5
IV.1	De corporatie onderneemt aantoonbare maatregelen om haar efficiëntie te vergroten.	6,5

Toelichting:

Door bedrijfsvergelijking, onder andere benchmark CFV, Aedex en door strakke sturing van de budgetten wordt getracht inzicht te krijgen in de efficiëntie van de organisatie. Door Oosterpoort wordt onderkend dat in de huidige omstandigheden maatregelen steeds noodzakelijker worden. Ook worden recent efficiencydiscussies gevoerd binnen Oosterpoort, bijvoorbeeld via werkgroepen. Oosterpoort scoort vrij hoog qua bedrijfslasten ten opzichte van vergelijkbare corporaties (zie CiP-rapportage 2009). Daarmee bevindt zij zich in het vijfde kwartiel. Tevens is het aantal verhuureenheden ten opzichte van het aantal FTE's laag (84) ten opzichte van 97 gemiddeld bij de referentiegroep.

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,3
II Visie	10%	4,3
III Risicoprofiel	10%	5,3
IV Bedrijfsvoering	10%	6,5
Totaal		6,0

Toelichting:

Op het gebied van Presteren naar Vermogen scoort Oosterpoort een matige voldoende. Aandachtspunten zijn de visie en het risicoprofiel. Vooral de koppeling tussen visie en beleid kan veel sterker. Aandachtspunten zijn ook het ontbreken van een duidelijk visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen, duidelijke visie en onvoldoende geformuleerde doelstelling over het beoogde rendement *op* en de omvang *van* het eigen vermogen.

6 Governance

6.1 Goed bestuur

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

Normen en meetpunten		Cijfer
I	De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd (zie hoofdstuk III Aedes Governance Code).	7,1
I.1	De interne toezichthouder (RvC) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Aedes Governance Code.	8,0
I.2	De interne toezichthouder (RvC) heeft vastgesteld wat de gewenste output van het toezicht is en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten.	7,3
I.3	De interne toezichthouder (RvC) heeft een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders.	6,0

Toelichting:

De interne toezichthouder (RvC) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Aedes Governance Code. Het vaststellen van gewenste output en de meetnormen daarvan is ook in grote lijnen geregeld. Een belangrijk document daarbij is "rollen en regels Governance Code en reglement bestuur en toezicht. Verder wordt in het document "rollen en regels...en toezicht" aangegeven waarop de directeur/ bestuurder beoordeelt wordt. Dit zijn echter geen harde prestatieafspraken. Ditzelfde geldt voor de taakomschrijving voor de huidige directeur/bestuurder. Zowel de prestatieafspraken als de taakomschrijving kan dus door de corporaties concreter worden gemaakt.

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

Normen en meetpunten		Cijfer
II	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.	7,3
II.1	Eigen ambities en doelen De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit is af te leiden welke rol de corporatie inneemt in haar werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en de relatie met maatschappelijke partners.	7,3
II.2	Opgaven in het werkgebied De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden.	7,0
II.3	Belanghouders De corporatie houdt ten minste één keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten.	6,7
II.4	Vermogen De accountant maakt een verslag van analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie.	8,0

Toelichting:

Oosterpoort beschikt over een ondernemingsplan "Pand – Klant – Wijk". Dit document is goedgekeurd door de interne toezichhouders en geeft goed weer welke maatschappelijke positie de corporatie wil innemen. In het ondernemingsplan zijn doelen opgesteld. Daaraan gekoppeld is er een doelenboom opgesteld. Met deze laatste is niet iedereen binnen de organisatie echter bekend. De doelen en ambities van de corporatie worden gevolgd door middel van de trimesterrapportages. De realisatie van de doelstellingen uit het Ondernemingsplan 2006-2008 werd gevolgd door per jaar activiteiten te onderscheiden voor het behalen van de doelen uit het Ondernemingsplan, en door in de trimesterrapportages bij te houden in hoeverre deze activiteiten waren gerealiseerd. De realisatie van de doelstellingen uit het Ondernemingsplan 2009-2011 wordt gevolgd door het bijhouden van een doelen-effectenkaart in de trimesterrapportages. Het ondernemingsplan en de diverse jaarverslagen staan op het internet. Tevens wordt het jaarverslag naar diverse belanghouders toegezonden. De prestatieafspraken met de gemeenten zijn niet actief gecommuniceerd. Jaarlijks houdt de corporatie een belanghoudersbijeenkomst. Daarnaast heeft Oosterpoort veelvuldig onderzoek uitvoeren (MOVEO, Companen) naar de wensen en verwachtingen van belanghouders op meer strategisch niveau. Hiermee laat Oosterpoort zien meer te doen dan noodzakelijk. Punt van aandacht is het verwerken van deze informatie en het terugkoppelen van de uitkomsten naar belanghouders. De werkwijze in de belanghoudersbijeenkomst ligt niet vast in een reglement of procesbeschrijving die goedgekeurd is door de RvC.

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Goed Bestuur	20%	7,1
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden ten aanzien van:		
- ambities en doelen	20%	7,3
- opgaven in het werkgebied	20%	7,0
- betrokkenheid van belanghebbenden	20%	6,7
- vermogen	20%	8,0
Totaal		7,2

Toelichting:

Oosterpoort heeft de Governance voldoende op orde. Punten van aandacht zijn de prestatieafspraken met de huidige directeur/bestuurder en de terugkoppeling richting belanghouders betreffende hun input bij de bijeenkomsten en onderzoeken.

Bijlage I. Onderzoeksverantwoording

Deel I

De visitatie bestaat uit vijf ratio's:

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

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

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

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

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

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

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

Normstelling prestatiebeoordeling

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

Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

K. (Karin) Rosielle

Karin Rosielle is dertig jaar werkzaam in de volkshuisvesting zowel in Nederland, de Nederlandse Antillen als in andere EU-landen. Bij woningbouwcorporatie Nieuw Amsterdam - opgericht om de enorme problemen in de Bijlmer het hoofd te bieden - was zij betrokken bij de oprichting en de ontwikkeling van de organisatie. In de beheerfase was zij werkzaam als districtsmanager en lid van het directieteam. Vanaf halverwege de jaren tachtig was Rosielle actief als directielid (HBB) en bekleedde zij de functie van directeur-bestuurder bij de corporaties WBV Steenwijk/Woonstichting de Kop en Westhoek Wonen. Sinds 2007 is Rosielle zelfstandig adviseur en interim manager met als kerntaken het herstructureren van corporaties en het implementeren van strategische doelen in organisaties met een volkshuisvestelijke opgave. Rosielle bekleedde en bekleedt verschillende commissariaten en bestuursfuncties.

Th. (Theun) Oosterhuis

Sinds 2006 is Theun Oosterhuis zelfstandig adviseur. Hiervoor heeft hij een brede ervaring opgedaan in de volkshuisvesting, locatie ontwikkeling, vastgoedontwikkeling en projectmanagement. Hij was ondermeer directeur van het grondbedrijf van de gemeente Almere en directeur van een samenwerkingsverband van woningcorporaties. Theun is zijn carrière begonnen bij Heidemij advies (nu Arcadis) en het ministerie van VROM.

M.E. (Maarten Eeke) van der Veen

Maarten Eeke van der Veen is werkzaam als consultant bij het adviesbureau Quintis. Quintis is een managementadviesbureau op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Opdrachtgevers zijn woningcorporaties, gemeenten, zorgorganisaties en andere maatschappelijke ondernemingen. Aandachtsgebieden van de heer van der Veen zijn onder andere strategie en beleid, bedrijfsvoering en governance.

Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

Face to Face

Bedrijf / organisatie	Voorl. En titel	Contactpersoon	Functie
Kalorama	De heer P.	Kuiper	Directeur
Malderburch zorgcentrum	Mevrouw A.	Schaap	Directeur
Huurdersvereniging het Tegenwicht	De heer H.	Nolten	Voorzitter
Huurdersbelangenvereniging het Blok	De heer Th.	Rensen	Voorzitter
Huurdersbelangenvereniging Heumen	De heer H.M	Martens	Voorzitter
Gemeente Groesbeek	De heer J.G.M.	Thijssen	Wethouder
Gemeente Groesbeek	De heer W.J.J.	Spaan	Wethouder
Gemeente Heumen	Mevrouw J.P.J.M. van	Veluw	Wethouder
Gemeente Heumen	De heer H.A.M van den	Berg	Wethouder
Gemeente Ubbergen	Mevrouw A.A. van der	Aalst Wolken	Wethouder
Gemeente Ubbergen	Mevrouw M.A.	Barber Hendriks	Wethouder
Stichting Maat	de heer P.	Weijers	Directeur
Kr8	de heer H.P.	Kip	Voorzitter
Stadregio	de heer G.H.W	Noordewier	Bestuurder

Telefonisch

Bedrijf / organisatie	Voorl. En titel	Contactpersoon	Functie
KBO Katholieke bond van Ouderen Malden	De heer J.	Festen	Voorzitter
Centraal Fonds Volkshuisvesting	De heer P	Moosdorff	Districtadviseur
Dichterbij	De heer G.	Kersten	Directeur
Ernst en Young	De heer W. van	Olst	Accountant
Federatie Ubbergse Ondernemers	De heer W.	dhr Vermeulen	Lid FUO
Katholieke Belangenorganisatie Senioren	De heer J.	Donderwinkel	Voorzitter
NIM	De heer A. de	Vries	Directeur
Pluryn	De heer J. van de	Water	Manager Vastgoed
RIBW Nijmegen	Mevrouw T.	Hafmans	Directeur
Stichting De Driestroom	De heer W.	Muilenburg	Directeur
Stichting seniorenraad Groesbeek	De heer B. den	Boer	Secretaris
Stichting Welzijn Groesbeek	De heer A.	Feenstra	Directeur
WSW	De heer J.	Linders	Relatiemanager
Zorggroep Zuid Gelderland	Mevrouw A. van	Lanen	Gebiedsdirecteur

Bijlage IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Presteren naar Opgave

Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied

- > Groesbeek Beleidsplan Wonen 2006+
- > Totaalvisie wonen werken voorzieningen, gemeente Ubbergen, 15 juli 2004
- > Woonvisie Heumen 2006

Prestatieafspraken met stakeholders

- > Prestatie-afpraak gemeente Heumen
- > Prestatie-afpraak gemeente Ubbergen
- > Prestatie-afspraken gemeente Groesbeek

Relevante convenanten, contracten

- > Convenant Heumen
- > Convenant Ubbergen
- > KAN Convenant Woningbouwafspraken
- > Voorbeeld intentieovereenkomst ontwikkelaar
- > Voorbeeld samenwerkingsovereenkomst ontwikkelaar

Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)

- > Energiebeleid Nieuwbouw
- > Energiebeleid Bestaande bouw
- > Interne memo vitale kernen MT 21 september 2009
- > Kwaliteitsspecificaties seniorenwoningen Rollator
- > Kwaliteitsspecificaties seniorenwoningen Rolstoel
- > Labeling woningen naar Rolstoel – rollator en verzorgd wonen
- > Onderzoeksopzet organisatiekant Evenwichtige Leefgemeenschappen
- > Schema Vitale Kernen
- > Stand van zaken Evenwichtige Leefgemeenschappen t.b.v. RVT

Documenten over na te streven maatschappelijk rendement of dividend

- > Maatschappelijk ondernemen ten behoeve vitale kernen

Eigen woningmarktgegevens

- > Woningmarktconclusies vraag-aanbod

Eigen wijkvisies

- > (zie ook Strategisch voorraadbeleid)
- > Notitie opstart wijkenonderzoek Groesbeek
- > Verslag bespreking wijkenonderzoek Groesbeek

Strategisch voorraadbeleid

- > Definitieve versie Woningmarktgegevens 2006-2010
- > Strategisch voorraadbeleid 2007-2011 incl. wijkvisies
- > Strategisch voorraadbeleid 2009-2018

Verkoopbeleid bezit

Leefbaarheidsmonitor

- > Leefbaarheidsonderzoek USP 2007

- > MT voorblad 17-03-2008 onderzoek leefbaarheid
- > Wijkthermometer Heumen (concept)

Overige

- > KR8 Bouwproductie 2005-2010
- > KR8 De nieuwe huisvestingsverordering position paper
- > KR8 Keten van kansen
- > KR8 Manifest 2004
- > Position paper KR8 2008 Verstedelijkingsopgave 2010-2020
- > Regionale huisvestingsverordening
- > Van Woonvisie naar concessies, KAN, februari 2004

Presteren naar Ambitie / Doelen

Documenten over monitoring van prestaties

- > Onderbouwing aantallen effectenkaart
- > Trimesterrapportage opzet voor verantwoording ondernemingsplandoelen
- > Verantwoording jaarplan 2006
- > Verantwoording jaarplan 2007
- > Verantwoording jaarplan 2008

Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen

- > Jaarkalender RVT 2008
- > Jaarkalender RVT 2009
- > Jaarkalender RVT 2009 versie 14-05-2009

Relevante correspondentie met minister VROM/WWI (betreffende prestaties)

- > WWI oordeelsbrief 2009

Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel

Plan

- > Ondernemingsplan 2006-2008
- > Ondernemingsplan 2009-2012

Jaarverslagen/Volkshuisvestingsverslagen

- > Jaarverslag 2006
- > Jaarverslag 2007
- > Jaarverslag 2008

Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera)

- > Aanvulling huurprijsbeleid MT 14 april 2008
- > Algemeen Sociaal Plan versie november 2007
- > Beleid Kleurkeuzen
- > Beleidsstuk Stichting Maat en de Servicewijk Groesbeek, 2006
- > Evaluatiemeting Keuzevrijheid
- > Handboek klant- en productinformatie
- > Huidige stand van zaken leefbaarheid Groesbeek, MT 18 mei
- > Huidige stand van zaken leefbaarheid Heumen, MT 18 mei
- > Huidige stand van zaken leefbaarheid Ubbergen, MT 18 mei 2008

- > Huurprijsbeleid Oosterpoort vanaf juli 2007
- > Huurverhoging beleid 2009 definitief
- > Implementatieplan Keuzevrijheid 08-02-2006
- > Interne memo MT 7 december
- > Interne memo MT 18 mei
- > Laatste kansbeleid
- > Leefbare en prettige woonomgeving plan van aanpak
- > Marktgericht huurbeleid 2003 e.v.
- > Notitie servicekostenbeleid 2007
- > Onderzoeksrapport Te Woon
- > Produktplan Keuzevrijheid nieuwbouw goedkoop betaalbaar
- > Produktplan Keuzevrijheid nieuwbouw middelduur duur
- > Rapport diagnose bouwprojecten 7 oktober 2008
- > Rapport Stekkenberg op de kaart Groesbeek
- > Standpunt Stellingen RvT en MT 2009 (over doelgroepenbeleid)

Overige

- > Beoordelingssysteem vanaf eind 2006
- > P & O Plan 29 oktober 2009

Presteren volgens Stakeholders

Stakeholdersregister

Documenten met opvattingen van stakeholders (huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, et cetera)

- > Document met interviewverslagen stakeholders
- > Interviewprotocol stakeholders 2008
- > Nota ouderenbeleid Groesbeek 2008-2010
- > Resultaten belanghoudersonderzoek Oosterpoort 2008
- > Vragenlijst stakeholders 2005

Verslagen van overleg met stakeholders

- > Beleid Veiligheidsplan: Reactie op advies HBO
- > Bestuurlijk overleg Oosterpoort- gemeente Heumen 16-09-08
- > Brief advies concept onderhoudskader
- > Brief reactie op advies HBO middelduur 15 februari 2007
- > Discussie stakeholders 2005
- > Evaluatie beleidsplan wonen 2006+ gemeente Groesbeek
- > Oosterpoort- verslag stakeholdersbijeenkomst 2005
- > Overlegbijeenkomst ouderenbeleid Groesbeek
- > Presentatie stakeholdersbijeenkomst 2008
- > Reactie op advies huurdersorganisaties sociaal plan woningverbetering
- > Verslag bestuurlijk overleg 10 maart 2009 Heumen
- > Verslag bestuurlijk overleg 30 juni 2009 Heumen
- > Verslag bestuurlijk overleg Groesbeek 11-09-2008
- > Verslag bestuurlijk overleg Oosterpoort-Groesbeek dd 24-09-2007
- > Verslag bestuurlijk overleg Oosterpoort-Groesbeek dd 26-03-2007
- > Verslag bestuurlijk overleg Oosterpoort-Heumen dd 13-10-2009
- > Verslag bestuurlijk overleg Ubbergen 03-03-2009
- > Verslag bestuurlijk overleg Ubbergen 10-11-2009
- > Verslag bestuurlijk overleg Ubbergen 11-11-2008

- > Verslag werkconferentie 6 maart 2008
- > Verslag werkconferentie afstemming wonen welzijn zorg 26-03-2009
- > Visie Oosterpoort - Malderburch
- > Werkconferentie 8 mei 2008 huurdersparticipatie verslag

Onderzoeken tevredenheid

- > Leefbaarheid en woonomgeving Woonwensenwijzer 2007
- > Rapportage telefonische bereikbaarheid 2008

Prestatieafspraken, convenanten, contracten met stakeholders

Samenwerkingsovereenkomst huurders

- > ADO en DB de Meent
- > ADO en DB de Sprankel
- > ADO en DB Oase
- > ADO en DB Rembrandtweg
- > ADO en DB Vijverhof
- > Beleidsadvies dienstverleningsarrangementen gemeente Heumen
- > Centrumvisie Beek
- > Huisvestingsovereenkomst Ubbergen 2007
- > Invoering nieuwe regionale huisvestingsverordening Groesbeek
- > Mantelovereenkomst Oosterpoort - ZZG
- > Nota WMO loket en convenant Heumen
- > Projectplan Klussendienst gemeente Heumen
- > Projectplan Opplussen in de gemeente Heumen
- > Samenwerkingsovereenkomst HBO's

Overige

- > Afstemming bouwproductie en effecten meerjarenbegroting Heumen 2010
- > Definitief concept nieuwe adviesstructuur
- > Heumen memo College ivm bespreking januari 2010
- > MT voorblad 14-12-2005 KPI
- > Notitie vernieuwing participatie bij Oosterpoort
- > Onderzoeksopdracht Kalorama-Oosterpoort 2010

Presteren naar Vermogen

Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief

- > Analyse CiP 2009
- > Samenvatting CiP 2009
- > Toelichting CiP 2009

Jaarrekeningen

- > Jaarrekening 2007 Oosterpoort
- > Jaarrekening 2008 Oosterpoort

Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming

- > Begroting 2010-2019

Verslagen en brieven van de accountant

- > E & Y Accountantsverslag 2007
- > E & Y Accountantsverslag 2008
- > E & Y rapport bevindingen VHV verslag

Managementletters

- > ML Oosterpoort Wooncombinatie 06-01-2010
- > ML Oosterpoort Wooncombinatie 22-12-2008

Brieven CFV

- > Afstemming Oordeelsbrief 2009
- > CFV continuïteitsoordeel 2008
- > CFV continuïteitsoordeel 2009
- > CFV solvabiliteitsoordeel 2008
- > CFV solvabiliteitsoordeel 2009
- > Oordeelsbrief 2008

Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency

- > Interne memo procesvoorstel sturing financiële positie
- > Memo budget onrendabele top 2008-2017
- > Memo kasstromen 2008-2017
- > Notitie resultaten index 2006
- > Resultaten werkateliers (MT 20-04-2009)
- > Werkatelier kosten algemeen beheer (2^e versie)

Borgingsverklaring WSW

- > WSW beoordeling 2007
- > WSW kredietwaardigheid 2008
- > WSW kredietwaardigheid 2009

Kwartaalrapportage

- > Derde trimesterrapportage 2008

Overige

Briefing gemeente Heumen over financiële situatie

Governance

Documenten over toezicht incl. relevante notulen vergaderingen RvC en commissies

- > Activiteiten Corp Governance
- > Activiteiten Corp Governance (stand 31-12-2007)
- > Activiteiten Corp Governance (stand 31-12-2008)
- > Besluitenlijst Raad van Toezicht- vergadering dd 21-05-2007
- > Besluitenlijst Raad van Toezicht- vergadering dd 10-12-2007
- > Besluitenlijst Raad van Toezicht- vergadering dd 02-06-2008
- > Besluitenlijst Raad van Toezicht- vergadering dd 25-05-2009
- > Besluitenlijst Raad van Toezicht- vergadering dd 30-06-2009
- > Besluitenlijst Raad van Toezicht- vergadering dd 07-09-2009
- > Besluitenlijst Raad van Toezicht- vergadering dd 14-12-2009
- > Verslag RvT-OR-directievergadering dd 7 oktober 2009

Verslagen RvT vergaderingen op de volgende data:

- > 2006: 6 maart, 29 mei, 11 september, 6 november, 11 december,
- > 2007: 29 januari, 26 maart, 21 mei, 18 juni, 10 september, 8 oktober, 12 november, 10 december
- > 2008: 28 januari, 17 maart, 2 juni, 30 juni, 8 september, 20 oktober, 10 november, 8 december
- > 2009: 2 maart, 16 april, 25 mei, 30 juni, 7 september, 12 oktober, 9 november, 14 december

Profielchetsen

- > Profielschets RvB versie 30 mei 2009

Zelfevaluatie

- > Zelfevaluatie RvT, 2009

Reglement RvT

- > Rollen en regels Governancecode en reglement bestuur en toezicht
- > Rollen en regels Governancecode en reglement bestuur en toezicht Holding

Rooster van aftreden

- > Rooster van aftreden RvT versie 2010 opgesteld 22-12-2009

Rapportages aan RvT over functioneren organisatie

Werkdocument/jaarplan RvT indien beschikbaar

- > Agenda RvT-HBO's vergadering dd 20 november 2008
- > Jaarkalender RvT 2008
- > Jaarkalender RvT 2009
- > Jaarkalender RvT 2009 versie 14-05-2009
- > Planning onderwerpen RvT vergaderingen 2009

Overige

- > Agenda remuneratiecommissie dd 09-06-2009
- > Agenda remuneratiecommissie dd 22-09-2009
- > Agenda remuneratiecommissie dd 18-01-2010
- > Memo remuneratiecommissie dd 10-03-2009
- > Memo remuneratiecommissie dd 20-04-2009
- > Oprichting Holding bv's
- > Werving huurderszetel RvT september 2009

Ontvangen documenten gedurende de visitatie

- > Memo statutaire structuur Stichting-Holding-BV
- > Verslag Raad van Toezicht d.d. 22 april 2010-05-19
- > Oosterpoort Projectontwikkeling BV, 3^{DE} trimesterrapportage 2009
- > 3^{de} trimesterrapportage 2009 Oosterpoort